

Preparado por **ciesmori**



ESTUDIO DE DESERCIÓN DE CLIENTES DE MICROFINANCIERAS

INFORME DE RESULTADOS

CALMEADOW
INVESTING IN PEOPLE

Siglas

ASOIN	Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas
ASFI	Repositorio de las entidades de intermediación financiera
BCP	Banco de Crédito de Bolivia (BCP)
BDP	Banco de Desarrollo Productivo
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
Bs	Bolivianos
BM	Banco Mundial
BMU	Bancos Múltiples
BNB	Banco Nacional de Bolivia
BMSC	Banco Mercantil Santa Cruz
BPU	Banco Público
BPY	Bancos PYME
CAC	Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas
EFV	Entidades Financieras de Vivienda
IFD	Instituciones Financieras de Desarrollo
INE	Instituto Nacional de Estadística
NPS	<i>Net Promoter Score</i>
USD	Dólares Estadounidenses (por sus siglas en inglés)

Tabla de contenido

Siglas.....	2	3.2.3. Conocimiento y uso de entidades financieras.....	19
Prólogo.....	6	3.2.4. Clientes actuales.....	20
1. Ficha técnica.....	8	3.2.5. No es cliente actual.....	22
1.1. Objetivo de la investigación.....	8	3.2.6. Préstamos entre 2013 y 2018, destino de préstamo.....	23
1.2. Objetivos específicos.....	8	3.2.7. Entidades financieras que rechazaron el crédito.....	28
1.3. Grupo objetivo.....	8	3.2.8. Interés mostrado por la entidad financiera para procesar el crédito solicitado.....	30
1.4. Metodología.....	9	3.2.9. Satisfacción y recomendabilidad de entidades financieras.....	32
1.4.1. Pasos previos al inicio de trabajo de campo.....	9	3.2.10. Razones de abandono de la entidad financiera.....	34
1.4.2. Fase cualitativa.....	9	3.2.12. Principales características para elegir una entidad financiera.....	37
1.4.3. Muestra cualitativa.....	10	3.2.13. Análisis del grupo excluido del sistema ASOFIN.....	40
1.4.4. Incidencias fase cualitativa.....	10	3.2.14. Análisis del grupo de ultimo préstamo entre el 2015 y 2016.....	43
1.4.5. Fase cuantitativa.....	10	4. Conclusiones.....	48
1.4.6. Muestra cuantitativa.....	11	5. Anexos.....	51
1.4.7. Operativo de campo cuantitativo.....	11		
1.4.8. Incidencias.....	11		
2. Contexto.....	12		
3. Principales resultados.....	14		
3.1. Resultados de la fase cualitativa.....	14		
3.1.1. Vinculación con entidades financieras.....	15		
3.1.2. Experiencia con las entidades financieras.....	15		
3.2. Resultados de la fase cuantitativa.....	16		
3.2.1. Composición de la muestra efectiva.....	16		
3.2.2. Datos del universo.....	17		

Índice de cuadros

Cuadro 1. Muestra cualitativa	10
Cuadro 2. Muestra objetiva.....	11
Cuadro 3. Incidencias base de datos	12
Cuadro 4. Incidencias contacto directo	12
Cuadro 5. Muestra por ciudad.....	16
Cuadro 6. Muestra por edad agrupada	16
Cuadro 7. Muestra por sexo.....	16
Cuadro 8. Muestra por estado civil	17
Cuadro 9. Recuento de universo por ciudad.....	17
Cuadro 10. Distribución porcentual del universo por ciudad.....	18
Cuadro 11. Distribución porcentual muestra efectiva por ciudad	18
Cuadro 12. Es cliente actual de alguna entidad financiera, banco o cooperativa por ciudad.....	20
Cuadro 13. Composición por tipo de crédito por ciudad.....	25
Cuadro 14. Rechazo de préstamo o crédito solicitado por ciudad	28
Cuadro 15. Entidades que rechazaron el préstamo o crédito por ciudad.....	28
Cuadro 16. Sintió que el crédito no era de interés para la entidad financiera por ciudad.....	31
Cuadro 17. Cómo financió sus necesidades de crédito por ciudad	36
Cuadro 18. Tipos de préstamos por ciudad.....	36
Cuadro 19. Razones desagregadas por grupo por ciudad.....	39

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Evolución del número de prestatarios según año- Todo el sistema.....	13
Gráfico 2. Evolución del número de prestatarios según año- Todo el sistema (2013-2018).....	13
Gráfico 3. Evolución del número de prestatarios según año-ASOFIN.	13
Gráfico 4. Evolución del número de prestatarios según año-ASOFIN (2013-2018)	14

Gráfico 5. Evolución de la población adulta y número de prestatarios según año.....	14
Gráfico 6. Conocimiento de entidades financieras	19
Gráfico 7. Conocimiento, situación actual y situación anterior en entidades financieras	20
Gráfico 8. Clientes actuales de entidades financieras.....	20
Gráfico 9. Entidades de las cuales son clientes actuales	21
Gráfico 10. Tipos de bancos de los cuales son clientes actuales.....	22
Gráfico 11. Ex clientes o desertores de entidades financieras.....	23
Gráfico 12. Préstamos o créditos entre 2013 al 2018	24
Gráfico 13. Composición por tipo de crédito	25
Gráfico 14. Tipo de crédito por entidad financiera	25
Gráfico 15. Año en que terminó de pagar el último crédito	26
Gráfico 16. Entidad financiera en la que terminó de pagar su último crédito.....	26
Gráfico 17. Compra de deuda contraída por otra entidad financiera....	27
Gráfico 18. Entidad financiera que compró la deuda de la entidad financiera	27
Gráfico 19. ¿En algún momento rechazaron un préstamo o crédito solicitado?	28
Gráfico 20. Razones de rechazo por parte de la entidad financiera	29
Gráfico 21. Asociación de atributos con la entidad financiera.....	30
Gráfico 22. Sintió que el crédito no era de interés (importancia) para la entidad financiera.....	30
Gráfico 23. Monto solicitado.....	31
Gráfico 24.Cuál cree que fue la razón por la que el préstamo no fue de interés para la entidad bancaria	32
Gráfico 25. Satisfacción global <i>Top three</i> (8 a 10 puntos) con entidades formales.....	33
Gráfico 26. Recomendabilidad de entidades formales.....	33
Gráfico 27. Recomendabilidad de entidades asociadas a ASOFIN	34

Gráfico 28. Razones de abandono	34
Gráfico 29. Asociación de razones de abandono con la entidad financiera.....	35
Gráfico 30. Cómo financió sus necesidades de crédito	36
Gráfico 31. Tipo de préstamos a los que recurrió	36
Gráfico 32. Principales razones para acudir a un préstamo formal o informal.....	37
Gráfico 33. Préstamos informales actuales.....	37
Gráfico 34. Razones agrupadas que toma en cuenta a la hora de solicitar un crédito.....	38
Gráfico 35. Cómo cubrió sus necesidades de crédito	41
Gráfico 36. Fuente para cubrir necesidades de crédito.....	41
Gráfico 37. Trayecto de los desertores desde el cierre de su crédito....	41
Gráfico 38. Razones de abandono y características para elegir una entidad financiera	42
Gráfico 39. Satisfacción <i>top three</i> con la entidad financiera	43
Gráfico 40. Recomendabilidad con la entidad financiera	43
Gráfico 41. Entidad de la cual obtuvo el último préstamo	44
Gráfico 42. Entidades financieras de las cuales solicito su ultimo crédito.....	44
Gráfico 43. Préstamos entre el 2013 al 2018 de entidades financieras ASOFIN.....	44
Gráfico 44. Cómo cubrió sus necesidades de crédito	45
Gráfico 45. Fuente para cubrir necesidades de crédito.....	45
Gráfico 46. Clientes actuales de entidades financieras.....	45
Gráfico 47. Cómo cubrió sus necesidades de crédito (sin crédito actual)	45
Gráfico 48. Fuente para cubrir necesidades de crédito (sin crédito actual)	46
Gráfico 49. Trayecto de los desertores desde el cierre de su crédito.....	46
Gráfico 50. Razones de abandono	46

Prólogo

El “Microscopio Global” publicado anualmente por la prestigiosa revista *The Economist*, con el apoyo, entre otros, del Banco Mundial, BID Invest y la Fundación Bill y Melinda Gates, intenta medir las condiciones del entorno en cada país con respecto a la inclusión financiera. Cada año dicha publicación produce un “ranking” con base en la evaluación que realiza de los diferentes países. El Microscopio Global mide los cambios en el entorno, favorables o desfavorables, con respecto a las finanzas inclusivas. De acuerdo al ranking preparado por la Unidad de Inteligencia de *The Economist*, en el año 2013 Bolivia ocupaba la posición número 2 del ranking (aventajada solamente por Perú). No obstante y más reciente, en la edición del Microscopio Global 2019¹ Bolivia había descendido a la posición número 18.

¿Qué sucedió en Bolivia? ¿Qué hizo la diferencia? ¿Por qué un país que se consideraba referente y modelo de las políticas apropiadas que facilitan la inclusión financiera pasó a ocupar dicha posición? Muchos aducen lo anterior a cambios en la legislación boliviana y, específicamente, a los topes a las tasas de interés activas, como la razón principal del deterioro del entorno.

La búsqueda de respuestas a dichas interrogantes, el afán de entender qué implicaciones produjeron para los más vulnerables en Bolivia, y cuáles fueron los cambios que provocaron una caída de posición del país en dicho ranking, impulsó a la fundación Calmeadow a comisionar un estudio que permitiera entender y

medir el impacto de los topes a las tasas de interés activas en la inclusión financiera en Bolivia.

Luego de preparar los respectivos términos de referencia y como resultado de un cuidadoso proceso de selección de la firma consultora, se seleccionó a la firma Ciesmori para llevar adelante el proyecto. Como parte del proceso de esta investigación se aplicaron más de 1,000 encuestas a antiguos clientes de instituciones financieras afiliadas a ASOFIN y se realizaron un total de 12 grupos focales en El Alto, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. El presente documento resume los principales resultados y hallazgos de dicha investigación.

Bolivia no ha sido el único país que ha implementado topes a las tasas de interés activas, y al igual de lo ocurrido en mercados que han adoptado medidas similares, el resultado del proceso ha sido más bien de **exclusión financiera**, totalmente contrario al afán de la Ley. En efecto, y con base en los datos que arrojó la investigación, se observó que un número importante de individuos que tenían acceso a préstamos del sistema financiero formal (independientemente de la o las instituciones financieras con que solían trabajar), se han visto excluidos de este.

Conforme a la experiencia de otros mercados en las cuales se han aplicado medidas similares, tasas de interés activas que no permiten cubrir los costos operativos, desincentivan (y en algunas ocasiones hacen imposible) a las entidades financieras

1 www.eiu.com/microscope2019

formales ofrecer créditos muy pequeños. Tales créditos, que son precisamente las que demandan las poblaciones más vulnerables, generan costos operacionales muy altos que los intermediarios financieros no logran cubrir con los magros ingresos generados. Así, poco a poco se empieza a observar la exclusión de algunos y la paulatina migración de las instituciones financieras hacia sectores poblacionales que requieren financiamientos por montos mayores.

Consecuentemente tales medidas, concebidas probablemente con la idea de ayudar a los más necesitados, derivan en el resultado contrario. En efecto, normalmente aquellos individuos que ya no pueden obtener crédito de los intermediarios financieros formales se ven forzados a acudir al sistema informal donde los prestamistas frecuentemente cobran tasas exorbitantes. Tales tasas no solo se posicionan por encima de las de los topes fijados por la legislación, sino que también están muy por encima de las tasas que anteriormente ofrecía el sistema financiero formal.

Confiamos que este documento sea de utilidad para comprender las implicaciones no deseadas de las políticas públicas, que aunque probablemente bien intencionadas, pueden llegar a tener un impacto negativo en la inclusión financiera. CALMEADOW agradece a todos aquellos que apoyaron y colaboraron en la elaboración de este documento.

Georgina Vázquez
Calmeadow

1. Ficha técnica

1.1. Objetivo de la investigación

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo para determinar las causas que generaron que los clientes de Créditos de Bancos socios de ASOFIN dejaron de ser clientes de crédito de la entidad.

1.2. Objetivos específicos

- Obtener las razones para dejar de ser cliente de una entidad financiera ASOFIN
- Determinar los motivos para volver a ser cliente de su entidad financiera anterior
- Obtener las razones para haber sido rechazado por una entidad financiera
- Determinar los motivos para desear ser cliente de una entidad financiera

1.3. Grupo objetivo

El grupo objetivo de esta investigación son personas, que residen en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz y que son antiguos clientes desertores² de las entidades asociadas a ASOFIN, las entidades financieras que conforman el grupo de investigación son:



Las personas que fueron encuestadas debían cumplir con el siguiente perfil:

- Personas que adquirieron un crédito de esas instituciones y que terminaron de pagar su deuda en el transcurso de enero 2013 y diciembre de 2018, dejaron de tener una relación crediticia con las 6 entidades ASOFIN listadas anteriormente.

2 Para este estudio se consideran *desertores* a quienes entre el 2013 y 2018 fueron clientes de créditos en entidades asociadas a ASOFIN y dejaron de serlo en el mismo período, no necesariamente dejaron el sistema de manera definitiva, es decir, existe una probabilidad de que puedan volver a ser clientes de estas u otras entidades financieras en un período posterior.

- Para que una persona se considere como desertora y pueda responder a la encuesta, era IMPRESCINDIBLE que no sea un cliente actual de CRÉDITO entre el 2013 al 2018 de las instituciones evaluadas, aunque sí podían tener otros productos de ahorro de la entidad financiera de la cual obtuvo un préstamo en el periodo de referencia mencionado.
- Podían ser clientes de Banca Múltiple (Banco Unión, Banco Mercantil Santa Cruz, etc.), de una Cooperativa, contar con préstamos informales o no tener créditos.

1.4. Metodología

1.4.1. Pasos previos al inicio de trabajo de campo

El estudio inició con un trabajo de verificación de las bases de datos que entregó ASOFIN y que se documentó con el Reporte de contactabilidad (Anexo 1), este operativo se realizó para evaluar la actualización y accesibilidad del listado utilizando para ello 100 contactos que se extrajeron de manera aleatoria. Para obtener esta lista se realizó un trabajo preliminar de revisión y limpieza de los datos, es decir, se unieron las listas enviadas de las 5³ entidades financieras y, en primera instancia, se eliminaron aquellos registros que no contaban con número telefónico por tratarse de un grupo no contactable por este medio que se considera para el operativo de campo como la punta de lanza del trabajo.

A continuación, se citan las consideraciones más importantes que se tomaron en cuenta tanto para la fase cualitativa como la cuantitativa:

- Inclusión de una mención de la entidad financiera o ASOFIN en el *speech* al momento de realizar el contacto.
- Se tuvo cuidado con la ciudad de residencia de las personas encuestadas dado que la información de ciudad puede variar considerablemente respecto a la del listado.
- Respecto a los listados enviados, a pesar de contar con una cantidad considerable de ex clientes de las distintas entidades financieras, estas cantidades disminuyeron considerablemente después de la revisión de consistencia de datos, aunque aparentemente suficientes para la muestra cuantitativa que se realizó por ciudad (250). De estos mismos listados se extrajo la lista de clientes para que participen de los grupos focales (12 grupos y 144 personas).

1.4.2. Fase cualitativa

La fase cualitativa se constituye en un elemento exploratorio de toda la investigación que se empleó para contribuir en el diseño del instrumento cuantitativo (cuestionario) y, para tener algunos insumos de las opiniones de las personas desertoras de entidades ASOFIN en cuanto a sus razones de deserción, que es el objetivo principal de toda la investigación.

Para esta fase, se planteó la realización de grupos de discusión (grupos focales) en el grupo objetivo de la investigación (desertores y desertoras de entidades ASOFIN entre el 2013 y 2018) que se llevaron a cabo siguiendo una guía de aprendizajes previamente definida y aprobada por la contraparte de ASOFIN delegada para tal efecto.

3 Hasta esa instancia el Banco Fortaleza no entregó bases de desertores.

1.4.3. Muestra cualitativa

Se llevaron a cabo 12 grupos focales en las 4 ciudades del Eje Central de Bolivia, tal como se mencionó, cada grupo focal se encontraba compuesto por entre 6 y 8 personas desertoras de entidades ASOFIN en el período de referencia, para el reclutamiento se empleó a un equipo especializado en este tipo de operativo que busca por diferentes medios encontrar a las personas participantes de cada grupo. Cada uno de los participantes responde a un cuestionario filtro que permite definir a todas las personas contactadas según criterios de consumo, que en este caso son, los criterios de abandono o deserción en entidades asociadas a ASOFIN.

La muestra de grupos se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Muestra cualitativa

	Total general	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Número de Grupos	12	4	2	2	4

Los grupos focales se llevaron a cabo entre el 29 de abril y el 6 de mayo de 2019.

1.4.4. Incidencias fase cualitativa

El estudio inició con los grupos focales como una fase exploratoria cuyo fin principal fue el de contar con mayores insumos para cerrar el instrumento cuantitativo y, para el reclutamiento de participantes de esta técnica, se realizó una selección de las bases de datos de las distintas entidades financieras ordenándolas por fecha de abandono/cancelación. Una vez seleccionada

la muestra, se verificó que en la selección final que no existan contactos repetidos entre entidades ya que una persona debería responder por una sola deserción, preferiblemente, la más actual, por cada persona requerida se seleccionaron de, 4 a 5 casos adicionales, es decir, que la base de contactos elegibles estaba multiplicada por 5 a fin de lograr la cantidad deseada de participantes.

En cuanto al tipo de crédito, de servicio, comercio o productivo, este criterio no fue considerado para la selección, aunque en algunas bases de entidades financieras si se podía diferenciar esta característica.

La muestra para los grupos focales en total fue de 96 personas, de las cuales 21 pertenecían a la base de datos proporcionada, el resto se complementó con personas que no se encontraban en la base de datos pero que cumplían el perfil requerido, tanto las incidencias como detalles más precisos se encuentran citados en informe preparado para informar este tema (Anexo 2).

1.4.5. Fase cuantitativa

La fase cuantitativa tiene la intención de obtener estadísticas del grupo objetivo de investigación, para lograr tal efecto, se construye un cuestionario estructurado, que contiene las principales preguntas y sus alternativas de respuesta, que en una gran mayoría son preguntas cerradas.

El diseño del cuestionario considera los resultados de la fase cualitativa tanto para la formulación de preguntas como para la definición de las opciones que figurarán en las alternativas de respuesta.

1.4.6. Muestra cuantitativa

La incidencia de la fase cualitativa permitió acordar la distribución de la muestra para esta fase, que incluía una proporción del 30% que podía aplicarse sin que la persona se encuentre registrada en la base de datos proporcionada por ASOFIN. Esta distribución se presenta en el cuadro siguiente.

Cuadro 2. Muestra objetiva

	Total general	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Total muestra	1,000	250	250	250	250
Tipo de Contacto	Contacto muestra seleccionada	700	175	175	175
	Contacto fuera de la muestra seleccionada	300	75	75	75

Para la selección de la muestra de tipo **contacto muestra seleccionada**, se extrajo alrededor de 10,000 registros seleccionándolos de aquellos que hacían referencia a la ciudad de interés, es decir, La Paz El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

1.4.7. Operativo de campo cuantitativo

El operativo campo se desarrolló desde el 15 de julio hasta el 12 de septiembre de 2019.

Para obtener encuestas de tipo **contacto muestra seleccionada** se utilizaron las siguientes acciones de forma simultánea:

- Llamadas por medio de *call-center* para agendar citas y aplicar la encuesta.

- Provisión de listados al equipo de campo para que realicen sus agendamientos de cita.
- Recorrido de distintas zonas comerciales, puntos de concentración de gente, para aplicar la encuesta, en ese caso, se tuvo dos tipos de incidencia:
 - Personas que pertenecen a la base de datos consolidada.
 - Personas que aseguraban cumplir el filtro, pero no pertenecían a la base de datos consolidada, en este caso, se aplicó la encuesta este tipo de contacto corresponde a **contacto fuera de la muestra seleccionada** previa verificación exhaustiva del filtro o como se denominó más adelante **contacto directo**.

1.4.8. Incidencias

En este acápite se describen las dificultades con las que se tropezó para que el trabajo de recolección de información se cumpla de forma expedita, a estas dificultades se denominan incidencia, las que, detalladas a continuación justifican de alguna manera la prolongación del trabajo de campo.

En primer lugar, es importante señalar que como parte del protocolo de verificación de información y a fin de garantizar que las encuestas se aplican en el grupo objetivo de investigación, además validar que la persona pertenece a la base de datos proporcionada, se requería que la persona proporcione el número de carnet de identidad antes de iniciar la encuesta, además de aplicar las preguntas filtro. La solicitud de esta información causaba desconfianza y temor en algunas personas a pesar de la explicación de la procedencia de los datos y los objetivos del estudio, además de mencionar a ASOFIN. En varios casos las personas

accedieron a responder la encuesta, aunque en algunos casos el rechazo persistía.

Cuadro 3. Incidencias base de datos

Incidencias	Total general	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Éxito	733	178	173	204	178
Rechazo	998	299	207	218	274
Apagado	2,353	286	354	549	1,164
Volver a llamar	218	56	132	22	8
Equivocado	827	150	166	233	278
Inactivo	539	26	70	246	197
No contesta	1,522	229	317	492	484
Teléfono incorrecto	21	1	–	19	1
No asistió a la cita	104	31	42	19	12
No está la persona responsable	97	19	15	34	29
No vive en el departamento	255	14	12	156	73
No cumple el filtro	853	148	245	136	324
Solo fue garante	1	–	1	–	–
Preguntará en la entidad	1	–	–	–	1
Devolverá la llamada a la empresa/visitará la empresa	41	–	–	16	25
Falleció	7	–	2	–	5

Las incidencias más considerables hacen referencia a personas que no se pudo contactar, es decir, apagado o equivocado, que de alguna manera hacen referencia a la desactualización del listado, otro número importante son casos de personas que no contestaron las llamadas realizadas por nuestro equipo. También existen casos en que, a pesar de haber hecho contacto con la persona, la misma no cumplía el filtro establecido al inicio.

Cuadro 4. Incidencias contacto directo

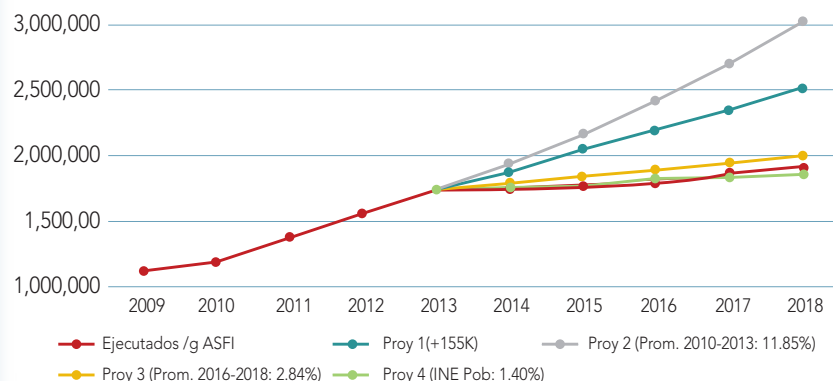
Incidencias	Total general	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Éxito	271	75	77	47	72
Rechazo	84	50	13	1	20
No cumple el filtro	177	61	102	3	11

2. Contexto

Tomando como fuente información proveniente de ASFI, se obtuvieron distintos escenarios de crecimiento de la población prestataria para compararlos respecto a la población evolutiva a partir de la gestión 2009. Los criterios de proyección de esta población fueron 4:

- Crecimiento de la población a un ritmo de 155 mil prestata-
rios anuales que es el promedio de crecimiento entre 2010 y
2013;
- Proyección a una tasa promedio de 11.85% que es el prome-
dio de crecimiento relativo de los mismos años;
- Proyección a una tasa promedio de 2.84% que representa el
promedio de crecimiento de los años 2016 a 2018 conside-
rando que el efecto de la Ley 393 ya no estaría afectando a
la población de estudio y,
- Proyección a una tasa de crecimiento vegetativo similar al
crecimiento de la población (1.4% según INE).

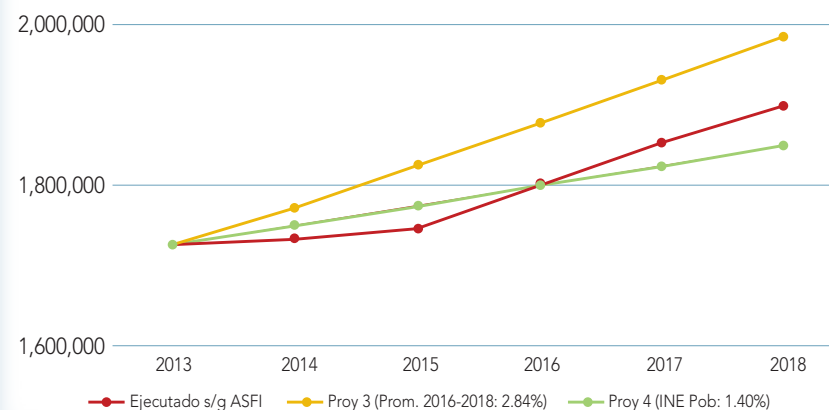
Gráfico 1. Evolución del número de prestatarios según año-Todo el sistema



Los escenarios más optimistas se alejan entre 600 mil y más de 1 millón de prestatarios, escenarios que se consideran como extremos al no tener, en esas gestiones, estímulos regulatorios/económicos o propuestas financieras que generen esos volúmenes incrementales; en consecuencia, es posible observar que los otros dos escenarios pronostican un crecimiento similar al realmente obtenido.

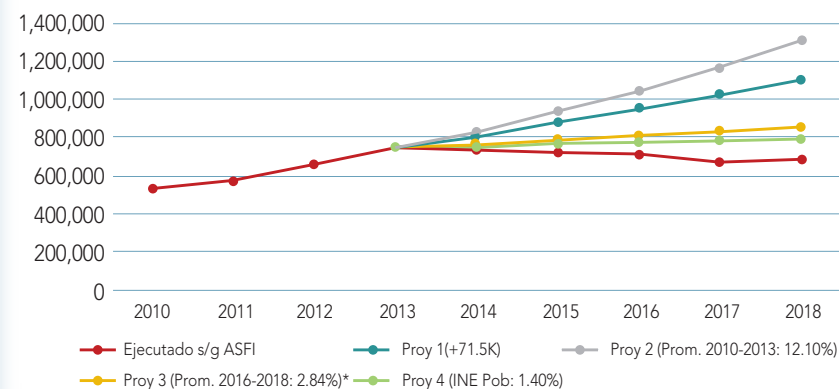
Resultado 1: El crecimiento del número de prestatarios de todo el sistema se encuentra creciendo moderadamente, aunque no al ritmo de los escenarios optimistas.

Gráfico 2. Evolución del número de prestatarios según año-Todo el sistema (2013-2018)



Se realiza el mismo ejercicio, pero utilizando la población prestataria sólo de las entidades de ASOFIN, la excepción se establece para el tercer escenario en el que se utiliza la tasa de crecimiento de todo el sistema, ya que, de emplear la tasa promedio de los años 2016 a 2018 se obtendría una proyección decreciente.

Gráfico 3. Evolución del número de prestatarios según año-ASOFIN



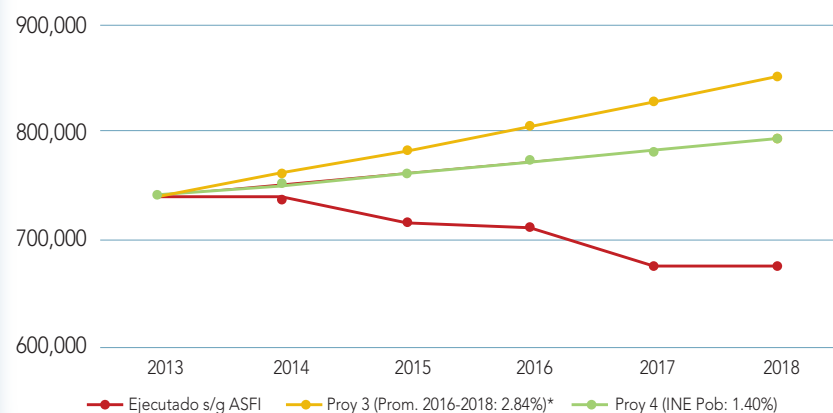
El resultado para todos los escenarios muestra una sobreestimación, lo que indicaría un decrecimiento “inesperado” de estas entidades financieras.

Resultado 2: El crecimiento del número de prestatarios ASOFIN se ha visto afectado por la promulgación de la Ley 393. En consecuencia, se pueden definir 2 hipótesis que explicarían el crecimiento en el sistema y el crecimiento poblacional:

Hipótesis 1: Migraron a la banca comercial (o múltiple) considerando el Resultado 1.

Hipótesis 2: Fueron excluidas del sistema financiero.

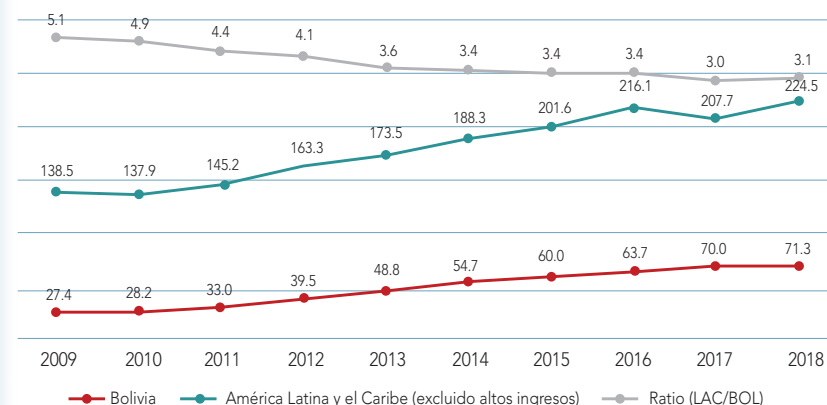
Gráfico 4. Evolución del número de prestatarios según año-ASOFIN (2013-2018)



Otro indicador que mide la concentración de prestatarios se encuentra en el número de prestatarios vigentes por cada 1,000 adultos de la población de un país, valor que se puede comparar con otros países y regiones para establecer, un *benchmark* de la concentración crediticia de un país.

En este indicador, es posible ver que Bolivia cuenta con 71.3 prestatarios por cada 1,000 adultos se encuentra todavía muy lejos del promedio regional (América Latina y el Caribe excluyendo países de altos ingresos) que tiene una concentración 3 veces mayor. No obstante, esta brecha fue cerrándose consistentemente, aunque en menor medida a partir del 2013.

Gráfico 5. Evolución de la población adulta y número de prestatarios según año



3. Principales resultados

3.1. Resultados de la fase cualitativa

Como se indicó previamente, los resultados de la fase cualitativa sirvieron como insumo principal para el diseño del instrumento cuantitativo, sin embargo, los temas más importantes que se obtienen de esta etapa se pueden resumir en tres aspectos, primero, en cuanto a la vinculación con entidades financieras, luego, en cuanto a su experiencia con estas entidades y, finalmente, en lo que respecta a la deserción.

3.1.1. Vinculación con entidades financieras

Casi ningún participante se muestra cliente único/a de una entidad financiera sino más bien son y han sido clientes de al menos tres entidades bancarias.

Las experiencias malas varían de malas a peores, varían según se trate de personas mayores, activas laboralmente, jóvenes universitarios o padres de familia. Se percibe un **sentimiento de INSEGURIDAD y DESCONFIANZA** frente a las entidades financieras.

En las cuatro ciudades la manifestación de **revisar la tasa de interés** a los créditos es fundamental, pues se reconoce que por la necesidad de emprender un negocio y por la facilidad encontrada en el acceso al crédito, han aceptado pagar altas tasas de interés y en el proceso del pago de cuotas, han evidenciado que en el cálculo final el préstamo sale muy caro.

3.1.2. Experiencia con las entidades financieras

Se nombraron todas las entidades bancarias de todas éstas, las de **mayor mención** espontánea fue **Banco Sol, Banco FIE, ECOFUTURO, PRODEM, Banco FORTALEZA, Banco Fassil**.

Se identificó a **Banco Sol, Banco FIE, ECOFUTURO, PRODEM** como las entidades con **mayor** recurrencia de haber conseguido un crédito.

A **Banco Sol, Banco FIE, ECOFUTURO, PRODEM y FORTALEZA** se les reconoce un fuerte posicionamiento gracias a que en su momento consiguieron créditos fáciles aunque con tasas de interés altas.

En las cuatro ciudades la manifestación de **revisar la tasa de interés** a los créditos es fundamental, pues se reconoce que por la necesidad de emprender un negocio y por la facilidad encontrada en el acceso al crédito, han aceptado pagar altas tasas de interés y en el proceso del pago de cuotas, han evidenciado que en el cálculo final el préstamo sale muy caro.

Todas las entidades analizadas en las cuatro ciudades muestran grandes **problemas** en su servicio de **atención al cliente**, basados en la percepción de **falta de calidez del personal** y aún más en la **falta de claridad y transparencia** en el manejo de información.

El grado de **incertidumbre** de los clientes es **muy alto** sobre todo en los procesos de **tasas de interés, la TRE y solución de problemas**.

La **atención esperada** debe ser **clara y transparente** que tengan un **alto grado de empatía** conocimiento de la realidad y de las necesidades de las personas.

Tienen **tasas de interés altas**, poseen mecanismos de cobranzas **invasivos**

A la hora de otorgar el crédito no entregan información desglosada.

La sensación de no transparencia y lentitud en la solución de problemas se evidencia en el reclamo de la letra chica de los **contratos** y de la poca claridad en el **sistema de pagos**, ya que para ambos casos se relatan anécdotas de **insatisfacción y supuesto "engaño"**.

3.1.3. Deserción

INSEGURIDAD

Hay una sensación de que NO se va a recibir lo que se espera en la atención y en el proceso del crédito

DESCONFIANZA

Sensación de que no se va a recibir lo que se espera, sin ser amedrentado como se expresa en las peores experiencias.

Con las experiencias vividas los/as usuarios/as mantienen aún la **cuenta de ahorros** con sus anteriores entidades, algunos/as se mantienen con **Crece, Promujer y Diaconia** en el caso de La Paz y con el Banco de Crédito con el que sienten mayor agilidad en la solicitud de préstamos.

En Cochabamba con la **cooperativa Incahuasi**.

Asimismo, se percibe una fuerte necesidad de reconocimiento e incentivo al buen comportamiento de pago y no solamente mecanismos de sanción.

3.2. Resultados de la fase cuantitativa

3.2.1. Composición de la muestra efectiva

Una vez finalizado el operativo de campo y depurada la información, se obtiene la muestra efectiva que alcanzó a 1,004 encuestas efectivas y que se desagrega de la siguiente manera.

Cuadro 5. Muestra por ciudad

	Total general	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Total muestra	1,004	253	250	251	250
Muestra de la base de datos	733	178	173	204	178
Muestra contacto directo	271	75	77	47	72

Cuadro 6. Muestra por edad agrupada

		Edad agrupada			
		18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 60 años	más de 61 años
Total muestra		155	505	286	58
Muestra de la base de datos		115	339	229	50
Muestra contacto directo		40	166	57	8

Cuadro 7. Muestra por sexo

		Sexo	
		Hombre	Mujer
Total muestra		357	647
Muestra de la base de datos		276	457
Muestra contacto directo		81	190

Cuadro 8. Muestra por estado civil

		Estado civil				
		Soltero(a)	Casado(a)	Separado(a)	Divorciado(a)	Viudo(a)
Tipo de Contacto	Total muestra	353	563	34	37	17
	Muestra de la base de datos	259	408	26	26	14
	Muestra contacto directo	94	155	8	11	3

Aunque la muestra objetiva tiene la desagregación solamente por ciudad, en el cuestionario también se indagó y registró otra información como edad, género y estado civil, sin embargo, para la prestación del informe la desagregación que se emplea se encuentra a nivel de ciudad.

Por otra parte, la información descriptiva de la población presentada en los cuadros anteriores es referencial al no haberse logrado contar con una selección aleatoria de informantes y al tener dos formas de encontrar a las personas que respondían la encuesta (base de datos y contacto directo), en todo caso, resulta interesante observar que la información obtenida mediante ambas fuentes es similar.

En ese entendido, se puede indicar que los informantes fueron en su mayoría adultos (50% se encontraban en el rango de 31 a 40 años de edad) con una concentración en mujeres (64%) y en estado civil predominantemente casado (56%) aunque un 35% indicó encontrarse soltera o soltero.

3.2.2. Datos del universo

Inicialmente se contó con un universo definido, que se tenía a partir los datos proporcionados por entidad financiera⁴ y que se pueden observar en el Cuadro 8, estos datos muestran que la base final consolidada abarcaba a más de 300 mil registros o personas, con una mayor proporción en las ciudades de La Paz y El Alto (32% y 25% respectivamente) con una proporción mucho mayor de Banco SOLIDARIO que casi alcanzaba a tres cuartas partes de toda la población estudiada.

Cuadro 9. Recuento de universo por ciudad

	Total	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Total	360,656	74,518	117,039	90,801	78,298
Banco FIE	14,727	3,429	7,448	1,614	2,236
Banco SOLIDARIO	267,518	52,981	90,760	70,533	53,244
Banco FORTALEZA	7,423	1,444	1,977	1,847	2,155
Banco Pyme ECOFUTURO	29,175	7,007	7,950	3,860	10,358
Banco PRODEM	40,199	9,411	8,768	11,912	10,108
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	1,614	246	136	1,035	197

4 Una vez que se depuró la base de datos, es decir, luego de eliminar casos repetidos y restringir los datos a las ciudades de evaluación del área urbana.

Como se muestra en el cuadro anterior (Cuadro 9) dan un mayor peso o probabilidad de selección a ex clientes de Banco SOLIDARIO, puesto que tomando en cuenta este universo el 74% del universo pertenece a la entidad mencionada.

No obstante, tomando en cuenta este punto, la posibilidad de inferir o ponderar los resultados a este universo consideramos que no es recomendable, primero, por los datos del universo, es decir, que se quitaría representatividad al resto de entidades financieras. Por otra parte, la composición del universo del Cuadro 9, no garantiza que esta sea la distribución real del sector financiero al existir la posibilidad de que la selección de desertores de cada entidad financiera haya asumido distintos criterios en función a la información que cada una de ellas dispone.

Por otro lado, no toda la muestra efectiva se hizo mediante un muestreo aleatorio, como se explicó en la Metodología ya que se utilizaron 3 formas de contacto para la recolección de datos.

Cuadro 10. Distribución porcentual del universo por ciudad

	Total	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	360,656	74,518	117,039	90,801	78,298
Banco FIE	4%	5%	6%	2%	3%
Banco SOLIDARIO	74%	71%	78%	78%	68%
Banco FORTALEZA	2%	2%	2%	2%	3%
Banco Pyme ECOFUTURO	8%	9%	7%	4%	13%
Banco PRODEM	11%	13%	7%	13%	13%
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	0.4%	0.3%	0.1%	1.1%	0.3%

Los datos del Cuadro 10 muestran la distribución de la muestra efectiva por tipo de banco de abandono⁵. Es claro notar que, así como en la distribución del universo por entidad financiera, Banco SOLIDARIO tiene la mayor proporción, debido a que de la muestra efectiva total, el 46% corresponde a dicha entidad. En contrapartida, existe una diferencia porcentual marcada en la composición del universo respecto a la muestra obtenida para Banco FIE, Banco PRODEM y Banco ECOFUTURO, en todo caso, durante la fase cualitativa se pudo observar que se obtuvieron más respuestas y contactos reclutados de clientes desertores de Banco SOLIDARIO, Banco FIE y Banco PRODEM.

Cuadro 11. Distribución porcentual muestra efectiva por ciudad

	Total	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Entrevistados	1,004	253	250	251	250
Banco FIE	31%	38%	42%	20%	25%
Banco SOLIDARIO	46%	50%	47%	45%	41%
Banco FORTALEZA	5%	4%	3%	7%	6%
Banco Pyme ECOFUTURO	5%	6%	6%	2%	5%
Banco PRODEM	24%	21%	11%	33%	32%
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	3%	1%	1%	8%	4%

Por los motivos anteriormente señalados, se decidió procesar la información a nivel muestral, es decir, con la composición efectiva de la muestra obtenida durante el trabajo de campo.

5 Entidad de la cual solicitó un préstamo o crédito entre 2013 a 2018 y que terminó de pagar entre esos mismos años. Pudiendo ser cliente de más de una entidad entre esos años.

3.2.3. Conocimiento y uso de entidades financieras

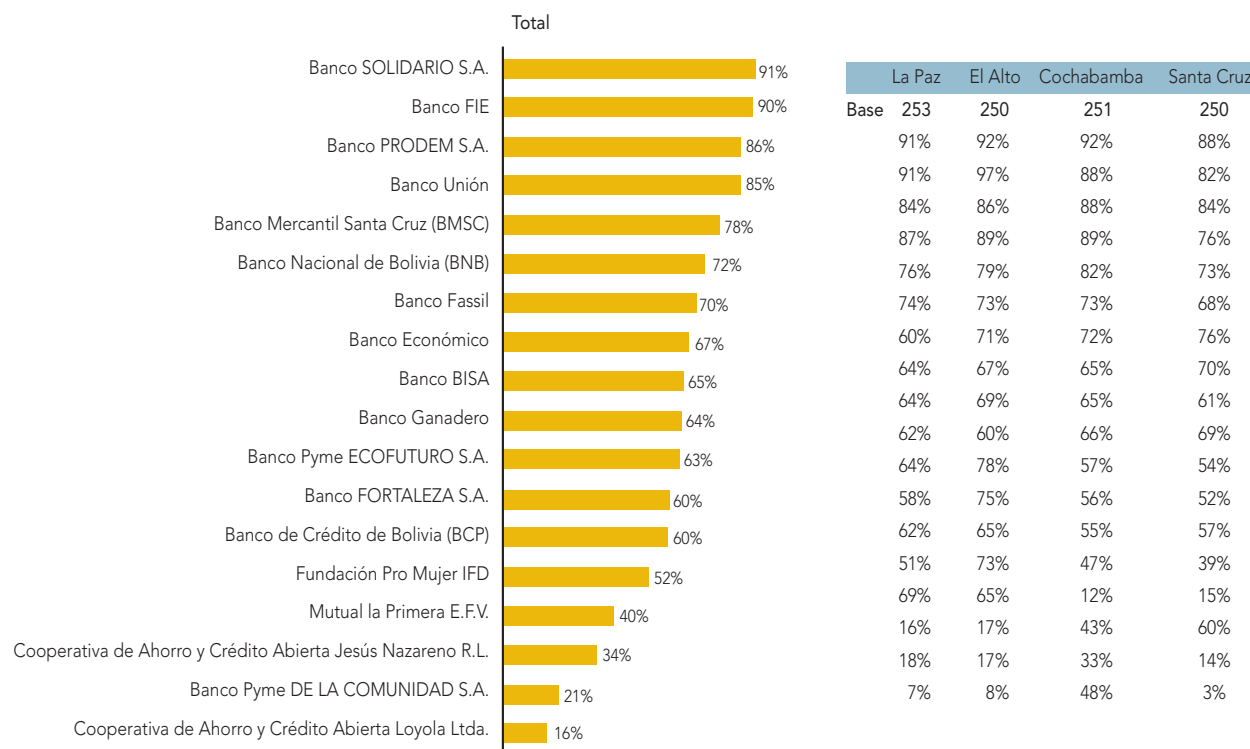
Los porcentajes más altos de conocimiento de entidades financieras se concentran en el Banco SOLIDARIO, Banco FIE, Banco PRODEM y Banco Unión con porcentajes superiores al 80%. Las proporciones por ciudad no difieren significativamente del porcentaje total, aunque en general, los porcentajes más bajos se encuentran en la ciudad de Santa Cruz.

Regionalmente, destaca la Mutual La Primera que es muy conocida en las ciudades de La Paz y El Alto, la Cooperativa Jesús Nazareno conocida en Santa Cruz y Cochabamba y el Banco de

la Comunidad, que junto a la Cooperativa Loyola son reconocidos en Cochabamba.

Por otra parte, de las personas encuestadas, si bien el 91% mencionó conocer al Banco SOLIDARIO, el 55% indicó que en algún momento fue cliente de crédito de este banco y ya no lo es; en el caso de Banco FIE, el 40% ya no es cliente actual, mientras que el 30% indica que no se cliente del Banco PRODEM. Por supuesto, este resultado está relacionado con la naturaleza de la muestra ya que no podían participar clientes actuales de las entidades ASOFIN.

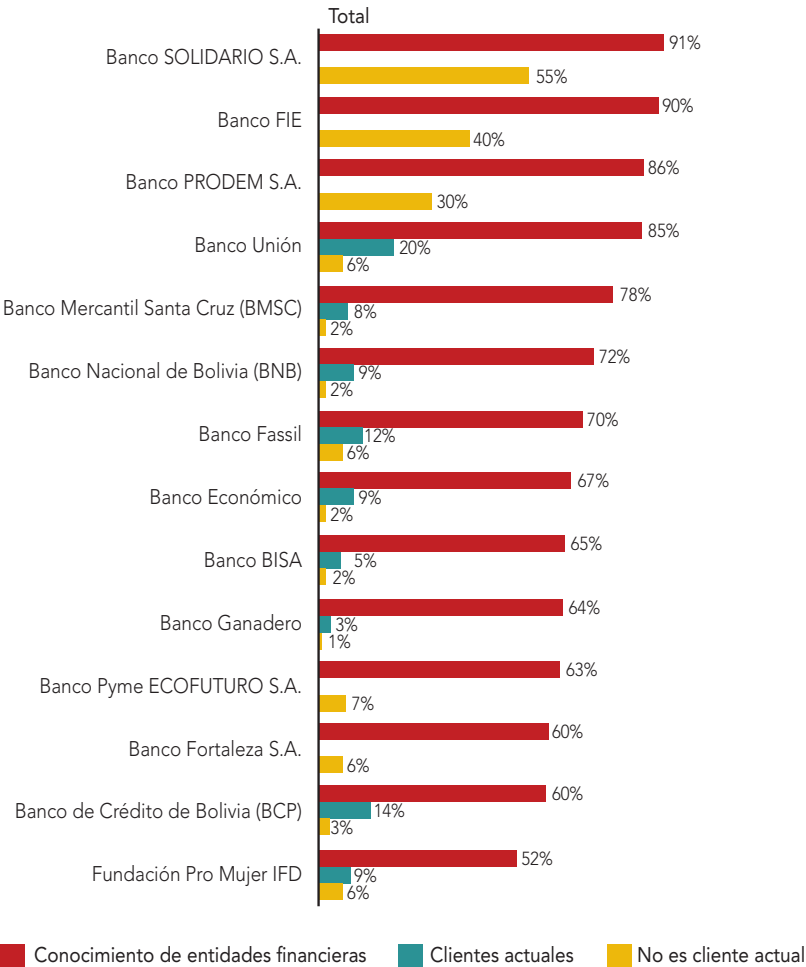
Gráfico 6. Conocimiento de entidades financieras



Base 1004 encuestas

Respecto al Banco Unión, que tiene un conocimiento del 85%, destaca un 20% que indica que en el momento de la encuesta era cliente de este banco mientras que el 6% señala ya no ser más cliente.

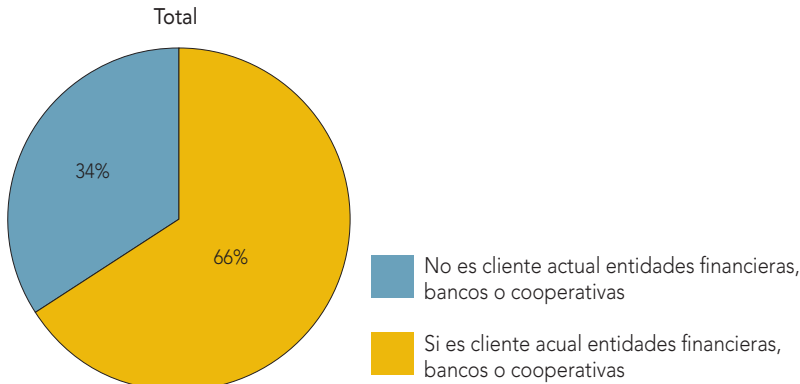
Gráfico 7. Cocimiento, situación actual y situación anterior en entidades financieras



3.2.4. Clientes actuales

Respecto a la situación actual, a nivel general el 66% indica que no es cliente actual de ninguna entidad, banco o cooperativa, lo que indicaría, de alguna manera, que la deserción no habría sido solamente del sistema microfinanciero (ASOFIN), sino de todo el sistema formal de créditos. De todas maneras, el resto (34%) señala que es cliente y en el momento del levantamiento de información se encontraba pagando algún préstamo o crédito en entidades financieras. Comparando los datos por ciudad el porcentaje más alto (71%) de personas que respondieron no ser clientes actuales se encuentra en la ciudad de La Paz.

Gráfico 8. Clientes actuales de entidades financieras



Cuadro 12. Es cliente actual de alguna entidad financiera, banco o cooperativa por ciudad

	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	253	250	251	250
No es cliente actual entidades financieras, bancos o cooperativas	71%	68%	63%	64%
Si es cliente actual entidades financieras, bancos o cooperativas	29%	32%	37%	36%

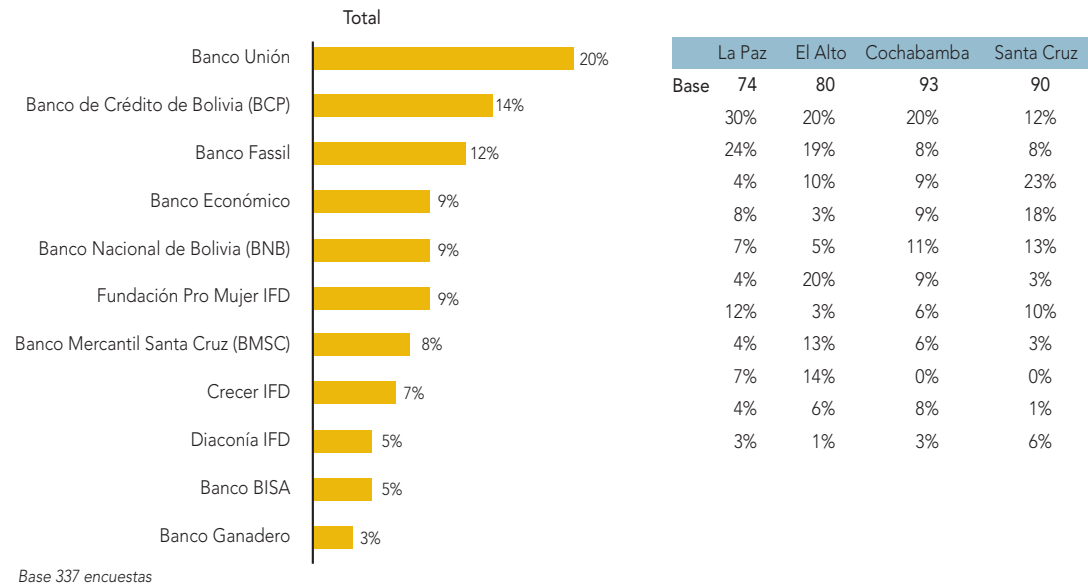
De aquellos que mencionan ser clientes actuales de alguna entidad financiera un 20% indica ser cliente actual de Banco Unión, 14% del BCP y 12% de Banco Fassil, los porcentajes de manera aislada son bajos esto indica de alguna manera que las entidades de las cuales son clientes actualmente es variada, es decir no se concentra la preferencia en una sola entidad.

Comparando los datos por ciudad, en caso de la ciudad de Santa Cruz sobresale el Banco Fassil y el Banco Económico mientras que en la ciudad de El Alto Promujer resulta una entidad con una proporción importante de clientes en el segmento de desertores de ASOFIN. El Banco Mercantil Santa Cruz tiene un grupo importante de clientes en La Paz y en Santa Cruz.

Evaluando la información de manera agrupada⁶, es decir, agrupando según bancos múltiples, cooperativas, instituciones financieras de desarrollo, etc., la siguiente gráfica muestra que el 53% de las personas encuestadas indica que el préstamo o crédito que tiene actualmente es de una entidad que pertenece a la categorización de banca múltiple, el 19% a entidades financieras del estado o con participación mayoritaria del estado sumando el 72% que actualmente son clientes de la banca comercial.

El resto se encuentra entre cooperativas (7%), entidades financieras de vivienda (1%) y el 2% restante es cliente de entidades categorizadas como emisoras, entidades que están en proceso de regulación o entidades que aún no están reguladas.

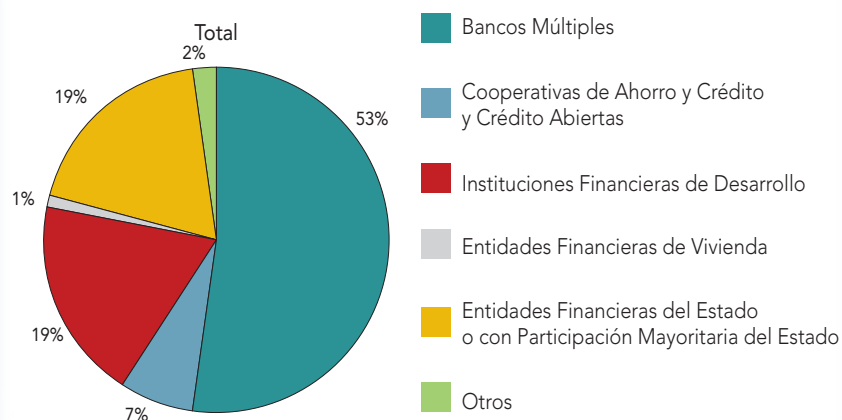
Gráfico 9. Entidades de las cuales son clientes actuales



6 Agrupación de Entidades de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento de acuerdo a ASFI.

Comparando estos datos con información proveniente de la evaluación de sistema financiero de junio de 2019⁷ respecto a la cartera de créditos, es posible observar que, el segmento investigado que hoy en día cuenta con un crédito, habría migrado en mayor medida a la banca pública o a Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD).

Gráfico 10. Tipos de bancos de los cuales son clientes actuales



Base 383 respuestas

7 De acuerdo al reporte del sistema de intermediación financiera al 30 de agosto de 2019, la cartera de créditos suma Bs141,227 millones. Los Bancos Múltiples (BMU) mantienen 78.3% de la cartera con Bs141,227 millones, el Banco Público (BPU) 10.2% con Bs18,352 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) 3,8% con Bs6,779 millones, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) 2.9% con Bs5,149 millones, los Bancos Pyme (BPY) 2.4% con Bs4,239 millones, el Banco de Desarrollo Productivo (BDP) 0.9% con Bs1,602 millones y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,6% con Bs2,972 millones. Fuente: ASFI-Repositorio de las entidades de intermediación financiera.

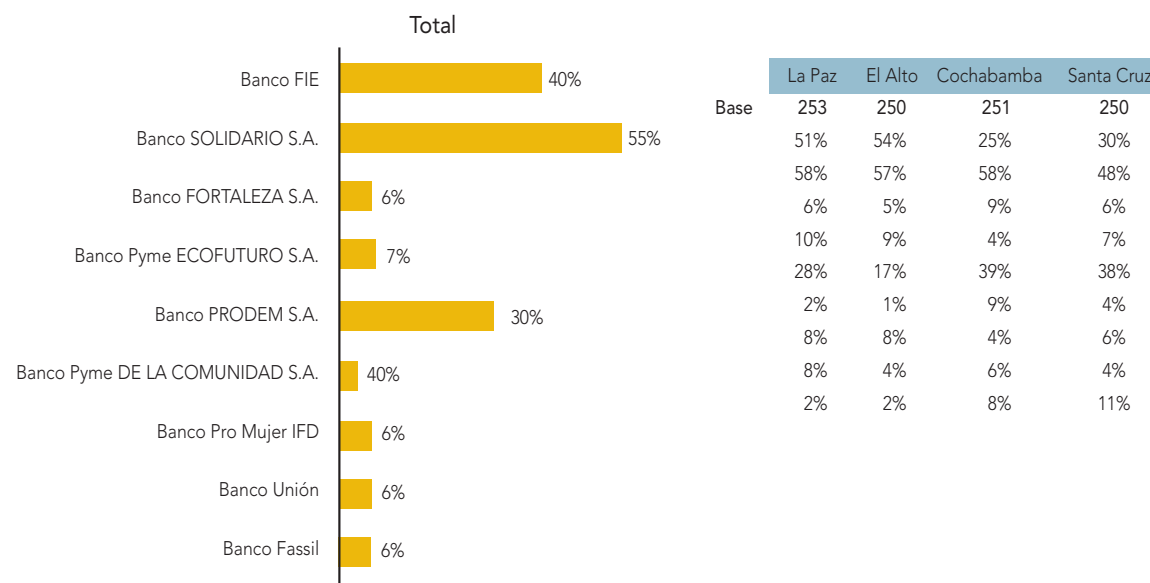
3.2.5. No es cliente actual

Entre las entidades de las cuales mencionan los encuestados ya no ser clientes, un 55% indica que es ex cliente de Banco SOLIDARIO, un 40% de Banco FIE, 30% de Banco PRODEM, menos del 10% respondieron que fueron clientes Banco FORTALEZA (6%), Banco ECOFUTURO (7%), entre otros.

Es importante mencionar que a pesar que el mayor porcentaje se encuentra en ex clientes de Banco SOLIDARIO, estas personas también podrían haber pertenecido a otras entidades, de hecho, el promedio de respuestas de entidades a las cuales pertenecieron en algún momento alcanza hasta 2 entidades, con un máximo de 7 entidades de las cuales fue cliente en el período de referencia.

Comparando los datos por ciudad, Banco PRODEM tiene mayor cantidad de desertores en las ciudades de Cochabamba (39%) y Santa Cruz (38%). Respecto al Banco FIE, un 25% respondió que fue cliente de esta entidad en Cochabamba, a diferencia del resto de las ciudades en la que los desertores de esta entidad son mayores.

Gráfico 11. Ex clientes o desertores de entidades financieras



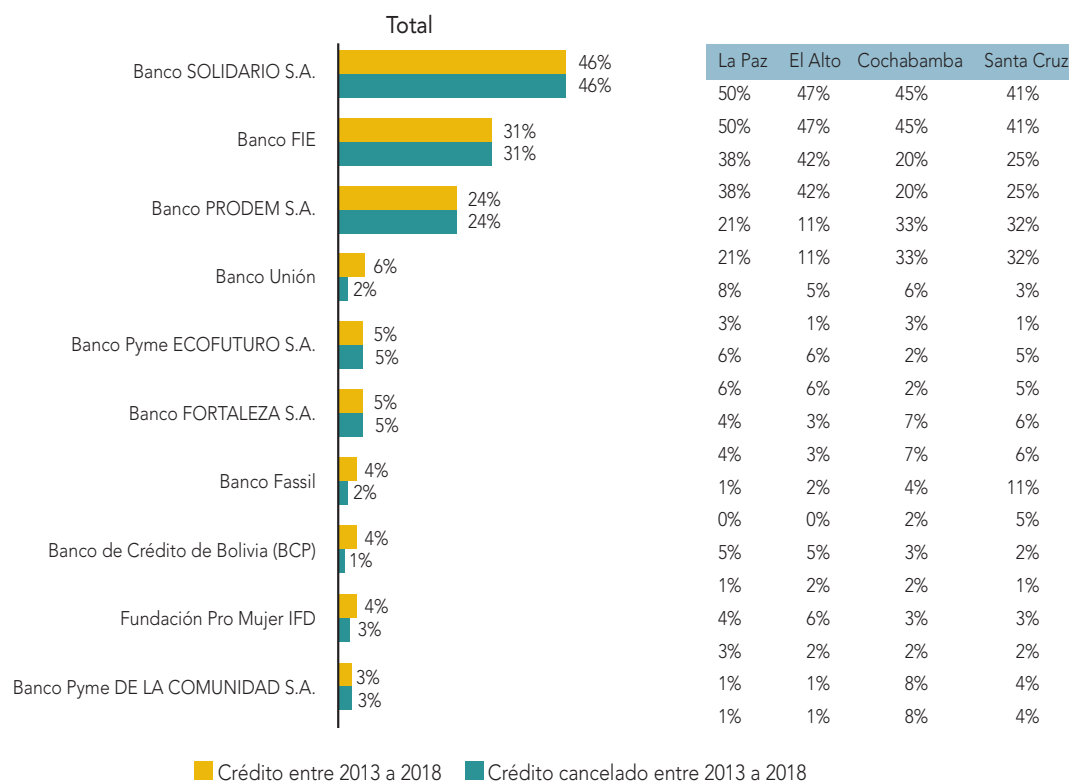
Base 1004 encuestas

3.2.6. Préstamos entre 2013 y 2018, destino de préstamo

En el punto anterior, se describe las entidades de las cuales fue cliente en algún momento y ya no lo es, en esa sección se hace énfasis en considerar si la persona encuestada solicitó algún tipo de préstamo o crédito entre los años 2013 a 2018, además de si terminó de pagar dicho préstamo, es pertinente aclarar que el periodo de referencia se consideró como parte del filtro para la población objetivo de estudio, para las entidades asociadas a ASOFIN.

Todas las entidades asociadas a ASOFIN presentan el mismo porcentaje de entidades de las cuales solicitaron el crédito entre el 2013 a 2018 y terminaron de pagar entre los mismos años aunque esto ocurre por definición de la muestra; en el caso de otras entidades como Banco Unión, 6% indica haber obtenido un crédito entre el 2013 al 2018 y solo un 2% habría cancelado la deuda, el resto continuaría pagando dicho crédito, los porcentajes para las otras entidades financieras si es bajo dado que las preguntas referidas a un crédito solicitado y cancelado se dirigen a entidades asociadas a ASOFIN.

Gráfico 12. Préstamos o créditos entre 2013 al 2018



Base 1004 encuestas

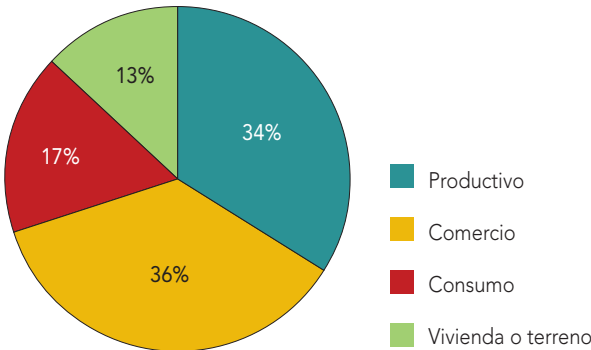
Independientemente de la entidad, banco o cooperativa de la cual solicito crédito, el destino principal declarado de este, fue para actividades comerciales (36%) que para el estudio se definieron como capital destinado a la compra de mercadería, el segundo lugar lo ocupa el sector productivo (34%), que se define como capital para invertir en su trabajo o negocio, compra de materiales, herramientas, equipamiento, refacción ampliación,

construcción. En tercer lugar, con el 17% están los créditos destinados a consumo o de libre disponibilidad (electrodomésticos, muebles, vehículos, viajes, estudios, etc). El resto (13%) indican que el crédito se destinó a la compra de una vivienda o terreno.

En la ciudad de El Alto se puede observar una diferencia para el sector comercio, respecto al total, debido a que el 43% de los encuestados que residen en esa ciudad indican destinar el préstamo

a ese sector. Por otra parte, el 15% indica que el crédito solicitado es destinado para la compra de vivienda en la ciudad de Santa Cruz, proporción más alta respecto a las otras ciudades.

Gráfico 13. Composición por tipo de crédito



Base 1183 respuestas

Cuadro 13. Composición por tipo de crédito por ciudad

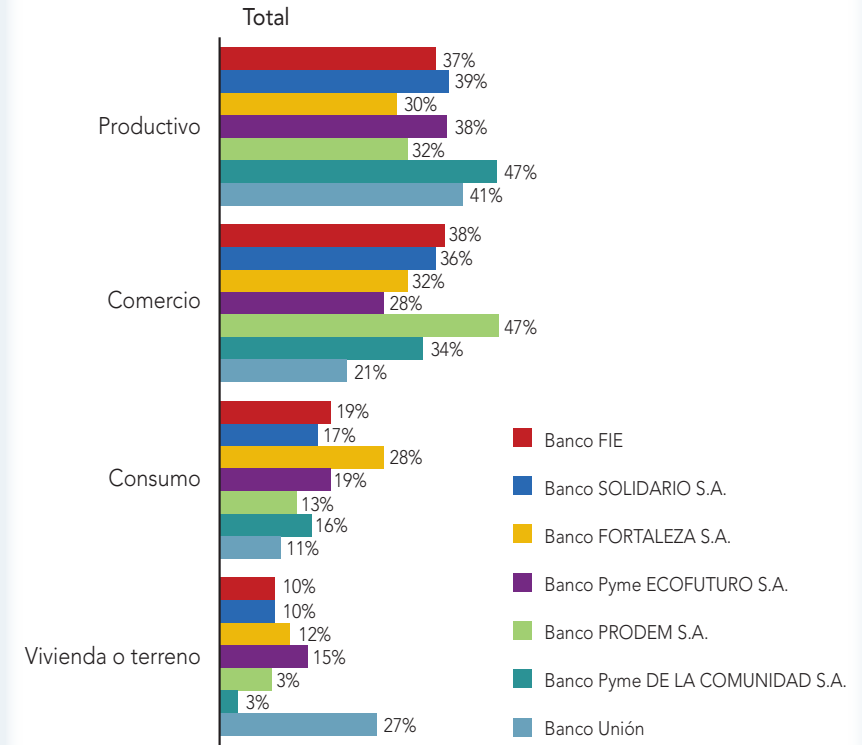
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base respuestas	301	299	289	294
Productivo	34%	32%	30%	39%
Comercio	39%	43%	32%	29%
Consumo	14%	14%	27%	16%
Vivienda o terreno	13%	11%	11%	15%

Tomando en cuenta las 6 entidades asociadas a ASOFIN e incluyendo a Banco Unión (por resaltar frente a los otros banco o cooperativas) de aquellos clientes que indicaron haber solicitado algún tipo de préstamos o crédito entre 2013 al 2018, independientemente de que el crédito se haya cancelado o no, el 39% de los clientes que solicitaron crédito de Banco SOLIDARIO,

indica que el préstamo fue destinado al sector productivo, mientras que un 36% al comercio, 17% al consumo y 10% a la vivienda.

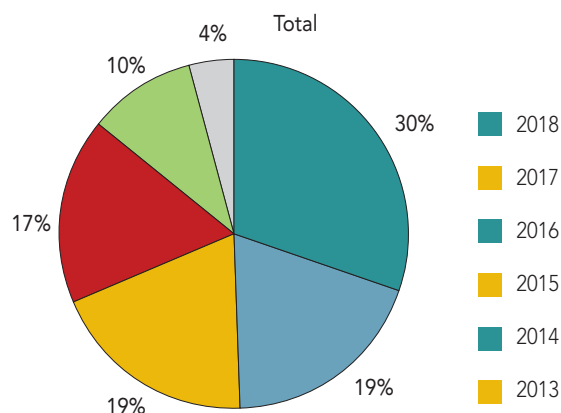
De manera general, en las entidades asociadas a ASOFIN, los porcentajes más altos se concentran en préstamos destinados al sector productivo y de comercio, que sintetizan, de alguna manera, la orientación de esos bancos. En el caso del Banco Unión el porcentaje más alto está el préstamo destinado al sector productivo y en segundo lugar a la compra de vivienda o terreno.

Gráfico 14. Tipo de crédito por entidad financiera



El siguiente grafico muestra la distribución de los años en los cuales el último crédito fue cancelado, independientemente de la entidad y tomando en cuenta que una persona puede haber accedido a varios créditos durante las gestiones 2013 a 2018, un 30% indica que el último crédito se canceló el 2018, y solo un 4% indica que el último crédito que terminó de cancelar fue el 2013. Estos datos por año entre el 2015 y 2017 son similares no existe una variación importante.

Gráfico 15. Año en que terminó de pagar el último crédito

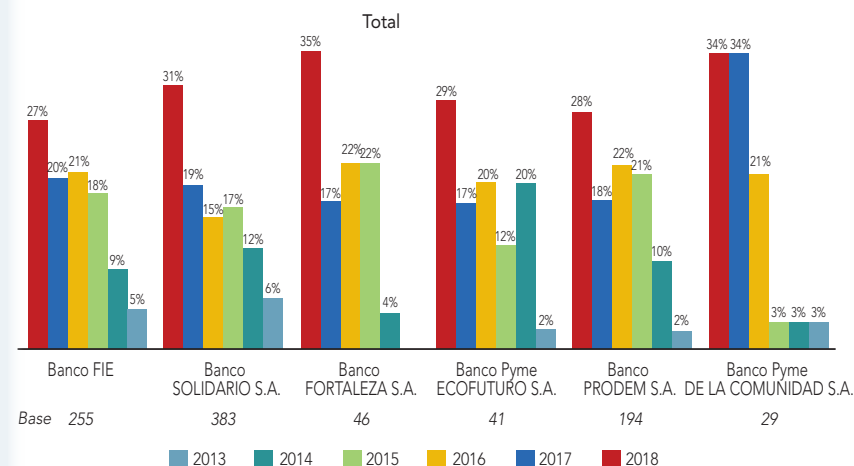


Bas 1004 encuestas

Si se trata de observar el efecto de la Ley de Bancos, es posible inferir que el mayor efecto se habría producido en los años 2015 y 2016 porque la proporción de gestiones anteriores tiene una probabilidad mucho mayor de encontrarse en una situación de requerir un crédito y lo contrario con las gestiones más recientes, es decir, de no tener una necesidad inmediata de crédito.

Realizando un análisis por tipo de entidad, los porcentajes son cercanos al total, excepto para el Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A. cuyos porcentajes altos se encuentran entre los años 2016 al 2018.

Gráfico 16. Entidad financiera en la que terminó de pagar su último crédito

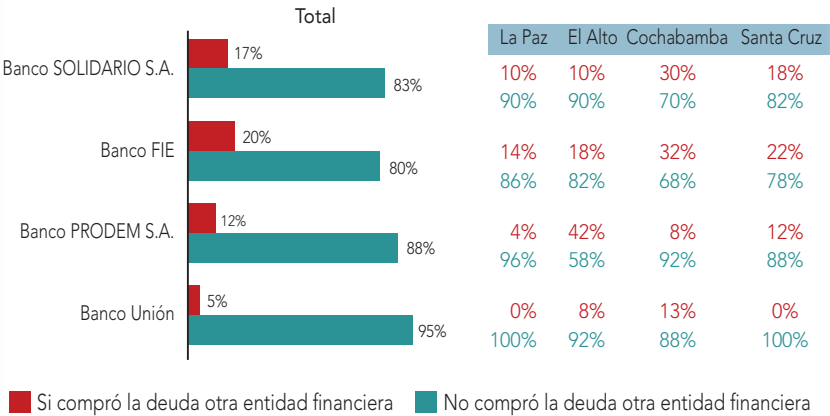


Adicional a la declaración de entidades de las que obtuvo y terminó de pagar un crédito en las entidades financieras afiliadas a ASOFIN, se indagó si alguno de esos préstamos fue comprado por otra entidad financiera. De los que declaran haber accedido a préstamos de Banco SOLIDARIO, el 83% rectifica que terminó de cancelar la deuda en su totalidad en el mismo banco, no obstante, un 17% indica que recurrió a que otra entidad comprara su deuda. En los clientes de Banco FIE se encuentra el porcentaje más alto comparado con otras entidades, 20% de los que obtuvieron algún préstamo de este banco decidió terminar de pagar su deuda en otro banco. El Banco Unión presenta el porcentaje

más bajo de clientes que hubieran recurrido a la modalidad de compra de deuda por otra entidad (5%).

Estos indicadores señalan una forma de abandono del banco en el cual se inició el proceso de préstamo y se lo consiguió al haber decidido terminar de pagar en otra entidad financiera, generalmente esta situación ocurre debido al beneficio de la reducción de la tasa de interés, en todo caso, los porcentajes son relativamente bajos.

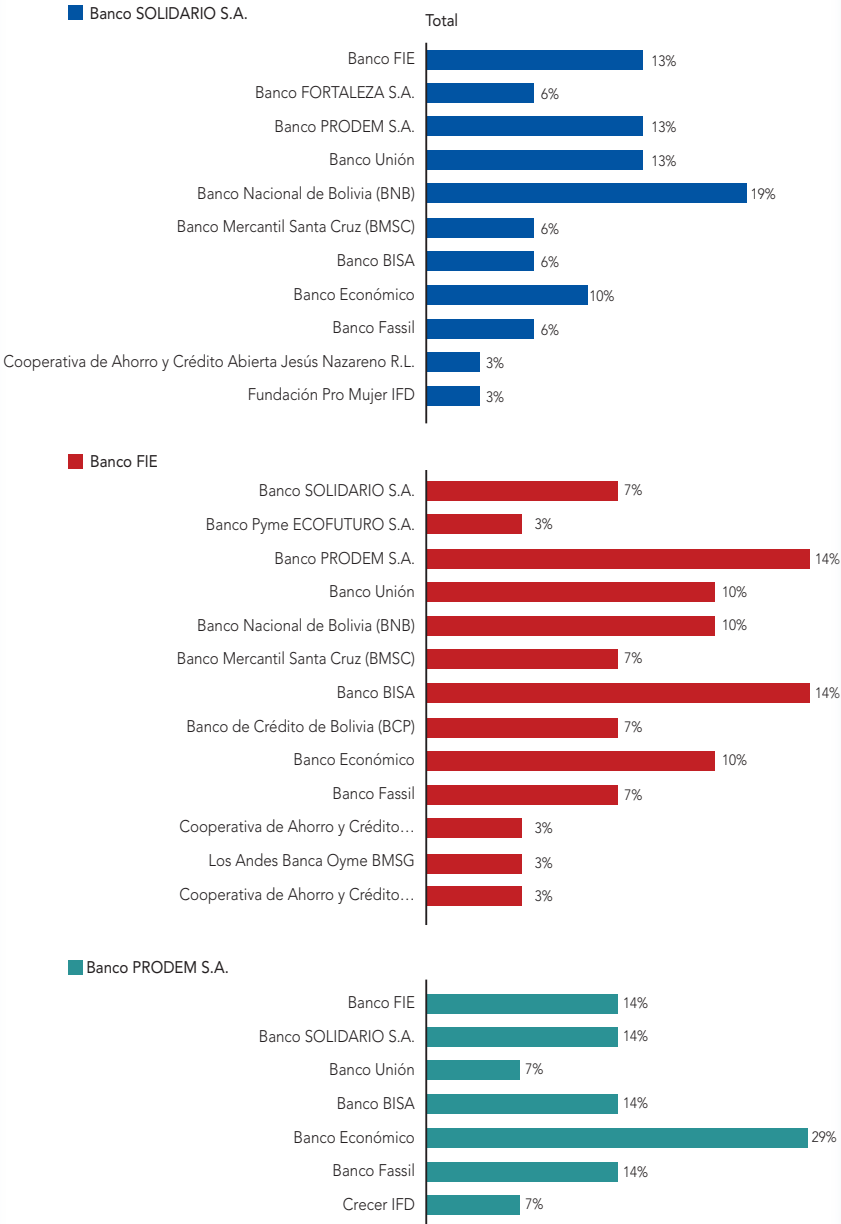
Gráfico 17. Compra de deuda contraída por otra entidad financiera



Evaluando la situación en las tres primeras entidades de la gráfica anterior, de las personas que indicaron solicitar préstamo de Banco SOLIDARIO, un 19% terminó de cancelar la deuda adquirida en el Banco Nacional de Bolivia (BNB), y cabe notar que alrededor del 32% migró a otras entidades asociadas a ASOFIN.

Como se mencionó anteriormente, el hecho de permitir que la deuda la compre otro banco es una forma de abandono, en todo caso, con estos datos se puede notar que la migración ocurre a otras entidades asociadas a ASOFIN o a banca múltiple y en menor caso a cooperativas.

Gráfico 18. Entidad financiera que compró la deuda de la entidad financiera

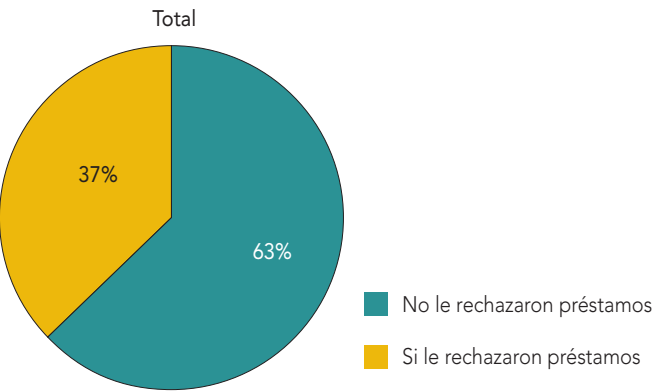


3.2.7. Entidades financieras que rechazaron el crédito

Un 37% indica que al momento de solicitar un crédito entre 2013 y 2018 en alguna entidad financiera, la solicitud fue rechazada, el resto (63%) no tuvo problemas para acceder a un préstamo.

De aquellas personas que indican que les rechazaron algún crédito, un 26% corresponde a de Banco FIE, en segundo lugar, se encuentra Banco SOLIDARIO (23%) y en tercer lugar Banco PRODEM (15%). Evaluando los datos por ciudad, no existe una diferencia importante de rechazos, aunque al analizar la información según entidades financieras, el Banco FIE sobresale con una mayor proporción de rechazos para la ciudad de La Paz y tanto Banco SOLIDARIO como Banco PRODEM destacan en la ciudad de Cochabamba.

Gráfico 19. ¿En algún momento rechazaron un préstamo o crédito solicitado?



Base 1004 encuestas

Cuadro 14. Rechazo de préstamo o crédito solicitado por ciudad

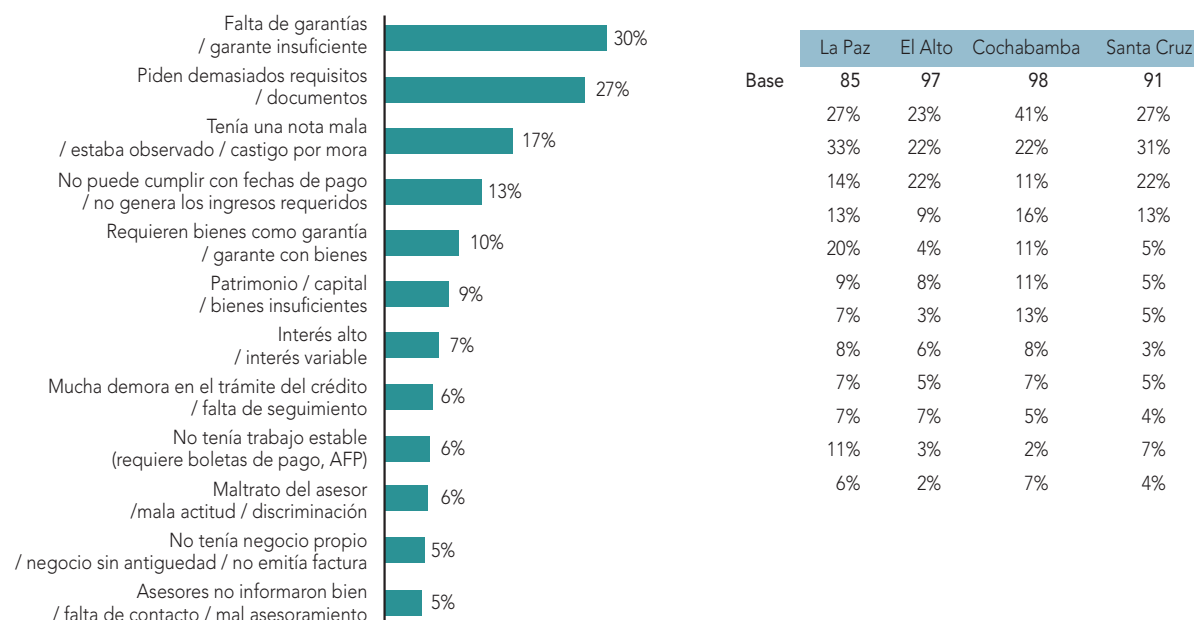
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	253	250	251	250
No le rechazaron préstamos	66%	61%	61%	64%
Si le rechazaron préstamos	34%	39%	39%	36%

Cuadro 15. Entidades que rechazaron el préstamo o crédito por ciudad

	Total	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	371	85	97	98	91
Banco FIE	26%	44%	27%	17%	19%
Banco SOLIDARIO S.A.	23%	20%	30%	23%	19%
Banco PRODEM S.A.	15%	11%	10%	22%	18%
Banco Unión	12%	19%	11%	12%	8%
Banco Fassil	10%	6%	4%	8%	21%
Banco Mercantil Santa Cruz (BMSC)	6%	5%	5%	14%	1%
Banco Económico	5%	4%	5%	5%	8%
Banco Nacional de Bolivia (BNB)	5%	11%	3%	5%	2%

Las razones principales de manera general por las cuales se rechazó el crédito se relacionan principalmente con la falta de garantías (30%) y con la burocracia (piden demasiados requisitos –27%), adicionalmente, contar con un mal historial, es decir, tener una observación o castigo por mora, resulta.

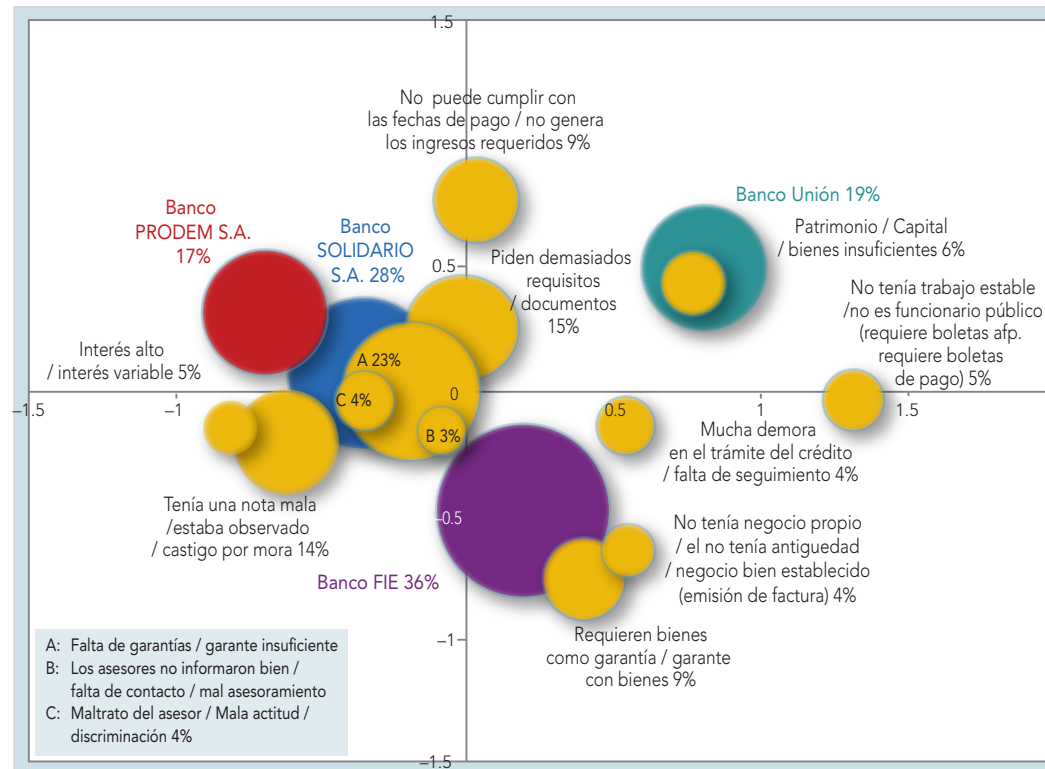
Gráfico 20. Razones de rechazo por parte de la entidad financiera



Otro gráfico que puede complementar la asociación de razones de rechazo por entidad es el análisis de correspondencias, en el siguiente gráfico los porcentajes de las entidades financieras indican las respuestas que cada entidad obtuvo en la asociación y las respuestas que se tienen de los atributos habiendo limitado el análisis a las entidades que registraron un mayor número de respuestas. El atributo que se encuentra muy cercano a la coordenada del centro (0,0), "Falta de garantías / garante insuficiente" es un atributo que comparten todas las entidades en proporciones altas. Asociando las razones a cada entidad financiera.

Destaca Banco Unión con la asociación a patrimonio, capital o bienes insuficientes como razón de rechazo de esta entidad, Banco FIE en el requisito de garantizar con bienes o que el negocio no es suficiente para garantizar la operación. Banco SOLIDARIO es la entidad que más atributos destaca, entre las cuales se encuentran no contar con garantías, maltrato del asesor, haber sido provisto con información insuficiente, que son atributos que los comparte con Banco PRODEM y también con Banco FIE.

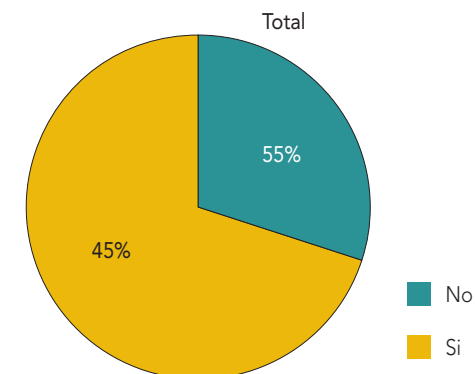
Gráfico 21. Asociación de atributos con la entidad financiera



3.2.8. Interés mostrado por la entidad financiera para procesar el crédito solicitado

Al momento de solicitar algún préstamo, independientemente de si este fue rechazado o aceptado, un 30% sintió que el monto solicitado no era de interés para la entidad financiera.

Gráfico 22. Sintió que el crédito no era de interés (importancia) para la entidad financiera



Base 1004 encuestas

Cuadro 16. Sintió que el crédito no era de interés para la entidad financiera por ciudad

	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	253	250	251	250
Si	28%	34%	29%	32%
No	72%	66%	71%	68%

De aquellas personas que declaran haber sentido que el préstamo que solicitaron no fue de interés o importancia para la entidad financiera y además que hicieron referencia a algún monto en específico, 63% indica que el préstamo que solicitado fue menor a Bs 20,500, en el caso de montos solicitados en dólares el 46% solicitó un monto menor o igual a USD 6,000.

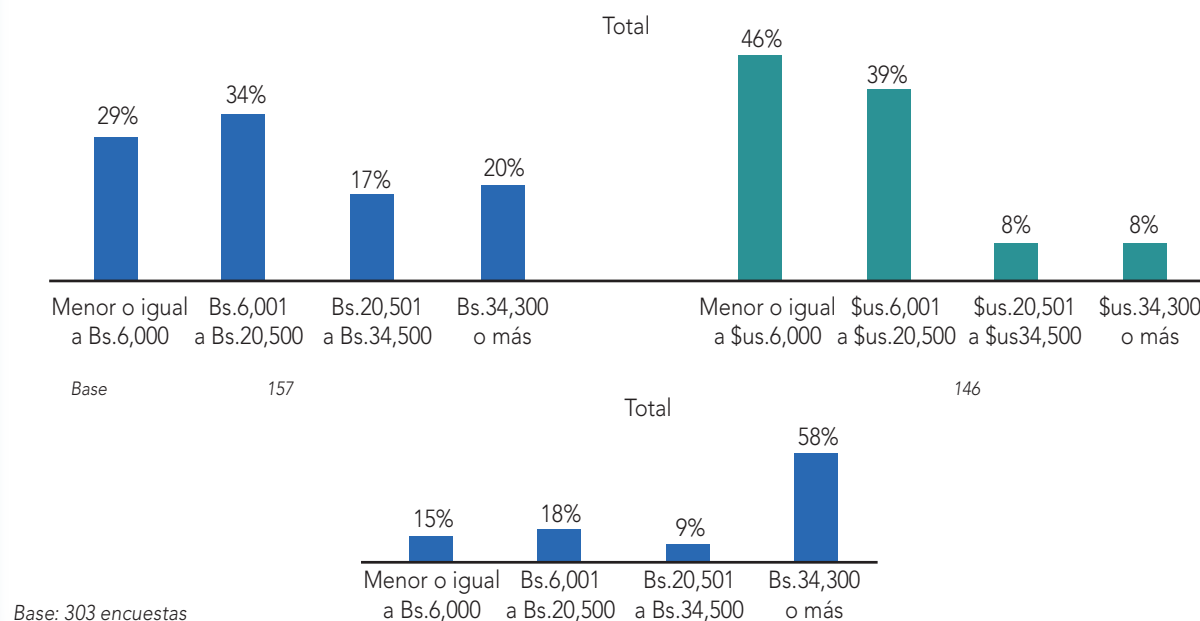
En todo caso, al consolidar la información convirtiendo los montos a moneda nacional, es posible observar que los montos

solicitados –y rechazados– en su mayoría superaban los Bs34,300 que equivalen a más de USD 4,928.

Las proporciones de respuesta en cuanto a las razones por las que se explica el motivo de rechazo de la solicitud de préstamo son bajas dada la diversidad de respuestas, por eso se agrupan en las siguientes razones:

- Garantías y recursos insuficientes para cubrir la deuda, que engloba las garantías que le solicitaron al monto de solicitar el préstamo, así como la seguridad económica que podría mostrar el solicitante.
- Trato y explicación de la entidad, engloba todas las razones que atribuyen al trato recibido por el asesor o falta de importancia por el seguimiento a su crédito.

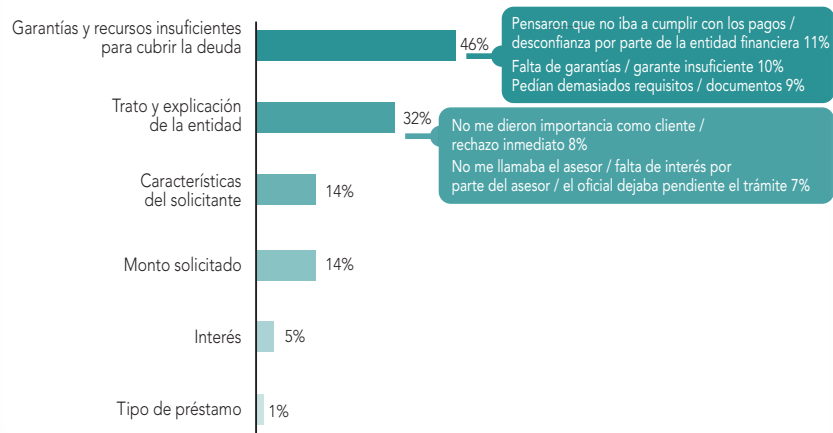
Gráfico 23. Monto solicitado



- Características del solicitante, agrupa las razones que le dio la entidad respecto a su edad, estado civil o alguna observación por mora.
- Monto, agrupa las razones referidas al monto solicitado como “solo prestan montos mayores o menores” o “no quisieron otorgar el monto solicitado”.
- Interés, solo contiene la categoría interés alto o variable.

Denotando los resultados de los grupos que obtuvieron mayor porcentaje Garantías (46%) y Trato y explicación (32%), en el primer caso 11% sintió que la entidad financiera desconfiaba en el cumplimiento de pagos, un 10% indica que la falta de garantía o garante insuficiente fue otro motivo. En el caso del segundo grupo 8% indica que no le dieron importancia y el rechazo fue inmediato.

Gráfico 24. Cuál cree que fue la razón por la que el préstamo no fue de interés para la entidad bancaria



3.2.9. Satisfacción y recomendabilidad de entidades financieras

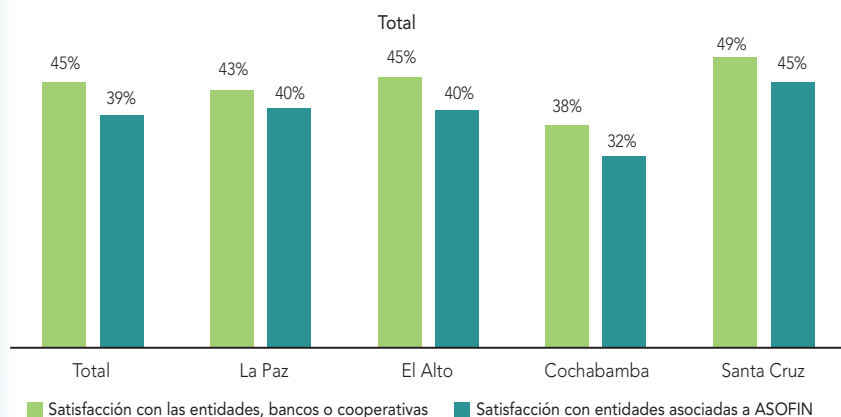
La satisfacción se indagó por entidad financiera, para el análisis se obtiene una satisfacción general considerando todas las respuestas indicadas (*Top three*) de cada entidad financiera, es decir, para todas las entidades de las cuales fueron o son clientes, un procedimiento similar se utiliza para obtener la satisfacción asociada a entidades que pertenecen a ASOFIN.

El nivel de satisfacción se presenta como una proporción de aquellas personas que indicaron las calificaciones más altas (8, 9 o 10 en una escala de 1 a 10) que se denomina Satisfacción *Top three*.

De manera general, las personas otorgan mayores calificaciones a las entidades financieras en general, en efecto, el 45% da calificaciones de 8 a 10 puntos mientras que, por otra parte, un 39% otorga estas calificaciones a las que se encuentran asociadas a ASOFIN. En la ciudad de Santa Cruz, que presenta los porcentajes más altos de satisfacción, el 49% califica a entidades con estas puntuaciones y el 45% califica así a entidades asociadas a ASOFIN.

En contrapartida, la proporción más baja se encuentra en la ciudad de Cochabamba observando que un 38% califica a entidades de manera general con calificaciones *Top three*, en tanto que un 32% califica a las entidades ASOFIN con esta puntuación.

Gráfico 25. Satisfacción global *Top three* (8 a 10 puntos) con entidades formales



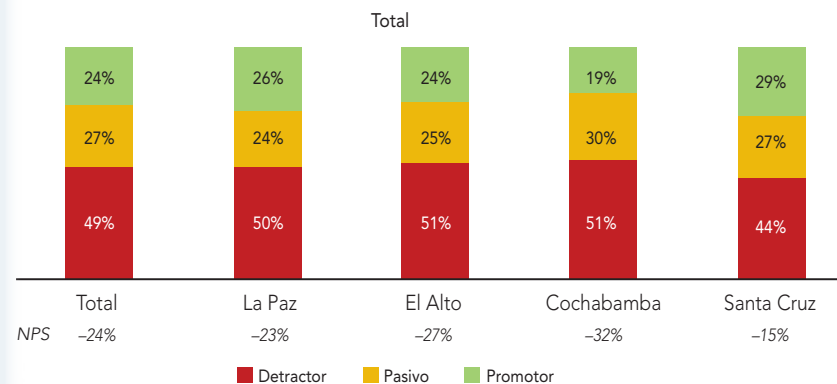
Respecto a la recomendabilidad, esta se tomó con puntuaciones de 0 a 10, donde, 0 es definitivamente no la recomendaría y 10 es definitivamente la recomendaría, este indicador se agrupa en tres grupos:

- **Detractores:** corresponde a calificaciones de 0 a 6, que implica el descontento directo, en este caso, con las entidades financieras y por tal motivo no recomiendan utilizar los servicios que ofrecen, de hecho, es muy probable que no recomienden a sus amigos o familiares el utilizar o ser clientes de estas entidades financieras.
- **Pasivos,** corresponden a calificaciones de 7 u 8, que indican que es poco probable que estas personas recomienden la entidad financiera.
- **Promotores,** corresponde a calificaciones de 9 a 10, en este caso estas personas implican que es muy seguro que recomienden la entidad financiera.

Los resultados a nivel total reflejan que el 49% corresponde a personas que otorgaron la calificación de 0 a 6, es decir, son detractores, al otro lado de la escala, un 24% de desertores indican que recomendarían utilizar el servicio que ofrecen las entidades financieras.

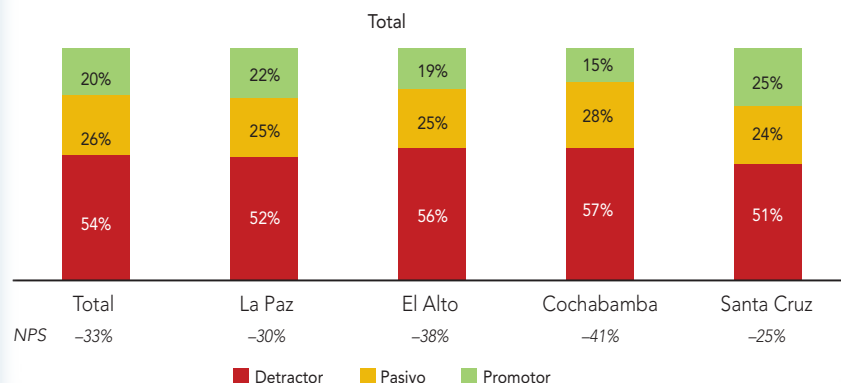
Otro indicador que resulta de la aplicación de esta puntuación es el *Net Promoter Score* (NPS), que resulta de la diferencia entre promotores menos detractores, en este caso todas las restas son negativas, lo cual indica que existen más personas que desprecian a las entidades financieras.

Gráfico 26. Recomendabilidad de entidades formales



Tomando en cuenta solo entidades asociadas a ASOFIN, el porcentaje de detractores es mayor comparado con el gráfico anterior, tanto a nivel total como por ciudad, de igual manera, la ciudad de Cochabamba es la que presenta mayores porcentajes de detractores.

Gráfico 27. Recomendabilidad de entidades asociadas a ASOFIN



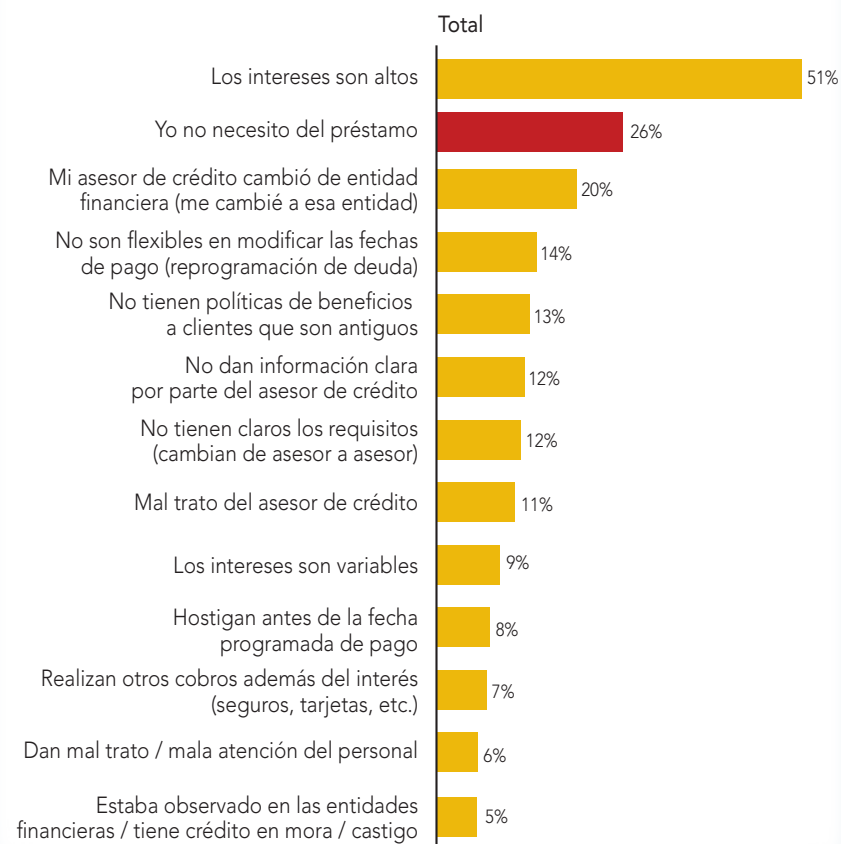
3.2.10. Razones de abandono de la entidad financiera

Para el análisis de esta sección, solo se tomará en cuenta las razones de abandono de las entidades asociadas a ASOFIN, puesto que este es centro del estudio.

Una de las razones principales por las cual dejaron de ser clientes, es debido al interés alto (51%), otro 20% indica que dentro de las razones de abandono se encuentra el hecho de que al asesor de crédito habría cambiado de entidad financiera y que el prestamista lo siguió.

El 26% indica que otro motivo es que ya no necesitaba el crédito, esto indica que las personas dejaron la entidad no por alguna barrera de acceso o por una razón de “mala” atención sino porque no necesitaban ya recurrir a un préstamo.

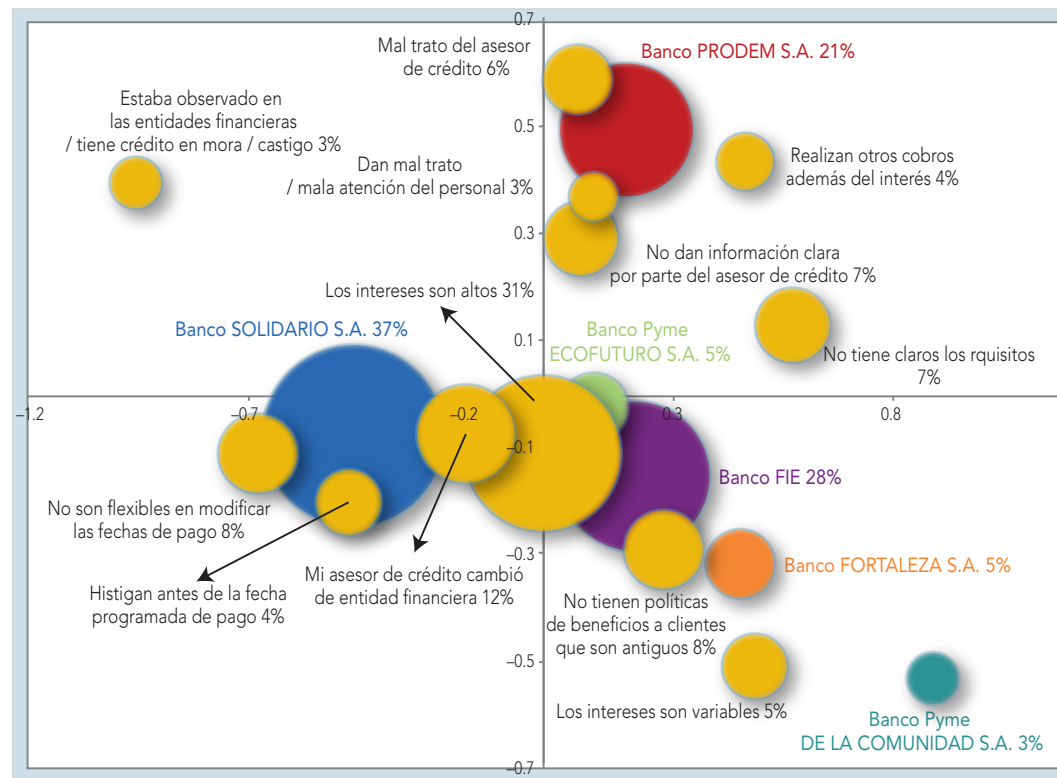
Gráfico 28. Razones de abandono



Base 1004 encuestas

Tomando en cuenta estas razones principales, se realiza el mismo análisis de estos atributos por entidad financiera que se hizo para el rechazo de solicitudes de préstamo, es decir, el análisis de correspondencias. Para este análisis no se consideran las respuestas de quienes indicaron que abandonaron la entidad debido a que ya no era necesario solicitar un nuevo préstamo.

Gráfico 29. Asociación de razones de abandono con la entidad financiera



El resultado muestra que aunque los atributos están asociados a todas las entidades financieras en algunos casos se tiene mayor asociación con ciertas entidades en específico, por ejemplo, el Banco PRODEM se asocia está asociada a la mala atención o al tipo de información que entrega el asesor de créditos, respecto al Banco SOLIDARIO, éste se asocia con flexibilidad de pagos y hostigamiento que recibieron antes de la fecha programa de pago; Banco FIE por su parte, se asocia principalmente con no contar con políticas de beneficio a clientes antiguos.

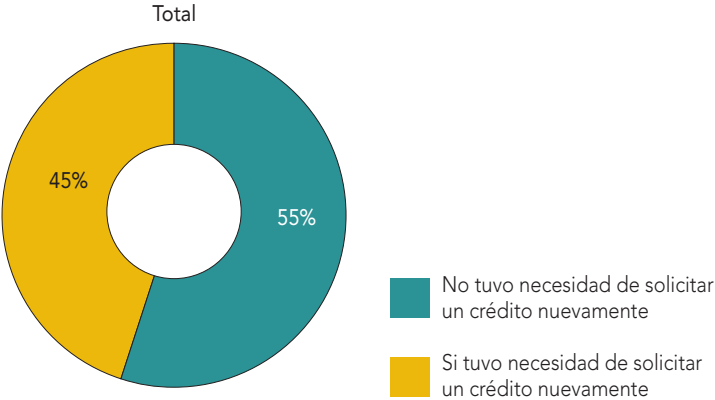
3.2.11. Préstamos formales e informales

Adicionalmente a la información recabada anteriormente, se buscó ver si las personas recurrieron a préstamos solicitados a terceras personas particulares, prestamistas o familiares, que se denominan préstamos informales.

Indagando sobre la forma en que cubrió sus necesidades de crédito después de la última entidad de la que fue cliente de crédito, un 55% indica que tuvo una necesidad de recurrir a préstamos formales o informales. Al comparar los datos del total

con los datos por ciudad, todas las ciudades tienen una mayoría absoluta de haber necesitado un nuevo préstamo, entre las cuales destacan Cochabamba y Santa Cruz con los porcentajes más altos.

Gráfico 30. Cómo financió sus necesidades de crédito



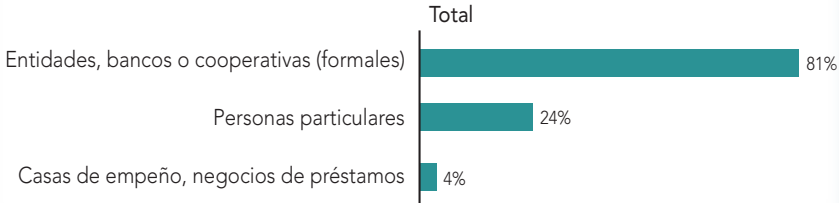
Base 1004 encuestas

Cuadro 17. Cómo financió sus necesidades de crédito por ciudad

	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	253	250	251	250
No tuvo necesidad de solicitar un crédito nuevamente	49%	46%	41%	44%
Si tuvo necesidad de solicitar un crédito nuevamente	51%	54%	59%	56%

De aquellas personas que declaran haber recurrido a este tipo de préstamos un 81% indica que recurrió al préstamo formal en entidades financieras que por construcción de la muestra no son entidades asociadas a ASOFIN; por otra parte, un 24% recurrió a personas particulares y un 4% a casas de empeño.

Gráfico 31. Tipo de préstamos a los que recurrió



Base 552 encuestas

Cuadro 18. Tipos de préstamos por ciudad

	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Base	129	134	149	140
Entidades, bancos o cooperativas (formales)	81%	78%	77%	88%
Personas particulares	22%	28%	26%	21%
Casas de empeño, negocios de préstamos	5%	2%	5%	3%

Las razones para recurrir nuevamente a un crédito se fundamentan principalmente en la facilidad para obtenerlo, en efecto, el 39% de quienes recurrieron a entidades financieras, el 49% de los que acudieron a personas particulares y 70% que fueron a casas de empeño sustentaron su respuesta con esta razón. El segundo motivo se encuentra en la tasa de interés (más baja) aunque los requisitos resultan ser importantes para los prestamistas informales (personas naturales y casas de empeño).

Gráfico 32. Principales razones para acudir a un préstamo formal o informal

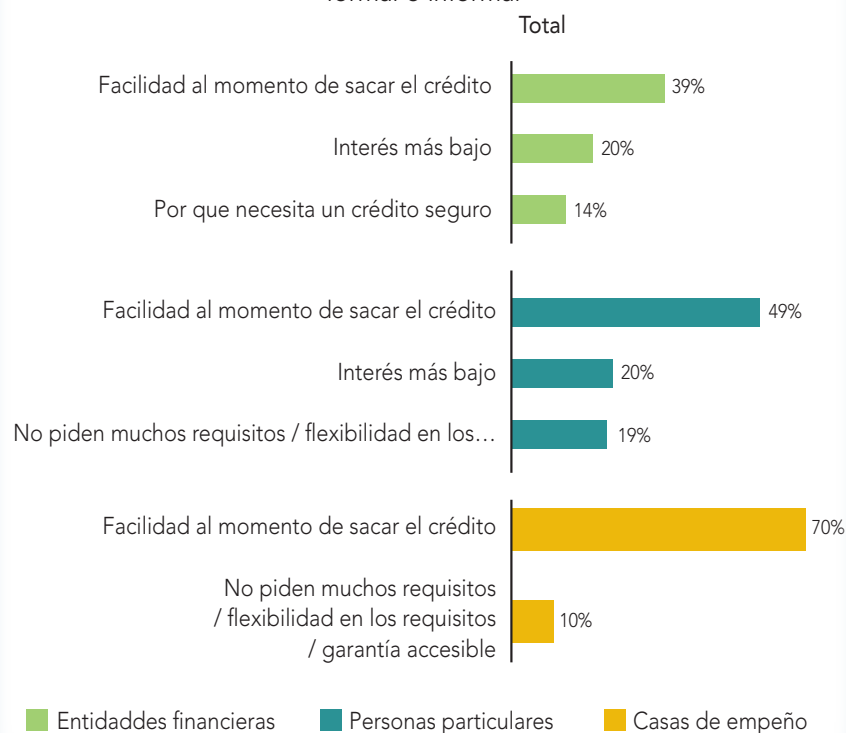
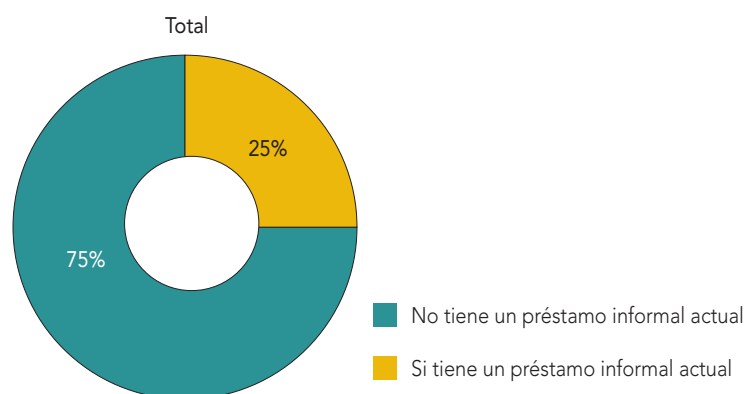


Gráfico 33. Préstamos informales actuales



Base 146 encuestas

De aquellas personas que recurrieron a préstamos informales, actualmente el 25% de las personas encuestadas todavía se encuentra pagándolo.

3.2.12. Principales características para elegir una entidad financiera

A continuación, se desarrollan las características que busca el grupo objetivo de la investigación al momento de elegir una entidad financiera, sin embargo, cabe señalar que, en este caso, se consideran aquellas que debería tener una entidad financiera además de la tasa de interés dado que esta última es imprescindible al momento de hablar sobre créditos.

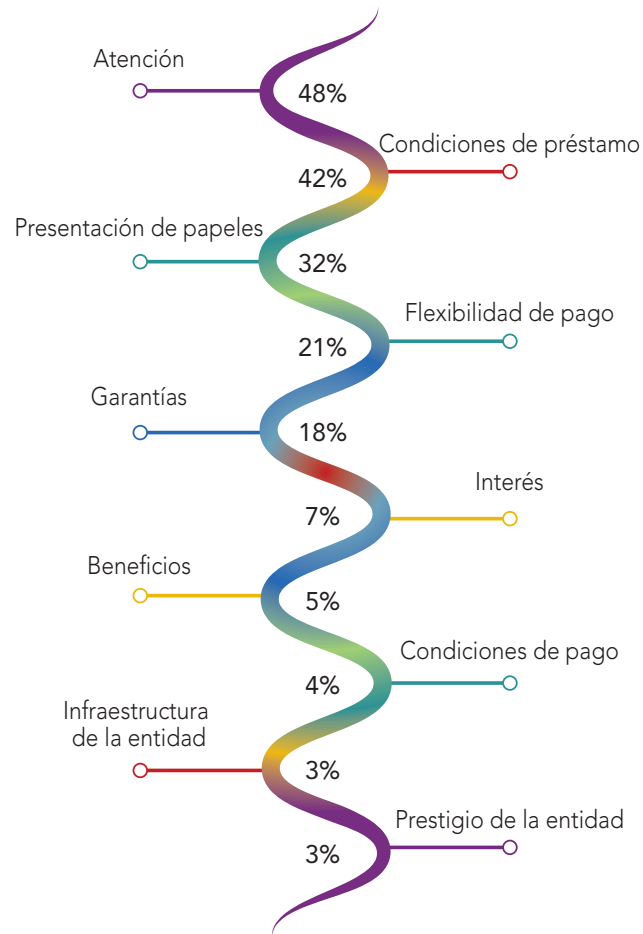
Debido a la diversidad de respuestas sobre las características que debería tener una entidad financiera para que una persona considere ser cliente de ésta, independientemente de la tasa de interés, se sintetizó en los siguientes grupos:

- **Atención** que grupa todos los aspectos que hacen referencia al trato, asesoramiento, que quisieran recibir al momento de asistir a las entidades financieras, siendo este grupo el porcentaje más alto, comparado con el resto.
- **Condiciones de préstamo** agrupa razones referidas a proporcionar el monto solicitado, facilidad, rapidez al momento de solicitar el crédito.
- **Presentación de papeles** implica los requisitos que solicitan las estructurar las cuotas.
- **Garantías** agrupa las opciones de bienes u otros tipos de jaranita que se puedan presentar y sean aceptadas por las entidades.

- **Interés** en este grupo están las personas que solo toman como punto importante el interés.
- **Beneficios** que considera a los convenios, seguros de vida o incentivos que puedan ofrecer las entidades además del crédito que se les otorga.
- **Condiciones de pago** agrupa las razones sobre plazos y facilidades de pago.
- **Infraestructura de la entidad** refiere a la cantidad de sucursales o de cajeros.
- **Prestigio de la entidad** este grupo refiere a cómo se califica a la entidad.

El gráfico siguiente muestra las razones agrupadas mencionadas con una descripción más detallada de las razones específicas en cada grupo.

Gráfico 34. Razones agrupadas que toma en cuenta a la hora de solicitar un crédito



Cuadro 19. Razones desagregadas por grupo por ciudad

		Total	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
	Base	1,004	253	250	251	250
Atención	Buena atención a los clientes por parte del personal (asesor, cajeros, oficial de créditos)	26%	32%	20%	24%	27%
	Sin trato discriminatorio	0.3%	0%	0%	0.8%	0.4%
	Buen asesoramiento/ información clara sobre el crédito	15%	16%	14%	14%	15%
	Que no cambien el asesor	1%	1%	0.4%	1%	1%
	Contar con buenos asesores (ágiles, diligentes, capacitados)	4%	6%	3%	3%	4%
	Confiar más en el cliente	2%	2%	3%	2%	1%
	Amplios horarios de atención	0.1%	0%	0.4%	0%	0%
Condiciones de préstamo	Proporcionar el monto requerido	4%	5%	4%	3%	2%
	No realizar cobros externos al crédito (seguros,)	1%	1%	0%	1%	1%
	Realizar un buen cálculo para la nota	1%	1%	2%	0.4%	0.4%
	Facilidad de obtener el crédito	31%	31%	20%	28%	45%
	Rapidez en el desembolso del crédito / puntualidad en el desembolso	5%	4%	2%	8%	6%
	Otorgar crédito individual (sin participación del conyugue, sin crédito grupal)	1%	1%	0%	1%	1%
	No incorporar la edad en el calculo	1%	0.4%	0.4%	2%	0%
Presentación de papeles	Que no haya demasiada burocracia / papeleo/ disminuir el tiempo en reuniones para préstamo	9%	8%	7%	12%	10%
	Requisitos más accesibles / no exigir mucha documentación / no exigir documentos originales	23%	24%	16%	23%	28%
Flexibilidad de pagos	Flexibilidad con los pagos con retraso / evitar hostigamiento / evitar castigo	8%	9%	6%	10%	6%
	Estructurar bien las cuotas y fechas de pago según su estado económico actual	13%	12%	14%	16%	11%
Garantías	Garantías más accesibles	12%	12%	8%	12%	15%
	Que tomen el negocio/actividad como garantía	2%	2%	2%	4%	0.4%
	Que acepten garantías personales / que no pidan garantes con casas	3%	4%	2%	4%	1%
	Tomar bienes como garantía / mejorar el avalúo	1%	1%	2%	1%	0%
Interés	Solo interés	7%	5%	12%	4%	8%

		Total	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Beneficios	Base	1,004	253	250	251	250
	Proporcionar seguro de vida	1%	1%	2%	0.4%	1%
	Beneficios a los clientes (caja de ahorro, incentivos en la caja de ahorro, crédito sin garante, facilidad de crédito, disminución de interés)	4%	4%	5%	4%	2%
	Convenio con empresas	0.2%	0%	0.4%	0.4%	0%
	Convenio con el gobierno	0.2%	0%	0.4%	0.4%	0%
Condiciones de pago	Plazo de cuota /amortización	1%	0%	1%	2%	2%
	Diferentes canales de pago / facilidad para realizar los pagos	3%	3%	3%	3%	2%
Infraestructura de la entidad	Mayor cantidad de agencias / cercanía de la agencia de pago	3%	1%	4%	3%	3%
	Amplios espacios / más cajeros para pagos	1%	1%	1%	0.4%	1%
Prestigio de la entidad	Banco conocido / estable / con trayectoria / en constante superación	1%	3%	0.4%	1%	0.4%
	Responsabilidad / seguro / confiable /honesto	2%	5%	1%	1%	1%
	Buena publicidad	0.2%	1%	0%	0%	0%

3.2.13. Análisis del grupo excluido del sistema ASOFIN

La hipótesis de trabajo para la realización de esta investigación fue que la promulgación de la Ley N° 393 de 21 de agosto de 2013, denominada como “Ley de Servicios Financieros”, tuvo un impacto en el sistema microfinanciero (ASOFIN) por la incorporación de aspectos regulatorios en cuanto a la composición de la cartera y de las condiciones para las colocaciones. Este impacto se caracterizó en que la población que accedía a este tipo de servicios habría migrado a otro tipo de servicios con características más informales.

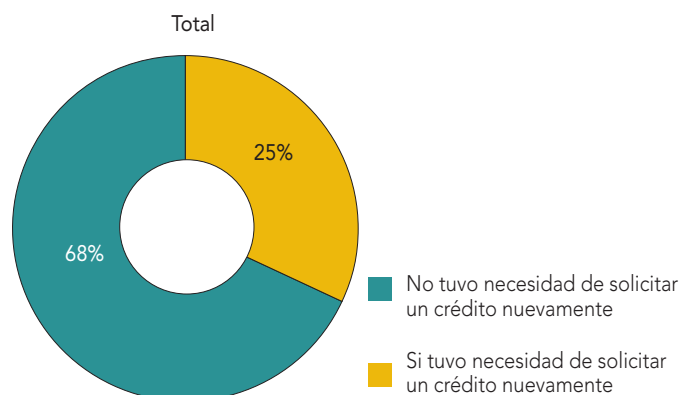
Con esa premisa, se procedió con el análisis que se presenta a continuación.

El primer resultado que se considera como una evidencia del efecto que tuvo la mencionada ley en el grupo de desertores de ASOFIN se encuentra en el gráfico 3, que muestra que dos terceras partes del grupo de personas que en algún momento fueron clientes de créditos en las entidades financieras de esta asociación, ya no son clientes actuales de ninguna entidad financiera, es decir, que estaría, hasta fines de la gestión 2018, excluido del sistema formal de créditos.

Al desagregar la información, el grupo de clientes actuales (33%), muestra una migración hacia la banca estatal y a la banca múltiple (entre BCP y Banco Fassil), en todo caso, destaca que este grupo es pequeño respecto al grupo que denominamos “excluido”.

No obstante, las personas que, a diciembre de 2018 se encontraban excluidas del sistema, podían encontrarse en dos situaciones opuestas, que tuvieron o no la necesidad de acceder o solicitar un nuevo crédito, y en este caso, la situación se invierte, es decir, que el grupo que ya no tuvo necesidad de solicitar un crédito representa una mayoría superior a los dos tercios, el 32% restante, que representa un 21% del total de la muestra, pese a tener una necesidad de crédito, no contaría con un crédito en una entidad financiera formal.

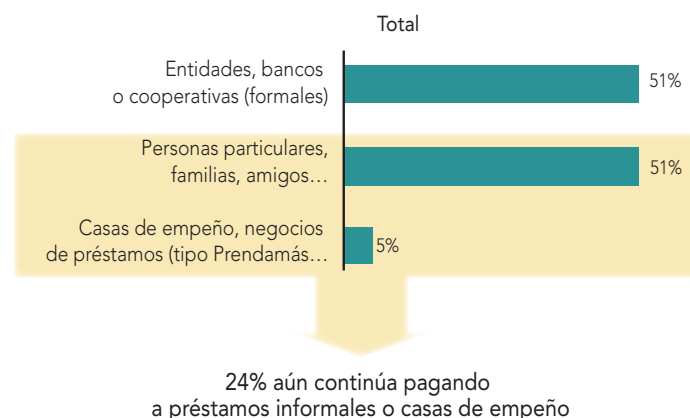
Gráfico 35. Cómo cubrió sus necesidades de crédito



Base 667 encuestas

Finalmente, de todas aquellas personas que hasta diciembre de 2018 ya no contaban con un crédito pero que después de pagar el último crédito ASOFIN tuvieron una necesidad de préstamo (21%), una mayoría absoluta (54%), acudió a algún proveedor informal para satisfacer esa necesidad, dejando un efecto neto del 12% que, aparentemente, habría sido empujado a contraer una deuda informal, de la misma forma, existe un 11% que salió del sistema ASOFIN y acudió a entidades financieras formales que no son parte de las asociadas a ASOFIN.

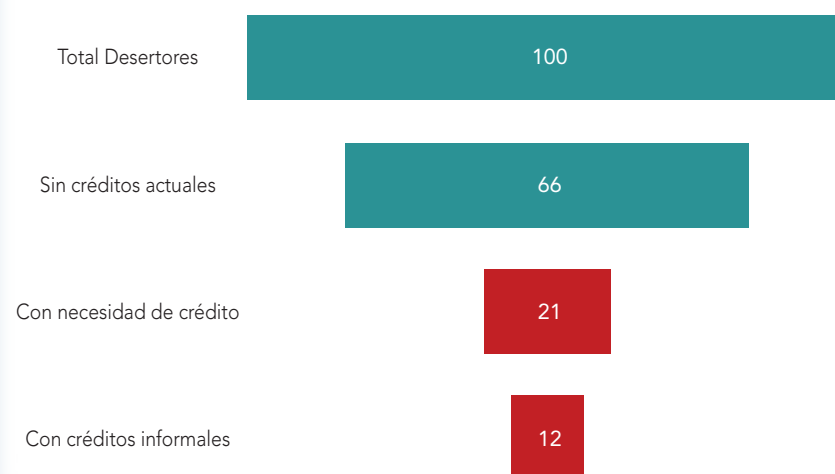
Gráfico 36. Fuente para cubrir necesidades de crédito



Base: 215 encuestas

El resultado descrito en líneas anteriores se puede resumir como un *funnel* o embudo en el que se puede observar el trayecto de las personas que se consideraron como desertoras para este estudio y que al final se encuentran excluidas del sistema ASOFIN.

Gráfico 37. Trayecto de los desertores desde el cierre de su crédito



En el gráfico es posible apreciar que el efecto “salir del sistema ASOFIN” es del 21% y que el efecto “acudir a fuentes informales” es del 12% del total de desertores.

Otro aspecto relevante, tiene que ver con uno de los resultados de la fase cualitativa, que hace referencia a que la atención al cliente es un factor que se encuentra relacionado con la deserción. Para responder a la pregunta, se agruparon las razones de abandono de la entidad financiera y se homologaron a las razones o requisitos que debe cumplir una entidad financiera para ser cliente de la misma que puede observarse en el gráfico siguiente.

En el cual es posible detectar que, evidentemente, la atención resulta ser un factor que los desertores consideran como importante para elegir a una entidad financiera pero también resulta ser una razón de abandono, con lo que, se estaría validando, que un factor adicional a la deserción lo compone la atención al cliente.

Para concluir, se hizo un análisis relacionando la satisfacción top del total de los clientes de una de las entidades financieras evaluadas y se la compara con la de aquellas personas que actualmente no tienen un crédito vigente.

Gráfico 38. Razones de abandono y características para elegir una entidad financiera

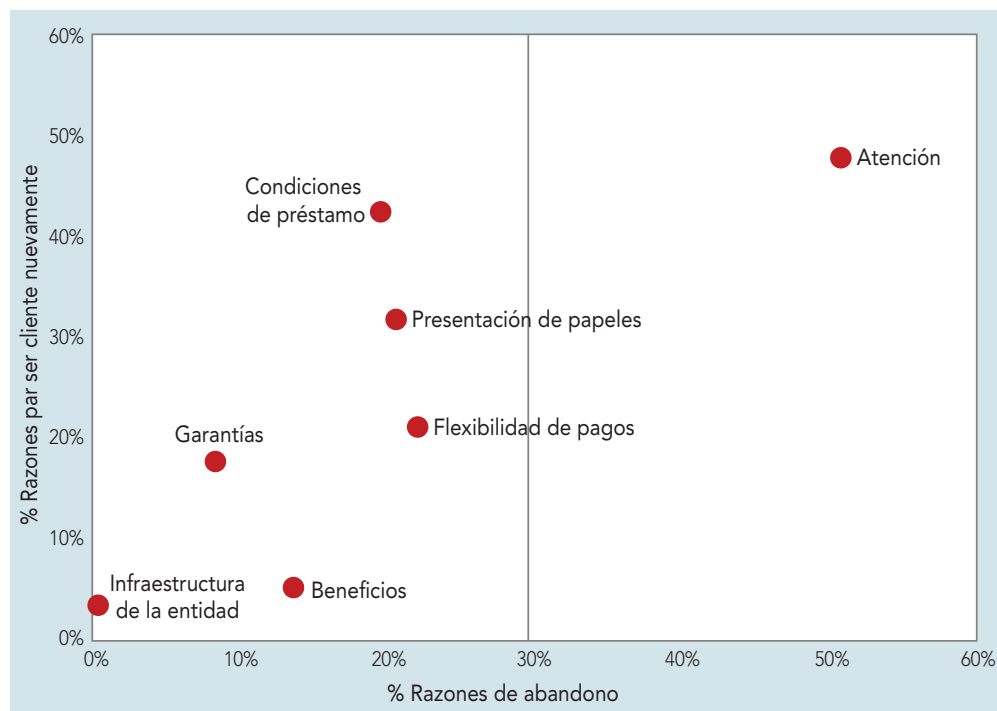


Gráfico 39. Satisfacción top three con la entidad financiera

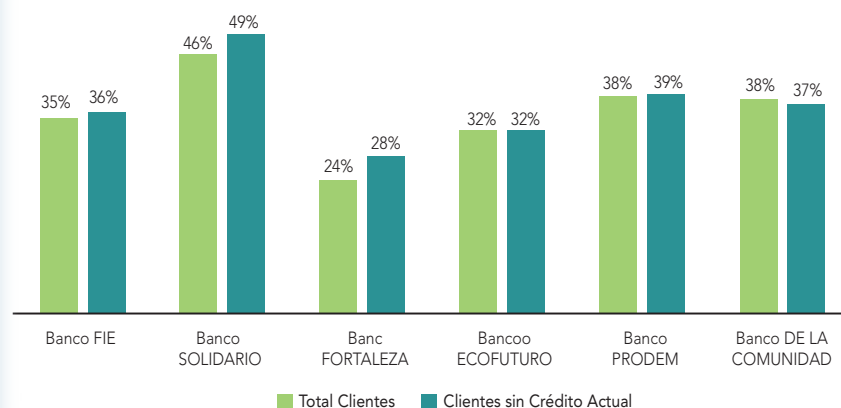
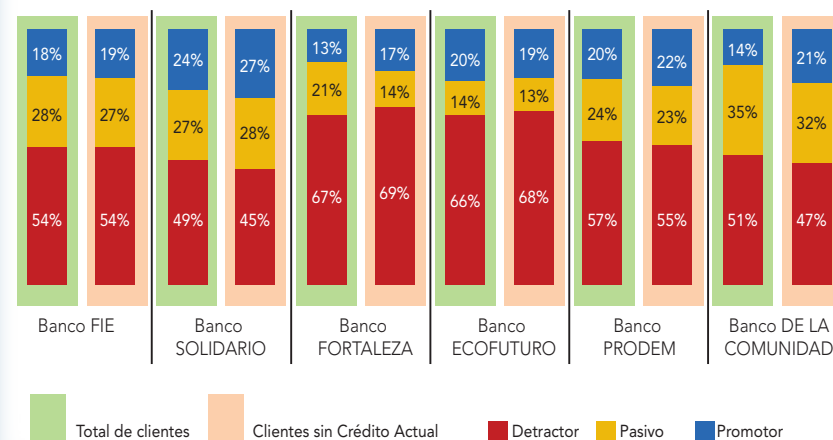


Gráfico 40. Recomendabilidad con la entidad financiera



En el gráfico de satisfacción es posible ver que los niveles de satisfacción son en general bajos (Banco SOLIDARIO cuenta con el nivel más alto pero no alcanza al 50%), sin embargo, al comparar los niveles de satisfacción entre los dos grupos de análisis, no se observa una tendencia, lo que indicaría que esta variable no se encuentra afectada o no es un motivo para la deserción.

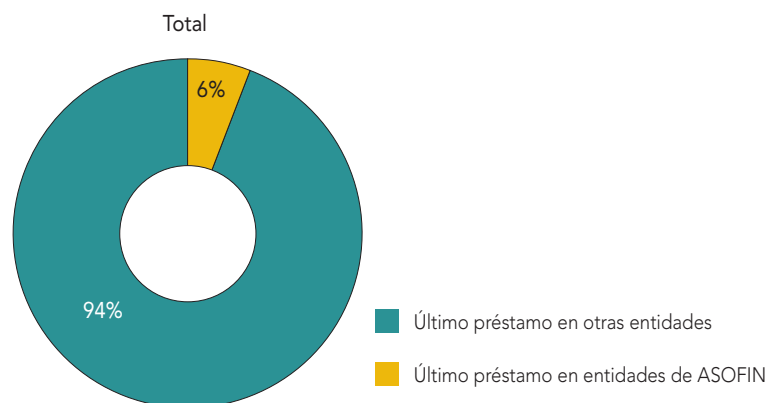
3.2.14. Análisis del grupo de ultimo préstamo entre el 2015 y 2016

Para conocer cómo impactó la Ley N° 0393 de “Ley de Servicios Financieros” en estos 5 años (2013 al 2018), se plantea la siguiente hipótesis, el tiempo transcurrido desde la cancelación de su ultimo crédito está relacionada con la situación actual de las personas encuestadas.

En base a los años transcurridos desde la implantación de la Ley y la deserción tanto del sistema financiero de entidades asociadas a ASOFIN está relacionada de alguna manera con el ultimo crédito cancelado, en ese sentido, se considera que entre los dos primeros años (2013 a 2014) las entidades financieras se fueron ajustando a la Ley mencionada, por lo tanto las normativas no se “percibieron” por completo por los clientes de estas entidades, así que la deserción de este sector podría deberse a otros factores no ligadas directamente con las normativas, y además la probabilidad de que vuelvan a ser clientes de entidades de ASOFIN o incluso del sistema financiero es muy baja. En los posteriores años (2015 a 2018) se considera que la Ley ya fue adoptada plenamente por las entidades, por lo tanto, la deserción de este sector si debería deberse, de alguna manera, a la normativa, sin embargo, se considera que los clientes cuya última deuda se pagó entre el 2015 al 2016 tienen una mayor propensión para volver al sistema financiero, mientras que los clientes cuya última deuda se pagó entre el 2017 a 2018 son crédito recientes entonces aun el hecho de que vuelvan a ser parte del sistema es incierto.

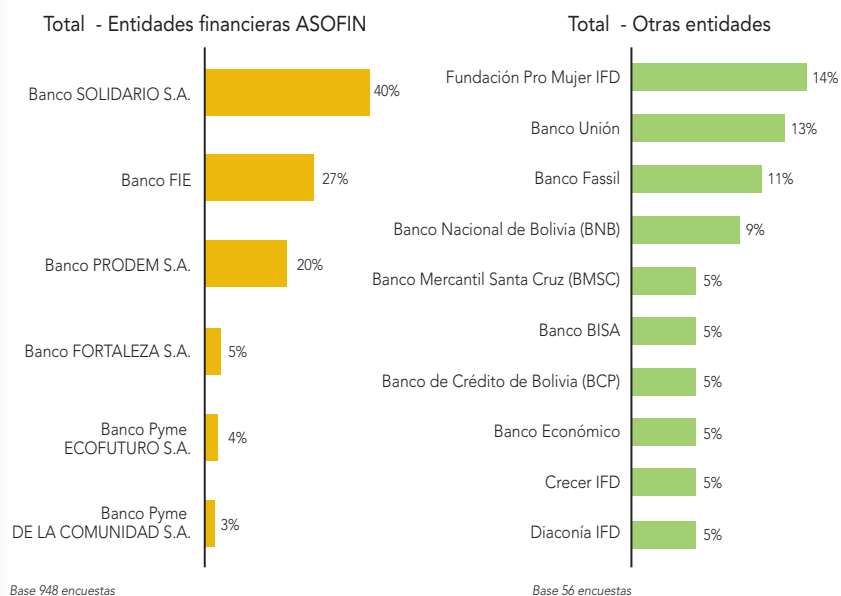
Entonces, para comprobar la hipótesis planteada primeramente se desagrega la información en 2 segmentos aquellos encuestados que declararon haber cancelado su ultimo crédito de alguna entidad financiera asociada a ASOFIN (94%) y el 6% que indica haber pagado su ultimo crédito en otra entidad asociada a ASOFIN.

Gráfico 41. Entidad de la cual obtuvo el último préstamo



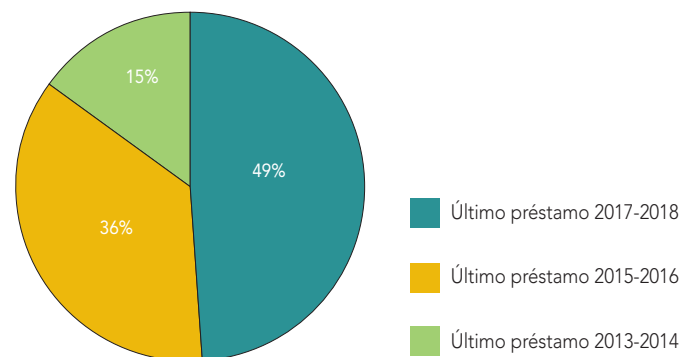
El siguiente grafico compara las entidades de las cuales declaran haber pagado el ultimo crédito de las distintas entidades financieras.

Gráfico 42. Entidades financieras de las cuales solicito su ultimo crédito



La otra segmentación que se realiza a la base de datos es por año del último préstamo, realizando énfasis en aquellos encuestados que declararon que el ultimo préstamo fue de una entidad asociada a ASOFIN (94%), obteniendo los siguientes resultados.

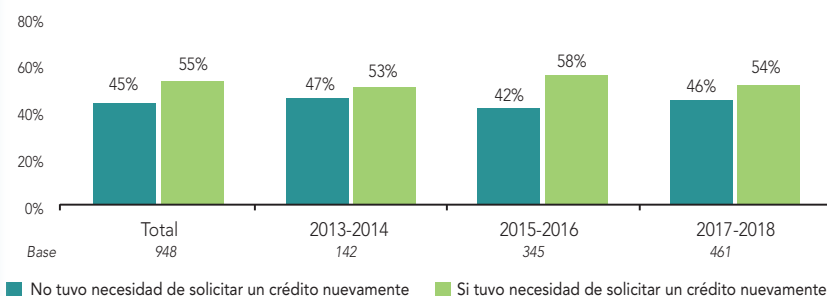
Gráfico 43. Préstamos entre el 2013 al 2018 de entidades financieras ASOFIN



Del 94% de personas que indican que le ultimo crédito fue en una entidad asociada a ASOFIN, un 49% son personas que el ultimo préstamo fue cancelado entre 2017 al 2018, más de un tercio (36%) indica que el préstamo se canceló entre en 2015 al 2016.

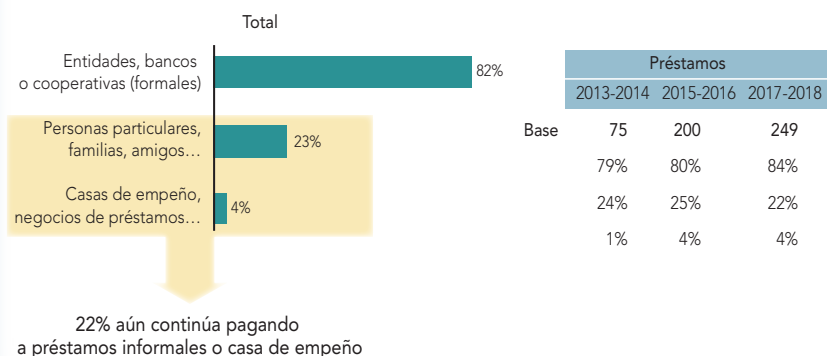
De manera general de todas aquellas personas que hasta diciembre de 2018 ya no contaban con un crédito pero que sí tuvieron la necesidad de recurrir a algún tipo de préstamo, un 55% declara haber recurrido a algún tipo de préstamo ya sea formal o informal, comparando los datos entre los años en los cuales se canceló el ultimo crédito el porcentaje más alto de personas que si recurrieron a solicitar un crédito se encuentra en personas que declaran que su ultimo préstamo es entre 2015 y 2016, de esta manera si se corroboraría que son más propensos a volver al sistema financiero.

Gráfico 44. Cómo cubrió sus necesidades de crédito



Respecto a que fuente recurrieron después de ese último pago en una entidad financiera asociada a ASOFIN, más de un 82% indica acudir a Entidades formales. Comparando los datos entre los años de último pago, se evidencia que aquellos que terminaron de pagar entre 2017 y 2018, el 84% prefiere acudir a entidades, bancos (formales).

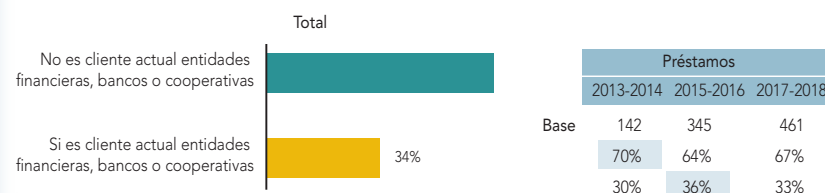
Gráfico 45. Fuente para cubrir necesidades de crédito



Para identificar si existe alguna relación entre el pago del último crédito y el hecho de que pertenezcan a entidades financieras actualmente (durante se llevó a cabo el levantamiento de datos), se evidencia que de 66% no es cliente actual de ninguna entidad financiera, cuyo dato no difiere con el total de casos, los clientes

que cancelaron su último crédito entre el 2015 al 2016, un 36% si es cliente actual siendo este el porcentaje más alto comparando con los otros años de créditos cancelados. De manera opuesta el 70% de aquellas personas cuyos préstamos cancelados están entre 2013 a 2014, señala que no es cliente actual siendo este porcentaje el más alto entre los años de cancelación, corroborando que la probabilidad de este grupo es poco probable que vuelva al sistema financiero de entidades de ASOFIN.

Gráfico 46. Clientes actuales de entidades financieras



En caso de tomar en cuenta el segmento de personas que indicaron no tener actualmente créditos en entidades asociadas a ASOFIN, se tiene que el 34% si tuvo necesidad de solicitar un de crédito, además de este porcentaje más del 60% tuvo que solicitar un crédito de proveedores informales.

Gráfico 47. Cómo cubrió sus necesidades de crédito (sin crédito actual)

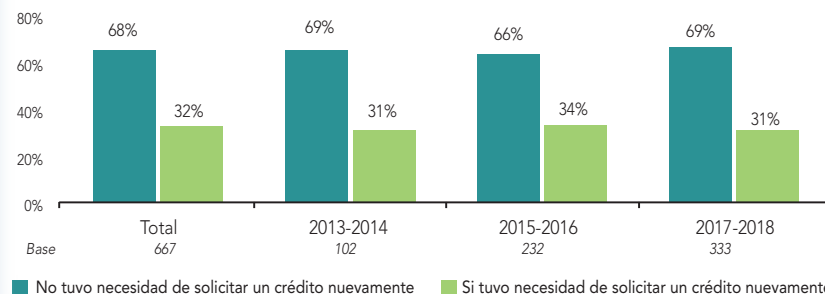
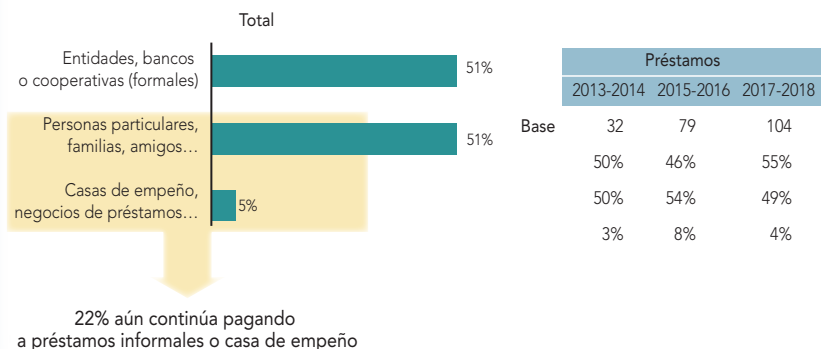


Gráfico 48. Fuente para cubrir necesidades de crédito (sin crédito actual)



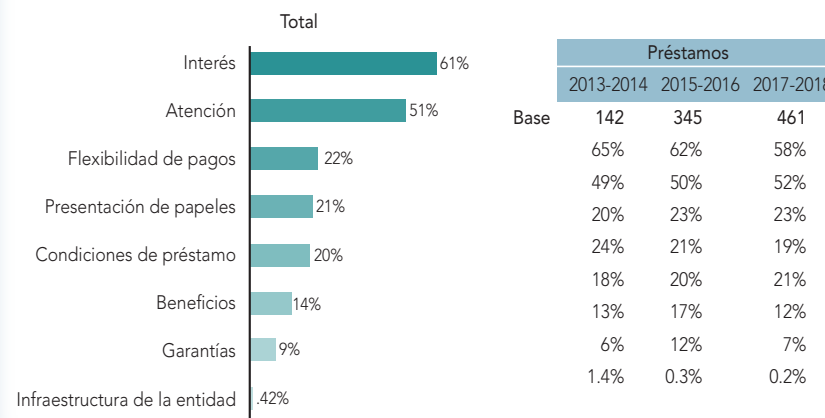
Todo lo descrito anteriormente se resume en un *funnel* o embudo en el que se puede observar el trayecto de estas personas cuyo ultima deuda cancelada fue en una entidad asociada a ASOFIN además, se puede observar el trayecto de las personas que son desertores por año en que termino de cancelar su ultimo crédito. Es notorio que las personas que declaran haber cancelado su crédito entre el 2015 al 2016 son más propensos a continuar en entidades financieras además de mayormente tener necesidad de crédito formal e informal, los que realizaron el pago de su ultimo crédito entre 2013 a 2014, mayormente no son clientes actuales.

Gráfico 49. Trayecto de los desertores desde el cierre de su crédito



Evaluado si existen diferencias marcadas entre las razones de abandono agrupadas por la cuales podría haber abandonado una persona las entidades financieras asociadas a ASOFIN, respecto al último año de cancelación, se tiene los siguientes resultados:

Gráfico 50. Razones de abandono



Es complicado realizar la comparación porcentual entre años de cancelación o pago del último crédito debido a las bases, sin embargo, el interés permanece como grupo de atributos que destaca como una de las razones por dejar entidades ASOFIN, solo realizando la comparación entre los últimos 4 años (2015 a 2018) se observa mayor respuesta en clientes cuyos últimos años de cancelación de crédito está en 2015 a 2016, que responden que la tasa de interés alto es una de las razones principales.

Respecto a la atención comparando los datos de los últimos 4 años de cancelación, en estos últimos dos años (2017 a 2018) la atención que reciben por parte de entidades asociadas a ASOFIN sería otra razón principal.

4. Conclusiones

Las personas encuestadas en su mayoría pertenecieron en algún momento al Banco SOLIDARIO, debido a que, de la muestra ejecutada, el 55% corresponde a esta entidad, no obstante, otras dos entidades que muestran haber tenido mayor respuesta son Banco FIE y Banco PRODEM con 31% y 24% de respuestas respectivamente.

A pesar que la Ley N°0393. Ley de Servicios Financieros, Bolivia, 21 de agosto de 2013, implantada hace 6 años aproximadamente y que está enfocada en el prestatario y a proteger y satisfacer sus necesidades, este estudio contrasta esta realidad en las personas encuestadas que en algún momento fueron clientes de entidades asociadas a ASOFIN, y que hoy, en su mayoría no son clientes actuales de ninguna de estas entidades, es decir, que a pesar de los beneficios, interés regulado por la ASFI, incentivos al pago oportuno, etc., estas personas no recurrieron

nuevamente a préstamos en entidades financieras de la banca múltiple o cooperativas.

La hipótesis planteada inicialmente es el impacto de la Ley mencionada respecto a la migración o abandono de las personas del sistema financiero, respecto a las normativas vigentes de requisitos, resulta revelador, para la hipótesis planteada que dos terceras partes de la población entrevistada ya no es cliente de entidades financieras formales, lo cual denota una exclusión del sistema financiero, independientemente de las razones de deserción.

Tomando en cuenta aquellos que declaran tener actualmente algún préstamo en entidades financieras destaca el Banco Unión (20%), y 14% al Banco de Crédito de Bolivia.

Sin embargo, para entender cuál fue el “destino” de aquellas personas que declaran no pertenecer actualmente al sistema financiero ASOFIN, de este 66%, un 68% declara que no tuvo necesidad de solicitar ningún crédito, por lo mostrado en los resultados, es importante aclarar que este porcentaje es independiente de la experiencia obtenida o de haber cubierto totalmente sus necesidades de crédito.

El resto (21% del total de la muestra) que después de su último pago necesitó solicitar un crédito una mayoría absoluta recurrió a créditos informales para cubrir sus necesidades de crédito, dejando un efecto neto informal del 12% que, se podría decir que fue “empujado” a obtener un crédito de una persona particular o en una casa de empeño. De aquellos que acudieron en algún momento a préstamos informales, un 24% aún continúa pagando este tipo de préstamo.

Entre las principales razones de abandono destaca la tasa de interés alto (51%), que son percibidos por las personas encuestadas,

indicando que este, a pesar de ser regulado por la Ley vigente, no estarían siendo percibidos como beneficiosos para las personas encuestadas, sin embargo, resaltan otros motivos para haber dejado de ser cliente de alguna entidad, entre estos se encuentran, que ya no necesitan más de algún crédito (26%).

Otros motivos por los cuales las personas encuestadas dejaron de ser clientes se deben a razones relacionadas a la atención, explicación de requisitos y a que el asesor de crédito habría cambiado de entidad financiera (en tercer lugar, con el 20% de las respuestas), con lo que se podría inferir que existe alguna evidencia del “robo” de cartera con los oficiales o asesores de crédito que migran de entidad con los clientes que atienden.

Al evaluar la satisfacción percibida por las personas encuestadas por tipo de entidad financiera, y agrupando la calificación de 1 al 10, en dos grupos *Top Three* (8 a 10 puntos) y *Bottom* (de 1 a 7 puntos), Banco SOLIDARIO, Banco PRODEM, y Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A., destacan por haber tenido a sus clientes más satisfechos en general, dado que presentan porcentajes más altos en puntuación *Top*.

En cuanto a la recomendabilidad, Banco SOLIDARIO, Banco Pyme ECOFUTURO S.A., Banco PRODEM, y Banco FIE, presentan un mayor porcentaje de promotores, es decir, personas que recomiendan estas entidades financieras a sus amigo o familiares, sin embargo, estos porcentajes de promotores de manera general son bajos, y realizando el cálculo de NPS, los signos negativos indican que se tiene más personas dispuestas a no recomendar entidades financieras asociadas a ASOFIN.

Tomando en cuenta estos dos indicadores (satisfacción y recomendabilidad), que pese a ser bajos en general, al comparar con los desertores del sistema ASOFIN es posible observar que no existen grandes diferencias, por lo que no es posible afirmar que el servicio prestado en general, no es un factor determinante en la deserción. En todo caso, la atención es un factor mencionado por un grupo importante de personas que respondieron a la encuesta tanto para haber dejado de ser cliente como para considerar ser cliente de una entidad financiera.

Un asunto que ayudaría a recuperar a una parte del grupo de desertores de estas entidades, además de la tasa de interés, se encuentra en las razones por las cuales escogen una entidad financiera, que se encuentran principalmente en la atención que recibirá, sin duda es una de las razones fundamentales que busca un cliente a la hora de pensar en solicitar algún crédito, en ese sentido, el papel del asesor de crédito juega un papel importante dado que es este es quien otorga toda la información y dará la confianza y seguridad al prestatario. Otra de las razones se encuentra en las condiciones de préstamo puesto que esta debe ser clara con los términos del crédito y ser enfáticos en la facilidad para otorgar este a los prestatarios.

En síntesis, la atención más una buena explicación de los requisitos, y los papeles requeridos para el préstamo aseguran de alguna manera que las personas sientan la pretensión de ser clientes de crédito de una entidad financiera.

Conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos de la propuesta

Objetivo específico 1: Identificar las variables de deserción y de rechazo

Objetivo específico 2: Obtener las razones para dejar de ser cliente de una entidad financiera ASOFIN (calidad de servicio)

El objetivo 1 y 2 están relacionados dado que implica de manera general las razones por las cuales las personas abandonaron el sistema de entidades financieras asociadas a ASOFIN y de esa forma se convirtieron en desertores.

En la fase cualitativa, todas las entidades analizadas en las cuatro ciudades muestran grandes problemas en su servicio de atención al cliente, basados en la percepción de falta de calidez del personal y aún más en la falta de claridad y transparencia en el manejo de información.

El grado de incertidumbre de los clientes es muy alto sobre todo en los procesos de tasas de interés, la TRE y solución de problemas.

En la fase cuantitativa, se pudo evidenciar que entre las principales razones de abandono destaca la tasa de interés alto (51%), que son percibidos por las personas encuestadas, indicando que este, a pesar de ser regulado por la Ley vigente, no estarían siendo percibidos como beneficiosos para las personas encuestadas, sin embargo, resaltan otros motivos para haber dejado de ser cliente de alguna entidad, entre estos se encuentran, que ya no necesitan más de algún crédito (26%).

Otros motivos por los cuales las personas encuestadas dejaron de ser clientes se deben a razones relacionadas a la atención,

explicación de requisitos y a que el asesor de crédito habría cambiado de entidad financiera (en tercer lugar, con el 20% de las respuestas), con lo que se podría inferir que existe alguna evidencia del “robo” de cartera con los oficiales o asesores de crédito que migran de entidad con los clientes que atienden.

Al evaluar la satisfacción percibida por las personas encuestadas por tipo de entidad financiera, y agrupando la calificación de 1 al 10, en dos grupos Top Three (8 a 10 puntos) y Bottom (de 1 a 7 puntos), Banco SOLIDARIO, Banco PRODEM, y Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A., destacan por haber tenido a sus clientes más satisfechos en general, dado que presentan porcentajes más altos en puntuación Top.

En cuanto a la recomendabilidad, Banco SOLIDARIO, Banco Pyme ECOFUTURO S.A., Banco PRODEM, y Banco FIE, presentan un mayor porcentaje de promotores, es decir, personas que recomiendan estas entidades financieras a sus amigos o familiares, sin embargo, estos porcentajes de promotores de manera general son bajos, y realizando el cálculo de NPS, los signos negativos indican que se tiene más personas dispuestas a no recomendar entidades financieras asociadas a ASOFIN.

Tomando en cuenta estos dos indicadores (satisfacción y recomendabilidad), que pese a ser bajos en general, al comparar con los desertores del sistema ASOFIN es posible observar que no existen grandes diferencias, por lo que no es posible afirmar que el servicio prestado en general, no es un factor determinante en la deserción. En todo caso, la atención es un factor mencionado por un grupo importante de personas que respondieron a la encuesta tanto para haber dejado de ser cliente como para considerar ser cliente de una entidad financiera.

Objetivo específico 3: Determinar los motivos para volver a ser cliente de su entidad financiera anterior

Objetivo específico 5: Determinar los motivos para desear ser cliente de una entidad financiera

Respecto a los datos de la fase cualitativa, las opiniones que destacan y sobre las que se debería trabajar a fin de que las personas tengan la intención de volver a ser clientes de entidades financieras son, la atención, puesto que las personas esperan que se tenga un alto grado de empatía, conocimiento de la realidad y de las necesidades de las personas, además, otro factor importante es la provisión de información, en este sentido, se espera que la información que se les provee sea clara y transparente.

En cuanto a los datos extraídos de la fase cuantitativa, un asunto que ayudaría a recuperar a una parte del grupo de desertores de estas entidades, además de la tasa de interés, se encuentra en las razones por las cuales escogen una entidad financiera, que se encuentran principalmente en la atención que recibirá, sin duda es una de las razones fundamentales que busca un cliente a la hora de pensar en solicitar algún crédito, en ese sentido, el papel del asesor de crédito juega un papel importante dado que es este es quien otorga toda la información y dará la confianza y seguridad al prestatario. Otra de las razones se encuentra en las condiciones de préstamo puesto que esta debe ser clara con los términos del crédito y ser enfáticos en la facilidad para otorgar este a los prestatarios.

En síntesis, la atención más una buena explicación de los requisitos, y los papeles requeridos para el préstamo aseguran de alguna manera que las personas sientan la pretensión de ser clientes de crédito de una entidad financiera.

Objetivo específico 4: Obtener las razones para haber sido rechazado por una entidad financiera ASOFIN

Durante la fase de planeamiento del estudio, el segmento de personas cuyas solicitudes de crédito fueron rechazadas fue excluido, de todas formas, esta información se obtuvo en el grupo de desertores en cuanto a si en algún momento sus solicitudes de crédito fueron rechazadas entre las gestiones 2013 y 2018.

Con esa aclaración, se obtuvo que el 37% que indicó haber sido rechazado en alguna solicitud de préstamo, de estas personas, el porcentaje más alto de entidades financieras que rechazaron dicha solicitud se encuentra entre Banco FIE, Banco SOLIDARIO y Banco PRODEM, con la justificación de rechazo la falta de garantías/garante insuficiente (30%); entre otras razones destaca que les solicitaron demasiados requisitos que no pudieron cubrir (27%) y el hecho de que la persona solicitante fue observada por lo tanto tenía una “mala nota” o estaba castigado por mora (17%).

Objetivo específico 6: Establecer los aspectos positivos de su entidad financiera anterior o de la entidad financiera que rechazante

Durante la fase cualitativa se logró generar alguna información que responde a este objetivo específico. Entre los aspectos positivos de las entidades financieras vinculadas a ASOFIN, destacan el prestigio principalmente para Banco Sol y Banco FIE, para las otras entidades, aunque no se tiene claridad de sus virtudes, aspectos que se mencionaron variaron entre una buena y mala atención, en la innovación y simpatía que demuestran. No obstante, el hostigamiento, la mala atención y la ausencia de claridad en la proporción de información son los aspectos que priman.

5. Anexos

Anexo 1

ESTUDIO DE DESERCIÓN DE CLIENTES DE LA BANCA MICROFINANCIERA

Reporte de verificación de listados por *Call Center*

Se realizó un filtro para evaluar la actualización y accesibilidad del listado utilizando para ello 100 contactos que se extrajeron de manera aleatoria. Para obtener esta lista se realizó un trabajo preliminar de revisión y limpieza de los datos, es decir, se unieron las listas enviadas de las 5 entidades financieras y, en primera instancia, se eliminaron aquellos registros que no contaban con número telefónico por tratarse de un grupo no-contactable por este medio que se considera para el operativo de campo como la punta de lanza del trabajo.

Adicionalmente, se verificó que en la base final no existan contactos repetidos hacia dentro de cada entidad y entre entidades ya que una persona debería responder por una sola deserción, preferiblemente, la más actual.

Finalmente, para elegir al grupo de evaluación, se respetó en gran medida, la participación de cada banco acorde al número de registros con los que contaba cada base de datos.

En cuanto a la operativa de trabajo, a fin de lograr una mayor incidencia de resultados exitosos, el operativo de contacto vía *call center* se dividió en tres recorridos de la base de personas elegidas: durante la mañana, en la que se logró ubicar a una parte de los contactos. Estas personas no fueron consideradas para el segundo barrido que se realizó por la tarde, entonces, en el segundo barrido se llamó a todas las personas que no se

logró contactar en el primer operativo y, el tercer barrido ocurrió durante la noche, manteniendo el mismo procedimiento de la tarde. Los resultados obtenidos de este operativo se detallan a continuación.

Del operativo de campo:

- Los teléfonos fijos proporcionados en algunos casos pertenecen a número de trabajo que declaran no conocer a la persona del listado asociado a este número.
- Independientemente del resultado, varias de las personas que contestaron las llamadas demostraron desconfianza por contar con sus datos de contacto, más aún cuando se pregunta si solicitó algún préstamo de alguna entidad financiera o banco.
- El tiempo referencial (2013 a 2018) no les queda claro es decir reducen la pregunta al tiempo actual.

De los resultados del operativo:

- Aproximadamente de cada 4 a 5 contactos se pudo obtener un contacto, de los cuales la mitad respondió a nuestra solicitud y la otra mitad rechazó el contacto (aunque validó la información) debido a la susceptibilidad del origen de los datos (de dónde se obtuvo su información), y de las preguntas relacionadas al segmento investigado (créditos).

- De los 23 contactos exitosos, 17 son la misma persona del listado y declaran haber recibido un préstamo de una entidad financiera, las otras 6 declaran o no haber recibido un crédito o ser pariente cercano de la indicada en el listado. Del total contactado, 14 personas asocian su préstamo a alguna entidad financiera de ASOFIN, el resto declara otra entidad financiera.
- Un aspecto que consideramos importante destacar es que del total de éxitos en solo 9 casos la ciudad de domicilio coincide con las ciudades registradas en los listados, el resto menciona otra ciudad de residencia sea en el eje troncal u otras.

Reporte de Resultados

1. Resultado (3 intentos)

Como se explicó anteriormente, se realizó una prueba de "contactabilidad" a 100 personas elegidas aleatoriamente de los listados.

Resultado	Recuento
Éxito	23
Rechazo	20
No contesta	14
Teléfono apagado	16
Número equivocado	12
Teléfono fuera de servicio	10
Volver a llamar	3
Teléfono invalido	2
Total	100

De las llamadas rechazadas, los datos de contacto del listado coinciden, pero no responden debido a que declaran que

necesitan conocer cómo se obtuvo su número o requieren que se identifique la fuente; en otros casos, el hecho de consultar a la persona elegida si tuvo un crédito genera susceptibilidad.

De aquellos que accedieron a responder las preguntas, 17 declaran haber recibido un crédito además estos contactos corresponden al nombre que figura en el listado.

Solicitud de crédito	Recuento
No es la misma persona si tiene algún parentesco	2
Es la misma persona pero declara que NO solicito un crédito	4
Si es la misma persona y declara haber solicitado un crédito	17

De las 4 personas que son el mismo contacto del listado pero que declaran no haber solicitado crédito indican:

Solo usa entidades financieras para pagar Tigostar (servicio).

No sacó crédito, usa Banco FIE para recibir remesas del exterior

Persona desconfiada dudó en dar datos

La persona que respondió fue garante no pidió ningún préstamo

2. Coincidencia de la entidad de abandono (listado) versus la entidad en la que declaran haber solicitado un crédito

Banco del que declara solicitar crédito	Entidad de Abandono Registrada en Listado		
	Banco DE LA COMUNIDAD	Banco FIE	Banco SOLIDARIO
Banco DE LA COMUNIDAD	1	0	0
Banco FIE	0	3	3
Banco SOLIDARIO	0	2	6
Banco PRODEM	0	1	1
Otra entidad	0	1	9

Otras entidades financieras mencionadas	Cantidad
Banco de Desarrollo Productivo	1
Banco Económico	2
BISA	1
CRECER	2
DIACONIA	1
Banco Mercantil Santa Cruz	1
Cooperativa Sagrada Familia	1
Sembrar SARTAWI	1

3. Datos actualizados Ciudad (Éxitos)

Respecto a la ciudad menos del 50% corresponde a la ciudad detallada en los listados, en el caso de aquellas entidades que no especificaron la ciudad, los encuestados declaran ciudades fuera del eje.

Ciudad del listado	Ciudad declarada					Total general
	Cochabamba	El Alto	La Paz	Santa Cruz	Otra ciudad (Especificar)	
Cochabamba	3	1			1	5
El Alto	2	2			1	5
La Paz			2			2
Santa Cruz		3	2	2	1	8
Sin especificar					3	3
Total general	5	6	4	2	6	23

4. Evaluación general de listados

- * Los cuadros siguientes presentan los registros de datos en los que se excluyeron nombres repetidos o sin nombre de cliente, documentos de identidad repetidos o erróneos, personas sin referencia (teléfonos) para contactar y teléfonos o celulares repetidos o incorrectos (con menor cantidad

de dígitos). Tomar en cuenta que sólo los no presentan los problemas mencionados (Columna sin problemas) son seleccionables.

Banco SOLIDARIO

Ciudad	Base Total	Base sin problemas*
Cochabamba	74,328	5,294
El Alto	92,056	6,351
La Paz	49,895	3,752
Santa Cruz	72,780	4,965
Total	289,059	20,362

Banco DE LA COMUNIDAD

Ciudad	Base Total	Base sin problemas*
Cochabamba	821	267
La Paz	219	44
Santa Cruz	101	19
Total	1,141	330

Banco ECOFUTURO

Ciudad	Base Total	Base sin problemas*
Sin especificar	58,849	1,647

Banco FIE

Ciudad	Base Total	Base sin problemas*
Resolviendo diferencia entre Departamento y Ciudad de domicilio (fuera del eje)	91,095	84,105

Banco PRODEM

Ciudad	Base Total	Base sin problemas*
Sin especificar	70,530	5,260

Es posible observar que la cantidad de registros “sin problemas” es sensiblemente menor a la original, en el caso de Banco FIE, aunque la base de datos aparente es muy grande, quedaría por depurar las diferencias de direcciones domiciliarias que corresponden a otras ciudades para poder tener el número final de la base contactable.

5. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede concluir que:

- Considerar la inclusión de una mención de la entidad financiera o una fuente alternativa como ASOFIN en el *speech* al momento de realizar el contacto, con lo que se puede mejorar la tasa de aceptación de la encuesta. De todas maneras, se debe tomar en cuenta que es probable que la información proporcionada por el cliente podría no ser referida a esta entidad.
- Tener en cuenta que la información de ciudad puede variar considerablemente respecto a la del listado. Puesto que por cada éxito alrededor de 2 a 3 contactos refieren otra ciudad de residencia.
- Debido al punto anterior y a la razón de que se tuvo que para cada contacto éxito se tuvieron que contactar a 5 personas y además para cubrir la muestra por ciudad se necesitaría 8 contactos para cada éxito considerando los cambios de ciudad.
- Los listados enviados, a pesar de contar con una cantidad considerable de clientes de las distintas entidades financieras, estas cantidades disminuyen considerablemente después de la revisión de consistencia de datos, aunque aparentemente suficientes para la muestra que se realizara por ciudad (250). No obstante, se debe considerar que de estos mismos listados se extrae la lista de clientes para que participen de los grupos focales (12 grupos y 144 personas). Entonces, se debería considerar un listado de alrededor de 9,500 contactos.
- La selección de la muestra se tomará de los listados proporcionados a través de un muestreo sistemático ordenado por entidad, fecha de abandono/cancelación. En caso de contar con una delimitación clara del tipo de producto (servicio, comercio y productivo), también esta variable se podría utilizar para la selección. Una vez seleccionada la muestra se hará una verificación adicional de que no existan clientes repetidos entre bancos.

Anexo 2

ESTUDIO DE DESERCIÓN DE CLIENTES DE MICROFINANCIERAS

Informe de contactabilidad grupo focales

1. Metodología

Para el reclutamiento de participantes en los grupos focales se realizó una selección de las bases de datos de las distintas entidades financieras ordenándolas por fecha de abandono/cancelación. Una vez seleccionada la muestra, se verificó que en la selección final que no existan contactos repetidos entre entidades ya que una persona debería responder por una sola deserción, preferiblemente, la más actual, por cada persona requerida se seleccionaron de, 4 a 5 casos adicionales, es decir, que la base de contactos elegibles estaba multiplicada por 5.

En cuanto al tipo de crédito, de servicio, comercio o productivo, este criterio no fue considerado para la selección, aunque en algunas bases de entidades financieras si se podía diferenciar esta característica.

La tabla siguiente muestra las fechas y cantidad de grupos focales además del mínimo de personas participantes requeridas por fecha y ciudad:

Cuadro 1. Grupos focales por fecha y ciudad

Fecha	Ciudad	Grupos Focales	Personas por grupo focal
29/4/2019	Cochabamba	1	8
2/5/2019	Cochabamba	1	8
2/5/2019	Santa Cruz	2	16
2/5/2019	La Paz	2	16
3/5/2019	Santa Cruz	2	16
3/5/2019	La Paz	2	16
6/5/2019	El Alto	1	8
6/5/2019	El Alto	1	8
Total		12	96

2. Operativo de campo

De acuerdo a las fechas programadas para los grupos focales se inició el operativo en la ciudad de Cochabamba. Después de realizar el primer barrido y al no encontrar el éxito esperado se seleccionaron más casos de las bases de datos proporcionadas. A pesar de ello, los éxitos o citas concertadas para los grupos focales no eran suficientes. De hecho, el día 30 de abril se tenía programado el segundo grupo de Cochabamba el que por la cantidad de personas confirmadas tuvo que ser reprogramado para el 2 de mayo.

Considerando que la cantidad de personas reclutadas a partir de los listados no era suficiente para ninguno de los grupos, contingentemente se tuvo que recurrir al reclutamiento por contacto, es decir, buscar las personas candidatas a participar del grupo focal, recurriendo a nuestro equipo de reclutamiento que buscaron por distintos medios a personas que cumplan con las características deseadas. Es pertinente aclarar que para el reclutamiento, el cuestionario filtro, para ambos tipos de operativo, se incluyeron dos preguntas que aseguren el perfil que se está buscando, es decir, *personas que hayan solicitado un crédito de las entidades asociadas al estudio, con fecha de abandono/cancelación entre 2013 a 2018 que no deseen pedir crédito nuevamente de la entidad de la cual terminaron de pagar ese crédito.*

2.1. Contacto muestra seleccionada

En el operativo con una selección de los listados, se procedió, una vez seleccionada la muestra, a contactar a las personas mediante *call-center*, en algunos casos se aplicó el filtro por teléfono y en otros se solicitó una cita para explicar de manera más detallada en qué consistía el estudio y realizar la invitación al grupo focal.

Los principales inconvenientes que se tuvieron fueron los siguientes; a pesar de nombrar la entidad de la cual procedía la información en una mayoría presentaban un cierto grado de desconfianza de la obtención de sus datos, o al explicar o indagar sobre el crédito solicitado pensaban que se trataba de facilitar algún tipo de crédito, en el peor de los casos, las personas rechazaban la aplicación del filtro debido a la experiencia que se tuvo con la entidad.

2.2. Contacto fuera de la muestra seleccionada

Como se mencionó líneas arriba, debido al poco éxito que se tuvo con la muestra seleccionada, se buscó personas que cumplan el perfil por medio de referencias, también se visitaron lugares comerciales y en menor medida se tuvo que recurrir a interceptar a posibles candidatos en lugares de alta concurrencia de personas (plazas, parques, etc.).

Si bien con esta metodología existía también un grado de desconfianza, al ser un contacto más “personal” la gente se sintió más comprometida a asistir a la cita programada. Adicionalmente, la explicación del objetivo del estudio se la podía hacer más detalladamente.

3. Incidencias

3.1. Tipo de contacto por ciudad

A pesar del poco éxito que se tuvo con la muestra seleccionada, se realizó el mayor esfuerzo para que las personas que participan del grupo focal se encuentren registradas en la base de datos. En total se realizaron 450 contactos de la muestra seleccionada de las distintas entidades financieras.

En el caso de los contactos que se realizaron fuera de la muestra o de la base de datos, se realizaron 191 contactos, se trató de tener variedad de desertores de las distintas entidades financieras. Sin embargo, las entidades Banco Pyme ECOFUTURO S.A. y Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A. tiene menor representación.

Cuadro 2. Tipo de contacto por ciudad

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto muestra seleccionada	104	1	159	186	450
Banco FIE	15		24	11	50
Banco FORTALEZA S.A.	15		28	19	62
Banco PRODEM S.A.	38		20	36	94
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A.	4	1	10	9	24
Banco Pyme ECOFUTURO S.A.	11		21	36	68
Banco SOLIDARIO S.A.	21		56	75	152
Contacto fuera de la muestra seleccionada	85	42	18	46	191
Banco FIE	26	11	5	15	57
Banco FORTALEZA S.A.	11	5	1	5	22
Banco PRODEM S.A.	12	9	3	10	34
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A.	1			1	2
Banco Pyme ECOFUTURO S.A.	5	5	3	2	15
Banco SOLIDARIO S.A.	30	12	6	13	61
Total	189	43	177	232	641

* En el caso de la ciudad de El Alto, dado que fueron los últimos grupos focales que se realizaron y viendo que la metodología que resultó mejor es realizar el contacto fuera de la muestra seleccionada se procedió exclusivamente con esta metodología.

3.2. Incidencias de contactos muestra seleccionada

Para el caso de realizar el reclutamiento a partir de la muestra seleccionada, solo se obtuvo en total 42 casos que cumplían el perfil y que confirmaron su asistencia al grupo focal.

Otro dato que es importante señalar se encuentra en aquellos desertores a los cuales no se pudo contactar porque el teléfono

de referencia estaba apagado o fuera de servicio/inválido, dado que esto indica, de alguna manera, la desactualización de los datos proporcionados por los desertores.

Para la incidencia de teléfono apagado o volver a llamar se intentó de 2 a 3 veces por registro. Otro resultado que sobresale son aquellos que indican que no cumplen el filtro (72 casos) y solo 3 casos declaran no haber solicitado ningún crédito en el periodo de referencia. De aquellos que solicitaron algún tipo de crédito en el periodo de referencia, 22 casos declaran que continúan pagando algún crédito y 46 consideran que sí volverían a solicitar un crédito de la entidad de referencia.

Cuadro 3. Incidencias por ciudad

Incidencias	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto muestra seleccionada	104	1	159	186	450
Éxito	11	1	8	22	42
Volver a llamar	1		1	1	3
No contesta	16		24	20	60
Teléfono apagado	13		42	52	107
Teléfono fuera de servicio/inválido	5		18	40	63
No cumple filtro	43		15	14	72
Rechazo	6		14	13	33
Número pertenece a otra persona	7		30	19	56
Contacto pertenece a otra ciudad	2		7	5	14

Cuadro 4. Incidencia: No cumple filtro-periodo de referencia (2013 a 2018) por ciudad

¿Usted solicitó algún tipo de crédito de... y terminó de cancelar su crédito entre el 2013 al 2018?	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto muestra seleccionada	43	0	15	14	72
Sí, solicitó un préstamo de la entidad	42	0	14	12	68
No solicitó un préstamo en el periodo de tiempo	1	0	1	1	3

Cuadro 5. Incidencia: No cumple filtro-solicitud de crédito por ciudad

¿Volverá a solicitar algún crédito de LEER ENTIDAD DE ABANDONO?	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto muestra seleccionada	42	0	14	12	68
Continúa pagando el crédito	6	0	12	4	22
Sí, volvería a solicitar crédito	36	0	2	8	46

Cuadro 6. Incidencias por tipo de entidad financiera y ciudad

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto muestra seleccionada	104	1	159	186	450
Banco FIE	15		24	11	50
Éxito	4		3	1	8
No contesta	2		7	2	11
Teléfono apagado			9	1	10
Teléfono fuera de servicio/ inválido	1			2	3
No cumple filtro	5			1	6
Rechazo	1		1	3	5

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Número pertenece a otra persona			4		4
Contacto pertenece a otra ciudad	2			1	3
Banco FORTALEZA S.A.	15		28	19	62
Éxito	1			8	9
No contesta	3		5		8
Teléfono apagado			13	6	19
Teléfono fuera de servicio/ inválido	2			2	4
No cumple filtro	6		1	1	8
Rechazo	3		4	2	9
Número pertenece a otra persona			3		3
Contacto pertenece a otra ciudad			2		2
Banco PRODEM S.A.	38		20	36	94
Éxito	4		4	1	9
Volver a llamar	1				1
No contesta	6		2	7	15
Teléfono apagado	5		7	8	20
Teléfono fuera de servicio/ inválido	1			12	13
No cumple filtro	14		3	2	19
Rechazo	2		2	4	8
Número pertenece a otra persona	5		2	2	9
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A.	4	1	10	9	24
Éxito		1		5	6
No contesta			1		1
Teléfono apagado	2		1	1	4
Teléfono fuera de servicio/ inválido			2		2

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
No cumple filtro	2		1		3
Rechazo			1	1	2
Número pertenece a otra persona			1	1	2
Contacto pertenece a otra ciudad			3	1	4
Banco Pyme ECOFUTURO S.A.	11		21	36	68
Éxito	1		1	4	6
No contesta	1		2	1	4
Teléfono apagado	4		5	9	18
Teléfono fuera de servicio/ inválido			4	11	15
No cumple filtro	4			1	5
Rechazo			3	1	4
Número pertenece a otra persona	1		5	6	12
Contacto pertenece a otra ciudad			1	3	4
Banco SOLIDARIO S.A.	21		56	75	152
Éxito	1			3	4
Volver a llamar			1	1	2
No contesta	4		7	10	21
Teléfono apagado	2		7	27	36
Teléfono fuera de servicio/ inválido	1		12	13	26
No cumple filtro	12		10	9	31
Rechazo			3	2	5
Número pertenece a otra persona	1		15	10	26
Contacto pertenece a otra ciudad			1		1

3.3. Incidencias de contactos fuera de la muestra seleccionada

Dado que la metodología era por contacto, la cantidad de éxitos es mayor, además que los casos que no cumplen filtro son considerablemente menores, encontrándose la mayor dificultad en la declaración de que las personas contactadas consideran volver a solicitar un crédito de la entidad financiera considerada de abandono.

Cuadro 7. Incidencias fuera de muestra seleccionada por ciudad

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto fuera de la muestra seleccionada	85	42	18	46	191
Éxito	75	39	18	45	177
No cumple filtro	8	1		1	10
Rechazo	2	2			4

Cuadro 8. Incidencia: No cumple filtro-solicitud de crédito por ciudad

¿Volverá a solicitar algún crédito de LEER ENTIDAD DE ABANDONO?	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto fuera de la muestra seleccionada	8	1		1	10
Continúa pagando el crédito	1				1
Sí volvería a solicitar un crédito	7	1		1	9

Cuadro 9. Incidencias por tipo de entidad financiera y ciudad

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto fuera de la muestra seleccionada	85	42	18	46	191
Banco FIE	26	11	5	15	57
Éxito	21	10	5	15	51
No cumple filtro	3				3
Rechazo	2	1			3
Banco FORTALEZA S.A.	11	5	1	5	22
Éxito	9	5	1	5	20
No cumple filtro	2				2
Banco PRODEM S.A.	12	9	3	10	34
Éxito	11	9	3	9	32
No cumple filtro	1			1	2
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A.	1			1	2
Éxito	1			1	2
Banco Pyme ECOFUTURO S.A.	5	5	3	2	15
Éxito	5	4	3	2	14
Rechazo		1			1
Banco SOLIDARIO S.A.	30	12	6	13	61
Éxito	28	11	6	13	58
No cumple filtro	2	1			3

3.4. Coincidencia de datos de contactos fuera de la muestra seleccionada

De aquellos desertores que fueron contactados fuera de la muestra seleccionada se buscó en las bases de datos proporcionadas por las entidades financieras. Siendo 25 casos que coinciden la entidad financiera de la base de datos versus la declaración de entidad de abandono, mientras que 15 casos difieren entre la base de datos y la entidad financiera declarada. La entidad financiera Banco SOLIDARIO S.A. es la que presenta mayor diferencia, debido a que, por ejemplo 2 casos indican haber solicitado crédito del Banco SOLIDARIO S. A. pero sus datos se encuentran en las bases de datos de la entidad financiera Banco FIE.

Sn embargo, del total de personas reclutadas para los grupos focales, 137 no se pudieron encontrar en ninguna de las bases de datos proporcionadas.

Cuadro 10. Coincidencia base de datos versus entidad financiera declarada

Entidad Financiera declarada	Entidad Financiera Base de Datos						Total general
	Banco FIE	Banco FORTALEZA	Banco PRODEM	Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	Banco Pyme ECOFUTURO	Banco SOLIDARIO	
Banco FIE	2						2
Banco FORTALEZA		2					2
Banco PRODEM	3	2	6				11
Banco Pyme ECOFUTURO					2		2
Banco SOLIDARIO	2	3	1		4	13	23
No coinciden con la base de datos	44	13	25	2	8	45	137

En el caso de las coincidencias respecto a la ciudad, 33 casos coinciden entre lo declarado y lo que figura en las bases de datos. Las principales diferencias se encuentran entre la ciudad de La Paz y El Alto.

Cuadro 11. Coincidencia base de datos versus ciudad declarada

Ciudad declarada	Ciudad Base de Datos				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto fuera de la muestra seleccionada	75	39	18	45	177
La Paz	12	4			16
El Alto	3	8			11
Cochabamba			7		7
Santa Cruz				6	6
No coinciden con la base de datos	60	27	11	39	137

3.5. Asistencia a los grupos focales por tipo de contacto

A pesar de los éxitos o citas concertadas con las personas que pertenecen a la base de datos, un 50% asistió a la invitación del grupo focal.

En el caso de aquellos contactos que se hizo fuera de la base de datos o la muestra seleccionada alrededor de un 82% (146 casos) si asistieron a la invitación del grupo focal. A través de este resultado se puede comprobar que tanto los éxitos como la asistencia dio mejor resultado cuando se realizó el contacto fuera de la base de datos.

Cuadro 12. Asistencia al grupo focal

Tipo de contacto	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Contacto muestra seleccionada	11	1	8	22	42
Asistencia a grupos focales	4	1	2	14	21
Inasistencia a grupos focales	7		6	8	21
Contacto fuera de la muestra seleccionada	75	39	18	45	177
Asistencia a grupos focales	65	32	17	32	146
Inasistencia a grupos focales	10	7	1	13	31

4. Planteamiento de la muestra fase cuantitativa

De acuerdo a los resultados obtenidos se plantea la muestra de la fase cuantitativa bajo la siguiente conformación.

Cuadro 13. Muestra objetiva

	Ciudad				Total general
	La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz	
Total muestra	250	250	250	250	1000
Tipo de contacto	Contacto muestra seleccionada	75	75	75	300
	Contacto fuera de la muestra seleccionada	175	175	175	700

Para el planteamiento de la ejecución de la fase cualitativa se debe considerar lo siguiente:

- Se seleccionaría de la misma forma que se realizó para el reclutamiento de personas para los grupos focales, con la diferencia de que para cada éxito se elegirán 10 casos.

- Para el operativo de campo se realizará el contacto por *call-center* para agendar una cita en los casos que se contacte por medio de la muestra seleccionada, en el segundo caso, es decir, fuera de la muestra seleccionada, se buscarán personas que cumplan el perfil, por medio de referencias, visita a lugares comerciales y por interceptación en lugares de alta concurrencia de personas (plazas, parques, etc.).
- El perfil que se tomará, es la siguiente, *“persona que hayan solicitado un crédito de las entidades asociadas al estudio, fecha de solicitud de crédito y de abandono/cancelación entre 2013 a 2018”*.
- La persona que responde la encuesta no necesariamente corresponde a la entidad financiera que puede figurar en la base de datos, dado que en el periodo de tiempo (2013 a 2018) puede haber sido cliente de más de una entidad financiera.
- Debido a la poca coincidencia de datos de personas que declaran haber solicitado un crédito, pero no están en las bases de datos proporcionada, se irá validando esta información conforme avance el operativo de campo.
- No se tomará en cuenta la variable tipo de préstamo, pero si se asegurará de que se componga de los tres tipos de crédito clasificado, comercio, servicio y productivo.
- Se indagará por todas las entidades financieras de las cuales fueron clientes en algún momento, pudiendo considerar o no volver a solicitar algún crédito de esta entidad.
- A pesar que se considera un porcentaje del 30% que pertenezca a la muestra seleccionada o la base de datos este porcentaje podría bajar debido a los datos obtenidos para la fase cualitativa, es decir, que no se encuentre éxito en la muestra seleccionada, sin embargo, con el punto anterior se iría reforzando la correspondencia en la base de datos de las personas que participaron de la encuesta.

A pesar de las recomendaciones aclaradas del por qué no es recomendable realizar la ponderación por entidad bancaria se muestran cómo se ponderarían los resultados.

	Total	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Entrevistados	1,004	253	250	251	250
Banco FIE	0.15	0.14	0.17	0.10	0.13
Banco SOLIDARIO	1.84	1.70	1.79	1.97	1.86
Banco FORTALEZA	0.47	0.54	0.58	0.34	0.55
Banco Pyme ECOFUTURO	1.97	1.91	1.32	2.43	2.87
Banco PRODEM	0.53	0.74	0.76	0.46	0.45
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	0.16	0.50	0.16	0.17	0.08

Los resultados indican que cada encuesta tiene el valor de aproximadamente 2 encuestas para el Banco SOLIDARIO y Banco ECOFUTURO, dado que estas entidades tendrían mayor peso en el universo, sin embargo, si se realiza una comparación de datos entre las cantidades de repuestas de estos desertores por entidad bancaria de la muestra efectiva versus las cantidades ponderadas, es claro notar esta tendencia a “favor” del Banco SOLIDARIO, lo cual inclinaría los resultados de manera significativa hacia esta entidad.

Datos ponderados

	Total	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Entidades desertoras declaradas	1,145	304	273	286	282
Banco FIE	47	14	17	5	8
Banco SOLIDARIO	849	216	212	222	192
Banco FORTALEZA	24	6	5	6	8
Banco Pyme ECOFUTURO	93	29	19	12	37
Banco PRODEM	128	38	20	38	36
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	5	1	0	3	1

Datos no ponderados

	Total	Ciudad			
		La Paz	El Alto	Cochabamba	Santa Cruz
Entidades desertoras declaradas	1,145	304	273	286	282
Banco FIE	313	97	104	50	62
Banco SOLIDARIO	461	127	118	113	103
Banco FORTALEZA	50	11	8	17	14
Banco Pyme ECOFUTURO	47	15	14	5	13
Banco PRODEM	242	52	27	82	81
Banco Pyme DE LA COMUNIDAD	32	2	2	19	9

En consecuencia, de ponderar los datos en función a la cantidad de registros que se observan en cada base de datos, el resultado ponderado mostraría en más del 74% al resultado de Banco SOLIDARIO, resultado que consideramos que no permitiría observar la magnitud de la influencia de las otras entidades financieras participantes.



Financiado por:



Apoyado por:



Desarrollado por:

