

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



**TESIS DE GRADO**

**Para la obtención del grado de Licenciatura en**  
**Contaduría Pública**

**“GIROS Y TRANSFERENCIAS DE DINERO EN SISTEMAS  
ALTERNATIVOS DE ENTIDADES FINANCIERAS E INSTANCIAS  
INFORMALES (FLOTAS, CASAS DE CAMBIO, ETC.) Y SUS  
PRECIOS E IMPLICACIONES IMPOSITIVAS”**

**Autor: Humerez Coaquira Delia**

**Tutor: Rodríguez Harthel, Jaime**

**La Paz – Bolivia**

**2009**

*La inteligencia resuelve los problemas  
y produce dinero, el dinero sin  
inteligencia financiera, es dinero que  
desaparece pronto. La mayoría de la  
gente no se da cuenta que en la vida, lo  
que cuenta no es cuanto dinero ganan,  
sí no cuanto conservan.*

## DEDICATORIA

A SUSANA, MI MADRE. QUIEN CON SU  
DIGNO EJEMPLO Y BONDAD EN SU  
CORAZÓN DIERON LUZ A MI  
CAMINO PARA LOGRAR ESTE  
OBJETIVO.

## AGRADECIMIENTO

A DIOS, EL CREADOR DE TODO LO QUE  
RESPIRA Y LO QUE NO

A MIS PADRES JORGE Y SUSANA POR EL  
CONSTANTE APOYO QUE ME BRINDAN.

A MIS HERMANOS, SOBRINOS POR LA  
PACIENCIA QUE ME TIENEN Y LAS GANAS  
QUE ME CONTAGIAN.

MIS AGRADECIMIENTO A MIS AMIGAS Y  
DOCENTE TUTOR POR SU APOORTE Y  
COLABORACIÓN EN EL PRESENTE  
TRABAJO.

# INDICE

## RESUMEN

### CAPITULO I

|            |                                          |          |
|------------|------------------------------------------|----------|
| <b>1.1</b> | <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                 | <b>1</b> |
| 1.2        | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....          | 2        |
| 1.3        | DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....           | 3        |
| 1.4        | OBJETIVOS.....                           | 4        |
| 1.4.1      | Objetivo General.....                    | 4        |
| 1.4.2      | Objetivo Específicos.....                | 4        |
| 1.5        | HIPOTESIS.....                           | 4        |
| 1.5.1      | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 5        |
|            | ➤ Variable Dependiente                   |          |
|            | ➤ Variable Independiente                 |          |
| 1.6        | JUSTIFICACIÓN.....                       | 6        |

### CAPITULO II

|          |                                                                    |          |
|----------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>2</b> | <b>MARCO TEORICO.....</b>                                          | <b>7</b> |
| 2.1.     | ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS...           | 5        |
| 2.1.1    | A NIVEL NACIONAL.....                                              | 7        |
| 2.1.2    | A NIVEL MUNDIAL.....                                               | 9        |
| 2.1.3    | INVESTIGACIONES PREVIAS SOBRE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS...        | 12       |
| 2.1.3.1  | Estudios Realizados en Bolivia.....                                | 12       |
| 2.1.3.2  | Estudios Realizados en el Exterior.....                            | 15       |
| 2.1.4    | IMPORTANCIAS DE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS.....                    | 16       |
| 2.1.4.1  | El Sistema de Intermediación Financiera.....                       | 16       |
| 2.1.4.2  | Clasificación de los Servicios Financieros.....                    | 17       |
| 2.1.4.3  | El Mercado Financiero Rural.....                                   | 19       |
| 2.2      | MARCO CONCEPTUAL.....                                              | 20       |
| 2.2.1    | DESINICIÓN DE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS.....                      | 20       |
| 2.2.1.1  | Definición de Giros.....                                           | 20       |
| 2.2.1.2  | Definición de Transferencia.....                                   | 23       |
| 2.2.1.3  | Remesas.....                                                       | 25       |
| 2.2.2    | CARACTERÍSTICAS DE LOS GIROS Y TRNSFERENCIAS.....                  | 27       |
| 2.2.3    | MARCO REFERENCIAL.....                                             | 28       |
| 2.2.3.1  | Evolución del Marco Legal y Regulatorio del sector Financiero..... | 28       |
| 2.2.3.2  | Fase de liberalización y Reorganización 1985-1992.....             | 28       |
| 2.2.3.3  | Fase de Redefinición Institucional del Marco Jurídico 1993-1999    | 29       |
| 2.2.3.4  | Fase de Reformas al Marco Normativo y Reglamento, 2000 adelante..  | 29       |
| 2.2.3.5  | Tratamiento Jurídico de las ONG` s.....                            | 30       |
| 2.2.3.6  | Sistema de Supervisión Privada de las ONG` s Financieras.....      | 32       |

|         |                                                     |    |
|---------|-----------------------------------------------------|----|
| 2.2.3.7 | Componentes del Sistema de Supervisión Privada..... | 33 |
| 2.2.4   | NORMAS QUE RIGEN LOS GIROS.....                     | 33 |
| 2.2.4.1 | Sistema Legislativo Boliviano.....                  | 33 |
| 2.2.4.2 | Subsistema de Pagos Mediante Giros.....             | 37 |
| 2.2.4.3 | Sector Informal y su Regulación.....                | 39 |
| 2.2.4.4 | Régimen Impositivo por Giros y Transferencias.....  | 40 |
| 2.2.4.5 | Consideraciones Generales (Remesas).....            | 41 |

### **CAPITULO III**

|            |                                       |           |
|------------|---------------------------------------|-----------|
| <b>3.1</b> | <b>METODOLOGÍA.....</b>               | <b>43</b> |
| 3.1.1      | Descripción dl Método a Utilizar..... | 43        |
| 3.1.2      | MÈTODO.....                           | 43        |
| <b>3.2</b> | <b>MUESTRA Y TÈCNICA.....</b>         | <b>44</b> |
| 3.2.1      | POBLACIÓN Y MUESTRA.....              | 44        |
| 3.2.2      | MUESTRA.....                          | 48        |
| 3.2.3      | PROCEDIMIENTO.....                    | 50        |
| 3.2.4      | INSTRUMENTO.....                      | 51        |
| 3.2.5      | PROCEDIMIENTO.....                    | 51        |
| 3.2.6      | OBTENCIÓN DEL CORPUS.....             | 52        |
| 3.2.7      | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....        | 52        |

### **CAPITULO IV**

|            |                                  |           |
|------------|----------------------------------|-----------|
| <b>5.1</b> | <b>ANALISIS DEL ESTUDIO.....</b> | <b>54</b> |
| 5.1        | Instituciones Formales.....      | 55        |
| 5.2        | Instancias Informales.....       | 69        |

### **CAPITULO V**

|          |                                             |            |
|----------|---------------------------------------------|------------|
| <b>5</b> | <b>CLONCLUCIONES Y RECOMENDACIONES.....</b> | <b>121</b> |
| 5.1      | CLONCLUCIONES.....                          | 121        |
| 5.2      | RECOMENDACIONES.....                        | 126        |

### **CAPITULO VI**

|          |                                            |            |
|----------|--------------------------------------------|------------|
| <b>6</b> | <b>PROPUESTA.....</b>                      | <b>129</b> |
| 6.1      | SERVICIO DE GIROS INTRENAS Y PRIVADAS..... | 129        |
| 6.2      | LIQUIDEZ TRANSITORIA.....                  | 130        |
| 6.3      | PROPUESTA TABLA DE COMISINES.....          | 131        |
|          | <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                   | <b>133</b> |
|          | <b>ANEXOS.....</b>                         | <b>136</b> |

## LISTA DE ABREVIATURAS

|          |                                                                            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|
| ASOBAN   | Asociación de Bancos de Bolivia                                            |
| ASFI     | Autoridad de supervisión del sistema financiero                            |
| BID      | Banco de Desarrollo Económico                                              |
| BCB      | Banco Central de Bolivia                                                   |
| BIC      | Buros de Información Crediticia                                            |
| CFC      | Compañía de Financiamiento Comercial                                       |
| CDT      | Certificado de Deposito a Términos                                         |
| CACs     | Cooperativa de Crédito y Ahorro                                            |
| COMFIP   | Comité de Normas Financieras de Prudencia                                  |
| DS       | Decreto Supremo                                                            |
| EFF      | Entidades Financieras Fiscalizadas                                         |
| ECOBOL   | Empresa de Correos de Bolivia                                              |
| FONDESIF | Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo |
| FINRURAL | Asociación de Instituciones Financieras para el Desarrollo Rural           |
| FOMIN    | Fondo Multilateral de Inversiones                                          |
| FFPs     | Fondos Financieros Privados                                                |
| IMF      | Instituciones Microfinancieras                                             |
| IPDS     | Institución Privada de Desarrollo Social                                   |
| LBEF     | Ley de Bancos y Entidades Financieras                                      |
| LPCP     | Ley de Propiedad y crédito popular                                         |
| LFNSF    | Ley de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera            |
| ONGs     | Organizaciones no Gubernamentales                                          |
| ODECO    | Oficinas de Atención al Usuario y/o Consumidor                             |
| PEA      | Población Económicamente Activa                                            |
| POA      | Plan Operativo Anual                                                       |
| TGN      | Tesoro General de la Nación                                                |
| SBEF     | Superintendencia d Bancos y Entidades Financieras                          |
| SPT      | Sistema de Pagos del Tesoro                                                |
| SAF      | Servicios Auxiliares Financieros                                           |
| SFN      | Sistema Financiero Nacional                                                |

# RESUMEN

En Bolivia, la expansión de la cobertura de los servicios financieros y la profundización del Mercado Financiero Rural en cuanto a la diversificación de servicios, productos y clientela, son los desafíos grandes del presente y del futuro. Estos desafíos se enfrentan a impedimentos como el tamaño de los mercados, la dispersión de la población rural, baja capacidad de pago, limitada actividad económica en general y los problemas en la infraestructura vial y de comunicación en algunos casos.

Así, se plantea la necesidad de estudiar el procedimiento de servicio de giros, asumiendo la hipótesis que su aplicación permitiría superar el conflicto, entre el desafío de expandir y profundizar el servicio en cada una de sus agencias sería la atención al público en municipios distantes, de baja densidad demográfica y con solo sistema centralizada por FINRURAL entidades financieras formales y semiformales.

En este contexto, el objetivo principal fijado para el estudio fue Analizar el procedimiento de giros y transferencias de dinero desde el departamento de La Paz con respecto a los precios e implicaciones impositivas identificando el movimiento en sistemas alternativos de entidades financieras socias de FINRURAL e instancias informales de Bolivia, con miras a su difusión y aplicación por parte de las entidades financieras formales, si llegase a demostrarse su viabilidad.

El presente trabajo esta estructurado en seis partes: introducción de los Servicios Financieros Rurales (SFR) e instancias informales; planteamiento del problema; marco teórico; metodología; análisis del estudio; conclusiones y recomendaciones; finalmente propuesta de la investigación.

En la primera parte se efectúa la parte introductoria del estudio sobre los SFR, concluyendo que los mismos en Bolivia se encuentran insuficientemente desarrollados y constituye una de las causas, aunque no una de las más importantes, del subdesarrollo y la pobreza que caracteriza al área rural; los rasgos más relevantes de los SFR en Bolivia tienen las siguientes características: cobertura limitada a nivel geográfico-municipal; desarrollo restringido de los SFR; atención inadecuada de la pequeña propiedad campesina y heterogeneidad en el tamaño de los mercados y la capacidad de pago. Igualmente, en esta primera parte se indica la hipótesis para la realización del estudio y se presenta un resumen de las actividades y metodologías ejecutadas durante la fase de estudio.

En la segunda parte referida a la definición y conceptualización de SFM, primero se efectúa una revisión de antecedentes históricos sobre giros y transferencias, clasificación de los servicios financieros, los giros en sistemas financieros boliviano, el estado y el sistema microfinanciero la normativa vigente regulación y supervisión, mostrando sus limitaciones actuales; luego se describe las experiencias bolivianas y externas en SFM a fin de identificar sus principales características

La tercera parte, referida al análisis de estudio incluye tres pasos: el primero permite analizar las entidades financieras, medios de transporte y casas de cambio y giro que prestan el servicio de giros y transferencias, a fin de identificar el procedimiento y las actividades en la prestación de servicios considerando los resultados del trabajo de relevamiento de información con las entidades financieras y 44 medios de transporte y casas de cambio y giros participantes; el segundo paso, consiste en transcribir los resultados de la encuesta realizada a estas instituciones que prestan el servicio de giros, a fin de identificar sus expectativas y modo de trabajo; y, el tercer paso consiste en definir los lineamientos para la aplicación de la tecnología de SFM, en dos alternativas probables de prestación del servicio. Transportes terrestre inter-departamental.



El trabajo de sistematización se basa en los resultados de las investigaciones realizadas en departamento de la Paz (Provincia Caranavi, Nor y Sud Yungas, ciudades intermedias dentro de Bolivia), la muestra comprende a todas las instituciones financieras que operan en el área rural y que se encuentran asociadas a FINRURAL; las instancias informales (medios de transporte terrestre, casas de cambio y giros y otros). Muestra que es tomada desde el Departamento de La Paz, mismo que es el corpus de análisis. Cada ficha de aplicación tendrá una duración de 30 minutos. Fichas que se podrán apreciar en los anexos para mayor referencia.

De la misma forma se enfatiza en la sistematización sobre giros y transferencias, la aplicación en determinadas condiciones permitiría superar el servicio de envío de dinero, entre el desafío de expandir y profundizar este servicio y contar con un procedimiento adecuado poder ofrecer precios económicos a sectores del área rural. El supuesto contenido de esta necesidad de implementar es que las entidades financieras podrían llegar a los municipios más pobres y alejados mediante la participación de Entidades Operadoras de Giros Locales, considerando la integración de sus agencias que cuenten con los requerimientos del servicio.

# CAPITULO I

## 1.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia que se otorga a los servicios financieros como instrumento para la promoción del desarrollo no es nueva, porque ya se hablaba como herramienta de desarrollo en los años sesenta cuando surgieron los bancos de fomento en América Latina, utilizaban el crédito como un instrumento al servicio de la planificación productiva y redistribución de ingresos como mecanismo.

La prestación de servicios financieros al sector agropecuario hasta hace mas de una década era insuficiente como en las Remesas y pago de servicios, lo cual es importante disponer de un sistema de remesas integrado, que atienda las demandas de giros y transferencias desde y entre los distintos puntos del país. En la actualidad funciona un sistema informal costoso y, expuesto a niveles de inseguridad, que ponen en riesgos a los recursos involucrados. Del lado de los servicios de pago, existen tareas pendientes tanto en la administración de los recursos públicos municipales de co participación, de sueldos a empleados públicos locales, jubilados, beneméritos, pagos por la prestación de servicios básicos. En estos años se ha avanzado significativamente en este campo merced al apoyo de FONDESIF; sin embargo quedan tareas de expansión hacia áreas más alejadas y pobres de área rural.

En la primera parte del presente, se toma en cuenta a los objetivos y metodología adoptada para alcanzar resultados perseguidos, donde se considera a las instituciones financieras denominadas formales: ONG's financieras; a las instituciones informales: flotas, casas de cambio y giros.

En el capítulo II, se considera el marco referencial como respaldo del trabajo de investigación aspectos como: las definiciones de diferentes autores, la normativa

vigente en Bolivia para este tipo de servicios y su correspondiente registro contable como otros aspectos como el impacto de los servicios en general.

Posteriormente, se realizara un análisis minucioso para implementar y expandir el servicio en diferentes sectores donde no se tiene cobertura y facilitar a los denominados los más pobres de los diferentes sectores.

La propuesta que presenta en este trabajo de investigación, será una alternativa al problema identificado a partir del diagnostico sectorial e institucional y los requerimiento del cliente.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En el contexto actual, la composición de las entidades financieras en Bolivia comprende una diversidad de instituciones organizadas bajo cuerpos jurídicos diferenciados, donde unas son fiscalizadas por la SBEF (ASFI) y otras no lo son. La cobertura de servicios financieros es mayor en términos relativos, en aquellos municipios que se poseionan de menor pobreza relativa y aquellas entidades financieras no fiscalizadas se encuentran en sectores mas pobres y la atención del sector productivo campesino es insuficiente e inadecuado, aun así avanza el sector microfinanciero.

Con el apoyo de diferentes estudios realizados sobre los servicios financieros en los sectores denominados mas pobres, el movimiento económico ha crecido considerablemente aunque los movimientos son individuales y los hacen los pequeños productores, se ha identificado la necesidad de implementar un servicio adecuado para los envíos de dinero. En este sentido se plantea las siguientes interrogantes:

¿Cuáles de las instancias: formal (FINRURAL) e informal desde la ciudad de La Paz, presenta un sistema de giros y transferencias de dinero con respecto

a los precios e implicaciones impositivas identificando el movimiento en sistemas alternativos en Bolivia?

¿Cómo es el procedimiento de giros y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales?

¿Cuáles son los factores<sup>1</sup> que influyen en el servicio de giros y transferencias en las entidades financieras e instancias informales que operan en áreas locales dentro de país?

¿Cuál es la diferencia de los procedimientos de los giros y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales?

¿Cuál es la alternativa para obtener un sistema de giros y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales?

### **1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

En el presente trabajo, el interés esencial es conocer el sistema e implicaciones impositivas con que operan las entidades que trabajan dentro el área rural y ciudades en el caso de tener sucursales. Entonces son movimientos locales entre capitales de departamento y ciudades intermedias, de los diferentes departamentos del país, labor realizada desde la ciudad La Paz.

Entonces, nos enmarcamos en el movimiento estrictamente de giros y trasferencias de dinero tanto en el sector formal que están conformadas por FINRURAL en cuanto a la informal se tiene a las flotas, y casas de cambio y

---

<sup>1</sup> Factor se denomina como elemento o causa que afecta a algo a un todo.

giros. Finalmente, esta investigación se limita a un análisis cuantitativo y cualitativo porque, el resultado se verá en porcentajes en apoyo a un análisis cualitativo, ya que expresará el modo en el cual es usado un sistema de envío de dinero.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar el procedimiento de giros y transferencias de dinero desde el departamento de La Paz con respecto a los precios e implicaciones impositivas identificando el movimiento en sistemas alternativos de entidades financieras socias de FINRURAL e instancias informales de Bolivia.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir el procedimiento de giros y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales.
- Establecer los factores que influyen en el servicio de giros y transferencias en las entidades financieras e instancias informales que operan en áreas locales dentro del país.
- Comparar el procedimiento de giros y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales.
- Dar a conocer la mejor alternativa de Tarifas de comisiones en la transferencia y envío de dinero.

## 1.5. HIPÓTESIS.

Las instancias formales e informales confrontan problemas de procedimientos adecuados, para el servicio de envío de dinero (giros y transferencias) a nivel local.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

| DIMENSIONES                                                                                                | INDICADORES                                                                                                                   | MEDIDORES                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>Variable dependiente</u></b></p> <p>Problemas no superados en el servicio de envío de dinero.</p> |                                                                                                                               |                                                                                   |
| <p>Alto costo de un sistema.</p> <p>No es una principal actividad.</p>                                     | <p>Ficha: encuesta. Falta de interés en implementar el servicio.</p> <p>Ficha: encuesta. Falta de promoción e información</p> | <p>Amplitud y riqueza en la encuesta</p> <p>Modo de aplicación de la encuesta</p> |
| <p><b><u>Variable Independiente</u></b></p> <p>Procedimiento adecuado para el envío de dinero.</p>         | <p>Ficha: encuesta. Aceptación de una cámara de compensación adecuada</p>                                                     | <p>Antecedentes de servicios de giros y transferencias.</p>                       |

- **Variable Dependiente**

**Problemas no superados en el servicio de envío de dinero.** Déficit en el servicio de envío de dinero a nivel local por diversos factores como la no importancia al servicio, no se encuentra regulado por la SBEF (Actual ASFI), considerado como una limitante para ofertar el servicio.

- **Variable Independiente**

**Procedimiento adecuado para el envío de dinero.** Único para este tipo de servicio de forma global que centralice a todas las socias de FINRURAL que vayan implementando el servicio paulatinamente de acuerdo a normativas vigentes, para una efectiva solución al procedimiento de los giros, determinando una comisión única para todas con el fin de apalancar los costos de adquisición del sistema.

## **6. JUSTIFICACIÓN.**

La presente investigación es de carácter económico financiero y se justifica bajo lo siguiente:

Los servicios financieros suscitados en área local de Bolivia específicamente el área rural por su amplio crecimiento económico el cual genera gran movimiento monetario necesitan mayor y mejores servicios financieros a los cuales puedan acceder sin problema alguno.

Se podrá apreciar la diferencia de servicios entre las entidades formales e informales, identificando las variadas falencias en ambas y la enorme necesidad de mejorar el mismo.

La presente investigación, contribuirá en gran medida a las entidades financieras socias y no socias de FINRURAL, donde podrán utilizar el presente trabajo para poder aplicar un mejor sistema y ampliar su visión de diferentes servicios, específicamente el neutro y cobertura necesaria bajo la presente propuesta.

Finalmente, ayudará al campo de las ciencias económicas y financieras a tomar diferentes parámetros para su adecuado tratamiento frente a esta situación que involucra a la sociedad en general con respecto a los servicios financieros dentro del país como ser: la banca, las Fondo Financiero Privados, ONG's financieras y otros.

# CAPITULO II

## MARCO TEORICO

### 2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS.

#### 2.1.1. A NIVEL NACIONAL

Según Prado Fernandez (2005:25). La situación actual de Bolivia, desde el punto de vista macroeconómico, es delicada. El país no ha logrado alcanzar un crecimiento por medio de las exportaciones, las que siguen siendo bajas como porcentaje del PIB (27,7%), y tampoco ha podido generar el amplio crecimiento necesario para reducir en grado considerable de la pobreza. El porcentaje de la población económicamente activa (PEA) inmersa en la informalidad es cercana al 80% y el área rural del país esta pobremente servida, desde servicios básicos, transporte y telecomunicaciones, hasta servicios financieros.

El sistema financiero cubre bien el mercado urbano y periurbano, destacándose por su exitoso desenvolvimiento las IMF reguladas que llegan con crédito a micro y pequeñas empresas y se financian con recursos del público y otras fuentes de financiamiento locales y externas. Por su parte, el mercado rural está relativamente bien atendido tanto por entidades reguladas y no reguladas, allí donde no hay obstáculos de infraestructura vial, telecomunicaciones, o baja densidad poblacional. Las entidades del sistema financiero no regulado, aunque no son intermediarios financieros, dan importantes servicios de crédito a la población del área rural y de nichos a los que ninguna otra entidad llega.

Las IMF reguladas, representan el 12% del total global de la cartera bruta del sistema financiero, pero el 38% del total de los clientes, lo que dice del reducido tamaño de los préstamos promedio. De manera similar, las IMF no reguladas representan sólo un 3% de la cartera total del sistema global, pero llegan al 30% de los clientes del mismo. Si se precisa el porcentaje de la cartera bruta y del



número de clientes que representan específicamente a la microempresa, se tiene que, para el caso de las IMF reguladas, el 78% de su cartera y el 93% de sus clientes corresponden a este segmento y para el caso de las IMF no reguladas, los Porcentajes son aun más elevados, con un 85% de su cartera y un 98% de sus clientes.

El período 1999-2002, fue la etapa más difícil que tuvieron que enfrentar las entidades microfinancieras en Bolivia, desde su nacimiento. La situación de sobreendeudamiento en la que se encontraban muchos de sus clientes se tornó seria porque sus niveles de ingreso decrecieron drásticamente, reflejándose en un incremento significativo en la tasa de morosidad de sus carteras. Pese a que la crisis social, política y económica de Bolivia continúa en la actualidad, las entidades de microfinanzas reguladas se muestran como una industria sólida y cada vez más consolidada, reflejando mejores indicadores que las otras entidades del sistema financiero y las IMF no reguladas.

No existe ningún estudio actualizado de la demanda por microcrédito en Bolivia y el que existe de 2001 ya no considera los últimos acontecimientos y muestra cifras sobrestimadas de demanda.

Bolivia experimentó en la primera década de sus operaciones. Si bien la cobertura en las áreas rurales va en ascenso, sigue siendo un reto para la industria. A diciembre de 2004, el número de clientes atendidos en el área rural llega a 151.283 de un total nacional de 455.340, representando un 33% de la clientela total.

Hay consenso, entre las entidades reguladas y no reguladas en que la industria financiera se dirige hacia la ampliación del acceso a servicios financieros diversificados para las poblaciones de escasos ingresos y que este crecimiento se está produciendo en diversas áreas geográficas. Además, se sostienen que la competencia entre entidades y productos permitirá contar con una mayor

eficiencia en la industria, lo que beneficiara igualmente a las entidades de microfinanzas y a su clientela.

En la actualidad se reconoce que en el mercado de las microfinanzas bolivianas existen **tres tendencias**:

Una tendencia clara hacia la **regulación** por parte de casi todas las IMF, ya sea por la vía de la formalización, cayendo dentro del ámbito de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, o por la vía alternativa de la autorregulación, al parecer, más atractiva a las IMF no reguladas. Otra tendencia hacia el **crecimiento sostenido**, sobre todo de las IMF reguladas, mostrándolas como entidades auto-sostenibles y casi independientes de subsidios y donaciones.

Y una última tendencia hacia la **comercialización** marcada por el ingreso paulatino de otras entidades financieras que conciben a las microfinanzas como una oportunidad de hacer buenos negocios, al ver el excelente desempeño que muestran las IMF.

### **2.1.2 A NIVEL MUNDIAL**

A mediados de los años noventa se empezaban a sentir las primeras señales de lo que sería uno de los negocios más rentables durante los próximos quince años, el de los pagos y envíos de giros en Colombia. Con la intención de brindar una alternativa a los colombianos, con unos elementos diferenciadores tales como total transparencia en la operación, seguridad, seriedad, solidez y sobre todo alejada de los oscuros nubarrones de imagen que en ese momento tenían las casas de cambio, Jaime Otoyá junto con su hermano y uno de sus mejores amigos desde la infancia crearon Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios.

Giros y Divisas S.A. Casa de Cambios, evolucionó a Giros & Finanzas C.F.C. S.A., producto de la fusión entre Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios y Orión Compañía de Financiamiento Comercial S.A. la cual se llevó a cabo el 12 de octubre de 2000; la compañía nació con un patrimonio de \$14.527 MM y activos

por \$17.490 MM, lo cual refleja su solidez patrimonial y sus posibilidades de crecimiento en el mercado financiero.

Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios, inició operaciones en enero de 1995 en la ciudad de Cali, ofreciendo los servicios de pago y envío de giros. En marzo de 1996 firmó contrato como agente de Western Union, el cual continúa vigente a la fecha.

Orión C.F.C. S.A. fue una compañía de financiamiento comercial, la cual se llamó originalmente Promotora Comercial Procolombia S.A. iniciando operaciones en diciembre de 1963, luego cambió su razón social por la de Orión Compañía de Financiamiento Comercial S.A., en marzo de 1998, Giros & Finanzas: Una historia de éxito continuo en el mercado de cambios Giros & Finanzas C.F.C. S.A., como agente de Western Union, sigue ofreciendo sus servicios tradicionales de pago y envío de giros internacionales, compra y venta de divisas en efectivo, compra y venta de cheques y transferencias en dólares, además de haber ampliado su portafolio de productos, ofreciendo entre otros, la captación de recursos del público a través de Certificados de Depósito a Término (CDT).

La decisión de fusionar a Orión Compañía de Financiamiento Comercial con Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios, surgió como respuesta a varias amenazas muy fuertes que viene presentando el negocio de los giros en Colombia:

1. La estigmatización de las casas de cambio como actores pasivos en el tema de la prevención del lavado de activos.
2. Los inconvenientes para interactuar en el sector financiero, el cual es muy reacio a trabajar con las casas de cambio.
3. Temor a la posibilidad de un cambio brusco en el estatuto financiero colombiano que perjudicara el negocio de los giros.
4. Búsqueda de nuevas fuentes de ingreso que compensaran la fuerte caída en el valor de los cargos.

5. Anticipación a la renovación del contrato de agenciamiento con Western Unión, el cual redujo la participación en las comisiones a Giros & Finanzas C.F.C. S.A.

Por otra parte, se tenían como propósitos adicionales adaptarse a los cambios del mercado financiero, alcanzar altos índices de competitividad y ofrecer a sus clientes un portafolio de productos de servicios financieros más amplio e integral.

Desde 1996, Giros & Finanzas C.F.C. S.A. ha venido trabajando como agente para Colombia de Western Unión; durante este lapso Giros & Finanzas C.F.C. S.A. ha sido destacada mundialmente por su desempeño sobresaliente y ha sido galardonada entre más de 300 agentes como:

- Mejor nuevo agente del mundo (1997).
- Mejor agente del mundo (1997).
- Mejor agente de la región (1997, 1998).
- Agente más creativo del mundo (1999, 2000).
- Dentro del portafolio de productos Western Unión, la compañía maneja:
- Transferencias electrónicas internacionales (pago y envío de giros).
- Quick Pay - Pago Rápido: producto exclusivo de Western Unión que permite realizar pagos de factura con un bajo costo. El dinero es consignado en minutos en las cuentas bancarias de importantes compañías del exterior como American Express, Resort de la Cadena Marriot, Seguros Citizens, etc.
- Giros nacionales: Gracias a la experiencia adquirida en seis años de trabajo, y a los excelentes resultados obtenidos en el mercado de giros internacionales, Giros y Finanzas C.F.C. S.A. ofrece desde el 2002, también con el respaldo de Western Union, el servicio de giros nacionales para realizar transferencias de dinero dentro de Colombia, con la misma rapidez, seguridad y confiabilidad de siempre.

Como compañía de financiamiento comercial Giros & Finanzas C.F.C. S.A. está en capacidad de realizar, entre otras, las siguientes operaciones:

- a) Captar ahorro a través de CDT.
- b) Negociar títulos valores emitidos por terceros.
- c) Conceder préstamos.
- d) Otorgar financiación mediante la aceptación de letras de cambio.
- e) Conferir avales y garantías.
- f) Efectuar operaciones de compra de cartera o factoring sobre toda clase de títulos.
- g) Realizar operaciones de compra y venta de divisas, y las demás gestiones que autorice la Junta Directiva del Banco de la República.
- h) Efectuar operaciones de leasing.

Para atender su negocio principal, el pago y envío de giros, Giros & Finanzas C.F.C. S.A., tiene una amplia cobertura en la geografía nacional, contando con oficinas en las principales ciudades del país tales como Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Ipiales, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Tuluá, Tumaco, Tunja, Valledupar, Villavicencio y Yumbo.

Todas sus oficinas poseen un sofisticado sistema de comunicación y seguridad que garantiza la transparencia y confiabilidad de sus operaciones.

### **2.1.3 INVESTIGACIONES PREVIAS SOBRE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS**

#### **2.1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS EN BOLIVIA**

Según **Marconi O, Castro<sup>2</sup> (2001:30)**, de acuerdo a la encuesta, la demanda por servicios financieros (crédito, ahorro, giros, otros) muestra que el principal producto financiero demandado es el crédito (84%), seguido del ahorro (44%). Los resultados de la encuesta respecto a los servicios y las condiciones financieras deseadas son los siguientes: tabla Nro. 1

---

<sup>2</sup> Estudio: “Conceptualización y sistematización de la Tecnología de servicio Móvil Financiero” 2000

## Demanda por servicios financieros y condiciones financieras

| SERVICIO | % DEMANDA | CONDICIONES DESEADAS                                                                               |
|----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CREDITO  | 84%       | Monto: entre \$us. 300 y \$us. 1000<br>T. de interés: menor al 20% annual<br>Plazo: mayor a un año |
| AHORRO   | 44%       | Monto: menor a \$us 500<br>T de interés: mayor al 7% annual<br>Plazos de ret y/o dep: mensual      |
| OTROS    | 11%       |                                                                                                    |

Tabla N°1

El presente estudio<sup>3</sup> fue ejecutado por FINRURAL (Bolivia 2000), en la Búsqueda de Nuevos Productos y Nuevas Tecnologías Financieras, el microcrédito debe ser complementado mediante la aplicación de otras modalidades de trabajo. Nuevas tecnologías que combinen plazos y destino en función de la capacidad de pago. Además se requiere otorgar otros servicios como depósitos, giros, transferencias, pago de servicios, etc.

Según Marina ABOUD<sup>4</sup> (2007:88), el 89% de los productores desean acceder a un servicio de giro. Los lugares los más evocados para poder enviar el dinero son las ciudades capitales y las otras localidades rurales.

Un estudio reciente del Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) revela que en 62 por ciento de los inmigrantes bolivianos utiliza el sistema bancario nacional o compañías de remesas, que tiene convenios con otras entidades financieras internacionales para enviar dinero a Bolivia. En porcentaje menor, prefieren las casas de cambio, el correo, los currier, las agencias de viaje o paisanos que retornan al país de vacaciones en determinadas épocas del año como Carnaval, Navidad o las fiestas de Urkupiña, en el caso de Cochabamba.

Con la base de información del sistema bancario y de las principales empresas

<sup>3</sup> Demanda por crédito Agropecuario por Pequeños Productores, Bolivia.

<sup>4</sup> Estudio de la demanda en servicios financieros de las organizaciones cafetaleros y de los productores de café de los yungas y propuestas de nuevos productos financieros adecuados (FINCAFE) 2006

que realizan transferencias electrónicas de remesas, el Banco Central de Bolivia (BCB) da cuenta que en la gestión 2005 Bolivia recibió unos 430 millones de dólares enviados por bolivianos que trabajan en países de América Latina, Estados Unidos y Europa.

Sin embargo, el estudio de Fomin indica que Bolivia en 2005 recibió 860 millones de dólares, es decir 438 millones más que en 2004, de aproximadamente 2,5 millones de que tuvieron que migrar ante el desempleo interno y la falta de oportunidades.

La prensa añade que alrededor de 650 mil bolivianos reciben remesa desde diferentes partes del mundo, de los cuales 28 por ciento son de Santa Cruz, 17 por ciento de Cochabamba, 14 por ciento de El Alto y 9 por ciento de La Paz.

El estudio demostró que el 63 por ciento de los beneficiarios es de clase media y que percibe sumas mayores a los 2 mil dólares anuales.

La Asociación de Bancos de Bolivia (Asoban), regional Cochabamba, informó que todas las entidades del sistema financiero nacional están autorizadas a realizar giros de Bolivia al extranjero y de cualquier parte del mundo al país, con tarifas que varían entre 5 y 10 por ciento del monto remitido y que cualquier otra entidad interesada en prestar esos servicios debe contar con autorización de la Superintendencia de Bancos.

Según estudio Abraham Pérez, indica que un 90 por ciento de las remesas enviadas por bolivianos en el extranjero a sus familiares en Bolivia, está dirigido al consumo, es decir a la adquisición de bienes (terrenos, viviendas, vehículos, ganado, equipos electrodomésticos y herramientas, entre otros) y menos del 10 por ciento a inversiones vinculadas con el aparato productivo nacional, según el director del Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).

### 2.1.3.2 ESTUDIOS REALIZADOS EN EL EXTERIOR

#### Dirección General de Servicios Postales

- **DIAGNÓSTICO DEL SUBSECTOR DE REMESAS Y/O GIROS POSTALES Y SU PAPEL EN LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO Y BANCARIO DEL PAÍS**

Según un legislador del Estado de Colorado, cada año en total, los inmigrantes residentes en Estados Unidos envían 500 mil millones de dólares a diversas partes del mundo como remesas, los inmigrantes latinoamericanos envían a sus países unos 30 mil millones de dólares, principalmente a México (unos 10 mil millones de dólares), seguido por países de América Central y la República Dominicana. Recientemente dicho legislador había propuesto un impuesto del cinco por ciento a todo envío de dinero al exterior, teniendo fuertes rechazos de las empresas de transferencias electrónicas de dinero dicho proyecto.

Algunos estudios señalan que los hispanos en Estados Unidos envían en remesas a México, Honduras, Guatemala, El Salvador y Nicaragua cerca de 40 millones de dólares diariamente, lo que muchas compañías Fortune 500 no alcanzan a ganar en todo un trimestre. Así, mientras que EE.UU. experimentaba uno de sus años económicos más difíciles en el 2002, los hispanos enviaron a Latinoamérica cerca 25.000 millones de dólares, un incremento de más del 10% respecto al año anterior.

De hecho, los hispanos que viven en EE.UU. son los mayores generadores de remesas mundiales, de acuerdo con un estudio del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco

La **Dirección General de Servicios Postales** Interamericano de Desarrollo (FOMIN), sin embargo, padecen la realidad de que los envíos de remesas hacia Latinoamérica son los más costosos mundialmente; en promedio resulta ser un 50% más alto que transferir hacia, por ejemplo, la India o Pakistán, según el estudio del 2003 “Enviando Dinero a Casa: una Comparación Internacional del Mercado de Remesas”, de FOMIN.



Por su parte, según un artículo con cifras estadísticas publicadas recientemente en el Diario el Comercio<sup>7</sup>, 1.000.000. de latinoamericanos viven en España, enviando a sus países de origen unos 1.600 millones de Euros en remesas, de los cuales US\$ 1.200. Millones al año recibe Perú, lo que constituye aproximadamente el 10% de sus exportaciones, estas provienen de los 2,5 millones de peruanos residentes en España.

Recientemente dicho Informe del BID, muestra que el año pasado 2004, la región recibió 45 mil 800 millones de dólares, superior en aproximadamente 21%, respecto al año 2003, de los cuales mil 360 millones, el 2,97%, correspondieron a giros hechos por peruanos desde el exterior; superior en 5% a lo efectuado el 2003.

## **2.1.4 IMPORTANCIA DE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS**

**2.1.4.1 El sistema de intermediación Financiera<sup>5</sup>** Es un mercado en el que se encuentran los oferentes y los demandantes de dinero a través de instituciones que articulan los dos mercados parciales que existen en su interior: el de los depósitos y de los créditos y otros servicios como los neutros, pues deben captar y movilizar los primeros y colocar y los segundos, obteniendo por ese servicio un diferencial para cubrir costos y obtener utilidades.

El sistema de una economía está conformado por instituciones, mercados y mecanismos, instrumentos y normativas que permiten que el ahorro de los agentes económicos se transfiera eficientemente hacia los agentes económicos que requieren para aprender proyectos productivos y de desarrollo las principales funciones que cumple un sistema financiero son:

- Transferir recursos a través del tiempo y espacio
- Administrar el riesgo

---

<sup>5</sup> Valdivia Urdinea, José “Las Microfinanzas: Un mercado pequeño que se agrandan”. 2004

- Permitir la compensación y liquidación de los pagos facilitando el intercambio de bolivianos, dólares y activos.
- Conformar patrimonios comunes y subdividirlos en participaciones, objeto de permitir la operación de pequeños inversionistas
- Proveer información para la adecuada toma de decisiones
- Promover medios para enfrentar los incentivos perversos en el regional.

#### 2.1.4.2 Clasificación de los Servicios Financieros

Los servicios financieros forman parte de los servicios que son ofertados por entidades financieras bancarias y no bancarias a sus clientes, en un marco de competencia y por medio de una gama amplia de operaciones resultantes del dinamismo de la actividad económica y de la normatividad financiera.

Hemos afirmado que para que exista una operación bancaria, de acuerdo al concepto de la misma, es imprescindible que participe un banco; por consiguiente, al ser el contrato bancario nada más que la manifestación jurídica de aquella, para que un contrato pueda incluirse en la categoría de los contratos bancarios, una de las partes contratantes debe necesariamente ser un banco<sup>6</sup>.

Fuera de la obligación de dar, los bancos también cumplen con obligaciones de hacer en los casos de los contratos como por ejemplo el giro y otros servicios básicos.

Tradicionalmente, estas operaciones han sido clasificadas en **activas, pasivas y neutras**<sup>7</sup>. El criterio de clasificación atiende a la posición acreedora, deudora o neutra que el banco asume respecto del cliente.

En este sentido, las operaciones **activas** son aquellas en las que el banco asume la posición de acreedor frente al cliente. Son operaciones activas las siguientes

<sup>6</sup> DELFINO CAZET, p. 35.

<sup>7</sup> VILLEGAS, Carlos Gilberto. Compendio Jurídico Técnico y Práctico de la Actividad Bancaria. Tomos I y II. Desalma, Buenos Aires, 1980

contratos: la apertura de crédito, el préstamo bancario y el descuento. Por el contrario, las operaciones pasivas son aquellas en las que el banco asume la posición de deudor frente a su cliente. Son operaciones **pasivas** el contrato de depósito bancario y el contrato de redescuento. Las operaciones **neutras** son aquellas, respecto de las cuales el banco no es deudor ni acreedor. Son operaciones instrumentales que sirven a las demás. Las operaciones neutras son el contrato de cuenta corriente bancaria, el contrato de arrendamiento de cajas de seguridad, el giro y la transferencia, por cuenta de sus clientes.

Según el **Banco Central**. Adicionalmente, las operaciones que no son activas ni pasivas, se consideran neutras y comprenden en general a todos los servicios que presta el banco, sean cobranzas, pagos, entre otros".

Asimismo, a partir de lo anterior, la mencionada entidad ha indicado lo siguiente en relación con las operaciones materia de consulta:

#### **- Transferencias de fondos**

"Los titulares de cuentas corrientes o de ahorros abiertas en empresas del sistema financiero, utilizan frecuentemente operaciones de transferencias de fondos a fin de disponer de las sumas existentes en sus respectivas cuentas bancarias a través de sistemas electrónicos, pudiendo transferirse de esta manera todo o parte de los fondos a otra cuenta del mismo u otro banco, en esa plaza o en plaza distinta o incluso a una cuenta de un banco domiciliado fuera del país. De tal manera, toda vez que dichas transferencias de fondos son efectuadas con cargo a determinada cuenta bancaria, es claro que ello involucra el manejo de información protegida por el secreto bancario".

#### **- Giros**

"A través de los giros (a los que por usos y costumbres en el sistema financiero se le denomina también "transferencias"), las empresas bancarias brindan al público el servicio de trasladar determinada cantidad de dinero de un lugar a otro, mediante la expedición de órdenes de pago por el mismo banco, documento que

servirá de prueba para acreditar la condición de beneficiario de la suma respectiva. Usualmente los bancos atienden estas operaciones a quienes son clientes, es decir, mantienen una cuenta en la entidad bancaria.

Como puede apreciarse, se trata de una provisión de fondos destinada a que los mismos se coloquen en un lugar distinto y a favor del mismo constituyente o de un tercero, debiendo precisarse que la obligación de llevar a cabo el encargo surge de la existencia de una provisión destinada a ser transferida en los términos del acuerdo. De tal forma, dado que se trata de un servicio brindado por las entidades bancarias (que conforme hemos anotado, califica como operación neutra), esta modalidad de giro o transferencias no se encuentra protegida por el secreto bancario".

#### **2.1.4.3 El mercado Financiero Rural**

Según las instituciones especializadas en finanzas rurales “un mercado financiero rural consiste en las interrelaciones de activos financieros entre compradores y vendedores que interactúan en las economías rurales.” Estas relaciones están basadas en transacciones que incluyen pedir prestado, prestar y transferir los derechos de propiedad (títulos de deuda como promesas de pago y títulos de propiedad que dan acceso, uso o control a su propietario) sobre los activos financieros<sup>8</sup>.

En cuanto a la intermediación, esta no es realizada exclusivamente por las instituciones formales, si no por los agentes involucrados en la producción, distribución y consumo, cuya función es la de “reciclar” los ahorros de los individuos y las empresas hacia las demandantes de crédito para la adquisición de los recursos reales. La presencia de estos agentes depende de la intermediación por parte de los individuos, las familias y las empresas que participan en el

---

<sup>8</sup> FAO (1999). Macroeconomía y políticas agrícolas: una guía metodológica.

mercado rural de bienes y servicio. Es por esto que se supone que la dinámica productiva domina la dinámica financiera.<sup>9</sup>

Abandono del modelo de la economía de mercado monopolista antiguo, las nuevas características del mercado financiero rural, destaca la coexistencia de un sector formal y un sector informal de crédito cada cual con particularidades propias. Ambos sectores con diferentes tasas de interés, que originan segmentación del mercado y de las condiciones crediticias dentro de cada sector. Los mayores constates entre ambos sectores son el tipo de beneficiario a quienes atienden y las garantías requeridas.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 DEFINICIONES SOBRE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS.**

#### **2.2.1.1 Definición de Giros**

Según Marconi (2004:46). Un giro<sup>10</sup> es otro instrumento de cambio emitido (previo pago de una determinada suma) por el Servicio Postal, bancos, o por operadores de compañías que emiten giros. Generalmente son utilizados por individuos que no tienen una cuenta corriente. Como generalmente no se pide a los compradores que se identifiquen (a través de números de cuentas o documentos de identificación).

- *El giro, es la remisión de dinero, girando<sup>11</sup> letras de cambio, cheques u otros medios; remisión de fondos a través del servicio postal o telegráfico. Entonces, de ahí también se define los giros postales que también son la remisión de fondos de un lugar a otro, incluso a otros países a través de las oficinas y enlaces del servicio nacional de correos.*

---

<sup>9</sup> Malky Alfonso “caracterización d los servicios microfinancieros en el sector rural tradicional de Bolivia” (2002)

<sup>10</sup> Resultado de girar una letra u otra orden de pago.

<sup>11</sup> Emitir o expedir letras, cheques u otras órdenes de pago

**Giro Ordinario**, el cliente que da la orden entregará los fondos en la ventanilla de una oficina de Correos u ordenará debitarlos de su cuenta y solicitará el pago del importe íntegro, sin ningún descuento, en efectivo, al beneficiario.

**Giro de depósito**, el cliente que da la orden entregará los fondos en la ventanilla de una oficina de Correos y solicitará que sean depositados sin efectuar descuento alguno, en la cuenta del beneficiario administrada por una administración postal o en una cuenta administrada por otras organizaciones financieras.

**Giro de reembolso**, el destinatario de un envío contra reembolso entregará los fondos u ordenará debitarlos de su cuenta y solicitará el pago del importe íntegro, sin ningún descuento, al expedidor del "envío contra reembolso".

**Giro bancario**, ahora con respecto los giros bancarios, es cuando un cheque librado por un banco contra sus propios fondos, los cuales están depositados en otro banco con el cual mantiene relación de corresponsalía. Uno de los giros bancarios más usados es el giro bancario del extranjero. Los giros bancarios permiten a un comerciante legítimo mover fondos de un país a otro, tan rápidamente como se mueve el dinero en efectivo, (aunque más lentamente que a través de transferencias electrónicas)<sup>12</sup>.

Otras de las ventajas del giro bancario son las siguientes:

- Se compra en cualquier banco, pues no se requiere ser cuenta habiente.
- Se pueden emitir casi en cualquier divisa.
- Son nominativos, ya que no se expiden giros al portador.
- No pueden ser cobrados por terceros, puesto que los bancos sólo los reciben para abono en cuenta.

---

<sup>12</sup> Nueno, Pedro y Pregel, Gert:

Es una práctica común que los exportadores que aceptan esta forma de pago embarquen las mercancías antes de recibir el original del giro, lo cual no es aconsejable. Deberán esperarse a recibir el documento original y presentarlo para su cobro.

(Según servicios postales 2004) Dentro de los servicios de giros, también se tiene los servicios postales bancarios, es donde la utilización de los servicios postales bancarios en una amplia perspectiva alcanzan la prestación de los servicios de pagos de giros postales, la transferencias de valores asociadas a operaciones comerciales o incluso al pago de los sistemas previsionales; pues en países desarrollados los pagos de pensiones y/o subsidios diversos se efectúan a través del servicio postal, así como el cobro de derechos y contribuciones al Estado en aquellas zonas donde las oficinas recaudadoras o pagadoras no llegan. Según actas de la Unión Postal Universal, existen servicios postales bancarios en las modalidades de giros postales, transferencias de dinero, postcheques, retiros postnet, microcréditos, entre otros.

Bajo esta perspectiva, este servicio postal bancario consiste en que el expedidor entregará los fondos en la ventanilla de una oficina de Correos u ordenará debitarlos de su cuenta corriente postal y solicitará el pago del importe en efectivo al beneficiario, una tercera persona. El expedidor entregará los fondos en la ventanilla de una oficina de Correos y solicitará que sean depositados en la cuenta corriente postal del beneficiario o en otros tipos de cuentas que lleven las administraciones.

La postura del autor Marconi, presenta una definición general de un giro ya sea bancario o no bancario, pero es muy importante recalcar el aporte del autor ya que diferencia los tipos de giros e incluso muestra la forma de realizar un giro.

### 2.2.1.2 Definición de Transferencia

(Bernabé Ndrishikanye 2004) La transferencia bancaria es una orden de pago, una operación mediante la cual el titular de una cuenta, en un banco o caja ordena que transfieran determinados fondos con cargo a ésta, a otra cuenta de la misma o distinta entidad, pudiendo ser él u otro el beneficiario.

Dentro de los productos bancarios se encuentra las transferencias, es una de las modalidades que ofrecen las entidades de crédito para la movilización de los fondos que se tienen depositados en las diferentes cuentas. Básicamente la realización de una transferencia equivale al reintegro de una cantidad de dinero de nuestra cuenta y al ingreso de la cuenta del destinatario, tenga este último la cuenta en la misma entidad o en una entidad distinta en la misma ciudad o en otra.

Según el autor Río Barcena, Lo más habitual es la transferencia de cuenta a cuenta, aunque también se pueden realizar transferencias que vayan dirigidas a una entidad concreta en una localidad concreta y que sean cobrados por caja. En este tipo de transferencias no es necesario conocer los datos bancarios del destinatario, tan solo es necesario saber dónde quiere que sea enviado el dinero y sus datos particulares.

Otra modalidad de transferencias es la que tiene su origen en un país y su destino en otro, ya sea en la moneda del país de origen de la transferencia o bien en la moneda del país de destino.

Las transferencias pueden ser:

- I. Normales, tardan en llegar dos o tres días
- I. Múltiples, de una misma cuenta salen varias transferencias.
- II. Telegráficas o urgentes, aquella que le permite al beneficiario la recepción de la transferencia en el mismo día e incluso, con los adelantos técnicos



actuales, casi al momento. Son mas caras y efectuadas generalmente por fax. La tendencia ya casi generalizada que estas transferencias se hagan por los medios informáticos que disponen los bancos y cajas de ahorros en tiempo real, sobre todo si entre oficinas de la misma entidad.

(Juan R. Marques: 1998) También define que existen transferencias permanentes, que son aquellas en las que se transfieren una cierta cantidad a una cuenta determinada el mismo día todos los meses y, por oposición, las que se efectúan puntualmente en un momento dado. Cuando así lo requiere el cliente el banco puede ser destinatario o intermediario de la transferencia,

Hay muchas definiciones sobre transferencia tomaremos nota de algunos que son de importancia para nuestro estudio.

- Transferencia de pagos internacional, pagos a través de fronteras internacionales, en forma de transferencias, giros y asistencia.
- Transferencias corrientes, Asignaciones que el Gobierno Federal destina a través de ayudas o subsidios a otros sectores, con el objeto de realizar gastos destinados a sufragar gastos corrientes de consumo o de operación.

Como se puede observar, todos los autores aclaran de una manera un tanto distinta sobre el servicio de transferencia, entonces es un servicio de caja ya visto en cuenta corriente, parte de la doctrina de que se considera que no es un contrato autónomo. La transferencia es un traspaso de crédito de una cuenta bancaria a otra de diferente titular dentro del mismo banco o en bancos distintos. Cuando un cliente da orden a un banco de transferir a la cuenta de otro cliente en el mismo banco determinada cantidad, la operación se reduce a debitar la suma en la cuenta del cliente ordenador y acreditarla en la del cliente beneficiario.

### 2.2.1.3 Remesas

Según (Scott Robinson 2003), menciona en un lenguaje coloquial, se entiende que las remesas<sup>13</sup> son el dinero que los emigrantes envían a su país de origen, siempre que sea a cambio de nada tangible; es decir, como regalo. No obstante, en la contabilidad oficial de los países, no existe un único apunte contable que recoja este concepto, sino tres diferentes. Estos tres apuntes contables aparecen reflejados en la balanza de pagos, el documento contable en el que los países recogen sus transacciones con el exterior. De este modo, la respuesta técnica a la pregunta qué son las remesas de los emigrantes tiene una extensión algo más amplia que sigue.

Es muy importante tomar en cuenta tres conceptos contables diferentes: **remesas de trabajadores**<sup>14</sup> como las transferencias corrientes de los extranjeros residentes, entendiendo por ello que han permanecido o intentan permanecer por un período de por lo menos un año. Además, la definición añade otros detalles que convierten su verificación en un reto, entre ellos, que estas remesas suelen realizarse entre familiares. Este es el dato contable que se suele utilizar de remesas de migrantes. Los fondos enviados por inmigrantes no residentes, es decir, los que llevan menos de un año en el país, vienen calculados en otro apartado llamado **compensación de empleados**<sup>15</sup> que suma los ingresos que los no residentes han percibido de los residentes calculándolo en bruto. Es decir, incluyendo desde sueldos hasta contribuciones a la Seguridad Social. En este concepto entrarían los ingresos de categorías laborales muy disímiles como los de los trabajadores extranjeros empleados por Embajadas españolas en el exterior junto a los salarios temporeros agrícolas. Específicamente, este concepto integra los ingresos de lo que define como “trabajadores fronterizos”, los que trabajan en España pero tienen centros de interés económico en su propio país “who have

---

<sup>13</sup> Conjunto de efectos comerciales que una entidad recibe de un cliente para descuento y abono en su cuenta. Modalidad de operación financiera por la que se transfieren fondos a otra plaza, sin necesidad de efectuar el traslado físico mediante el envío de un efecto sobre la plaza para proceder al cobro. Envío de mercancías, de dinero, de efectos, de valores o de documentos de un lugar a otro.

<sup>14</sup> (workers' remittances)

<sup>15</sup> (compensation of employees),

centers of economic interest in their own economies.”. En la balanza de pagos la remuneración de empleados figura en el componente de Renta. Por último, en la balanza de Capital aparecen un último concepto, las **transferencias de emigrantes**<sup>16</sup> que recogen, citando el manual asientos de contrapartida al flujo de bienes y a los cambios en rubros financieros que surgen por la migración de individuos de una economía a otra. Es decir, los bienes que el emigrante lleva de un país a otro cuando se traslada. Según el manual deben de ser equivalentes a la riqueza neta de los emigrantes “The transfers to be recorded are thus equal to the net worth of the migrants.”<sup>17</sup> Según la Organización Internacional par la migración el término “remesas” puede definirse por, lo general como la porción de sus ingresos que el migrantes internacional envía desde el país de acogida o su país de origen. Es preciso establecer una diferencia entre las remesas oficiales que se transfieren a través de los canales Bancarios oficiales y que, por consiguiente, figuran en las estadísticas del país, y las remesas informales, que se envían a través de sistemas privadas de transporte de dinero, a través de amigos y parientes, o que son llevados consigo mismo por los propios emigrantes a su hogar.<sup>18</sup>

Según la Organización Internacional par la migración el término “remesas” puede definirse por, lo general como la porción de sus ingresos que el migrantes internacional envía desde el país de acogida o su país de origen. Es preciso establecer una diferencia entre las remesas oficiales que se transfieren a través de los canales Bancarios oficiales y que, por consiguiente, figuran en las estadísticas del país, y las remesas informales, que se envían a través de sistemas privadas de transporte de dinero, a través de amigos y parientes, o que son llevados consigo mismo por los propios emigrantes a su hogar.

---

<sup>16</sup> (migrants’ transfers)

<sup>17</sup> Estos conceptos estadísticos están definidos por el Manual de Balanza de Pagos del Fondo Monetario Internacional, cuya edición vigente, la quinta, data de 1993. Se trata de un grueso tomo de 191 páginas con apretada letra en dos columnas que contiene las definiciones de todos los flujos económicos internacionales y de su contabilidad. El objetivo es que todos los países elaboren una contabilidad internacional homogénea y, por tanto, los resultados sean comparables.

<sup>18</sup> Mckiley, Brunson, International Organization for Migration, Remesas de los migrantes en las Américas, Tendencias y Opciones de Políticas para los países de la conferencia Regional sobre Migración, Vill Conferencia Regional sobre Migración, Canaán Quintan Roo, México, 2003

Las remesas de fondos se están convirtiendo en una de las fuentes más seguras de divisas y capital para los países en desarrollo, y por esta razón son un fenómeno de creciente interés para los gobiernos, fundaciones, instituciones multilaterales, investigadores y entidades bancarias. Se estima que en el 2006 las remesas de fondos representaron un total de US\$ 569 millones, con lo cual se han constituido en una fuente vital de divisas para los países en desarrollo. En general, se define a las remesas de fondos (también llamadas giros, transferencias o envíos de dinero) como dinero y productos ganados por inmigrantes que trabajan y viven en un país extranjero y que son enviados por ellos a familiares en su país de origen o tierra ancestral.

### **2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS GIROS Y TRANSFERENCIAS**

Los giros y transferencias al igual que otros movimientos monetarios, cuentan con muchas características, mismas que diferencian y sobre todo está dentro de un servicio muy importante para los usuarios.

La principal característica es que se encuentra dentro de las operaciones bancarias neutras y se trata de un movimiento monetario inmediato (a corto plazo). Es un movimiento sencillo, porque el usuario no necesita realizar trámites burocráticos, donde existe relacionamiento entre toda entidad financiera que preste este servicio. Tiene su propia compensación de acuerdo a la temporada de los distintos lugares.

Un giro cuenta con un seguro por cada movimiento, genera confianza para los clientes que así lo conocen, es un servicio completo hasta su entrega.

En cuanto a las remesas, son transferidas por una entidad externa y estas son emitidas a otras internas denominándose así un giro, ya que para el Estado está identificado como Remesa pero para los usuarios es simplemente un giro. El sistema de giros bancarios trabaja con sucursales, pero también con corresponsales y bancos que intermedian estas operaciones en el exterior.

Por lo tanto, “es una transferencia cablegráfica”.

### **2.2.3 MARCO REFERENCIAL**

#### **2.2.3.1 Evolución del marco legal y regulatorio del sector financiero**

En la evolución legal, regulatorio y de políticas en los últimos 20 años pueden percibirse tres fases diferenciadas:

#### **2.2.3.2 Fase de Liberalización y Reorganización 1985 – 1992**

La liberalización financiera se inicia con la promulgación del Decreto Supremo (DS) 21060 en agosto de 1985, que da origen a un cambio radical de la política económica de Bolivia, enterrando el enfoque intervencionista y estatista vigente hasta entonces y supero el agudo problema de hiperinflación enfrentando en los años precedentes. En esta fase inicial de reorganización del Estado, se lleva a cabo las siguientes reformas en la política económica: fijación de las tasas de interés en función de la oferta y la demanda, autorización de los contratos financieros tanto en moneda nacional y extranjera, la reducción de las tasas de canje sobre captaciones de depósitos de instituciones financieras y libertad cambiaria mediante la implementación de un mecanismo de subasta abierta para compra de divisas administrado por el BCB, denominado Bolsín. En una segunda etapa, se profundiza la reorganización del estado mediante reformas institucionales en los órganos rectores del SFN. Se produce la reestructuración operativa financiera del BCB y la reposición de la SBEF en 1987 en base a la Gerencia de fiscalización en el BCB, puesto que su creación se produjo en 1928, en el marco de la denominada “Ley Kermmeer”. También se produjo la redefinición del rol estatal eliminando su participación directa de las actividades de intermediación financiera y, determinando el cierre de la banca estatal, con lo que la presentación de servicios financieros en el área rural se redujo al mínimo.

### **2.2.3.3 Fase de Redefinición Institucional del Marco Jurídico 1993 – 1999**

Se promulgan nuevas leyes y disposiciones dirigidas al fortalecimiento del sistema financiero y la profundización de su rol normativo, asignado de recursos y de fiscalización. Destacan: la nueva Ley de Bancos y Entidades Financieras, LBEF (1993), la nueva Ley del BCB (1995), la Ley de Propiedad y Crédito Popular, LPCP (1998), el Decreto de creación de Fondos Financieros Privados, FFPs (1995) y el Decreto reglamentario de funcionamiento de Cooperativas Ahorro y Crédito, CACs (1996).

### **2.2.3.4 Fase de Reformas al Marco Normativo y Reglamentario, 2000 adelante**

Se inicia reformas a la LBEF: En abril de 2000, mediante la Ley de Reactivación Económica, se faculta a la SBEF proporcionar información parcial de la Central de Riesgos a entidades privadas de giro exclusivo, relacionado con el micro crédito y crédito de consumo, disposición que es complementada con el “Reglamento para constitución y Funcionamiento de Buros de Información Crediticia, BIC”, aprobada en noviembre 2000. Luego, la ley No 2297 de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera, LFNSF, promulgada en diciembre de 2001, introduce modificaciones al alcance de la “intermediación financiera”, excluyendo a las Asociaciones y Fundaciones Civiles sin fines de lucro, denominadas Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) o Instituciones Privadas de Desarrollo Social (IPDS) consideradas en la Ley 1488 de 1993 y Cooperativas de ahorro y Crédito, CACs, de vinculo cerrado, del ámbito de la LBEF, se establece principios de reprogramación de cartera no vinculada de los actuales proceso de liquidación forzosa de entidades de intermediación financiera y, se incorpora normativa sobre la “regulación, intermediación forzosa y liquidación”, de entidades financieras.

La Ley N° 2297 constituye la culminación de una iniciativa generada hace cerca de tres años se genera el anteproyecto de Ley de Fortalecimiento de Sistema de

intermediación Financiera. Un aporte importante de esta nueva norma al terreno de las microfinanzas es la aplicación del alcance de las operaciones dispuestas a favor de los Fondos Financieros Privados (FFPs) respecto a lo establecido en el DS 24000 de mayo de 1995, puesto que estas entidades podrán realizar operaciones pasivas a activas a nivel nacional (excepto factoraje), teniendo restricciones solo a lo referente a operaciones de comercio exterior, estándoles permitidas las operaciones de envío de dinero y recepción de remesas de dinero de personas jurídicas y naturales dentro dentro y fuera del país y, dándoles posibilidad de la captación de dinero en cuenta corriente, la emisión de tarjetas de crédito, así como la inversión del capital de entidades de servicios financieros que podrá ser autorizada según el caso por la SBEF. Sin embargo resulta inexplicable la exclusión del “Fondo de Garantía de Depósitos”, cuyo establecimiento constituida la base del anteproyecto original de la Ley N° 2297. El Aspecto concomitante la Ley 2297, excluye a las denominadas Organizaciones No Gubernamentales “ONGs/ IPDS”, y , CACs de vinculo cerrado del ámbito de la LBEF aprobada en 1993, se restringe la posibilidad de normar la constitución y funcionamiento de la denominadas Entidades Financieras de desarrollo Local (EDFL) en el marco de la LBEF, puesto que la Ley 2297, reconoce expresamente, solo a los bancos como entidades financieras bancarias y las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Fondos Financieros Privados y Mutuales de Ahorro y Préstamo para la vivienda, como entidades no Bancarias de intermediación Financiera.

### **2.2.3.5 Tratamiento Jurídico de las ONGs**

Las Asociaciones y Fundaciones Civiles sin fines de lucro, comúnmente denominadas Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) O Instituciones Privadas de Desarrollo Social (IPDS), tenían un reconocimiento expreso en la LBEF, donde el artículo 81 Numeral 3, de la Ley 1488 explícitamente las reconocía como Entidades Financieras No Bancarias. Así artículos 6,69 y 81, establecían concretamente lo siguiente:

- Las EFNB, por lo tanto o IPDS, que capten recursos del público o intermedien recursos del Estado, de origen interno o externo y que realicen operaciones de colocación de estos recursos, se rigen por la Ley 1488 y sus reglamentación;
- “Las Entidades Financieras No Bancarias,.. que tengan como objeto la captación de recursos del público o que deseen habilitarse como instituciones de intermediación de recursos del Estado, aún cuando no persigan fines de lucro, que para su constitución y obtención de personería jurídica, estén normadas por sus leyes o disposiciones legales especiales, aplicarán dichas normas, solo en lo concerniente a su constitución, estructura orgánica y administración. La autorización de funcionamiento, fiscalización, control e inspección de sus actividades y operaciones, son de competencia privativa de la Superintendencia” (Artículo 6, LBEF).

No obstante al reconocimiento, las ONGs o IPDS como Entidades Financieras No Bancarias en el marco de la Ley 1488, estas instituciones carecieron hasta el presente de un marco regulatorio para su fiscalización. Debe aclararse que estas disposiciones de la LBEF fueron derogadas con la reciente LFNSF, Ley No 2297 de diciembre de 2001.

Por otro lado, determinados artículos de la Ley No 1864 de Propiedad y Crédito Popular (LPCP), de 15 de junio de 1998, establecen:

- Plantea que las ONGs Financieras, podrán ejecutar operaciones de microcrédito de acuerdo a normas a ser emitidas por el Comité de Normas Financieras de Prudencia, CONFIP (Artículo 15).
- Las ONGs que no capten recursos del público, y que realicen actividades de crédito utilizando sus recursos propios, fondos de donación o recursos provenientes directamente de organismos internacionales sin la intermediación o participación del Estado, quedan excluidas de la



fiscalización, control e inspección de sus actividades por parte de la SBEF (Artículo 16: Operaciones de las ONGs).

- Las ONGs que utilicen recursos públicos serán supervisadas por la Contraloría General de la república en el marco de la Ley SAFCO (Artículo 16: Operaciones de las ONGs).
- Plantea que las “personas colectivas” podrán solicitar autorización de la SBEF, para movilizar recursos del público, de manera restringida y sujeta a reglamentación del CONFID (Artículo 18).

Como se aprecia el tratamiento del marco regulatorio y de fiscalización para las asociaciones y fundaciones civiles sin fines de lucro es cambiante en caso de la ley LBEF y contradictoria en el caso de la LPCP. En efecto, como se indico más adelante, la Ley No 2297 de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera, LFNSF, promulgada en diciembre de 2001, introduce modificaciones y Fundaciones Civiles sin fines de lucro, denominadas Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) o Instituciones Privadas de Desarrollo Social (IPDS) consideradas en la Ley 1488 de 1993. Por su parte la LPCP, mantiene un reconocimiento expreso para las operaciones de microcrédito de las ONGs, inclusive para “movilizar recursos del público de manera restringida”, en tanto sean personas colectivas.

#### **2.2.3.6 Sistema de Supervisión Privada de las ONGs Financieras**

Alternativamente a la situación de incorporación de las EFNF a la normatividad y fiscalización por parte de la SBEF, estas entidades han considerado en el “Sistema de Supervisión Privada” una opción que sin sustituir a la fiscalización estatal, mejore su credibilidad pública. Este sistema tiene dos facetas; por una parte, se encuentra la actitud institucional de carácter individual de dotarse de mecanismos de autorregulación y autosupervisión acordes con las tendencias modernas de administración financiera; y, por otro lado, se tiene acordado un sistema de supervisión privada adoptado por un conjunto de instituciones no

fiscalizadas respondiendo a la necesidad de establecer de un marco único y homogéneo de control y supervisión central, independiente o delegado por la autoridad estatal de fiscalización, que garantice al proveedor de excedentes económicos la devolución de sus recursos.

El Sistema de Supervisión Privada en Bolivia está esta definido como el desarrollo de un esquema institucionalizado, que permite a las IMFs adherirse de manera voluntaria a un sistema que norma su funcionamiento, las supervisa y por ende genera los beneficios que esto implica.<sup>19</sup>

### **2.2.3.7 Componentes del Sistema del Sistema de Supervisión Privada**

Se han identificado cuatro componentes para el sistema:

- Normas y estándares, de las disciplinas administrativas y financieras que las entidades se auto-imponen y aquellas del área financiera vigentes en el país que involucran al sector.
- Supervisión y fiscalización para vigilar el cumplimiento de la normativa a través del análisis de la información a la que se tiene acceso y un seguimiento directo (inspecciones) a cada entidad adherida.
- Rating o calificación, que tiene como objetivo evaluar el desempeño de las IMFs a fin de sintetizar sus principales características y poder compararlas entre ellas y con otras IMFs.
- Difusión para dar a conocer la información a todos los involucrados (socios y usuarios) a fin de transparentar sus operaciones.

## **2.2.4 NORMAS QUE RIGEN LOS GIROS**

### **2.2.4.1 Sistema Legislativo Boliviano**

---

<sup>19</sup> Este punto es desarrollado en base al documento de trabajo “Propuesta de Mecanismo Institucional para el Sistema de Autorregulación”, FINRURAL, La Paz, Diciembre de 2002

Según el Banco Central, Jurídicamente las operaciones bancarias son contratos. En otras palabras, las operaciones de banco se reducen en todos los casos a contratos no es otra cosa que el esquema jurídico de la operación de banco.

***La acepción de servicios auxiliares financieros (SAF) en las legislaciones financiera boliviana es confusa e insuficiente. La Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF), Ley 1488 del 14 de abril de 1993, incluye una acepción genérica.***

El artículo 3 de la LBEF incluye un concepto que concretamente establece: “Son actividades de intermediación financiera y de servicios auxiliares del sistema financiero, las siguientes:”

1. Recibir dinero de personas naturales o jurídicas como depósitos, préstamos mutuos, o bajo otra modalidad para su colocación conjunta con el capital de la entidad financiera, en créditos o en inversiones del propio giro.
2. Emitir, descontar o negociar títulos-valores y otros documentos representativos de obligaciones.
3. Prestar servicios de depósito en almacenes generales de depósito.
4. Emitir cheques de viajero y tarjetas de crédito.
5. Realizar operaciones de compraventa y cambio de monedas.
6. Efectuar fideicomisos y mandatos de intermediación financiera, administrar fondos de terceros, operar cámaras de compensación y prestar caución y fianza bancaria.
7. Realizar operaciones de arrendamiento financiero y factoraje, si estas actividades las efectúan entidades de intermediación financiera.

## 8. Valuar las entidades del sistema financiero.

Como se aprecia, bajo la SBEF (actual ASFI) no existe una definición expresa y clara de SAF , puesto que su inclusión es genérica y no distingue intermediación financiera (operaciones del activo o colocaciones y del pasivo o captación) de servicios financieros auxiliares (operaciones de servicio al cliente).

Por otra parte, la LPCP en su Capítulo II, Servicios Financieros en los Municipios, Artículo 20, Expansión de la Cobertura, establece:

- I. “Los sueldos auxiliares financieras que no sean de intermediación financiera podrán ser realizadas por entidades autorizadas por la SBEF, limitado al pago de sueldos, sueldos a los funcionarios público, giros, transferencias, manejo de tesorería de entidades públicas, apertura de cuentas fiscales, recaudaciones de tributos o aportes previsionales y cambio de monedas.
- II. “los gobiernos municipales podrán brindar incentivos a entidades autorizadas por la SBEP, para que presten los servicios mencionados en el numeral anterior, en las localidades y comunidades de su jurisdicción, otorgándoles apoyo limitado. Este apoyo deberá ser establecido en cada licitación pública deberá seleccionarse al proponente que, cumpliendo plenamente con los requisitos técnicos y de solvencia necesaria, precise el menor apoyo.”
- III. “el Poder Ejecutivo diseña un mecanismo estandarizado par la presentación de servicios auxiliares financieros en los municipios.”

Como se observa, bajo la LPCP, con un enfoque municipal, existe un sesgo en la definición de SAF como servicios limitados al sector público nacional y local.

El Sistema de Pagos del Tesoro (SPT) entra en operación el 2 de enero de 2001. A través de este sistema se realiza el pago a los beneficiarios del Tesoro General de la Nación (TGN) mediante transferencias electrónicas al Banco Central de Bolivia (BCB), y de este a las Entidades Bancarias para abono en cuentas de ahorro o cuentas corrientes que mantengan los proveedores del Estado en dichas entidades. Esos abonos son destinados al pago de planillas, contratistas, proveedores y acreedores del Estado en general.

Subsistema de pagos Transferencias en el BCB Este subsistema está conformado por las transferencias que se efectúan en las cuentas de los bancos privados y el Gobierno en el BCB. Se distinguen tres tipos de órdenes que originan esas transferencias: órdenes escritas, órdenes electrónicas y autorización de débitos directos.

Subsistema de Pagos mediante Transferencias en Bancos Este subsistema está conformado por los servicios que los bancos ofrecen a sus clientes para facilitar las transacciones que implican un pago. Se distinguen los siguientes tipos de pagos: órdenes de pago para abono en cuenta y autorizaciones de débito directo. En las órdenes de pago para abono en cuenta se ordena traspasar fondos de la cuenta del cliente.

La situación actual de modernización del sistema de pagos boliviano, que el Banco Central de Bolivia lleva adelante un análisis de los principales aspectos jurídicos como la Ley N° 1864 de Propiedad y Crédito popular promulgada en 15 de junio de 1998, el cual modificó la Ley N° 1670 del BCB de 31 de octubre de 1995, otorgando de forma expresa al Banco Central de Bolivia, competencia en materia de sistemas de pagos, al establecer que esta institución formulará las políticas de aplicación general. A partir de ese momento, el BCB encara de manera sistemática el proceso de modernización y reforma de su sistema de pagos.

#### 2.2.4.2 Subsistema de Pagos mediante Giros

Estos instrumentos de pago son de suma importancia para el sistema de pagos de Bolivia porque permiten a los agentes no bancarizados efectuar y recibir pagos hacia y desde diferentes partes de la República. Los giros bancarios están normados por el artículo 1451 del Código de Comercio y por el numeral 6<sup>20</sup> del artículo 39 de la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras de 14 de abril de 1993.

Según el artículo 39 y numeral 6 mencionan, Transferencias y pagos en el artículo 1451 y por otro lado ECOBOL mencionan.

- *Las entidades financieras bancarias están autorizadas a efectuar las siguientes operaciones activas, contingentes y de servicios, con las limitaciones de la presente Ley:*
- *Los Bancos podrán colocar fondos y efectuar pagos en plaza distinta a su residencia o en la misma por cuenta de sus clientes que, previamente, les abonen su importe o autoricen a cargarla en cuenta, mediante la entrega de giros, cheques de viajero, transferencias, órdenes de pago o de abono. Los giros, las transferencias, y órdenes de pago y abono serán nominativos. (Arts. 1302 a 1308, 865, 745, 621, 535, 604 Código de Comercio).*
- *Por otro lado, de acuerdo al artículo 6 de la Ley N° 1424 de fecha 29 de enero de 1993, "...La Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL).Adicionalmente, debe mencionarse que Bolivia es miembro de la Unión Postal Universal y suscriptora del Acuerdo relativo a Giros Postales, que regula esta actividad.*

Por tanto, los giros bancarios y los giros postales que se efectúan mediante la empresa de correos están normados.

---

<sup>20</sup> Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero

Modificaciones a la Ley del Banco Central de Bolivia N° 1670. Se modifica el artículo 3 de conformidad con el siguiente texto.

Artículo 3.- “El BCB en el marco de la presente Ley, formulará las políticas de aplicación general en materia monetaria, cambiaria y del sistema de pagos para el cumplimiento de su objetivo”

1. Definición expresa de SAF separada de la correspondiente a operaciones de intermediaciones de intermediación financieras.
2. clarificación sobre el tipo de entidades financieras facultadas legalmente para la presentación de SAF al sector privado.
3. clarificación de la normativa legal referida a la presentación de SAF al sector público de Bolivia.

La LBCB plantea la obligatoriedad para todas las entidades del Sector Público de depositar sus fondos en cuentas fiscales del BCB, pudiendo la entidad delegar la administración de estos depósitos a otros bancos y entidades financieras, salvo los depósitos de las instituciones autónomas. Por su parte, la LPCP estipula que la SAF podrá ser proporcionada por entidades autorizadas por el SBEF (actual ASFI), limitados al pago de sueldos para el funcionario público, giros, transferencias, manejo de tesorería de entidades públicas. Apertura de cuentas fiscales, recaudaciones de tributo o aportes provisionales y cambio de monedas. Asimismo, la LPCP establece que los gobiernos municipales pueden abrir cuentas fiscales en un banco, fondo financiero privado, mutual de ahorro y préstamo, o cooperativa de ahorro y crédito supervisada por el SBEF (actual ASFI), precisa aprobación del TGN. Igualmente, las personas colectivas (incluidas las ONGS Financieras) autorizadas mediante la LBEF y la LPCP, pueden realizar operaciones financieras como entidades financieras no bancarias, podrán administrar cuentas fiscales con la previa aprobación de la SBEF.

Actualmente, el mercado de remesas boliviano no cuenta con un marco regulador específico: la ley 1488 sólo autoriza a las entidades financieras a realizar giros y transferencias de dinero y la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras establece normas de seguridad informática en este ámbito. Ello tiene implicaciones en la transparencia de la información, la seguridad e integridad de las transferencias de dinero y revela la inexistencia de exigencias mínimas para que las entidades que ofrecen este servicio ingresen en el rubro.

### **2.2.4.3 Sector Informal y su Regulación.**

Considerando el Decreto Supremo 28710 "Reglamento de Actividades de los Subsectores del Transporte", menciona:

**Artículo 1.** Reglamenta las actividades de los subsectores del Transporte.

Autorización, acto administrativo por el cual la Superintendencia de Transportes a nombre del Estado otorga a una persona individual o colectiva pública o privada, nacional o extranjera, el derecho de prestar servicios de transporte automotor público terrestre de pasajeros y de carga, sea este urbano, interprovincial, interdepartamental o internacional, así como la administración de servicios de Terminal terrestre por un periodo establecido.

La superintendencia de Transportes recientemente entra en la regulación de los servicios de transporte automotor público terrestre y los servicios de Terminal terrestre, a partir de fecha 15 de mayo de 2006. En el marco de la Ley 1600 D.S. 24178. Tan solo regula las tarifas de los servicios de pasaje a nivel interdepartamental y no regula así el área rural, el cual está a cargo de la alcaldía y otras instancias el cual dificulta su regulación directa por la Superintendencia.

La Superintendencia de Transportes implantó el sistema de **Oficinas de Atención al Usuario y/o Consumidor** (ODECO) con el fin de ofrecer información sobre los derechos de los usuarios de los servicios de transporte; orientar acerca de los



procedimientos de reclamación y colaborar en la solución de problemas eventuales, a través de su oficina central y las filiales de ODECO, ubicadas en: diferentes sectores.

Por otro lado, de acuerdo a lo dispuesto por la Superintendencia(1), todos los operadores de transporte aéreo, ferroviario y servicios aeroportuarios deben contar con Oficinas de Atención al Consumidor o Usuario (ODECO) propias, con el objeto de que los usuarios dispongan de canales más expeditos para la atención de sus reclamaciones(2).

Además, dichos operadores deben difundir las obligaciones y derechos del usuario, en particular los referidos a los procedimientos de Reclamación Directa y Administrativa.

Entonces, solo regula las tarifas y los servicios de encomienda pero no así los servicios de giros por este medio informal, además menciona que está prohibido el envío de dinero por el medio de transporte ya que no está regulado e incluso ODECO no reconoce este tipo de servicios.

#### **2.2.4.6 Régimen impositivo por giros y transferencias**

De conformidad a la Ley de Inversiones vigente en el país en materia impositiva, las inversiones nacionales y extranjeras están sujetas al Régimen Tributario General en vigencia.

- Remesas al exterior: 12.5%.

Son sujetos pasivos del ITF las personas naturales o jurídicas titulares o propietarios de las cuentas corrientes y cajas de ahorro (sea en forma individual, mancomunada o solidaria); las que realizan los pagos o transferencias de fondos; las que adquieren los cheques de gerencia, cheques de viajero u otros instrumentos financieros similares existentes o por crearse; las que sean beneficiarias de la recaudación o cobranza u orden los pagos o transferencias; las que instruyan las transferencias o envíos de dinero y las que operen el sistema de

pagos (sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que tendrá quien ordene la entrega o reciba los fondos, por las operaciones que ha realizado con el operador). (Artículo 4)

La base imponible del ITF esta dada por el monto bruto de las transacciones grabadas por el impuesto. (Artículo 5).

La alícuota del ITF es del 0,3 % durante los 12 primeros meses de su aplicación y del 0,25 % durante los siguientes 12 meses (Artículo 6).

#### **2.2.4.7 Consideraciones generales (Remesas)**

Las remesas que envían a sus familias los bolivianos emigrados no pueden estar exentas del pago del 1 por ciento al Banco Central de Bolivia (BCB) porque ingresan en el país junto con otros fondos que, según el Gobierno, son en “mayor porcentaje” capital especulativo sujeto al pago del gravamen de rigor.

La Asociación de Bancos de Bolivia (Asoban), regional Cochabamba, informó que todas las entidades del sistema financiero nacional están autorizadas a realizar giros de Bolivia al extranjero y de cualquier parte del mundo al país, con tarifas que varían entre 5 y 10 por ciento del monto remitido y que cualquier otra entidad interesada en prestar esos servicios debe contar con autorización de la Superintendencia de Bancos.

Desde el 1 de octubre/07, está en vigencia la comisión de 1 por ciento para el BCB por remesas del exterior, cobro que es transferido por las entidades financieras a los clientes, es decir, a las personas que envían dinero desde el extranjero.

*“Los bancos empezaron agresivamente con el 1 por ciento, pero viendo que hay la competencia, han empezado a bajar”, aseguró Arce, y explicó que ese cobro “ha ido disminuyendo sustancialmente”.*

El Banco Central de Bolivia anunció este jueves la eliminación del impuesto del uno por ciento a las remesas iguales o menores a 1.000 dólares, y aunque lo mantendrá para las que superen ese monto, la decisión fue bien recibida por el sector privado pues el dinero que envían los residentes en el exterior es la principal fuente de divisas del país.

Según una proyección del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), las remesas recibidas por Bolivia durante 2007 fueron cercanas a los 2.000 millones de dólares, cifra equivalente a los ingresos obtenidos anualmente por las ventas de gas natural.

# CAPITULO III

## 3.1 METODOLOGÍA

El método que se aplicará para el análisis de la presente investigación es el Empírico, de esta manera se logrará obtener datos estadísticos para establecer las diferencias entre las entidades formales e instancias informales con referente a los servicios de envío de dinero (giros y transferencias) a nivel local.

### 3.1.1. Descripción del método a utilizar

### 3.1.2 MÉTODO

El presente, se centra en el tipo de Investigación Inductivo y Deductivo, basándose en el nivel Descriptivo, el cual se refiere a un análisis de la investigación minuciosa e interpretativa tal como se manifiesta y presenta un fenómeno en la realidad para luego analizar y explicar, además la investigación descriptiva sirve:

“Para resolver un problema o investigar una serie de actos, pueden ser necesarios diversos tipos de información. Esos datos puede obtenerse mediante el proceso de la investigación Descriptiva” Best (1974).

Inductivo que viene de *latín inductivo* que quiere decir, conducir, introducir, llevar a una conclusión partiendo de datos específicos, una gran ventaja de la inducción es que nos facilita a relacionarnos directamente con las operaciones, a través de las cuales podemos determinar soluciones y/o recomendaciones.

Deductivo, que quiere decir que realizaremos una combinación entre los datos generales aceptados como validos y que, por medio del razonamiento pueden deducirse varias suposiciones. La palabra deductivo proviene del *latín deductivo* que significa sacar o separar consecuencias de algo.

### 3.2 MUESTRA Y TÉCNICA

La muestra comprenderá a todas las instituciones financieras que operan en el área rural y que se encuentran asociadas a FINRURAL; las instancias informales (medios de transporte terrestre, casas de cambio y giros y otros). Muestra que será tomada desde el Departamento de La Paz y será nuestro corpus de análisis. Cada ficha de aplicación tendrá una duración de 30 minutos. Fichas que se podrán apreciar en los anexos para mayor referencia.

#### 3.2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

**La población tomada en cuenta para el siguiente estudio es la siguiente:**

Repartición de los socios de FINRURAL

| Banca comunal | Enfoque Integral | Enfoque productivo |
|---------------|------------------|--------------------|
| CRECER        | DIACONIA         | ANED               |
| PRO MUJER     | FADES            | CIDRE              |
| AMIGO S.A.    | FONCRESOL        | FONDECO            |
| EMPRENDER     | FUNBODEM         | FUBODE             |
|               | IDEPRO           |                    |
|               | IMPRO            |                    |
|               | SARTAWI          |                    |

Tabla N°3: Fuente: Boletín Mensual autorregulación

### SINDICATO DE TRANSPORTE INTERDEPARTAMENTAL RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN (Terminal de buses La Paz)

| SINDICATO       | OFICINA                      | DESTINO                   |
|-----------------|------------------------------|---------------------------|
| 6 de Agosto     | Caseta 12-Terminal de Buses  |                           |
| 10 de Noviembre | Caseta 45- Terminal de Buses |                           |
| Andino          | Caseta 20- Terminal de Buses | Oruro, La Paz, Cochabamba |

|                          |                              |                                                                    |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Aroma                    | Caseta 2- Terminal de Buses  | La Paz, Oruro                                                      |
| Atlas                    | Caseta 8- Terminal de Buses  |                                                                    |
| Avaroa                   | Caseta 17-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Auto transporte Copamoya | Caseta - Terminal de Buses   | Cochabamba, Santa Cruz, Tarija, La Paz, Oruro, Camargo, Bermejo    |
| Bolívar                  | Caseta1-Terminal de Buses    | Cochabamba, Santa Cruz, Valle grande, Yacuiba, Sucre, Trinidad     |
| Bolivia                  | Caseta 17-Terminal de Buses  | Oruro, Santa Cruz, Cochabamba                                      |
| Bustillos                | Caseta16-Terminal de Buses   |                                                                    |
| Cisne Imperial           | Caseta 25-Terminal de Buses  | Oruro, Cochabamba, La Paz, Santa Cruz, Potosí, Sucre               |
| Cochabamba               | Caseta 28- Terminal de Buses | La Paz, Potosí, Santa Cruz, Trinidad, Sucre, El Alto               |
| Cosmos                   | Caseta 5,7-Terminal de Buses | La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Trinidad, Yacuiba                  |
| Chicheño                 | Caseta 42-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Dorado                   | Caseta 6-Terminal de Buses   | Yacuiba, Santa Cruz, Potosí, La Paz, Santa Cruz, Sucre, Cochabamba |
| Trans Diamante           | Terminal de Buses            | Tarija, Yacuiba                                                    |
| Expreso de Sur           | Caseta 30-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Expreso Tarija           | Caseta 39-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Expreso Tupiza           | Caseta - Terminal de Buses   | La Paz, Potosí, Villalón, Tupiza                                   |
| Flota Copacabana         | Caseta 14-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Imperial Potosí          | Caseta 29-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Litoral                  | Caseta 26-Terminal de Buses  | Rurrenabaque, Uyuni, Tambo Quemado, Iquique                        |
| Mopar                    | Caseta 11-Terminal de Buses  | La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Trinidad                           |
| Nobleza                  | Caseta 22-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Trans Oriente            | Caseta 32-Terminal de Buses  | Cochabamba, La Paz, Santa Cruz                                     |
| Panamericana             | Caseta 39-Terminal de Buses  |                                                                    |
| Panasur                  | Caseta 33-Terminal de Buses  |                                                                    |

|                            |                             |                                               |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|
| Ramos Cholele              | Caseta 23-Terminal de Buses |                                               |
| Relámpago                  | Caseta 31-Terminal de Buses |                                               |
| San Lorenzo                | Caseta 21-Terminal de Buses |                                               |
| Sumaj Orco                 | Caseta 4-Terminal de Buses  |                                               |
| Sindicato Trans Copacabana | Caseta 13-Terminal de Buses | Potosí, Santa Cruz, Sucre                     |
| Trans Illimani             | Caseta 21-Terminal de Buses | Potosí, Sucre, Villalón, La Paz               |
| Trans. Copacabana I        | Caseta 2-Terminal de Buses  |                                               |
| Trans. Naser               | Caseta 24-Terminal de Buses | Oruro, Cochabamba                             |
| Trans. Rosario             | Caseta 51-Terminal de Buses |                                               |
| Trans. Imperial            | Caseta 27-Terminal de Buses |                                               |
| Trans. Sucre               | Caseta 18-Terminal de Buses | Potosí, Sucre, La Paz                         |
| Jumbo Bus Urkupiña         | Caseta 10-Terminal de Buses |                                               |
| Urus                       | Caseta 16-Terminal de Buses | Oruro, Cochabamba, La Paz, Potosí, Santa Cruz |
| Yacuiba                    | Caseta 46-Terminal de Buses |                                               |
| Expreso San Roque          | Terminal de buses           | Camargo Yacuiba Tarija Bermejo                |
| Flota Uyuni                | Terminal de buses           | La Paz, Uyuni                                 |
| Trans Turismo Omar         | Terminal de Buses           | La Paz, Uyuni                                 |

Tabla N°4: Número de sindicatos. Elaboración propia. Fuente Terminal de buses

**SINDICATO DE AUTOTRANSPORTE INTERPROVINCIAL  
RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN (Terminal de Buses Villa Fátima- La Paz)**

| <b>SINDICATO</b>            | <b>OFICINA</b>                  | <b>Nº DE SOCIOS</b> |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Transporte Unificada Sorata | C/Calle Manuel Bustillos N° 685 | Sorata              |

|                                |                                           |                                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Trasporte Larecaja             | Calle Bustillos                           | Chulumani                                        |
| 24 de Agosto                   | Calle 15 de Abril                         | Caranavi                                         |
| TurBus Total                   | Avenida Las Américas                      | LaPaz- Cohoni- Coroico                           |
| Transporte de Valle            | Calle Luís Lara                           | Caranavi                                         |
| Flota Yungueña<br>Caranavi     | Avenida Las Américas                      | Caranavi-Coroico                                 |
| Trans Total                    | Virgen del Carmen                         | LaPaz- Yanacachi- Chojilla                       |
| 12 de Septiembre               | Cocobaya                                  | La Paz – Chulumani                               |
| Trans Palmeras<br>Caranavi     | Cocobaya                                  | La Paz – Chulumani                               |
| Flota Total                    | Av. Las Américas Esq. Virgen<br>del Carme | Mecapaca                                         |
| Trans San Bartolomé            | Virgen del Carmen                         | Mecapaca-Chulumani-La Paz                        |
| Trans El Tropicó               | Av. Las Américas nº 772                   | Guanay                                           |
| Turs Yungueño                  | 15 de Abril                               | Apaza                                            |
| Veloz del Norte                | Cocabaya Nº 425                           | La Paz - Caranavi                                |
| Trans Caranavi                 | V/F Virgen del Carmen                     | La Paz- Caranavi                                 |
| Trans 3 de Mayo                | V/F Virgen del Carmen                     | La Paz- Tipuani-Tipuani-<br>Chima-Molle Chuquini |
| Sindicato de Taxis<br>Caranavi | Calle San Borja                           | La Paz- Caranavi-Yucumo                          |
| Trans 10 de febrero            | V/F Virgen del Carmen                     | La Paz- Tipuani                                  |
| Irupana San Cristobal          | Villa Fátima                              | Irupana- La Paz                                  |

TablaNº05: Número de sindicato: Elaboración propia: Fuente parada Villa Fátima

## POBLACIÓN QUE PRESTA EL SERVICIO

### Departamento de La Paz

| Nº | NOMBRE                | LUGAR      |
|----|-----------------------|------------|
| 1  | TRANS EXPRESS         | La Paz     |
| 2  | CASA DE CAMBIO ESPASA | Santa Cruz |



|    |                                   |                         |
|----|-----------------------------------|-------------------------|
| 3  | CASA DE CAMBIO MAPLEX S.R.L.      | Santa Cruz –<br>Bolivia |
| 4  | SUDAMETRO                         | Santa Cruz              |
| 5  | BOLIVIAN EXPRESS                  | La Paz                  |
| 6  | RED LOGISTICS GIROS               | La Paz                  |
| 7  | DELIGIROS                         | La Paz                  |
| 8  | EDY VIAJES                        | Cochabamba              |
| 9  | EFEX BOLIVIA S.R.L.               | Santa Cruz              |
| 10 | EXPRINTER LIFTUANS BOLIVIA S.R.L. | La Paz                  |
| 11 | WESTERN UNÓN                      | Santa Cruz              |
| 12 | SR, PAZ AGENCIA DE GIROS          | La Paz                  |
| 13 | MONEY GRAUM                       | La Paz                  |
| 14 | AGENCIA LICITO                    | El Alto                 |
| 15 | AGENCIA EL CHASQUI                | El Alto                 |
| 16 | AGENCIA ALEXANDER                 | Villa Fátima            |
| 17 | AGENCIA AMAZONAS                  | Villa Fátima            |
| 18 | ARGENPER                          | El Alto                 |

Tabla N°06: Gira de las encuestas

### 3.2.2 MUESTRA

Para la obtención de la muestra, se toma en cuenta la postura del autor Tintaya Porfirio (2008:215). La formula es la siguiente:

Para el 95.5% de confiabilidad

$$n = \frac{2o^2 * p*q*N}{E^2 * (N-1) + 2o^2 * p*q}$$

o = (intervalo de confiabilidad): 95.5% (2°)

E = (margen de error): 10%

p\*q = (proporción de las características consideradas): p=50 y q=50

N = 44 (transporte inter-departamental); 20 (transporte inter-provincial); 18 (casas de cambio y giros); 15 (socios de finrural).

A) Socias de FINRURAL:

$$n = \frac{4*50*50*15}{100*(14)+4*50*50}$$

$$n = \frac{150000}{11400}$$

$$n = 13.16$$

---

B) Transporte inter-departamental:

$$n = \frac{4*50*50*44}{100*(43)+4*50*50}$$

$$n = \frac{440000}{14300}$$

$$n = 30.76$$

---

C) Transporte inter-provincial:

$$n = \frac{4*50*50*20}{100*(19)+4*50*50}$$

$$n = 200000$$

---

|     |       |
|-----|-------|
|     | 11900 |
| n = | 16.81 |
|     |       |

D) Casas de cambio y giros:

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| n = | $\frac{4*50*50*18}{100*(17)+4*50*50}$ |
| n = | $\frac{180000}{11700}$                |
| n = | 15.38                                 |
|     |                                       |

### 3.2.3 PROCEDIMIENTO.

#### a. La organización del trabajo, y recolección de información secundaria necesaria (15 de mayo a 25 de Junio)

En este periodo de trabajo, primeramente se realizará el estudio bibliográfico sobre diferentes temas referentes al estudio y su entorno: Los servicios financieros y su cobertura en el área rural de Bolivia, el tratamiento de los giros dentro los sistemas financieros nacionales y la regulación de las mismas. Antecedentes y funcionamiento de FINRURAL, para poder enmarcar el estudio correspondiente.

Como segunda etapa de trabajo, se organizará el trabajo de campo desde la ciudad de La Paz, la metodología y la determinación de la muestra y el cronograma.

Para la aplicación y desarrollo del estudio se tomarán en cuenta dos actores:

- Las instituciones formales que trabajan en el Área rural (FINRURAL)
- Las instancias informales. (Casas de Cambio y Giros, Flotas, etc.)
  
- Las fichas de encuesta, tendrán diseño específico para cada uno de los actores:
  - las fichas de aplicación para las instituciones formales, se enfocará en temas como: servicios que prestan, comisiones y costos específicamente del servicio de giros y las sucursales que prestan este servicio.
  - Las fichas para las Instancias informales, se obtendrá información de: forma de funcionamiento, los servicios que ofrecen a los clientes y sus comisiones y costos del servicio de giros.

Esta información permitirá realizar un análisis minucioso para poder implementar un sistema adecuado para mejorar este servicio.

La muestra de las instancias informales agrupa a todas las agencias existentes tanto a nivel inter-departamental y las zonas tomadas en cuenta para el presente estudio que es el sector de los yungas principalmente.

### **3.2.4 INSTRUMENTO**

Se utilizará las fichas del tipo encuesta, con las cuales se lograrán obtener datos específicos a cada una de las involucradas para el presente estudio (instancias formales e informales). Este será el corpus a ser analizado y obtener resultados de las mismas.

### **3.2.5 PROCEDIMIENTO**

Para la elaboración del presente trabajo se seguirá lo siguiente:

1° Como primer paso. Se realizarán la determinación de la muestra correspondiente.

2° Se preparará las fichas de obtención de datos.

3° Se reunirá los datos mediante la aplicación de las fichas ya diseñadas de acuerdo a la muestra.

4° Finalmente, se preparará cuadros estadísticos, éstos servirán como base para confirmar nuestras hipótesis.

### **3.2.6 OBTENCIÓN DEL CORPUS**

Respecto a la recolección de los datos, se vio necesario que el material a emplear sea producto de un trabajo de campo, por lo cual se optó por la aplicación directa de las fichas hacia los informantes de cada entidad.

Fichas que serán aplicadas por un periodo de dos meses.

### **3.2.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

En resumen el estudio consistirá en un análisis de sistema de giros y transferencia en Entidades Financieras e instancias informales desde el departamento de La Paz, para luego determinar su relación o incidencia de este servicio en el área rural. Tanto para las entidades formales como para entidades informales.

Las tareas y plazos de ejecución se detallan a continuación.



## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DEL ESTUDIO**

En el presente análisis, muestra la descripción del perfil en general, de todas las instituciones informales que trabajan con el servicio de envío de dinero (Giros). Estas se dividen en:

- Transportes terrestre inter-departamental
- Transportes terrestres a la Provincia Caranavi
- Transportes terrestres a Nor y Sud Yungas
- Instituciones de giros monetarios.
- Instituciones Financieras (Socias de FINRURAL).

Se debe resaltar que para todas las instancias informales se utilizó una sola ficha modelo de aplicación para la obtención de datos pero, para el presente análisis se tomará de forma separada.

El análisis se divide en dos grandes partes:

- Instituciones formales
- Instancias informales

Es importante dar a conocer los antecedentes generales del corpus tomado en cuenta para el presente estudio, aunque no responde a ninguno de los objetivos planteados, respalda al mismo; se toma en cuenta datos como el nombre y el tipo de institución constituida legalmente. Para ello tenemos los siguientes datos.

## INSTITUCIONES FORMALES

En base a los objetivos planteados, se describirá y responderá en el siguiente análisis en base al primer objetivo planteado:

- *Describir el sistema de giros y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales.*

En base al diseño de la ficha de relevamiento de información como apoyo se tiene los siguientes puntos:

- **Identificación**
- **Introducción**

### I. IDENTIFICACIÓN.

Todas las socias de FINRURAL (Asociación de Instituciones financieras para el desarrollo rural), se dividen en tres categorías:

La categoría Banca comunal trabaja sobre la base de vínculos sólidos de solidaridad y participación, sin desmerecer ni inhibir la capacidad individual. Este tipo de bancos pueden ahorrar el dinero de sus clientes. Las instituciones de la categoría “enfoque integral” se dedican al financiamiento de todos los sectores: productivos, comercios, servicios mientras que las instituciones del “enfoque productivo” concentran sus actividades sobre el sector productivo.

| Banca comunal | Enfoque Integral | Enfoque productivo |
|---------------|------------------|--------------------|
| CRECER        | DIACONIA         | ANED               |
| PRO MUJER     | FADES            | CIDRE              |
| AMIGO S.A.    | FONCRESOL        | FONDECO            |
| EMPRENDER     | FUNBODEM         | FUBODE             |
|               | IDEPRO           |                    |
|               | IMPRO            |                    |
|               | SARTAWI          |                    |

Tabla N°07: Fuente: Boletín Mensual autorregulación



## II. INTRODUCCIÒN.

### A. Cobertura a nivel nacional (rural urbano).



Gráfico N° 1: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

Visto los objetivos de FINRURAL es la gestión y representación pública, de desarrollo y oferta de servicios, mejora de nuevos servicios financieros y promoción y difusión a nivel local. Entonces, según el resultado la cobertura a nivel nacional muestra el mayor porcentaje dentro del área rural con más del 50%. Como el estudio se centra principalmente al área rural, nos permite apreciar claramente la importancia hacia este sector.

### B. Servicios y productos ofertados.

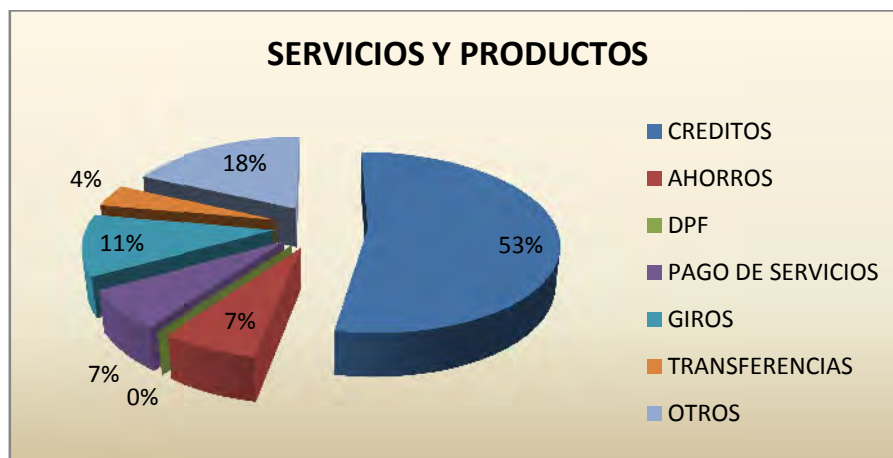


Gráfico N° 2: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

Los servicios integrados, crédito a pequeña escala con educación, son brindados de manera periódica, en las mismas comunidades con los mismos servicios tanto en el área rural y urbano. Los créditos son ofrecidos a unidades económicas agropecuarias, producción, comercio y otros a través de la tecnología de crédito individual, créditos solidario, asociativo y cajas comunales.

Específicamente no es de prioridad los servicios de giros ya que solo representa el 11%, y el más importante sobre el cual gira la entidad son los créditos.

Este porcentaje representa el movimiento interno como socia de FINRURAL, mismos servicios como: giros, transferencias, ahorros, etc. No se encuentran normados por SBEF (actual ASFI). Como indica el sistema de supervisión privada en Bolivia, está definido como el desarrollo de un esquema institucionalizado, que permite a las IMF's adherirse de manera voluntaria a un sistema que norma su funcionamiento.

### **C. Instituciones que prestan el servicio de giros.**

De todas las socias de FINRURAL, tan solo tres prestan el servicio de giros tanto a nivel nacional e internacional en algunos casos.

Entonces todas las características del servicio de giros serán denotadas de estas tres instituciones que son:

- FUBODE
- ANED
- FADES

Entrando a un análisis relacionado específicamente con los giros, es importante recalcar el avance de nuestro segundo objetivo buscado y mismo que es analizado a partir del siguiente punto:

- Establecer los factores que influyen en el servicio de giros y transferencias en las entidades financieras e instancias informales que operan en áreas locales dentro del país.

### III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

Se identifica dos tipos de personas que acceden a los servicios ofrecidos por las diferentes instituciones financieras y estas son: naturales y jurídicas.

#### A. Naturales.



**Gráfico N° 3:** Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

Como se observa en el resultado, los principales usuarios, tratándose dentro del área rural se tiene a los productores con un 27%; seguido de los padres de familia y como un mínimo, profesionales y obreros.

Con esto se muestra la identificación de los clientes potenciales de este tipo de entidades.

## B. Jurídicas.

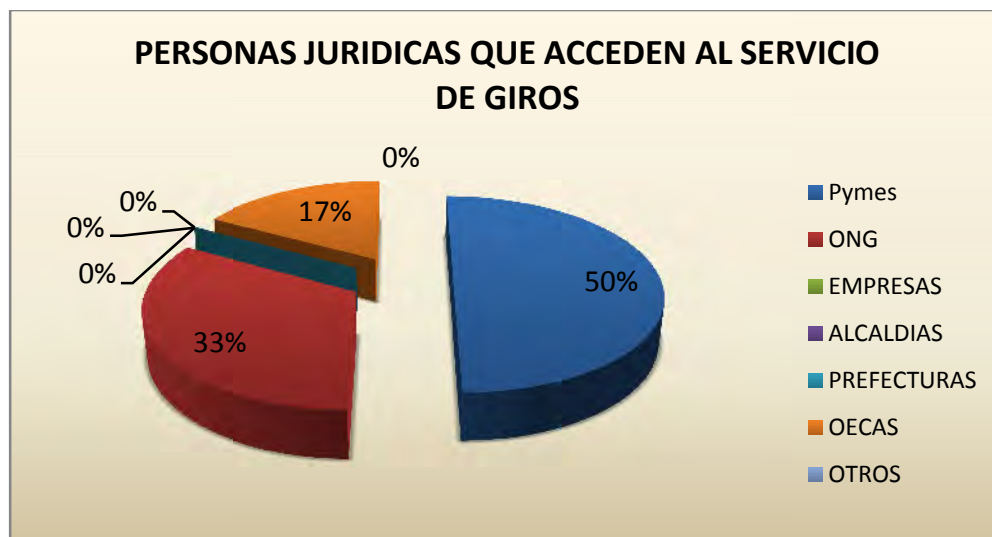


Grafico N° 4: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

Dentro de los usuarios a nivel jurídicas, no se logra identificar a prefecturas, alcaldías, empresas y otros. Pero, se cuenta principalmente con las Pymes tratándose de un movimiento Rural-urbano.

Generalmente el servicio de giros es prestado a los clientes que también son beneficiarios de crédito, realizan los giros con mayor facilidad y mayormente estos son los mismos usuarios ya que son clientes de una o de otra forma pero, no se accede mayormente al servicio de giros sin ser clientes. En otro sentido, los usuarios principales son los mismos clientes.

### C. Identificación de lugares de envío de los giros.

#### LUGARES DE ENVÍO DE LOS GIROS

| MAYOR                       | REGULAR               | MENOR          | 78% GIROS INMEDIATOS |
|-----------------------------|-----------------------|----------------|----------------------|
| España a Rurre              | a nivel nacional      | Potosí a Sucre |                      |
|                             | Argentina a Tupiza    | perù a La Paz  |                      |
|                             | Argentina Vallegrande | Chile a La Paz |                      |
| FORMA DE ENVÍO DE LOS GIROS |                       |                |                      |
| TRANSPORTE                  | INTERNET              | OTROS          |                      |
| NINGUNO                     | MAYOR                 | REGULAR        |                      |
| CANTIDAD DE ENVÍO DE GIROS  |                       |                |                      |
| DIA                         |                       |                |                      |
| de 1 a 5                    | de 6 a 10             | >a 10          |                      |
| MAYOR                       | MENOR                 | MENOR          |                      |
| SEMANA                      |                       |                |                      |
| de 1 a 5                    | de 6 a 10             | >a 10          |                      |
| MENOR                       | MENOR                 | MENOR          |                      |

Tabla Nº 08: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

La procedencia y destino de los envíos, son como se muestra en el cuadro precedente. Dentro de estas instituciones el mayor porcentaje es de España hacia Bolivia y en un movimiento regular están los envíos locales hacia todo el interior de Bolivia.

Estas instituciones financieras cuentan con sistemas, ya sean propias o convenios con: western unión, Money gran y otros. Por tanto los envíos son inmediatos en su gran mayoría y se puede observar que estos sistemas están estrechamente relacionados con el Internet. El movimiento que presentan en cuanto al acceso de

este servicio está caracterizado por día con envíos mayores a cinco. En otro aspecto presentan un movimiento mayor a diez por día pero esto, es muy irregular y de menor frecuencia.

**En conclusión, se demuestra que este tipo de servicios presenta un movimiento regular porque >a 5 no es considerablemente significativo para la magnitud de estas entidades. Ahora bien, las causas derivan generalmente de la falta de información y cultura de los usuarios específicamente de las áreas rurales.**

#### **D. Montos de los envíos de dinero.**

##### **GIROS EN MONEDA NACIONAL**

| MONTO                  | MAYOR | REGULAR | MENOR |
|------------------------|-------|---------|-------|
| <b>&gt; a 100 Bs</b>   | X     |         |       |
| <b>&gt; a 1000 Bs</b>  |       | X       |       |
| <b>&gt; a 3000 Bs.</b> |       |         | X     |

##### **GIROS EN MONEDA EXTRANJERA**

| MONTO                    | MAYOR | REGULAR | MENOR |
|--------------------------|-------|---------|-------|
| <b>&gt; a 100 \$US</b>   |       | X       |       |
| <b>DE 1000 A 2500 \$</b> |       |         | X     |
| <b>&gt; a 5000 \$US</b>  |       | X       |       |

Tabla N° 09: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

La identificación del movimiento de dinero mediante giros, es mayor en moneda nacional; es justificado ya que, este tipo de instituciones está mayormente al servicio de las área locales que son rurales, esto sustenta el tipo de clientes que acceden a los giros que son mayormente los padres de familia y productores ya que envían montos pequeños y a corto tiempo.

En cuanto a la moneda extranjera, se puede apreciar un movimiento regular, porque está caracterizado por las remesas externas; pero, los envíos en moneda extranjera generalmente los usuarios son las Pymes, OECAS y ONG's, como se aprecia el movimiento no sobre pasa los 10.000 \$us. Por la frecuencia es muy irregular el movimiento de esta cantidad.

**Conclusión, una vez mas la relación entre tipo de clientes, número de envíos por día y el monto justifica la poca información y cobertura en cuanto a los servicios ofertados por este tipo de instituciones y, en cuanto a la cobertura existe, como se observó en la cantidad de agencias no ofertan los giros. Todo este movimiento indica y demuestra la alta necesidad de implementación en las entidades financieras, aun no tomando en cuenta la demanda.**

#### E. Mayor movimiento de los envíos.

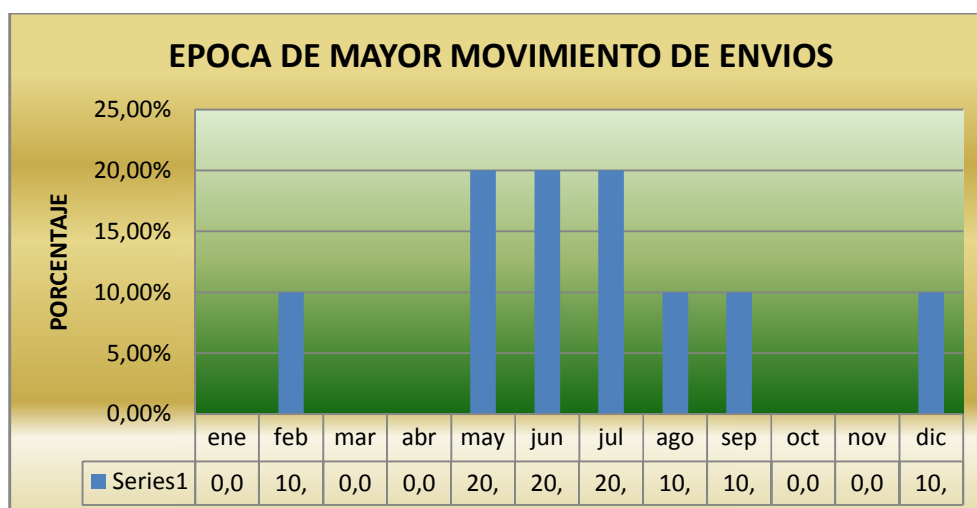


Grafico N° 5: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

La mayor incidencia de los giros, también está caracterizado por la época, donde indica que existe mayor frecuencia y estos meses son: febrero, mayo, junio y julio. Pero a tiempo, aclarar que no sobrepasa el movimiento que se ha descrito anteriormente, mas al contrario simplemente complementa que esta característica

es por el tipo de movimiento en las áreas rurales por su importancia y cobertura a esta área a nivel nacional.

Aclaremos: estos envíos está relacionado con la producción; crece el movimiento económico entonces, realizan los giros de campo ciudad porque, los hijos de los productores se encuentran mayormente en las ciudades capitales y ciudades intermedias. En el caso de las remesas externas son enviados al núcleo familiar que están ubicados en áreas rurales y ciudades intermedias mayormente de acuerdo a la temporada que por el momento es desconocido para el presente estudio.

#### F. Convenios con otras instituciones.

#### CONVENIOS

| INSTITUCIÓN | Inst.    | Inst.      | Rural |    | Urbano |    |
|-------------|----------|------------|-------|----|--------|----|
|             | Formales | Informales | si    | no | si     | no |
| EMPRENDER   | X        |            | x     |    | X      |    |
| FADES       | X        |            | x     |    | X      |    |
| ANED        | X        |            | x     |    | X      |    |

Tabla N°10: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

Las instituciones que trabajan con giros, tienen convenios con diferentes entidades, estos son:

- Money Gram
- Western Union

Estas empresas dedicadas a los giros y remesas externas, son las principales con quienes tienen convenios.

Las ONG's Financieras, en cuanto al área rural tienen convenios con algunas FFP's como FIE principalmente, ya que opera mayormente en el área rural.



Mediante este tipo de convenios, estas instituciones pueden ofrecer los servicios de giros tanto en el área Urbano como en el Rural.

#### **IV. SEGUROS Y GARANTÍAS.**

##### **Dando seguimiento y el alcance de los objetivos planteados:**

*Comparar el sistema de giro y transferencias de dinero y sus implicaciones impositivas en sistemas alternativos de instancias formales e informales.*

Para lograr el presente objetivo tenemos:

De manera general, las instituciones de nuestro estudio; cuentan con un tipo de seguro ya que es desconocido por tratarse de forma confidencial de las mismas. Tan solo se conoce una que es: MTCN del sistema TRANSLINK de Wester Unió, que tampoco se conoce la descripción.

Conclusión, para los usuarios del presente servicio es importante el contar con un seguro de todos y cada uno de los envíos que realizan; puede verse obstaculizado por la falta de difusión e incluso la cultura crediticia específicamente del área rural. Como se puede observar son pocos los que ofrecen este servicio, como ya se había mencionado por no ser o tomarlo como una de sus actividades importantes sin mencionar que no pueden prestar este tipo de servicio de acuerdo a normativas vigentes.

De manera específica, un seguro contra robos y pérdidas; en lo absoluto no cuenta con respaldo y es mas esta cuestionante no es muy clara para las instituciones financieras ya que generalmente trabajan con giros inmediatos o sea cuentan con liquidez.

## V. COSTO DEL SERVICIO.

### A. TARIFA VIGENTE.

Se presenta una escala aproximada y promedio para poder comprender el costo por envío

|                       | ANED |      |      |      | FADES |      |      |      | EMPRENDER |      |      |      |
|-----------------------|------|------|------|------|-------|------|------|------|-----------|------|------|------|
|                       | Bs   |      | \$us |      | Bs    |      | \$us |      | Bs        |      | \$us |      |
| <b>MONTO</b>          | %    | FIJO | %    | FIJO | %     | FIJO | %    | FIJO | %         | FIJO | %    | FIJO |
| <b>de 1 a 100</b>     | 1,5  | 15   | 1,5  |      |       | 15   |      | 5    | 4         |      | 3    |      |
| <b>de 101 a 1000</b>  | 1    |      | 1    |      | 2,5   |      | 2,5  |      | 4         |      | 3    |      |
| <b>de 1001 a 3000</b> | 0,8  |      | 0,8  |      | 3,5   |      | 3,5  |      | 4         |      | 3    |      |
| <b>&gt; a 3000</b>    | 0,75 |      | 0,75 |      | 5     |      | 5    |      | 4         |      | 3    |      |

Tabla N° 11: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

En montos menores ya sea en moneda nacional o extranjera, presentan costos elevados e incluso porcentajes y montos fijos. Según el cuadro precedente: cuanto más elevado es el monto del envío más bajo es el costo pero esto no sucede con todas, movimientos mostrados a nivel local.

En otro aspecto, es necesario aclarar la diferencia entre estas instituciones en cuanto al costo, se tiene un indicador que es el sistema independiente razón por la cual el precio se eleva de acuerdo al monto enviado. Siguiendo ciertas políticas internas, la tasa de cobro por envío es fija sea cual sea el monto en movimiento. Son particularidades de cada una, ya que son pocas las instituciones que trabajan y ofrecen este servicio.

En cuanto a los envíos externos, los costos son desconocidos, simplemente que varían de acuerdo al lugar de destino.

## B. LIQUIDEZ PARA LOS GIROS.

|                  |                                                           |            |         |
|------------------|-----------------------------------------------------------|------------|---------|
| <b>ANED</b>      | Se utiliza el fondo disponible de acuerdo a cada oficina. |            |         |
| <b>FADES</b>     | Se utiliza el fondo disponible de acuerdo a cada oficina. |            |         |
| <b>EMPRENDER</b> | en épocas altas:                                          | 16500 \$us | mayo    |
|                  | media                                                     | 13300 \$us | marzo   |
|                  | baja                                                      | 8300 \$us  | febrero |

Tabla Nº 12: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

El movimiento económico de acuerdo al POA ya sea trimestral, semestral u anual, varía de acuerdo a políticas individuales y no así globales, y esto se caracteriza por el lugar y la cultura crediticia de la población. Por otro lado, los montos son un indicador de que es menor el movimiento de dinero por este servicio ofrecido y además, está diferenciada por épocas mismo que varía por el tipo de movimiento económico del lugar.

## VI. COMUNICACIÓN.

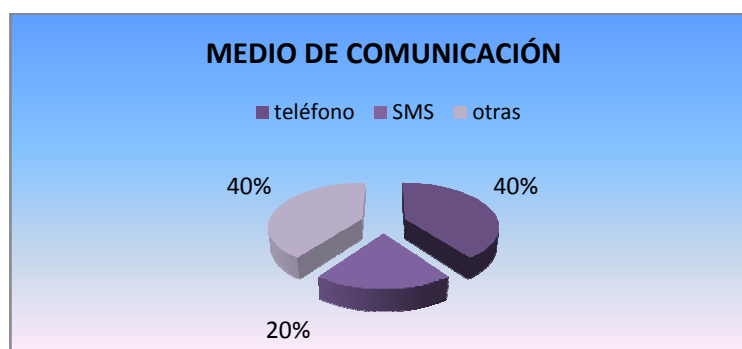


Gráfico Nº 6: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de Encuesta ONG's Financieras

La necesidad de ofrecer un servicio completo, es un acierto de todo negocio; en este caso las entidades formales se encargan de comunicar a sus clientes sobre el giro en cuanto a la confirmación de llegada, la comunicación es inmediata.

También es conocido para las entidades que los mismos clientes comunican a su destinatario pero aun así, dan parte principalmente por Teléfono y otros (mensajería, personalizado, etc.). Por otra parte en algunos casos la comunicación incluye el costo y en otros no está incluido.

La comunicación es importante, los clientes deben recoger el giro en un plazo no mayor a cinco meses aproximadamente, esto varía de acuerdo a políticas internas de manera global. Por tratarse de un servicio neutro este dinero pasa a cuentas distintas no especificadas.

## VII. FORMA DE FUNCIONAMIENTO DE MECANISMO DE GIROS.

- **Forma de funcionamiento.**

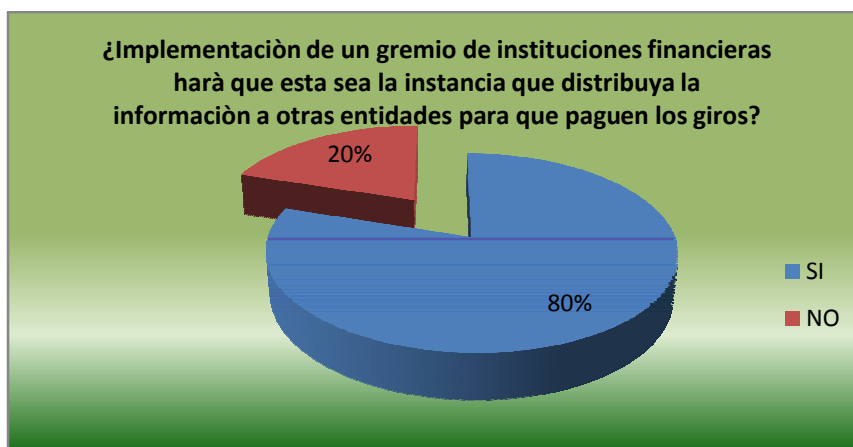
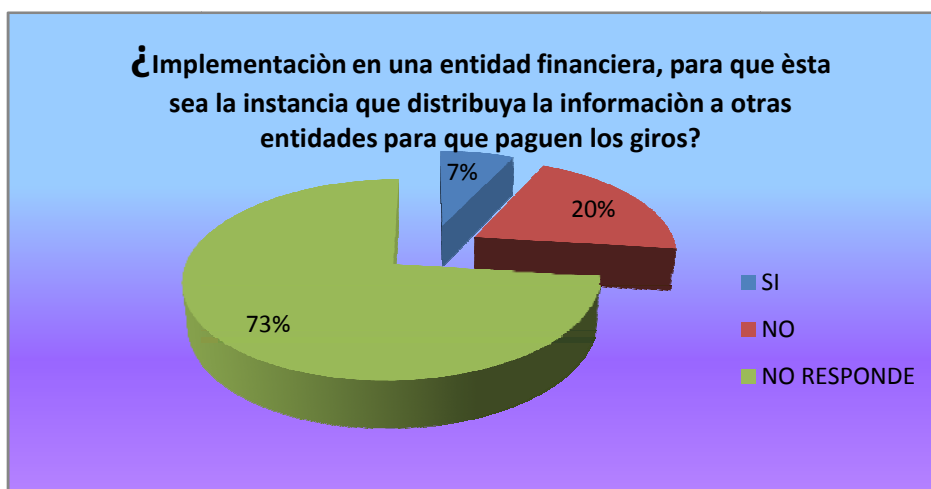


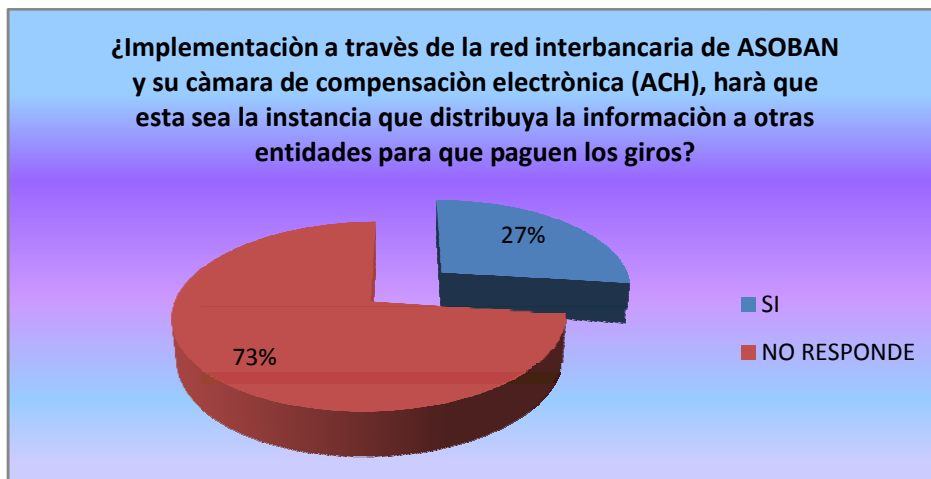
Gráfico N° 7: Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG's Financieras

El gremio operador participará en el servicio de giros, como receptora y/o pagadora de los giros locales, y a los puntos de atención integrados al servicio, manteniendo continuidad de atención en las agencias. En su defecto FINRURAL.



**Grafico N° 8:** Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG´s Financieras

La entidad operadora participará en el servicio de giros, como receptora y/o pagadora de los giros locales, y a los puntos de atención integrados al servicio, manteniendo continuidad de atención en las agencias. En su defecto una de las socias de FINRURAL.



**Grafico N° 9:** Fuente: Elaboración Propia sobre datos de encuesta ONG´s Financieras

La red interbancaria ASOBAN, como posibilidad de distribución y compensación, responsable de giros de FINRURAL.

Al igual que la operación dentro del área rural, no acceden a este servicio por falta de difusión, entonces, muchas socias de FINRURAL no están centrados en

implementar este servicio por no ser prioritario; pueden ser varias causas como: falta de información y de previos estudios particulares por cada una. Queda claro que la Asociación trabaja en la implementación legal de este servicio; un gran avance para este tipo de entidades, entonces el trabajar minuciosamente de forma global no solo con este servicio, coadyuvará a mejorar y crecer cada una de estas entidades y posibilitar mayor acceso a sectores donde operan pero que aun no prestan este servicio.

**Conclusión, es claro que FINRURAL, aun no ha puesto en funcionamiento los servicios de giros de forma integrada con la participación de todas las socias, mismo que beneficia y requieren todas por la demanda ya esclarecida en todo el estudio. Por el tipo de movimiento de esta entidades, una gran mayoría prefiere trabajar directamente con su asociación, misma que será la encargada de cumplir las funciones de entidad compensadora debiendo generar y entregar los estados de cuenta de las entidades operadoras que estén integradas al servicio, incluso deberá buscar un software adecuado operativo. Son tareas importantes en general y también como responsable de la integración de todas las socias que operen principalmente en el área rural. Por otro lado, la abstención a las siguientes preguntas se debe a que prefieren trabajar con su asociación, aunque se muestra de manera aclaratoria las dos siguientes preguntas.**

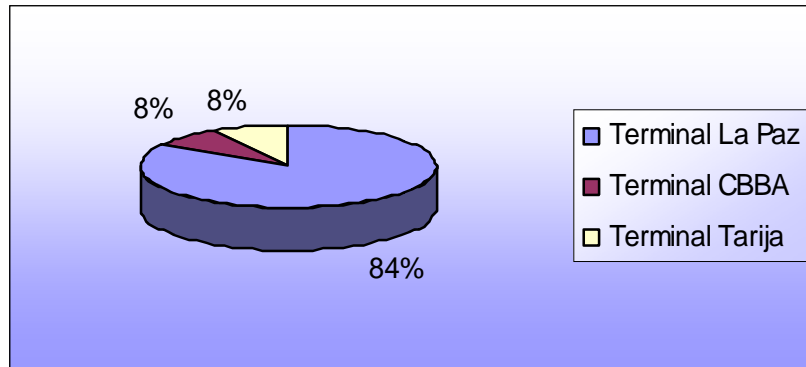
## **INSTANCIAS INFORMALES**

### ***I. IDENTIFICACIÓN.***

#### ***Ubicación principal de las agencias de transporte.***

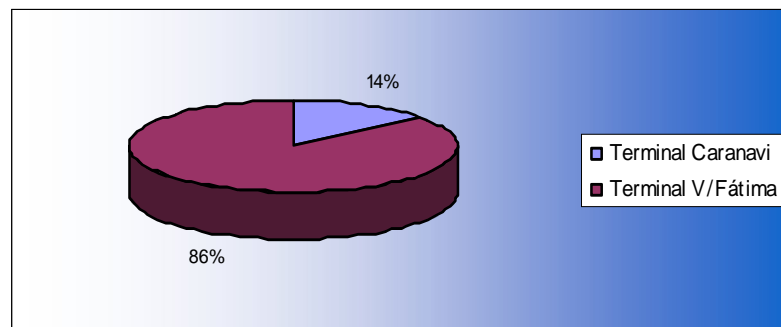
- a. transportes terrestres Inter-departamental. De toda la muestra tomada en cuenta con la aplicación de las encuestas, más del 80% de sus oficinas

principales se encuentran en la ciudad de La Paz, entonces las demás oficinas en el interior del país tan solo son tomadas en cuenta como agencias dependientes.



**Gráfico N°10: Ubicación Principal de las oficinas de los medios de Transporte A nivel Inter-departamental. Elaboración propia en base a la encuesta**

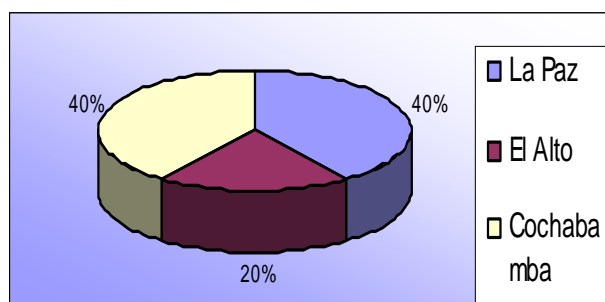
- b. transporte a la provincia Caranavi, las oficinas principales sobre las cuales operan y trabajan se encuentran en un 84% en la ciudad de La Paz (área urbana) y tan solo el 16% opera desde Caranavi.



**Gráfico N°11: Ubicación Principal de las oficinas de los medios de Transporte a Caranavi. Elaboración propia en base a la encuesta.**

- c. Medio de transporte a Nor y Sud yungas, En un 100% estas instituciones operan principalmente desde Villa Fátima La Paz.

- d. Casas de Cambio y giros. Este tipo de instituciones informales tomadas en cuenta para el presente estudio, el 40% se encuentran en La Paz y Cochabamba con un mismo porcentaje, y un 20% en la ciudad de El Alto.



**Gráfico N°12: Ubicación Principal de las oficinas de casas de cambio y giros. Elaboración propia en base a la encuesta.**

Como se ha podido observar en los gráficos precedentes, principalmente operan desde la ciudad de La Paz. Pero se debe tomar en cuenta que existen otras instancias informales que tienen sus oficinas principales en el interior del país.

En el marco de los objetivos buscados se detalla el a continuación el primer objetivo que respalda la presente tesis:

Describir el sistema de giros y transferencias de dinero en sistemas alternativos de instituciones formales e informales.

A partir del punto dos, se justifica y responde al objetivo a corto plazo ya mencionado, específicamente para la parte informal:

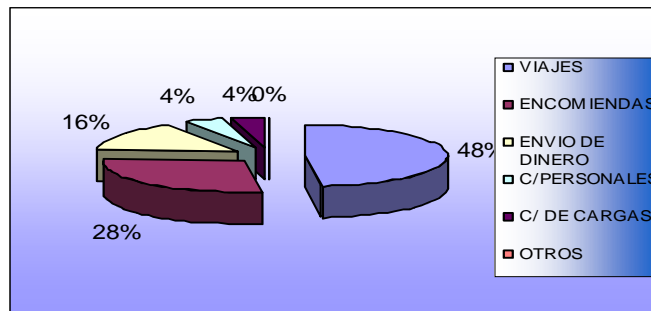
## II. INTRODUCCIÓN.

### **Servicios Ofrecidos por los medios de Transporte.**

- a. De los 44 medios de transporte, estos son los servicios que ofrecen, en un menor porcentaje está presente el servicio de contratos de carga y otros como contratos a delegaciones turísticas y delegaciones estudiantiles. Como principal servicio y objeto por el cual se caracterizan son los viajes

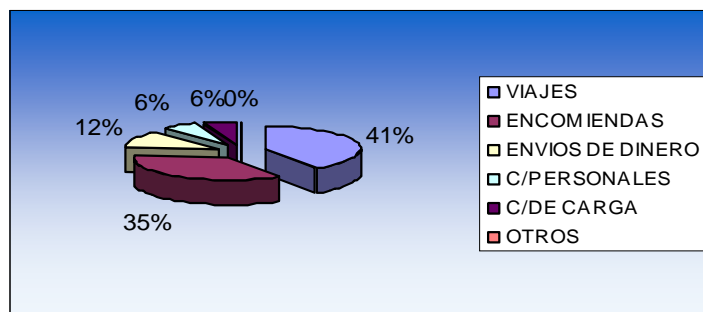


que representa el 48% que también es la jerarquía que le dan y como tercer lugar está el servicio de envío de dinero (giros).



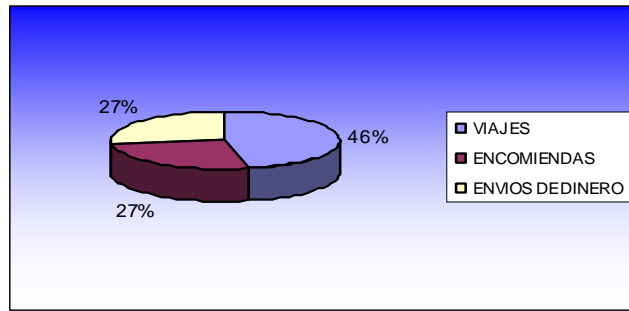
**Gráfico N°13: Servicios ofrecidos por el transporte inter-Departamental. Elaboración propia en base encuesta**

- b. Medio de transporte a la provincia Caranavi, en el gráfico siguiente se observa claramente los servicios que ofrecen y se muestra claramente sobre el cual operan principalmente que son los viajes con un 41% y en una tercera opción de servicio está los servicios de envío de dinero.



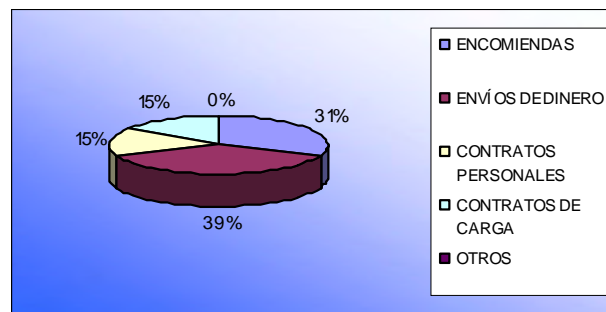
**Gráfico N°14: Servicios sobre los cuales operan los medios de transporte a Caranavi. Elaboración propia en base a la encuesta**

- c. Medio de transporte a Nor y Sud Yungas; en esta zona, tan solo ofrecen los servicios de viajes, encomiendas y envíos de dinero, y al igual que los anteriores operan bajo la principal actividad de viajes y con un mismo porcentaje de 27% brindan el servicio de envío de dinero y encomiendas, es la relativa importancia que estas instituciones le dan a estos servicios.



**Gráfico N°15: Importancia y servicios que ofrecen.**  
Elaboración propia en base a la encuesta

d. Casas de Cambio y giros. El gráfico siguiente se muestran los servicios que ofrecen desde sus instituciones. Donde la mayoría se tiene como principal actividad el envío de dinero con un 39%.



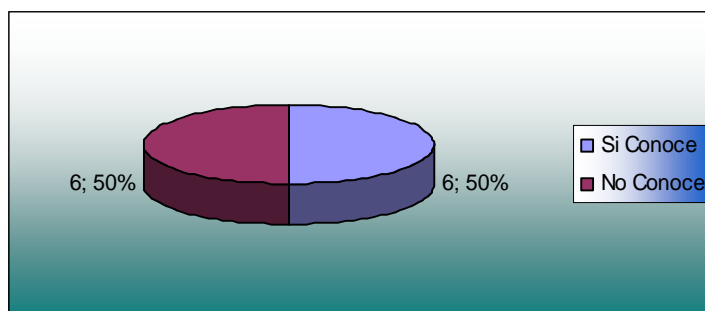
**Gráfico N°16: importancia y servicios que ofrecen.**  
Elaboración propia en base a la encuesta

De acuerdo a los cuadros precedentes, todos los medios de transportes tanto a nivel inter-departamental (urbano) y rural, ofrecen similares servicios y operan principalmente por el servicio de viajes, pero las instituciones de cambio y giros se mueven principalmente por los envíos de dinero y por el cual se caracterizan. Y toman a los demás servicios como secundarios pero sí muy necesarios.

### III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO.

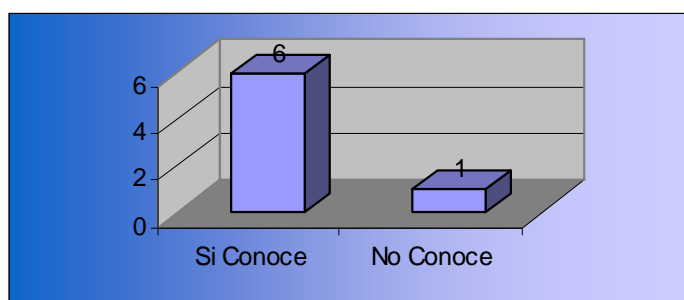
#### 3.1 Conocimiento General de la Institución.

- a. transporte inter-departamental. De todos los medios de transportes que son 49, el 50% no tiene un conocimiento general de la Institución, por ejemplo la fecha de fundación.



**Gráfico N°17: Conocimiento sobre la Fecha de Fundación de la Institución. Elaboración propia en base a la encuesta.**

- b. transporte a Caranavi. Las diferentes instituciones informales, el 86% conoce a su institución sobre todo des cuando ofrece los servicios de envío de dinero, tan solo el 16% desconoce los datos generales que muchas veces son muy necesarios.



**Gráfico N°18: conocimiento sobre la fecha de fundación de la institución. Elaboración propia en base a la encuesta.**

- c. Medio de transporte Nor y Sud Yungas, las presentes instituciones informales que ofrecen el servicio de envío de dinero, el 87% conoce a su institución y tan solo el 13% desconoce a su institución.

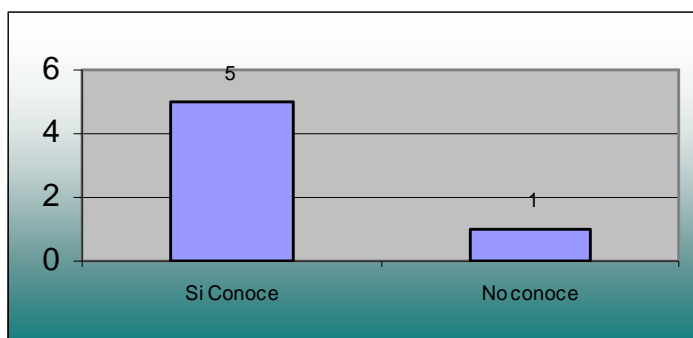


Gráfico N°19: Conocimiento sobre la fecha de fundación de la Institución. Elaboración propia en base a al encuesta.

d. Casa de cambios y giros. En un 100% estas instituciones tienen conocimiento general de la misma.

### 3.2 El Servicio de los envíos de dinero con relación al tiempo.

Los medios de transportes a nivel inter-departamental, referente a los años que trabajan con el servicio de envío de dinero, el 41% no respondió y mas del 60% tiene conocimiento sobre este dato.

a. el transporte inter-departamental, ofrecen el servicio de envío de dinero de la siguiente manera:

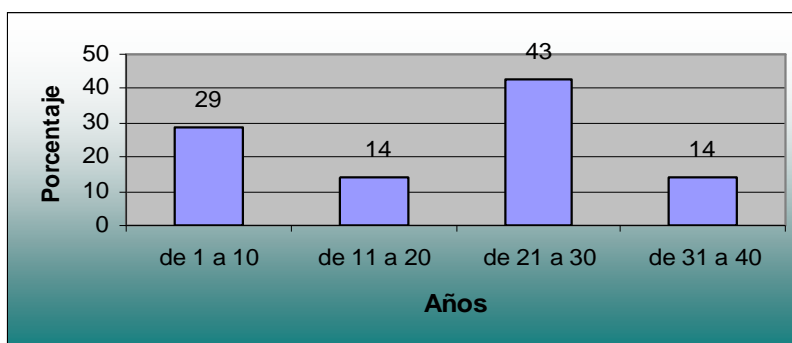


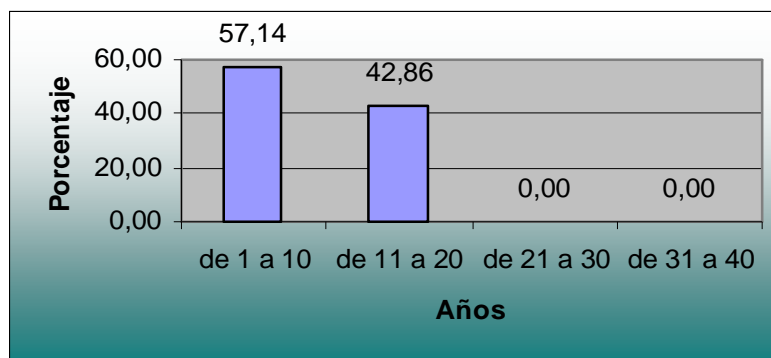
Gráfico N°20: Años que trabajan con el Servicio de Envío de Dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

Según los datos del gráfico, se observa que el servicio de los envíos de dinero no es reciente, el 43% ofrece este servicio desde hace mas de 30 años y el 14% desde tan solo 10 años.

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| <b>Promedio</b> | <b>0</b>  |
| <b>Media</b>    | <b>23</b> |
| <b>Mínimo</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Máximo</b>   | <b>40</b> |

**Tabla 10: Estadística sobre los años de servicio.**  
Elaboración propia en base a la encuesta

b. medio de transporte a Caranavi. Estas instituciones presentan un promedio de 10.4 años de servicio y una media de 10, lo cual revela que mas del 50% ofrecen el servicio de envío de dinero > a 10 años.

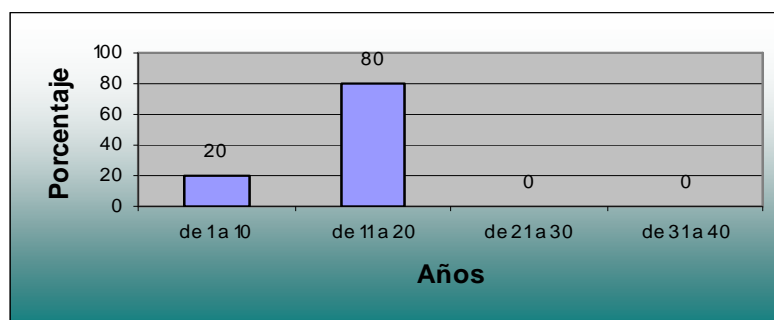


**Gráfico Nº21: Estadística sobre los años de servicio.** Elaboración propia en base a la encuesta.

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| <b>Promedio</b> | <b>10.14</b> |
| <b>Media</b>    | <b>10</b>    |
| <b>Mínimo</b>   | <b>1</b>     |
| <b>Máximo</b>   | <b>18</b>    |

**Tabla Nº13: Estadística sobre los años de servicio.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

c. transporte a Nor y Sud Yungas.



**Gráfico N°22: Estadística sobre los años de servicio. Elaboración propia en base a la encuesta.**

Las instituciones a Nor y Sud Yungas, presentan una promedio de años de servicio de 13 y una media de 12.5, lo cual demuestra que ofrecen el servicio el 80% mayor a los 10 años y no sobrepasa los 20.

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| <b>Promedio</b> | <b>13</b>   |
| <b>Media</b>    | <b>12.5</b> |
| <b>Mínimo</b>   | <b>0</b>    |
| <b>Máximo</b>   | <b>20</b>   |

**Tabla N°14 Estadística sobre los años de servicio. Elaboración propia en base a la encuesta**

d. casa de cambio y giros. Este tipo de instituciones operan interna y externa del país, presentan un promedio de servicio de 4.5 años y una media de 4. Esto quiere decir que mas del 80% ofrecen el servicio de envío de dinero menor a los 10 años.

|                 |            |
|-----------------|------------|
| <b>Promedio</b> | <b>4.5</b> |
| <b>Media</b>    | <b>4</b>   |
| <b>Mínimo</b>   | <b>0</b>   |
| <b>Máximo</b>   | <b>20</b>  |

**Tabla N°15: Estadística sobre los años de servicio. Elaboración propia en base a la encuesta**

Conclusión, de acuerdo a los datos obtenidos se puede observar, que el servicio de envío de dinero analizado por sector, el transporte inter-departamental lo ofrece desde hace mas de 20 años con el 43% y la provincia Caranavi con mas del 40% < a 10 año (57%). Y a Nor y Sud yungas > a los 10 años, por último las casas de cambio y giros mas del 80% < a los 10. Esto muestra que este servicio alterno pero no principal varía mucho como se pudo observar de acuerdo a las zonas.

### 3.3 Razón de Implementación del Servicio Envío de Dinero.

En esta parte del análisis, se muestra la razón principal por la cual se implementó específicamente el envío de dinero y se verá algunas diferencias de sector a sector.

a. transporte interdepartamental.

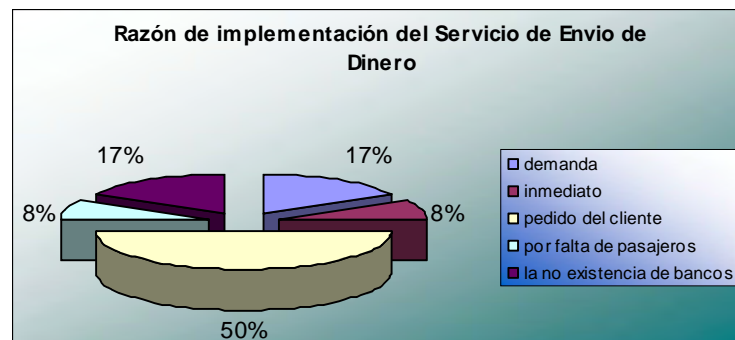
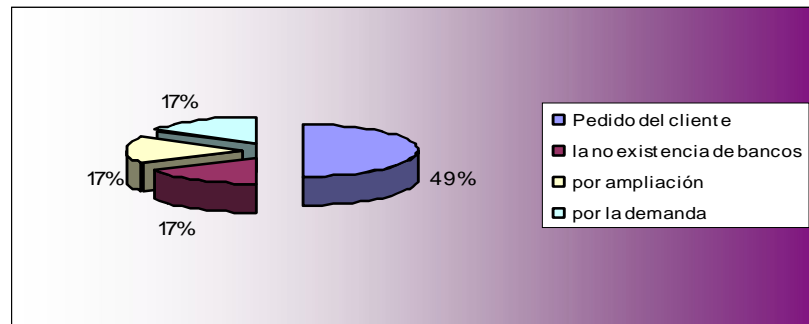


Gráfico N°23: motivo de implementación del servicio de giros. Elaboración propia en base a la encuesta.

De los 49 medios de transporte a nivel inter-departamental, el 50% implementó el servicio de envío de dinero por pedido del pasajero, también es importante denotar que un 8% lo implementaron por la falta de pasajeros y que este ingreso aplaca esta pérdida.

b. transporte a Caranavi.

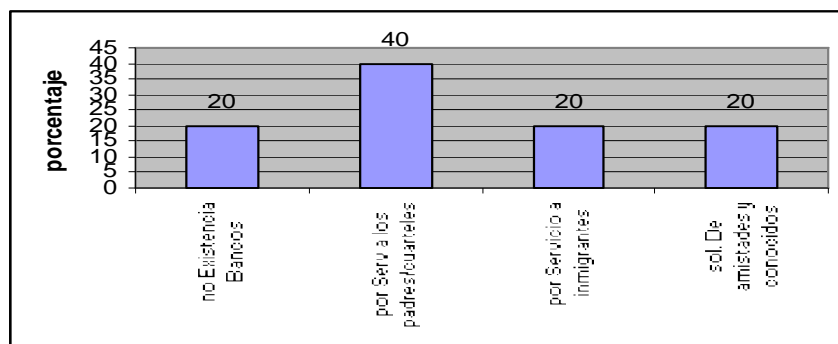


**Gráfico N°24: Motivo de implementación del servicio de envío de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

Casi el 50% de los medios de transporte, implementaron el servicio por pedido del cliente, y en un igual porcentaje lo implementaron por otras razones como la no existencia de entidades financieras.

c. Transporte a Nor y Sud Yungas. En un 100%, implementaron el servicio de envío de dinero por pedido del cliente.

Casa de cambio y giros. En el gráfico siguiente, se observa que las diferentes instituciones implementaron el servicio principalmente por ofrecer este a los padres de familia con un 40%, y se denota que en el caso de la agencia del Sr. Paz lo implementaron por solicitud de los conocidos y amigos pero servicio del exterior a Bolivia, porque tienen como principal actividad a las encomiendas a nivel internacional.



**Gráfico N°25: Motivo de implementación del servicio de envío de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

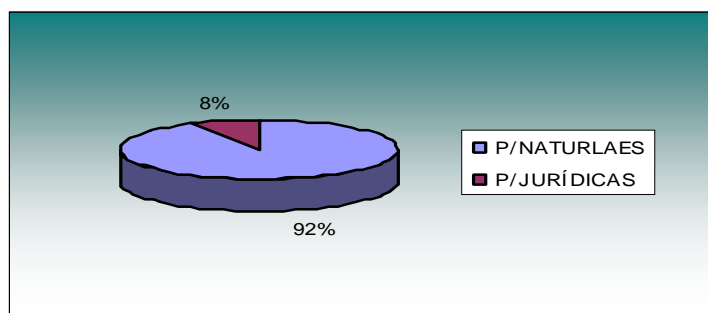


Conclusión, cada una de las diferentes instituciones, muestran una razón similar como ser: pedido de los clientes, por la cual implementaron los envíos de dinero. Y también se denota que las casas de cambio y giros lo implementaron por diferentes razones como ser: pedido de los padres de familia e inmigrantes. En los otros casos también por la falta de cobertura de las instituciones financieras.

### 3.4 Personas que utilizan el Servicio de Envío de Dinero.

a. transporte inter-departamental.

En el siguiente, se presenta al tipo de persona que accede al servicio mediante la institución de Transportes que también ofrecen el servicio de envío de dinero.



GráficoN°26: Personas que acceden al servicio de transportes para el envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

Más del 90% de las personas acceden a este servicio mediante esta institución de transportes que son de carácter natural y un mínimo porcentaje (8%) las personas jurídicas.

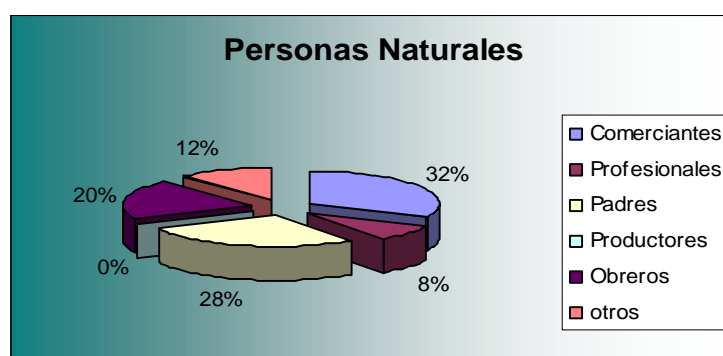


Gráfico N°27: Identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

Dentro de las personas naturales, los que acceden mayormente a este servicio son los padres de familia con un 28% y con un mínimo porcentaje acceden los profesionales en general.

Ahora, dentro de las personas jurídicas se tienen a las Pymes que acceden a este medio para enviar dinero de forma ocasional.

b. transporte a Caranavi.

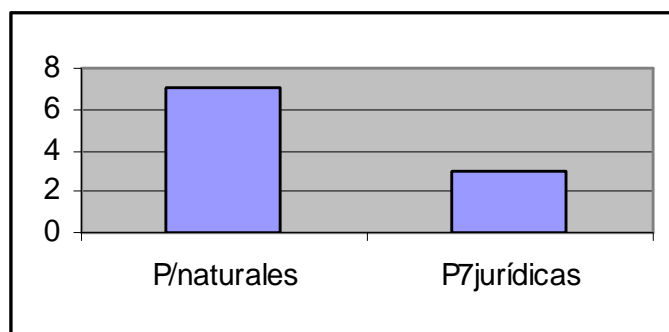


Gráfico N°28: Identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

En el gráfico precedente, el 70% de las personas que acceden a este servicio mediante este medio son personas naturales y tan solo con un 30% se encuentran a las personas naturales.

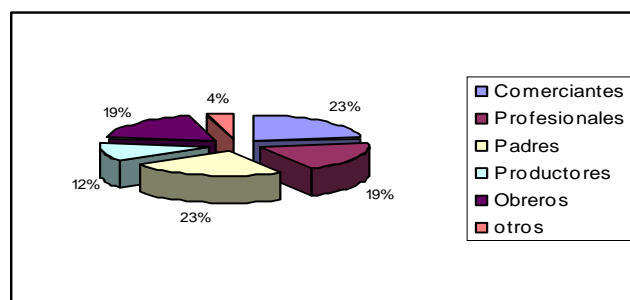
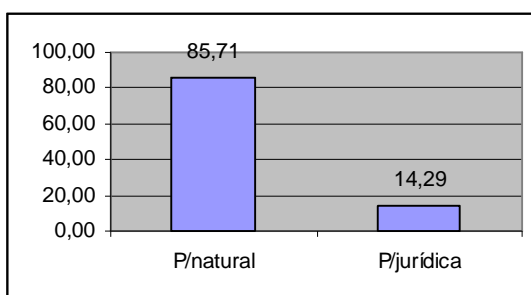


Gráfico N°29: Identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

Dentro de las personas naturales que acceden a este servicio, los más frecuentes son los padres de familia y los comerciantes con un mismo porcentaje del 23%, y muy poco están los productores.

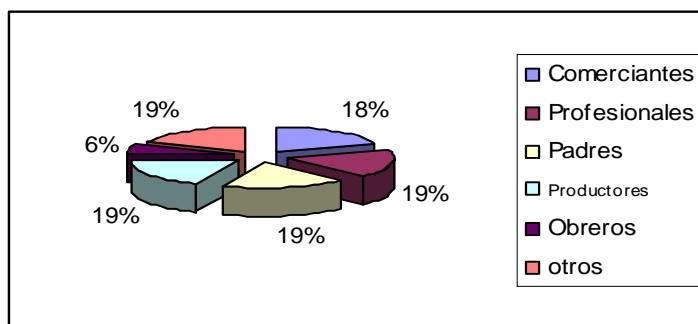
Ahora con respecto a las personas jurídicas, ocasionalmente acceden a este medio como las ONG con un 28% dentro del 30% del total de las personas que acceden a este servicio por este medio.

c. transporte a Nor y Sud yungas.



**Gráfico N°30: Identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

Generalmente las personas que acceden a este servicio con un porcentaje alto son las personas naturales y muy poco la participación de las personas jurídicas.



**Gráfico N°31: identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

De las personas que acceden a este medio para enviar dinero entre los tres principales y con un mismo porcentaje de 19%, están los padres de familia, profesionales y comerciantes.

d. casa de cambio y giros.

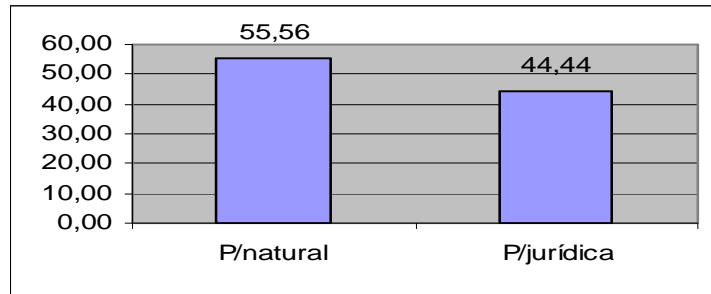


Gráfico N°32: identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

En este cuadro, se observa algo similar a los anteriores que generalmente acceden a este medio para enviar dinero las personas naturales con el 55% y el 44% corresponde a las personas jurídicas.

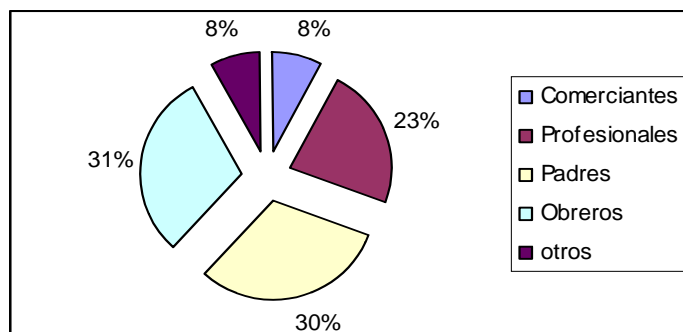


Gráfico N°33: Identificación de las personas que acceden al servicio envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

Dentro del total de las personas naturales que representa más del 50%, se identifica a los obreros con un 31% y con un 30% utilizan este medio los padres de familia, y muy poco acceden los profesionales y comerciantes. Esto también muestra la identificación del tipo de personas.

Conclusión, Como se ha podido observar en un alto porcentaje, las personas que acceden a los medios informales para el envío de dinero son las personas naturales y dentro de esta, las que resaltan principalmente son los padres de familia seguido de los comerciantes, esto quiere decir que son los principales

clientes de este tipo de instituciones quienes generan altos ingresos; de la misma forma ocurre con los envíos hacia y del exterior.

### 3.5. Número de Agencias a nivel nacional.

En los siguientes gráficos se muestra el análisis del total de agencias que funcionan a nivel nacional tanto en área urbana, rural y al exterior.

#### a. transportes inter-departamental.

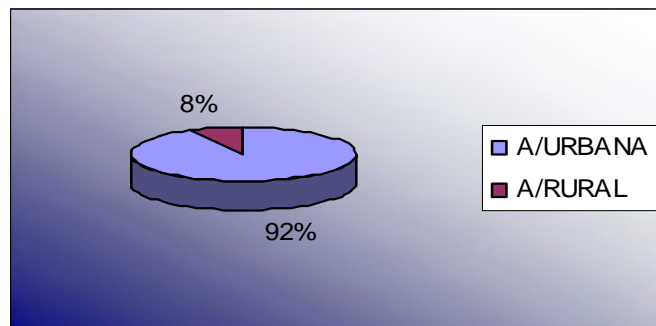


Gráfico N°34: Identificación del N° de agencias. Elaboración propia en base a la encuesta.

Con respecto al transporte inter-departamental, tan el 8% trabaja con el área Rural y mas del 90% opera dentro el área urbana a nivel nacional.

#### b. transportes a Caranavi.

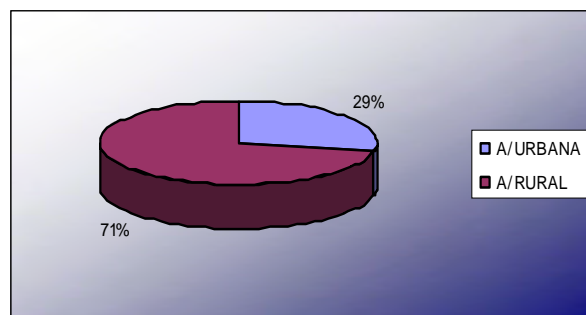
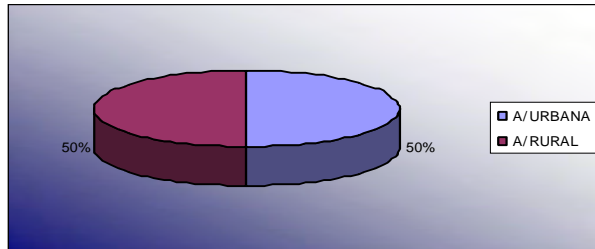


Gráfico N°35: Identificación del N° de agencias. Elaboración propia en base a la encuesta.

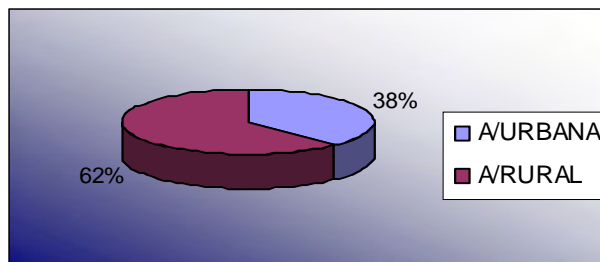
La mayor parte donde operan estas instituciones informales es en el área rural y no así tanto en el área urbana.

c. transportes a Nor y Sud yungas.



La cobertura de agencias, según los resultados es del 50% para el área rural y el 50% para el urbano, esto quiere decir que no cuentan con una amplia cobertura por agencia.

d. casa de cambio y giros.



Se puede observar que la cobertura principal se dirige al área rural, que también esto significa la principal fuente de ingresos para este tipo de instituciones.

La mayoría de estas instancias informales, tiene radio de acción en el área rural, el cual significa la principal fuente de ingresos proviene de esta área, ya que más del 50% operan dentro de esta.

**3.6 Cobertura de los envíos de dinero.** Con respecto a la cobertura que ofrecen las diferentes instituciones informales, se analiza en lo siguiente.

a. Transporte inter-departamental.

En el siguiente cuadro, se observa a detalle la cobertura que brindan las instituciones informales a nivel inter-departamental.

|                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| La Paz a Cochabamba     | Cochabamba a La Paz |
| La Paz a Santa Cruz     | Oruro a La Paz      |
| La Paz Tarija           | Potosí a La Paz     |
| La Paz a Potosí         | Santa Cruz a La Paz |
| La Paz a Sucre          | Cochabamba a La Paz |
| La Paz Santa Cruz       | La Paz a Santa Cruz |
| Santa Cruz a Yacuiba    | Trinidad a La Paz   |
| Santa Cruz a Trinidad   | Oruro a La Paz      |
| Santa Cruz a Cochabamba | Potosí a La Paz     |
| Cochabamba a Santa Cruz | La Paz a Villazón   |
| La Paz a Sucre          | Potosí a Sucre      |
| La Paz a Tupiza         | Potosí a Villazón   |
| Potosí a Villazón       | La Paz a Yacuiba    |
| Potosí Tupiza           | La Paz a Camargo    |
| La Paz a Oruro          | La Paz a Bermejo    |

Tabla Nº 16: Estadística sobre Cobertura de envío de dinero.

Elaboración propia en base a la encuesta.

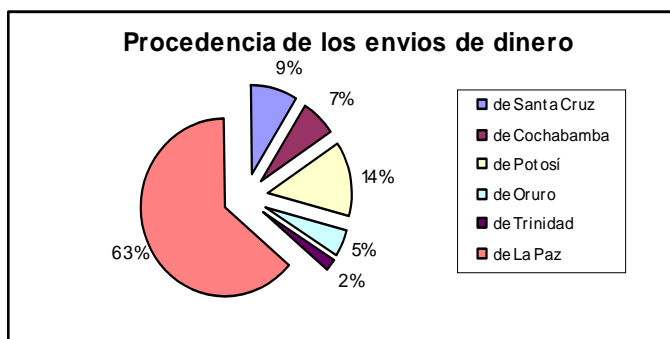
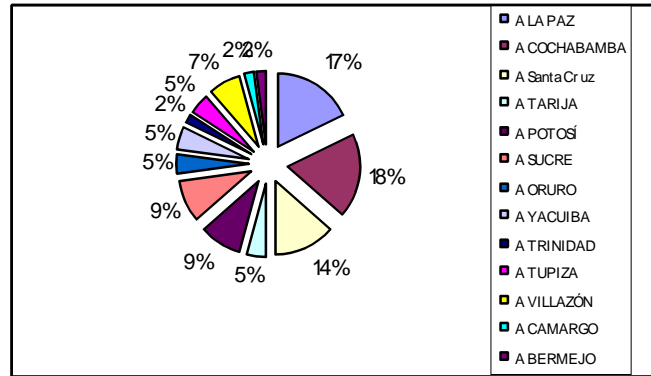


Gráfico Nº38: Procedencia de los envíos. Elaboración propia en base a la encuesta.

La procedencia mayor de los envíos de dinero principalmente desde la ciudad de La Paz con un porcentaje del 63%, el cual difiere mucho de trinidad que tan solo representa un 2% de todo el movimiento.



**Gráfico N°39: Destino de los envíos de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

Con respecto al destino de los envíos de dinero, con un 18% se dirige a Cochabamba y con un 17% hacia la ciudad de La Paz. Un porcentaje de tan solo el 2% se envía a Bermejo. Esto quiere decir que no existe reciprocidad en los envíos y se detectan claramente las ciudades de dónde envían el dinero que tienen como destino a muchas otras ciudades peri urbanas.

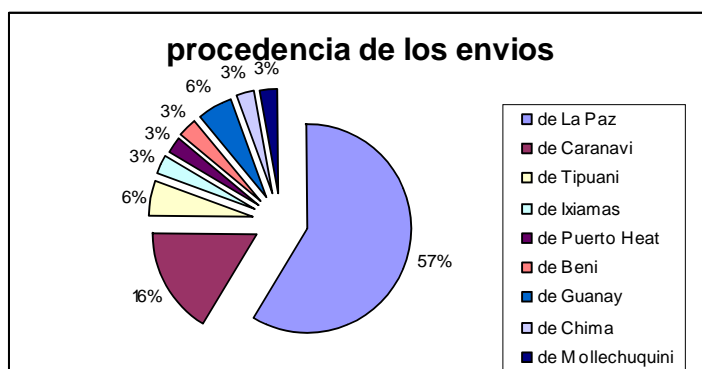
- b. transporte a Caranavi, son los lugares donde dan cobertura con los envíos de dinero.

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| Caranavi a La Paz    | La Paz Porvenir   |
| La Paz Caranavi      | La Paz a P. Rico  |
| Caranavi a Yucumu    | La Paz Conquista  |
| Tipuani a La Paz     | La Paz a Rurre    |
| La Paz Tipuani       | La Paz Ixiamas    |
| Iximas a La Paz      | Caranavi Ixiamas  |
| La Paz Ixiamas       | Beni a Rurre      |
| Puerto Heat a La Paz | Caranavi a La Paz |
| La Paz Riberalta     | La Paz a Guanay   |
| La Paz a Santa Rosa  | Guanay a La Paz   |



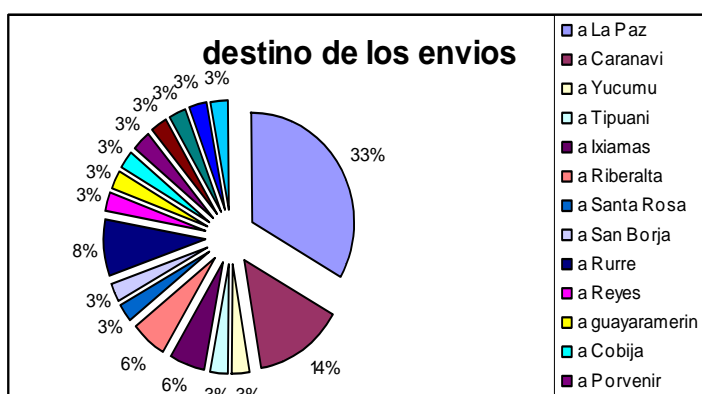
|                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| La Paz San Borja      | Caranavi a La Paz      |
| La Paz a Rurre        | Guanay a La Paz        |
| La Paz a Reyes        | Tipuani a La Paz       |
| La Paz Riberalta      | Chima a La Paz         |
| La Paz a Guayaramerin | Mollechuquini a La Paz |
| La Paz Cobija         |                        |

**Tabla N°17: Estadística sobre Cobertura de envío de dinero.  
Elaboración propia en base a la encuesta**



**Gráfico N°40: procedencia de los envíos. Elaboración propia en base a la encuesta.**

La mayor procedencia de los envíos, son de la ciudad de La Paz, es de ahí donde se distribuye a las diferentes provincias rurales e incluso inter-departamentales como a Beni con un 3%.



**Gráfico N°41: Destino de los envíos de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

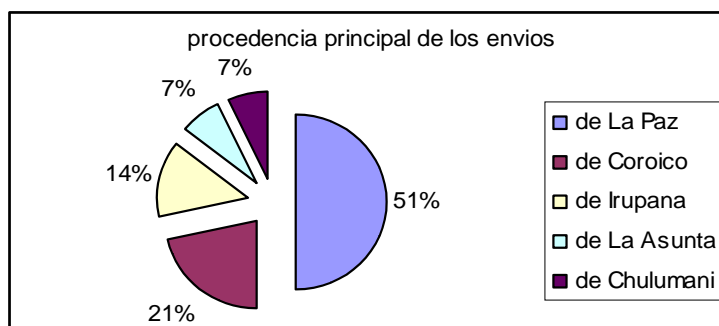
Al igual que el gráfico anterior, a la ciudad de La Paz es a donde se envía mayormente los giros monetarios, que provienen de diferentes áreas rurales tomadas en cuenta en nuestro estudio. Se muestra claramente, que los envíos proceden mayormente de los lugares mas pobres hacia las ciudades.

c. transporte a Nor y Sud yungas.

En el siguiente cuadro, se puede observar a los lugares donde se envía dinero por los diferentes medios de transporte a estos sectores.

|                    |
|--------------------|
| La Paz a Coroico   |
| Coroico a La Paz   |
| La Paz a Coroico   |
| Coroico a La Paz   |
| La Paz a Coroico   |
| Coroico a La Paz   |
| La Paz a Irupana   |
| La Paz a La Asunta |
| Irupana a La Paz   |
| La Asunta a La Paz |
| La Paz a Chulumani |
| Chulumani a La Paz |
| La Paz a Irupana   |
| Irupana a La Paz   |

**Tabla N°18: Estadística sobre lugar de envío.**  
Elaboración propia en base a la encuesta



**Gráfico N°42: Procedencia de los envíos de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

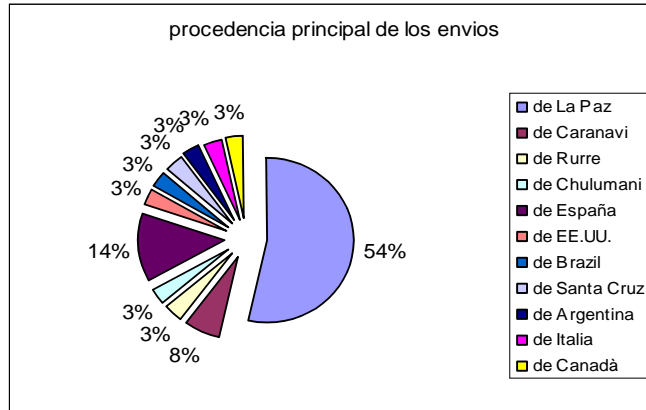
La mayor procedencia de los envíos de dinero se lo realizan desde la ciudad de La Paz y muy poco desde la Asunta y Chulumani. De la misma forma ocurre con los lugares de destino, el principal es La Paz con un 51%.

|                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| Caranavi a La Paz     | La Paz Boyuibe      |
| Rurre a La Paz        | La Paz Cuevo        |
| Caranavi a Beni       | La Paz Huachalla    |
| Chulumani a La Paz    | España a La Paz     |
| La Paz a Apolo        | EE.UU a La Paz      |
| La Paz a Trinidad     | Canadá a La Paz     |
| La Paz a Chapare      | Brazil a La Paz     |
| La Paz a San José     | La Paz a Santa Cruz |
| LA Paz a Yacuiba      | Santa Cruz a La Paz |
| La Paz a Guayaramerin | España a Riberalta  |
| La Paz aRiberalta     | España a Yacuiba    |
| La Paz a San José     | España Cochabamba   |
| LA Paz a Roboré       | Argentina a La Paz  |
| La Paz a Trinidad     | Italia a La Paz     |

**Tabla N°19: Estadística sobre los lugares de envío. Elaboración propia en base a la encuesta**

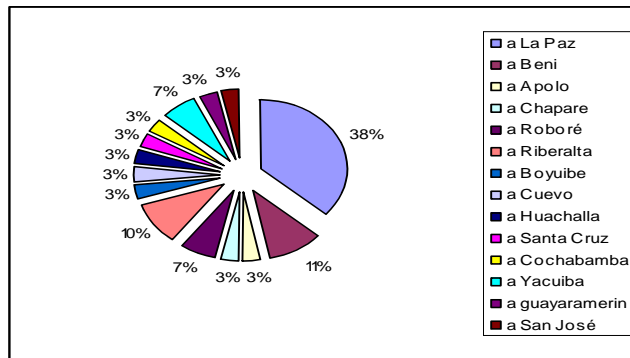
d. casa de cambio y giros.

En el cuadro siguiente, se muestra los lugares de cobertura sin excluir alguno.



**Gráfico N°43: Procedencia de los envíos de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

De todos los lugares desde los cuales operan principalmente, es desde la ciudad de La Paz, seguido del país externo que es España con un 14%.



**Gráfico N°44: destino de los envíos de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

Conclusión, en el primer caso, muestra que la ciudadanía a pesar de contar con un gran número de entidades financieras formales dentro el área periurbana, continúan accediendo a este medio para los envíos de dinero, y esto quiere decir que lo hacen mas por costumbre que por seguridad. Los medios de transportes hacia el área rural calificado como el más pobre, es de ahí de donde proceden mayormente los envíos de dinero, porque no existe una amplia cobertura de entidades financieras y además es más cómodo para el cliente mismo.

En el caso de las agencias que operan solo a nivel nacional (Licito, Chasqui), que

trabajan con una principal actividad de encomiendas y envío de dinero. Realizan la entrega personalmente y llegan hasta los lugares muy alejados y su principal procedencia de estos envíos de la zona periurbana pero, los usuarios se trasladan hacia las ciudades para realizar su envío. Ahora bien, las otras instituciones similares a lo anterior mencionado pero que operan interna y externamente del país; su procedencia principal son las remesas externas y que llegan a La Paz para ser distribuidas a diferentes ciudades periurbana y rural.

- Frecuencia de los envíos.

Después de identificar a los lugares donde se envía y su procedencia, ahora se analizará la frecuencia y la importancia que le dan a este servicio.

- a. transporte inter-departamental.

| Mayor                 | Regular                 | Menor               |
|-----------------------|-------------------------|---------------------|
| La Paz a Santa Cruz   | La Paz a Cochabamba     | La Paz a Cochabamba |
| La Paz Tarija         | La Paz a Santa Cruz     | La Paz a Sucre      |
| La Paz a Cochabamba   | Santa Cruz a Yacuiba    | Cochabamba a La Paz |
| La Paz a Potosí       | Santa Cruz a Cochabamba | Oruro a La Paz      |
| Santa Cruz a Trinidad | Cochabamba a Santa Cruz | Potosí a La Paz     |
| La Paz a Tupiza       | La Paz a Potosí         | Santa Cruz a La Paz |
| Cochabamba a La Paz   | La Paz a Sucre          |                     |
| Trinidad a La Paz     | Potosí a Villazón       |                     |
| La Paz a Oruro        | Potosí a Tupiza         |                     |
| Potosí a La Paz       | La Paz a Oruro          |                     |
| La Paz Sucre          | Oruro a La Paz          |                     |
| Potosí a Sucre        | La Paz a Villazón       |                     |
| La Paz a Yacuiba      | La Paz a Camargo        |                     |
|                       | La Paz a Bermejo        |                     |
|                       | La Paz Tarija           |                     |

**Tabla N°20: Frecuencia y procedencia de los envíos. Elaboración propia en base a la encuesta**

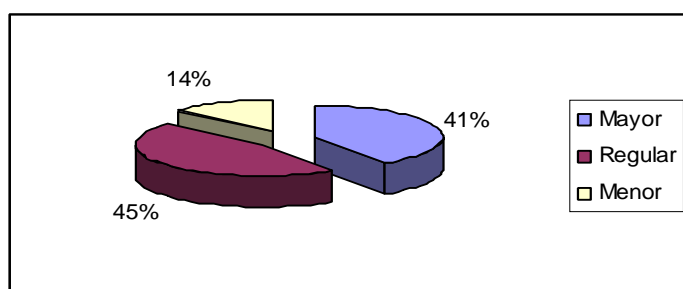


Gráfico N°45: Importancia de los envíos de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

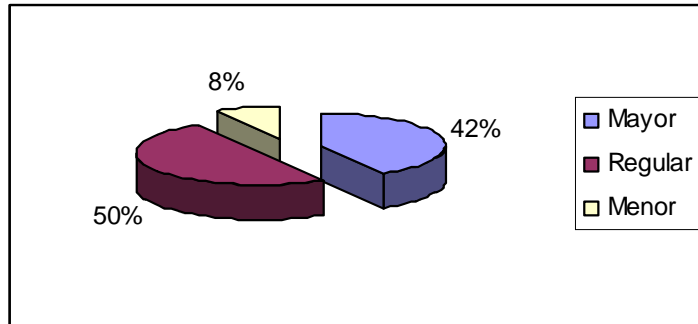
Según el movimiento de los envíos, así es como califican los diferentes medios de transportes, y se ve una amplia cobertura.

b. transportes a Caranavi.

En el siguiente cuadro se observa la importancia de los envíos detallado por lugar.

| Mayor                | Regular                | Menor            |
|----------------------|------------------------|------------------|
| Caranavi a La Paz    | La Paz Caranavi        | La Paz a P. Rico |
| Iximas a La Paz      | Caranavi a Yucumu      | La Paz Conquista |
| La Paz Iximas        | Tipuani a La Paz       | La Paz Caranavi  |
| Puerto Heat a La Paz | La Paz Tipuani         |                  |
| La Paz Riberalta     | Caranavi a La Paz      |                  |
| La Paz a Santa Rosa  | La Paz a Rurre         |                  |
| La Paz San Borja     | La Paz a Reyes         |                  |
| La Paz a Rurre       | La Paz Riberalta       |                  |
| Beni a Rurre         | La Paz a Guayaramerin  |                  |
| La Paz a Caranavi    | La Paz Cobija          |                  |
| Guanay a La Paz      | La Paz Porvenir        |                  |
| Tipuani a La Paz     | La Paz Iximas          |                  |
| Chima a La Paz       | Caranavi Iximas        |                  |
|                      | La Paz a Guanay        |                  |
|                      | Mollechuquini a La Paz |                  |

Tabla N°21: Frecuencia y procedencia de los envíos. Elaboración propia en base a la encuesta



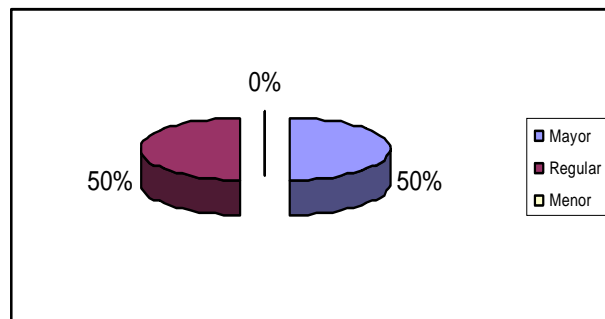
**Gráfico N°46: Importancia de los envíos de dinero, de acuerdo al lugar. Elaboración propia en base a la encuesta.**

En el cuadro precedente al gráfico se puede observar los lugares específicos de acuerdo al lugar y la importancia que se le da de acuerdo al movimiento. Aunque el porcentaje más alto de 50% representa el movimiento de manera regular, se puede observar la amplia cobertura con respecto a este servicio de envío de dinero.

c. transportes a Nor y Sud yungas.

| Mayor              | Regular            |
|--------------------|--------------------|
| La Paz a Coroico   | La Paz a Coroico   |
| Coroico a La Paz   | Coroico a La Paz   |
| Coroico a La Paz   | La Paz a Coroico   |
| Irupana a La Paz   | La Paz a Irupana   |
| La Asunta a La Paz | La Paz a La Asunta |
| Chulumani a La Paz | La Paz a Chulumani |
| Irupana a La Paz   | La Paz a Irupana   |

**Tabla N°22: Frecuencia y procedencia de los envíos. Elaboración propia en base a la encuesta**



**Gráfico N°47: importancia de los envíos de dinero, de acuerdo al lugar. Elaboración propia en base a la encuesta.**

Los envíos a Nor y Sud yungas, la importancia por los movimientos de envíos de dinero con un 50% tanto de área rural a urbano y lo mismo ocurre desde el área urbano hacia el área rural.

d. casa de cambio y giros.

| Mayor             | Regular               | Menor               |
|-------------------|-----------------------|---------------------|
| Caranavi a La Paz | Canadá a La Paz       | Chulumani a La Paz  |
| Rurre a La Paz    | España a Riberalta    | La Paz a Santa Cruz |
| La Paz a San José | España a Yacuiba      | Santa Cruz a La Paz |
| La Paz a Yacuiba  | Argentina a La Paz    |                     |
| La Paz a San José | Italia a La Paz       |                     |
| España a La Paz   | Caranavi a Beni       |                     |
| EE.UU a La Paz    | La Paz a Apolo        |                     |
| Brazil a La Paz   | La Paz a Trinidad     |                     |
| España Cochabamba | La Paz a Chapare      |                     |
|                   | La Paz a Roboré       |                     |
|                   | La Paz a Guayaramerin |                     |
|                   | La Paz a Riberalta    |                     |
|                   | La Paz Boyuibe        |                     |
|                   | La Paz Cuevo          |                     |
|                   | La Paz Huachalla      |                     |

Tabla N°23: Frecuencia y procedencia de los envíos. Elaboración propia en base a la encuesta

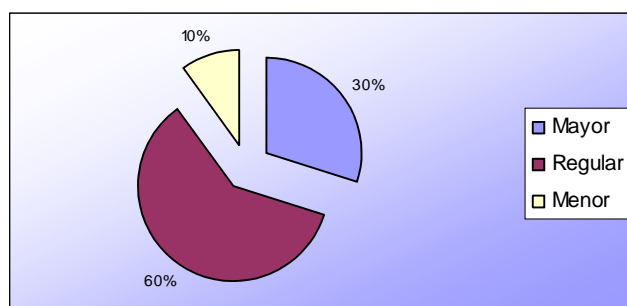


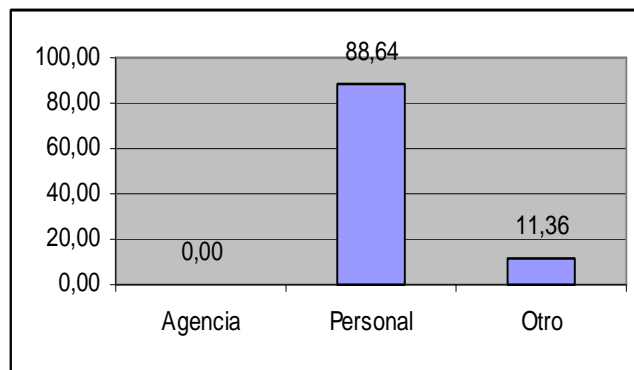
Gráfico N°48: importancia de los envíos de dinero, de acuerdo al lugar. Elaboración propia en base a la encuesta.



Con relación al cuadro, los porcentajes muestran claramente que existe amplia cobertura de parte de este tipo de instituciones informales. La frecuencia de los envíos, muestran claramente la amplia cobertura hacia el área rural, pero así también se puede observar los lugares donde hay mayor flujo de envíos que son principalmente hacia las zonas periurbanas.

- **Forma de envío.**

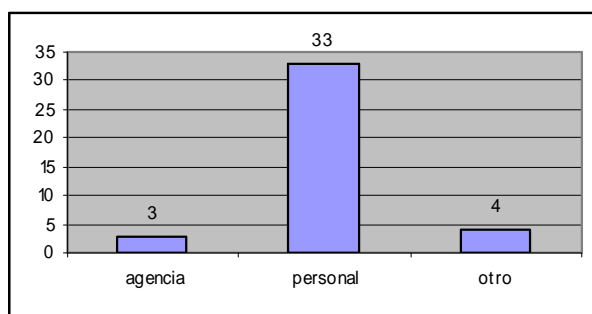
a. transporte inter-departamental.



**Gráfico N°49: forma/medio de envío. Elaboración propia en base a la encuesta.**

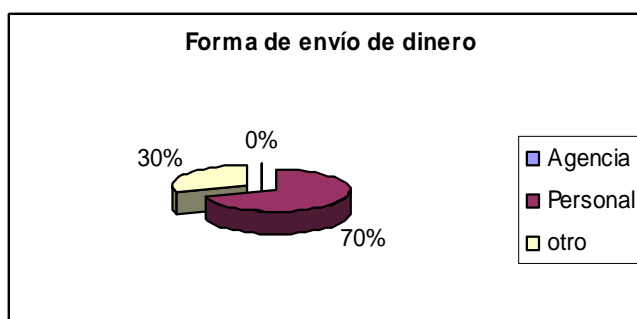
El presente medio de transporte, trabaja generalmente con el envío de dinero de manera personal, esto quiere decir que el giro no es inmediato, se traslada conjuntamente con los pasajeros. No trabajan con otras agencias que si realizan giros, pero algunas flotas que representa el 11% realizan el envío telefónico lo cual significa inmediato. El envío de forma personal implica mucha inseguridad específicamente para el cliente, ya que no cuentan con ninguna garantía.

b. transporte a Caranavi.



**Gráfico N°49: forma/medio de los envíos de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

c. transportes a Nor y sud Yungas



**Gráfico 34: Elaboración propia en base a la encuesta.**

La forma de envío usualmente utilizado es el personal, esto quiere decir que el dinero es enviado conjuntamente con los pasajeros en los transportes terrestres, aunque representa un ingreso notable a pesar de no ser el principal servicio por el cual se caracterizan, esto genera ingresos y además, no cuenta con todas las garantías mínimas para los clientes.

d. casa de cambio y giros.



**GráficoN°50: Elaboración propia en base a la encuesta.**

Del total de las instituciones, la principal forma de envío de los giros es personal pero, en el Caso de las instituciones que prestan el servicio también desde exterior representa el 37%, esto quiere decir que trabajan con un sistema avanzado tecnológicamente, y es por ello que los envíos son de manera inmediata y varían tan solo por la diferencia horaria en el Exterior.

Conclusión, en los primeros casos, se pudo observar la forma principal de envío es personal, esto muestra una entrega en muchas horas e incluso días y se nota que no trabajan con ningún sistema para la entrega mas rápida y segura. En el último caso sí trabajan con un sistema adecuado para los giros y es por ello que su movimiento y entrega es inmediata.

- Número de envíos.

a. transporte inter-departamental.

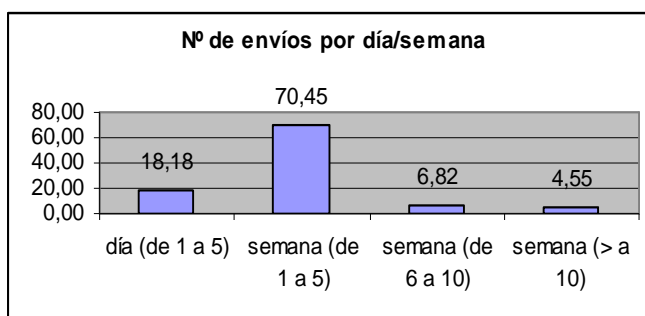


Gráfico N°51: Elaboración propia en base a la encuesta.

b. Transporte a Caranavi

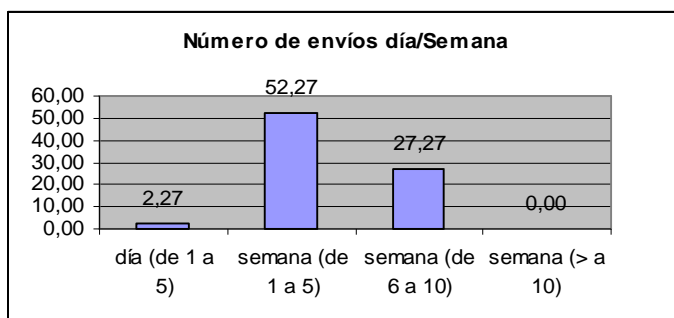


Gráfico N°52: Elaboración propia en base a la encuesta.

c. Transporte a Nor y Sud yungas

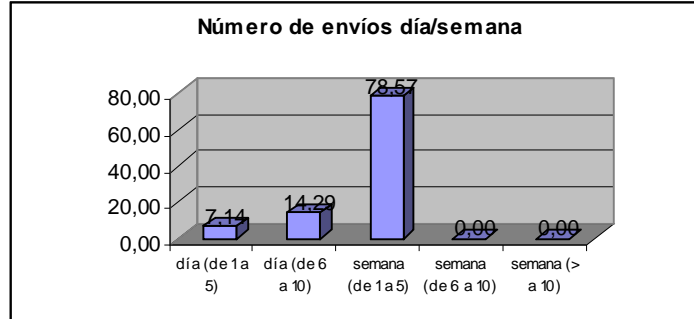


Gráfico N°53: Elaboración propia en base a la encuesta.

d. Casa de cambio y giros.

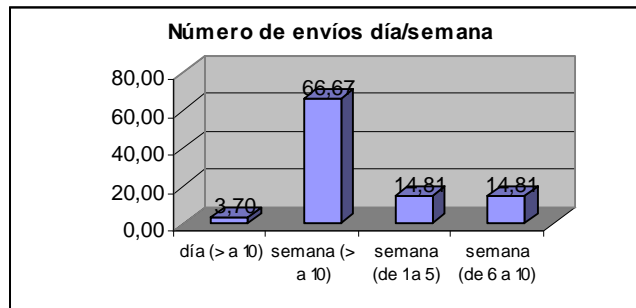


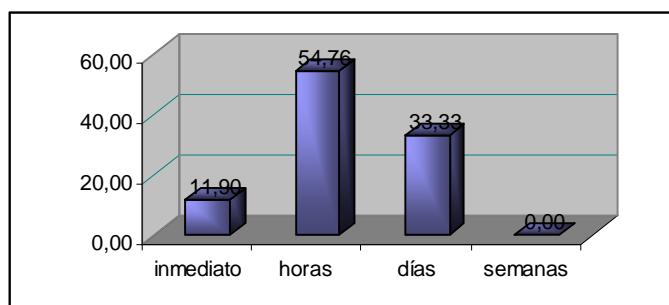
Gráfico N°54: Elaboración propia en base a la encuesta.

En el caso del inciso a, los registros lo llevan generalmente por semana y muy pocos por día, el porcentaje por semana asciende a más del 70% con el número de envíos entre 1 a 5, principalmente a: Trinidad Cochabamba, Santa Cruz, Potosí Sucre Oruro, La Paz, Villazón y Yacuiba. Y muy poco son los envíos por semana >10. Los envíos a Caranavi generalmente al igual que el anterior son registrados por semana y no por día, entonces de 1 a 5 envíos por semana representa mas del 50%, hacia los lugares de: Caranavi, Tipuani y otros. Pero, los envíos con mayor frecuencia de 6 a 10 por semana son: a La Paz, Ixiamas, Riberalta y Santa Rosa. Esto quiere decir que existe bastante flujo monetario principalmente generado por los padres de familia y los comerciantes.

De similar movimiento con respecto a la cantidad frecuente a Nor y sud Yungas es de 1 a 5 envíos registrados por semana, y esto por supuesto no varía de las casas de cambio y giros. Pero en este último existen mayores envíos del exterior.

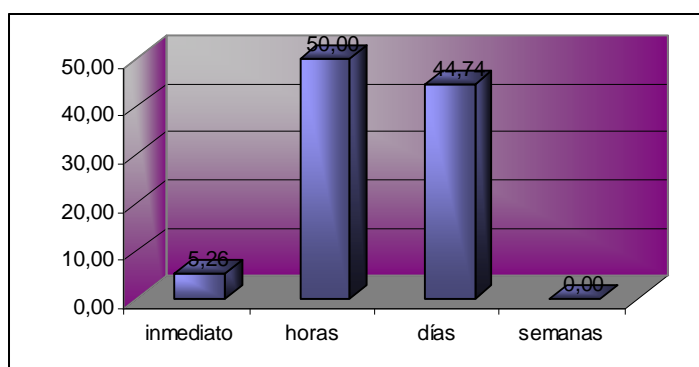
- **Tiempo de envío.**

a. transporte inter-departamental. Debido a ser un medio de transporte terrestre hacia el interior del país, los envíos son principalmente en horas hasta su entrega final el cual, representa mas del 50% y muy pocos ofrecen el servicio de manera inmediata.



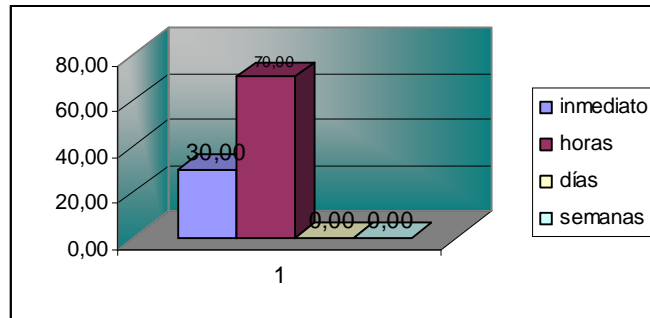
**Gráfico N°55: Tiempo de entrega de los envíos de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

b. Transporte a Caranavi. La entrega de los envíos de dinero son principalmente en horas, y para el área rural a nivel inter-departamental es cuando los envíos son en días hasta su entrega, y no en semanas.



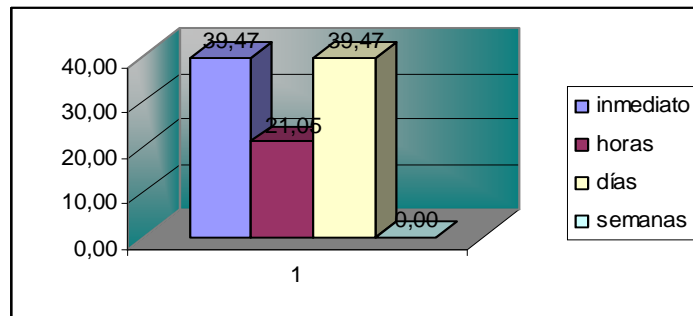
**Gráfico N°56: Tiempo de entrega de los envíos de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

- c. Transporte a Nor y Sud yungas, a esta zona el envío inmediato es tan solo a Coroico y a los demás sectores son entregados entre seis a 10 horas de acuerdo a la distancia y temporada.



**Gráfico N°57: Tiempo de entrega de los envíos de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

- d. Casa de cambio y giros, el tiempo de entrega de los envíos de dinero, en una igual proporción de 39, son inmediatos y en días, esto por tratarse de instituciones que trabajan tan solo con envíos de encomiendas y giros, pero otras instituciones trabajan con sistemas actuales específico para los giros y cuentan con liquidez inmediata.



**Gráfico N°58: Tiempo de entrega de los envíos de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta.

Conclusión, Como se puede observar en los gráficos por diferentes zonas, se muestra que los envíos generalmente son en horas, esto por tratarse principalmente de medios de transporte terrestre, de ahí la razón de la entrega en horas, aparte no tienen como principal actividad los giros. En las instituciones

casas de cambio y giros, existe un servicio inmediato y con suficiente liquidez lo cual muestra mayor seguridad comodidad para los usuarios. Entonces, a pesar de ser en horas, los clientes acceden a dicho servicio lo cual también demuestra su consentimiento en la forma de servicio. De acuerdo al presente, concluimos que el servicio informal de giros es tanto en horas como inmediato en algunos casos.

### **3.7 Montos y Moneda de los envíos.**

En este punto de análisis, se tomará en cuenta la frecuencia de los montos mayormente enviados e incluso los sectores.

- a. transporte inter-departamental, la principal moneda de circulación por medio de las instituciones informales es en Moneda Nacional, lo cual representa el 80% y tan solo el 20% con la circulación en moneda extranjera.

Los principales montos de los envíos de dinero son > a 100 Bs, que dentro del rango tomado para el presente estudio es el mas frecuente, pero no existe envío alguno > a 3000 Bs. También de manera regular predomina > a 100 Bs con el 22% y los envíos > a 1000 Bs se presentan de forma regular en casi todas las agencias y representa el 13.24%.

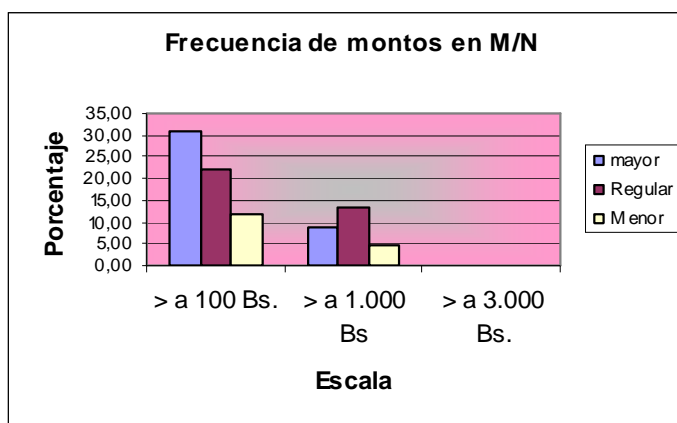
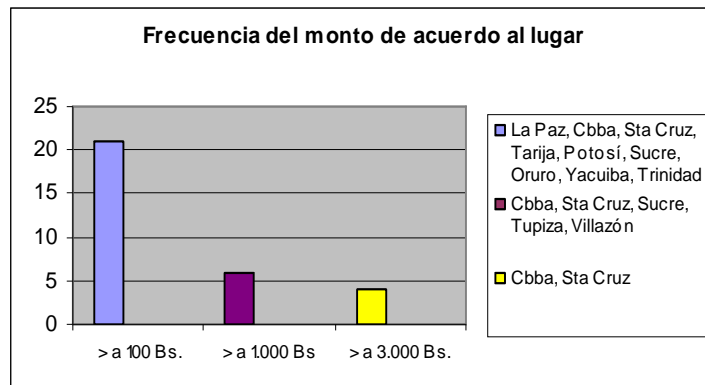
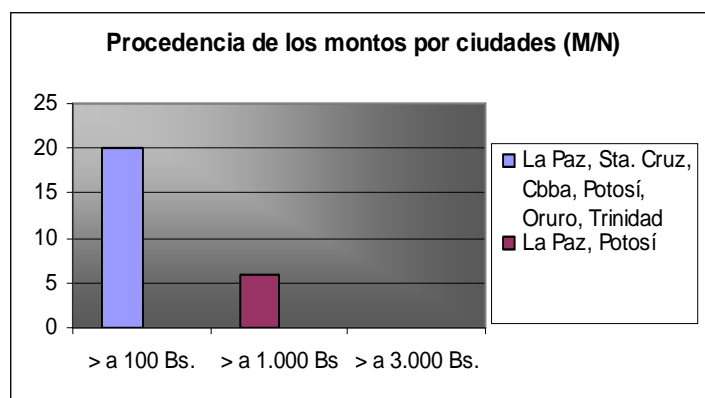


Gráfico N°59: Elaboración propia en base a la encuesta.



**Gráfico N°60: Elaboración propia en base a la encuesta.**

En el gráfico precedente se puede observar claramente, que existe mayor circulación de dinero entre los 100 a 1000 Bs, y con amplia cobertura hacia el interior del país y principalmente al departamento de La Paz.



**Gráfico N°61: Elaboración propia en base a la encuesta.**

Con respecto a la procedencia, en comparación con el destino de los giros, provienen de pocas ciudades y se destinan a muchos departamentos. Estos provienen principalmente de La Paz, Cbba, Santa Cruz y Potosí, y los montos son > a 100 M/N y no existe ningún envío > a 3000.



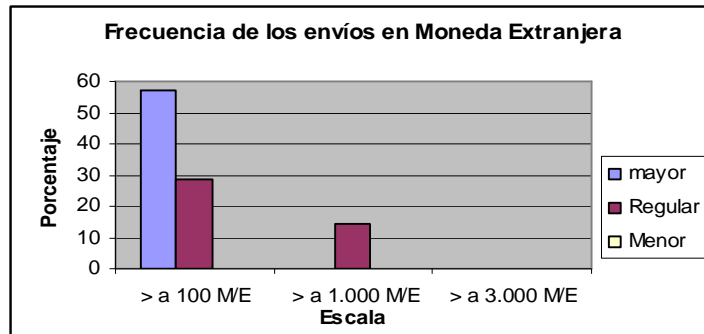


Gráfico N°62: Elaboración propia en base a la encuesta.

Dentro del 20% que ofrecen el servicio también en moneda extranjera, se puede notar, que los envíos son generalmente > a 100 M/E y con un movimiento regular existe la circulación de > a 1000 M/E que provienen del comercio.

- b. transporte a Caranavi, en los siguientes se muestra la circulación, cobertura y procedencia principales hacia la Provincia Caranavi.

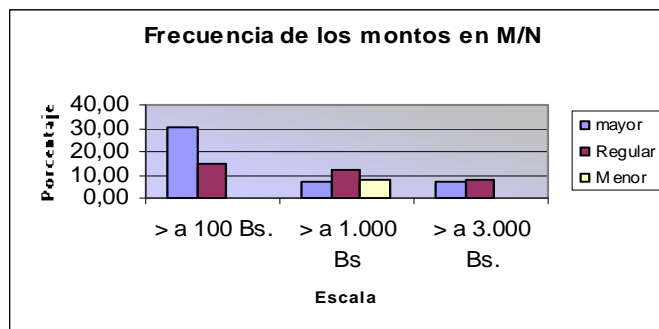


Gráfico N°63: Elaboración propia en base a la encuesta.

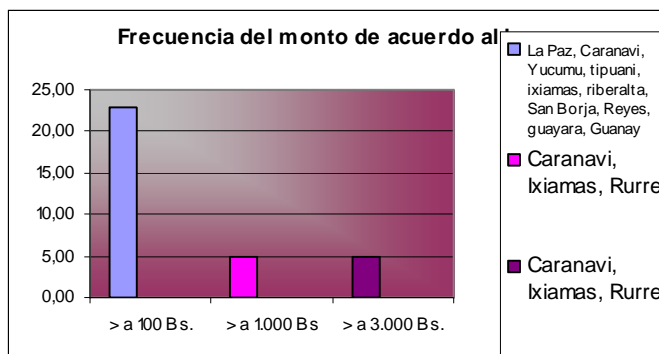


Gráfico N°65: Elaboración propia en base a la encuesta.

De acuerdo al lugar de destino de los giros, > a 100 tiene mayor cobertura y frecuencia y estos son: La Paz, Yucumo, Tipuani, Ixiamas, Riberalta, San Borja, Reyes y Guanay. Y en una misma proporción > a 1000 y 3000 son a Caranavi Ixiamas y Rurrenavaque.

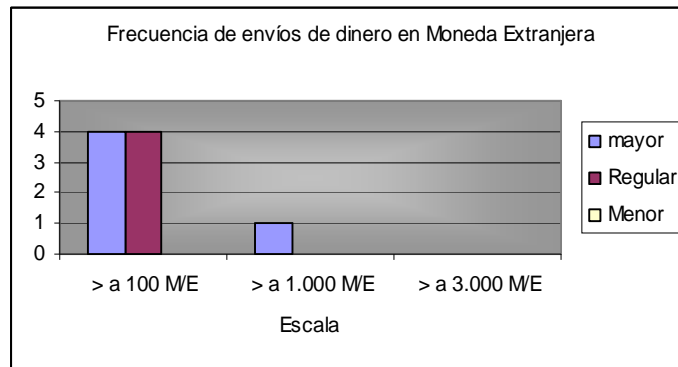


Gráfico N°66: Elaboración propia en base a la encuesta.

Con respecto a los envíos en M/E, predomina los montos > a 100 y no existe envío alguno > a 3000. Esto quiere decir que no hay mucho movimiento en esta moneda ya que los envíos son generalmente por los padres de familia.

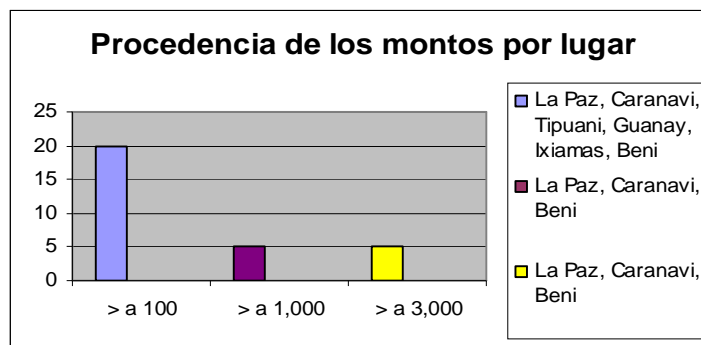


Gráfico N°67: Elaboración propia en base a la encuesta.

Los diferentes medios de transporte hacia la provincia Caranavi y otros, tan solo el 30% del total también ofrece este servicio en moneda Extranjera. Mediante este medio se presentan generalmente envíos no mayor a los 1000 Bs. Y de forma muy irregular existe la presencia de los envíos mayor a los 3.000 Bs. Los montos > a 100 Bs son enviados principalmente a: La Paz, Caranavi, Yucumo, Tipuani,

Guanay, Riberalta y San Borja pero, la procedencia principal es de La Paz, Tipuani, Guanay y Beni. Entonces no existe una reciprocidad en los envíos con respecto a los lugares. Muy poco son los envíos en moneda extranjera, pero resalta los envíos > a los 100.

- c. transporte a Nor y Sud yungas, estos medios no ofrecen el servicio en moneda extranjera, y el movimiento no es tan frecuente como en los casos anteriores por no existir un movimiento económico fuerte.

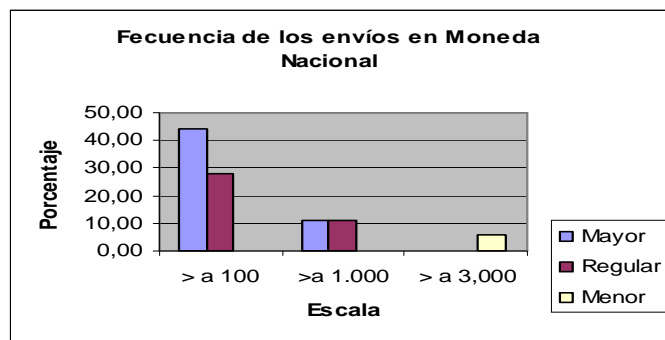


Gráfico N°68: Elaboración propia en base a la encuesta.

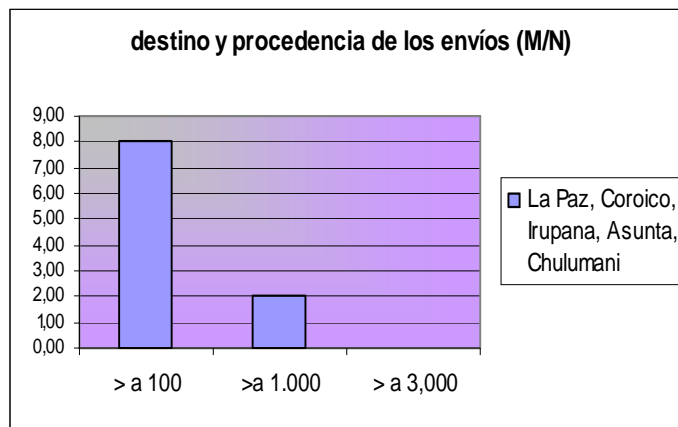


Gráfico N°69: Elaboración propia en base a la encuesta.

La no existencia de un movimiento de flujo económico a este sector, implica poca circulación monetaria con los envíos de dinero, pero dentro de la escala tomada, existe mayor presencia de los envíos > a 100 y < a los 1000Bs, en algunos casos como Coroico la distancia no es mucha con referente a Irupana y la Asunta, pero

existe mayor envío hacia la ciudad de La Paz y muy regular desde la ciudad hacia las provincias.

- d. casa de cambio y giros, el 62.5% ofrece los servicios de envío de dinero tan solo en Moneda Nacional y el 37.5% también ofrecen los servicios tanto en M/N y en moneda extranjera.

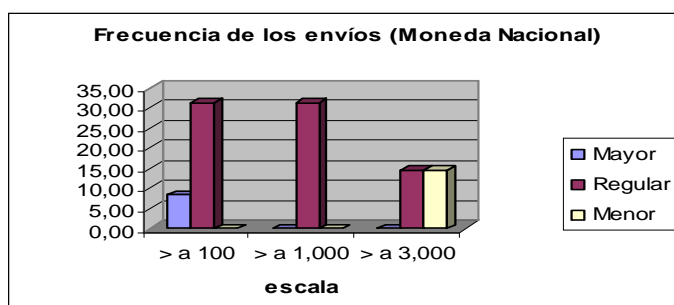


Gráfico N°70: Elaboración propia en base a la encuesta.

Con respecto a la M/N la presencia de esta, los envíos es de manera regular con el 31% tanto para > a 100 y > a 1000 Bs. y no así frecuente pero, los envíos > a 3000 son regulares como también menores. Esto quiere decir que existe otro tipo de movimiento por el cual existe esta diferencia con respecto a los anteriores.

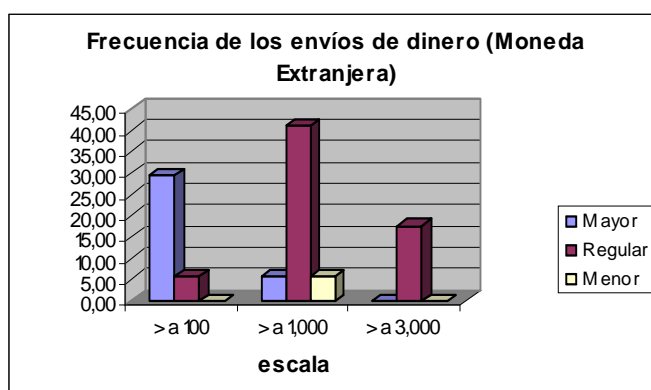


Gráfico N°71: Elaboración propia en base a la encuesta.

Ahora bien, existe una diferencia notable con los envíos en M/E. los envíos > a 100 representa el 29% y el 41.8% corresponde a los envíos aunque de forma

regular pero mayores a los 1000 y no está muy lejos los envíos > a los 3000, que también es una circulación importante, ya que estos montos altos benefician a este tipo de instituciones con las comisiones que cobran.

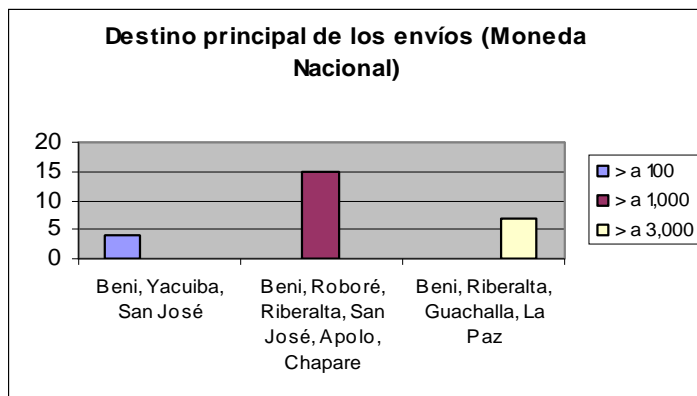


Gráfico N°72: Elaboración propia en base a la encuesta.

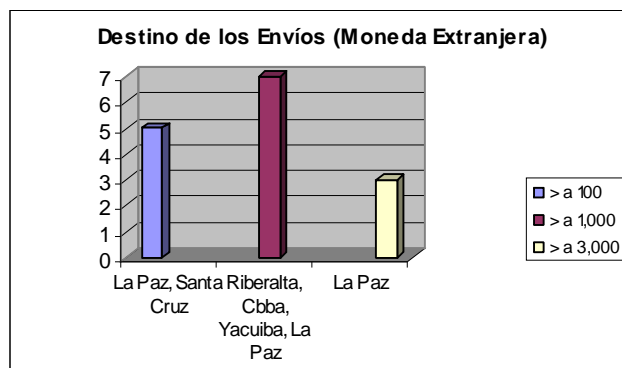


Gráfico N°73: Elaboración propia en base a la encuesta.

Aunque de manera regular, los envíos tienen amplia cobertura y los principales son a: Riberalta, Cochabamba, Yacuiba y La Paz y se puede observar que los envíos mayores a los > 3000 son principalmente a La Paz con respecto a /ME. El destino es similar con la M/N que son a: Beni, Roboré, Riberalta, San José, Apolo y El Chapare. La circulación a La Paz, Santa Cruz, Yacuiba, Beni y San José son los < a los 1000 los cuales representa un importante flujo pero en menor magnitud monetaria.

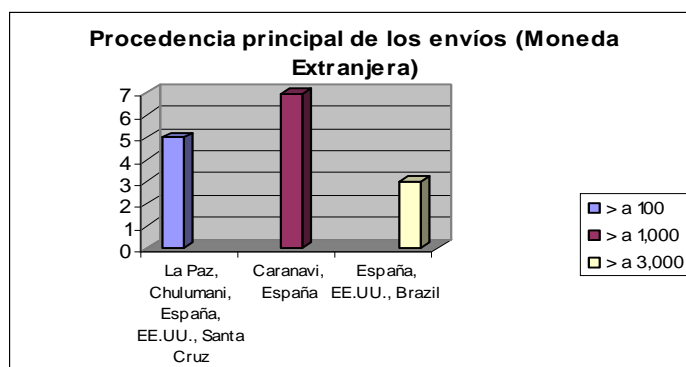


Gráfico N°74: Elaboración propia en base a la encuesta.

Es importante denotar el porqué la importancia de la moneda extranjera en este tipo de instituciones, aunque su principal actividad no son los giros. Como ya se ha demostrado, los envíos frecuentes y principales son los > a los 1000 que proceden de Caranavi y España y los envíos aun mucho mayores proceden de España, EE.UU. y Brazil. Los envíos > a los 100 son principalmente desde La Paz, Chulumani y el extranjero.

**Conclusión.** Los montos y moneda de los envíos de dinero de circulación nacional son principalmente en moneda nacional y las agencias que trabajan también con el exterior presentan dentro su circulación a la moneda extranjera.

- los transportes terrestre inter-departamentales, tienen una mayor circulación no mayor a los 1000 y un cierto porcentaje ofrecen el servicio tanto en M/N y en M/E, pero estos envíos son menores porque los principales usuarios son los padres de familia y obreros, son quienes envían a los hijos que se encuentran fuera de casa por diferentes razones pero la principal es el estudio. Existe una amplia cobertura a nivel nacional pero no así a las áreas rurales.
- hacia el sector de Caranavi por el movimiento económico existe mucha circulación de dinero, pero en montos menores a los 1000. Esto concuerda con la identificación de los clientes que fueron principalmente los padres de familia, en una menor proporción están los comerciantes de mercaderías, que por algún tipo de emergencia utilizan este medio para enviar dinero, ofrecen amplia cobertura

incluso a las área rurales a nivel inter-departamental.

- al sector Nor y Sud yungas, los usuarios principales son los padres de familia pero hacia el área urbana, por ello que los envíos son menores a los 1000 ya que no existe movimiento de comercio lo cual implicaría envíos muchos mayores. A diferencia de los anteriores los destinos y las procedencias son los mismos y en una proporción igual entonces se habla de: Coroico, Irupana, Chulumani y La Asunta.

- las casas de cambio y giros, no prestan el servicio de transporte a pasajeros pero ni aun así operan bajo la principal actividad de los envíos de dinero, el 37% de estos trabaja con M/N y M/E y así también tienen cobertura externa e interna en el país, es bueno resaltar los envíos en M/E ya que su presencia son mayores a los 1000 y 3000 principalmente los que provienen de afuera hacia nuestro país. Estos envíos externos llegan principalmente a la ciudad de La Paz y de ahí son distribuidos internamente. Estas remesas son distribuidas dentro del país ya sea por agencias propias y otras de convenio.

### 3.8 Meses de mayor envío

- a. transporte inter-departamental, en esta pregunta un 8% no respondió, con esta leve diferencia tenemos:

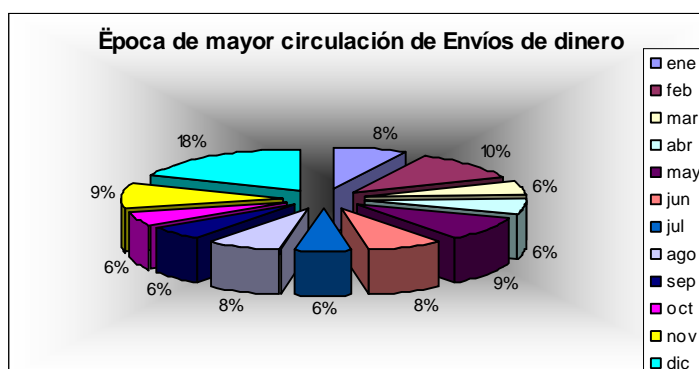


Gráfico N°75: Elaboración propia en base a la encuesta.

b. transporte a Caranavi

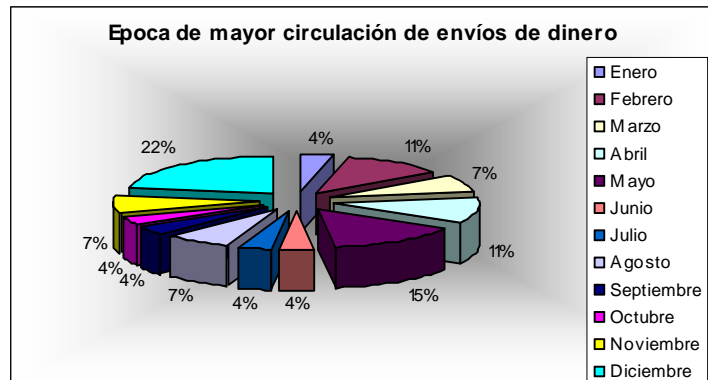


Gráfico N°76: Elaboración propia en base a la encuesta.

c. transporte a Nor y Sud yungas

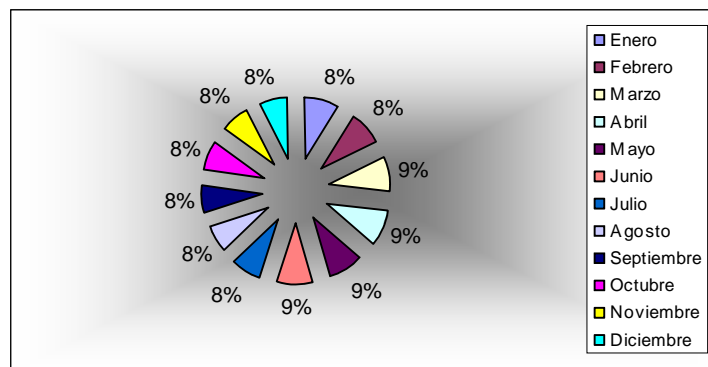


Gráfico N°77: época de mayor flujo de envíos. Elaboración propia en base a la encuesta.

d. casa de cambio y giros

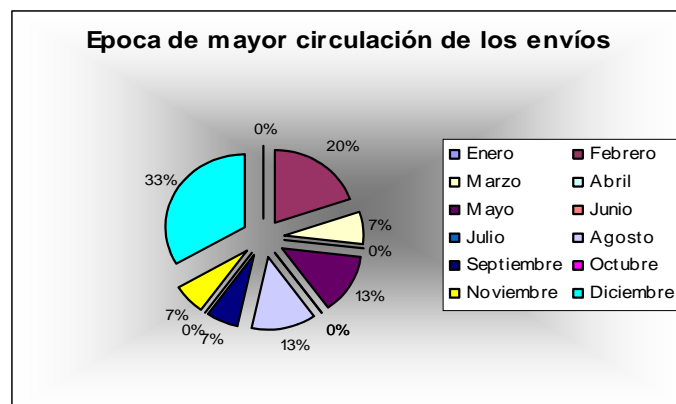


Gráfico N°78: Elaboración propia en base a la encuesta.



Como se puede observar en los diferentes gráficos, el flujo de los envíos son en fechas festivas como el Día de la Madre, Fiestas patrias y fiestas de fin de año, con esto se demuestra que hay movimiento económico para estas instituciones informales y representa un importante ingreso y además estas entradas recompensa los meses que no cuentan con suficiente pasajero. Y en el caso de las casas de cambio y giros sí representa un ingreso importante.

### 3.9 Convenio y/o Acuerdo para operación con los giros.

En el siguiente cuadro corresponde a la siguiente pregunta: ¿Tiene algún convenio o acuerdo para operar giros con otras instituciones?

| Institución                           | SI  | NO   | SI, CON QUIENES          |
|---------------------------------------|-----|------|--------------------------|
| <b>TRANSPORTE INTER-DEPARTAMENTAL</b> | 0%  | 100% |                          |
| <b>TRANSPORTE A CARANAVI</b>          | 0%  | 100% |                          |
| <b>TRANSPORTES A NOR Y SUD YUNGAS</b> | 0%  | 100% |                          |
| <b>CASA DE CAMBIO Y GIROS</b>         | 40% | 60%  | Instituciones informales |

Tabla 22: Acuerdos y convenios que cuenta cada instancia. Elaboración propia en base a la encuesta.

Resumen, la mayor parte de estas instituciones, trabajan de forma directa esto demuestra que tienen sus propias agencias en todos los sectores que trabajan. En cambio las casas de cambio y giros, en un 40% trabajan estratégicamente con otras instituciones de similar procedencia.

## IV. SEGUROS Y GARANTÍAS.

A continuación se demuestra si las presentes instituciones, cuentan con un mecanismo que garantice la entrega del dinero, y el seguro de las mismas.

#### 4.1 mecanismo

| ¿Cuenta con algún mecanismo para garantizar la entrega de los giros? |        |        |                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Institución                                                          | SI     | NO     | SI, CUÁL                                                                    |
| TRANSPORTE INTER-DEPARTAMENTAL                                       | 25%    | 75%    | Liquidez, Seguridad Personal                                                |
| TRANSPORTE A CARANAVI                                                | 28,57% | 71,43% | Fondo Rotatorio, Seguridad Personal.                                        |
| TRANSPORTES A NOR Y SUD YUNGAS                                       | 16,70% | 83,30% | Seguridad Personal                                                          |
| CASA DE CAMBIO Y GIROS                                               | 100%   | 0      | Liquidez, Seguridad Personal, Reportes vía Internet, Documentación personal |

Tabla 23: Seguros y Garantías. Elaboración propia en base a la encuesta

Resumen, los diferentes medios de transporte terrestre, consideran como un mecanismo de garantía menor al 30% a: liquidez, seguridad personal y otros; algunos cuentan con un fondo rotatorio en caso de pérdidas pero es de responsabilidad del conductor o propietario. Con esto se demuestra que no existe un mecanismo garantizado para la operación de este servicio, pero la mayor parte no ofrece ninguna garantía, un riesgo con el cual debe correr el usuario y como se ha visto mas adelante es aceptado.

A diferencia de los medios de transporte, las casas de cambio y giros, cuentan en un 100% con garantías como: Reportes vía Internet y una codificación para la entrega en caso de remesas. Pero, ese 100% no demuestra en una totalidad la garantía como en los casos de Licito y Chasqui, que lo garantizan con seguridad personal y confianza de los clientes.

#### 4.2 seguros.

| ¿Cuenta con seguro contra pérdida o robo del dinero de los giros? |        |        |
|-------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Institución                                                       | SI     | NO     |
| TRANSPORTE INTER-DEPARTAMENTAL                                    | 33%    | 67%    |
| TRANSPORTE A CARANAVI                                             | 14,30% | 85,70% |
| TRANSPORTES A NOR Y SUD YUNGAS                                    | 0%     | 100%   |
| CASA DE CAMBIO Y GIROS                                            | 0%     | 100%   |

Tabla 24: Seguros contra pérdidas. Elaboración propia en base a la encuesta.

Resumen, en el caso de los transportes terrestre, tanto inter-departamental y rural cuentan con seguro en una menor proporción, en aquellos sindicatos que tienen mayor cobertura y con mayor antigüedad como la flota yungueña. Se debe resaltar que el seguro no es específicamente para los giros sino a nivel general lo mismo ocurre con los transporte inter-departamentales. Esto quiere decir que los envíos mediante estos no son nada garantizados y en caso de alguna pérdida el cliente es el único responsable ya que no es respaldado por ninguna instancia de servicios al consumidor como ODECO. En los casos de envíos de encomienda y giros, no existe seguro alguno porque alegan que no se han presentado pérdida alguna porque generalmente trabajan de forma inmediata. Estas instituciones denominadas informales demuestran una inseguridad para los usuarios pero aún así tienen demanda importante.

#### V. COSTO DEL SERVICIO.

Es importante denotar el precio del servicio después de haber conocido todos detalles precedentes como la demanda y la cobertura principalmente. Ahora se procede con un análisis minucioso de los costos específicamente.

- a. transporte inter-departamental, los precios por el servicio de envío de dinero presentan un promedio de 5.85% y una media de 5%.

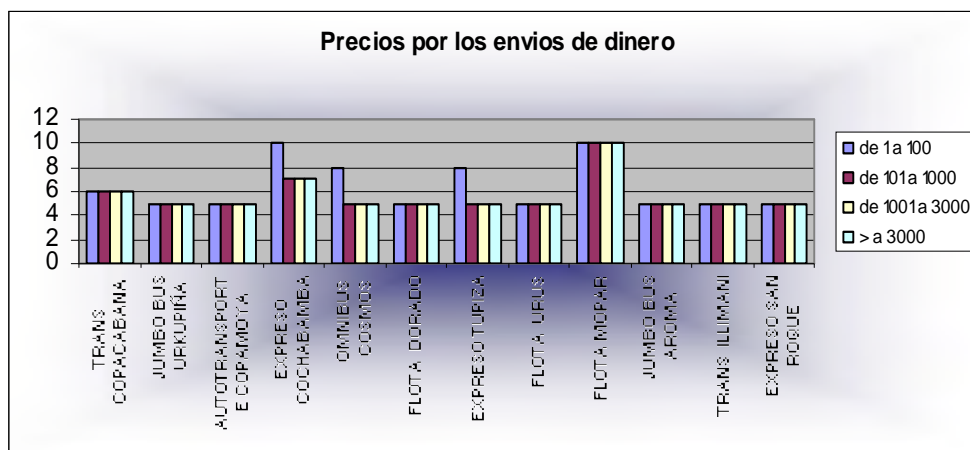


Gráfico N°79: Elaboración propia en base a la encuesta.

|          |      |
|----------|------|
| Promedio | 5,85 |
| Media    | 5    |
| Mínimo   | 0    |
| Máximo   | 10   |

Tabla 25: Estadística sobre precios de envío de dinero.

Elaboración propia en base a la encuesta.

De acuerdo a las estadísticas de los precios, mas del 80% cobran el 5% del monto > a 100 (M/N, M/E) y dentro del 20% cobran de los montos < a 100 mas del 5% hasta los 10. En algunos casos entre mayor es el monto de envío la tarifa se reduce, pero en otros aumenta entre el 7 y 10%. Esto demuestra la razón por la cual la gente accede a este medio para el envío de dinero ya que las tarifas son razonables.

- b. transporte a Caranavi, estos medios de transporte en cuanto a los precios presentan un promedio del 5% y una media del 4.5%.

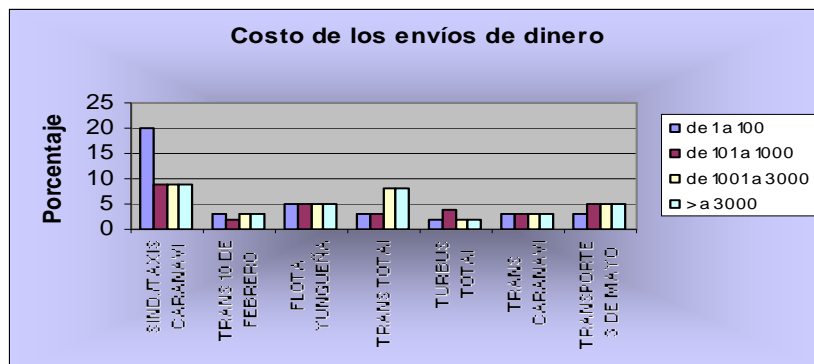


Gráfico N°80: Elaboración propia en base a la encuesta.

|          |     |
|----------|-----|
| Promedio | 5   |
| Media    | 4,5 |
| Mínimo   | 2   |
| Máximo   | 20  |

Tabla 26: Estadística sobre precios de envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta

Según las estadísticas de los precios, se presentan desde el 2% hasta el 20%, son dos extremos altamente alejados, pero este último tan solo es el caso del sindicato de taxis a Caranavi, este medio cobra la más alta tarifa por el tiempo mas reducido que otros.

c. transporte a Nor y Sud yungas

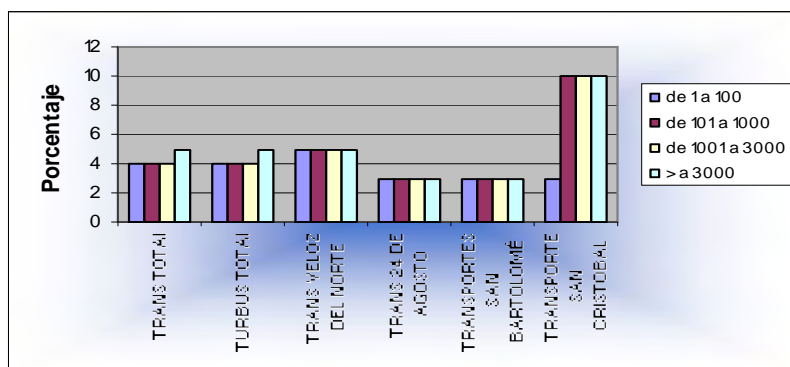


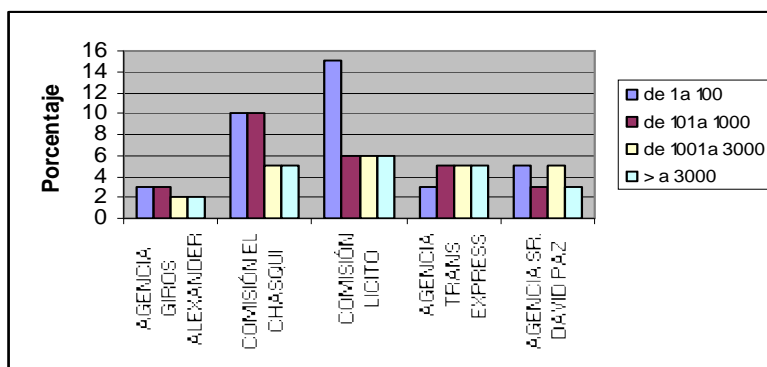
Gráfico N°81: Precios de envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.

|          |     |
|----------|-----|
| Promedio | 4,6 |
| Media    | 4   |
| Mínimo   | 3   |
| Máximo   | 10  |

**Tabla 27: Estadística sobre precios de envío de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta

Según las estadísticas de los precios, se presentan desde el 3% hasta el 10%, son dos donde no se aleja demasiado, pero este último tan solo es el caso del sindicato San Cristóbal, este medio cobra la más alta tarifa porque ingresa al lugares donde no existe otras instituciones que preste este servicio.

e. casa de cambio y giros



**Gráfico N°82: Precios de envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

|          |     |
|----------|-----|
| Promedio | 5,4 |
| Media    | 5   |
| Mínima   | 2   |
| Máxima   | 15  |

**Tabla 28: Estadística sobre precios de envío de dinero.**  
Elaboración propia en base a la encuesta

Estas instituciones denominadas Casa de Cambio y giros, tiene cobertura nacional y extranjera y por ello las tarifas varían, viendo internamente. Como se observa en el cuadro precedente son dos de estas empresas que muestran un alto porcentaje

que es de 10 – 15%, estas dos empresas prestan el servicio en forma personal y trabajan en lugares donde no tiene acceso ni de medios de transporte.

En complementación con lo anterior se tiene el siguiente cuadro que muestra tres aspectos importantes sobre el servicio:

| Nº | NOMBRE DE LA INST.              | E2. IMPUESTOS |      | E3. VARIACIÓN LUGAR |      |                   | E4. VARIACIÓN MEDIO |      |                                               |
|----|---------------------------------|---------------|------|---------------------|------|-------------------|---------------------|------|-----------------------------------------------|
|    |                                 | SI            | NO   | SI                  | NO   | CUÁNTO            | SI                  | NO   | CUÁNTO                                        |
| 1  | Transportes inter-departamental | 83%           | 17%  | 17%                 | 73%  | Mas 5%, mas 10Bs. |                     | 100% |                                               |
| 2  | Transporte a Caranavi           | 14%           | 86%  | 14%                 | 86%  | Mas150Bs.         | 14%                 | 86%  | Mas 2% inmediato                              |
| 3  | Trasnporte a Nor y Sud yungas   | 0             | 100% |                     | 100% |                   | 50%                 | 50%  | Mas 2% y 5%                                   |
| 4  | Casa de Cambio y Giros          | 20%           | 80%  | 60%                 | 40%  |                   | 40%                 | 60%  | Aeronáutico 10%, terrestre 2%, embarcación 3% |

**Tabla 29: Estadística sobre precios de envío de dinero. Elaboración propia en base a la encuesta.**

E 2. El transporte inter-departamental, sí cumplen con el pago de impuestos correspondientes con la emisión de facturas el cual representa el 83% y tan solo el 17% no lo emiten. Ahora bien, los transportes a Caranavi, sucede al contrario de lo anterior, el 86% de estos transportes no emiten factura, lo cual demuestra que no se encuentran en el régimen simplificado, además solo emiten recibos, los cuales no garantiza al cliente bajo ninguna medida. En las otras zonas a Nor y Sud yungas en un 100% no facturan por el relativo movimiento porque no es importante este servicio para estos medios.

En el caso de las casas de cambio y giros, el 80% no emiten factura lo cual quiere decir que no pagan impuestos, aparentemente es así pero no en todos los casos; algunas agencias no pagan impuestos de forma directa porque trabajan con convenios como ser Wester Union, bancos y otros. Entonces, estos intermediarios son los que pagan directamente estos impuestos al Banco Central por tratarse de remesas externas.

Es importante denotar que estas instituciones denominadas informales en un mayor porcentaje no facturan. Pero si cuentan con permiso de funcionamiento, sin distinción alguna tienen otros documentos como ser: El NIT, permiso de la alcaldía, y otros con esto se demuestra que su actividad o su denominación principal no es el servicio de envío de dinero. En muchos casos estas empresas están en régimen general, donde no se contribuye al fisco.

E 3. Los precios por la variación del lugar, en una gran mayoría no varían, tan solo incrementan en un 5 a 10% de aquellos que la distancia es muy alejada, y no por eso dejan de realizar el trabajo hasta su entrega correspondiente, esto muestra un eficiente trabajo. En otros casos de remesas externas varían del lugar de procedencia y destino pero en un menor costo como se había mencionado.

E 4. Todas las diferentes instancias informales, generalmente no varían sus precios por el medio de envío de los giros. Ahora bien, si existen variaciones es del 2 al 5% por tratarse de casos extremos como entrega inmediata y bloqueos por diferentes razones. Esto demuestra una entrega segura a pesar de los contratiempos, por que el servicio es realizado de forma personal y no cuentan con sistemas actuales.

## **VI. COMUNICACIÓN.**

El servicio de envíos de dinero no solo es enviarlo de agencia a agencia, también deben trabajar con la comunicación hasta su entrega final. Por ellos solicitan datos personales no solo por seguridad sino también al correspondiente destinatario.



| Nº | NOMBRE DE LA INST.                     | por radio | teléfono | altavoz | SMS    | otras  |
|----|----------------------------------------|-----------|----------|---------|--------|--------|
| 1  | <b>Transportes inter-departamental</b> | 0         | 55.56%   | 0       | 0      | 44,44% |
| 2  | <b>Transporte a Caranavi</b>           | 8,33%     | 50%      | 0       | 8,33%  | 33,33% |
| 3  | <b>Trasnporte a Nor y Sud yungas</b>   | 12,50%    | 12,50%   | 0       | 12,50% | 62,50% |
| 4  | <b>Casa de Cambio y Giros</b>          | 0         | 40%      | 20%     | 20%    | 20%    |

Tabla 30: Medios de comunicación. Elaboración propia en base a la encuesta

Resumen, todas las instancias informales generalmente informan por medio telefónico principalmente y SMS por celular. No dan mucha importancia en comunicar a sus clientes destinatarios porque consideran que ellos mismos deben informarse de cualquier envío. Y como se puede observar en el cuadro precedente son los clientes quienes se comunican para sus envíos.

Otros, en este punto nos muestra, la tradicional forma de comunicación, como se puede observar que las empresas que prestan el servicio en su gran mayoría nos indican que no es necesario comunicar, porque el recepcionista de este servicio es avisado por el depositante.

Con esto nos demuestra que actualmente, continuamos en la forma tradicional, y les favorece ya que economizan en comunicación al receptor.

# CAPITULO V

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 5.1 CONCLUSIONES.

5.1.1 La Hipótesis “**Las instancias formales e informales confrontan problemas de procedimientos adecuados, por los altos costos en la adquisición de un sistema de manera independiente para el servicio de envío de dinero (giros y transferencias) en Bolivia**”, es aceptada ya que el diseño de las encuestas coadyuvan a la obtención de información y esta misma demuestra la falta de un procedimiento adecuado y específico para el servicio de forma global tanto de la parte formal e informal. Se describe prioritariamente las limitantes en la aplicación de la encuesta, que son las siguientes:

5.1.2 los resultados que nos dio las encuestas, no se logró obtener información específica sobre la procedencia y destino (lugares) con respecto de los giros por parte de las ONG's Financieras.

5.1.3 los seguros y garantías no son muy transparentes ya que consideran que es información confidencial y que no es necesaria por tratarse de giros inmediatos en su mayoría por parte de las entidades financieras.

5.1.4 la liquidez es un manejo independiente de cada agencia de acuerdo al lugar y grado de movimiento económico (entidades financieras), montos específicos o porcentajes desconocidos.

5.1.5 en la parte impositiva, las instituciones informales evaden impuestos, tan solo proporcionan una constancia como el recibo, esto muestra la no implicación impositiva por tratarse de un servicio alternativo y no de importancia, a pesar de no estar normados y/o autorizados para realizar el servicio. Las instituciones formales (ONG's Financieras), están obligadas y regidas principalmente por el ITF,

exclusivamente en Moneda Extranjera estipulado en el artículo 2 inciso e de la ley (2004).

Por otra parte, son pocas las ONG's Financieras que brindan el servicio porque no está normado, sin embargo operan bajo el sistema de supervisión privada como una opción que sin sustituir la fiscalización estatal, mejora credibilidad pública se encuentra la actitud institucional de carácter individual de dotarse de mecanismo de autorregulación y auto supervisión acordes con las tendencias modernas de administración financiera, también se adopta una alternativa de un conjunto de instituciones no fiscalizadas, respondiendo a una supervisión central en este caso FINRURAL.

Considerando estas limitantes, los resultados de las encuestas y la revisión bibliográfica puede concluirse:

En el marco de los servicios financieros se encuentra los envíos de dinero, dentro de las operaciones neutras por lo cual, existen diversidad de instituciones que brindan y operan bajo este servicio de giros, en general no como principal actividad sino accesoria como en las instituciones financieras formales.

Los servicios financieros se clasifican en:

- operaciones Activas, donde el banco asume la posición de acreedor frente al cliente.
- Operaciones pasivas, con las obligaciones con terceras personas bajo contratos específicos.
- Operaciones neutras, el banco no es deudor ni acreedor frente a los clientes

Las presentes operaciones reguladas por: la Superintendencia (actual ASFI), Banco Central, ECOBOL, etc. para las instituciones financieras (Bancos). Entonces, es notable destacar que las ONG's financieras no están autorizadas

para trabajar con giros y las instituciones informales. Las cuales no son contempladas por ningún ente regulador dentro del nuestro Estado.

En el presente estudio se destaca primeramente las instituciones tomadas en cuenta por sector y son:

- ONG's Financieras (socias de FINRURAL)
- Transporte terrestre inter-departamental.
- Transporte terrestre interprovincial.
- Casas de Cambio y giros.

Estudio realizado desde la ciudad de La Paz, sectores seleccionados cuidadosamente por el movimiento económico en la mayoría de los casos.

a. Las ONG's Financieras inician sus operaciones tanto en el área rural y urbano en los años 80 específicamente con créditos, que actualmente se ven fortalecidos con muchos servicios y entre estos esta el neutro y se logra identificar el tipo de usuarios que es relativamente los mismo clientes tanto naturales como jurídicas. el servicio de envío de dinero de las diferentes instituciones informales radica desde hace mas de 20 años y en su gran mayoría desde su fundación, principalmente fueron implementados por pedido del cliente y por la no existencia de entidades financieras en el sector rural. A diferencia de las casas de cambio y giros ofrecen y operan con este servicio tan solo hace cuatro años en su mayoría, estas instituciones se diferencian de los medios de transporte por contar con un servicio más rápido bajo un sistema adecuado en algunos casos. Además, las personas identificadas que generalmente utilizan estos medios para enviar dinero son las personas naturales (Comerciantes, Padres de Familia y otros), representan más del 60% y las razones por las cuales son la migración de los campos a las ciudades por diferentes razones como el estudio de sus hijos a los colegios y Universidades.

- b. Las agencias se encuentran principalmente en el área rural porque ofrecen una cobertura amplia donde existe pequeños productores diversos. Mayormente, el dinero es enviado en el caso de los transportes terrestres inter-departamental y proceden principalmente desde la ciudad de La Paz los montos de circulación en M/N son generalmente  $> a 100$  y  $< a 1000$ , y con un movimiento menor circula la M/E desde el interior del país. En el caso de los transportes terrestre interprovinciales los giros provienen generalmente del área rural hacia las ciudades con montos  $> a 100$  M/N por tratarse principalmente de padres de familia y los comerciantes son quienes envían montos mayores a 1000. El movimiento de las ONG's Financieras y casas de cambio y giros son diferentes por que trabajan con remesas externas que son recepcionadas principalmente en La Paz los cuales son distribuidos a diferentes sectores peri urbana y rural y la moneda principal de circulación es la Extranjera (\$us).
- c. Estas entidades informales operan principalmente con una forma de envío personal, por ello el tiempo se caracteriza por horas principalmente y días, en un menor porcentaje operan bajo un sistema adecuado específicamente para los envíos de dinero, como las entidades financieras y casas de cambio y giros, que realizan entregas inmediatas.
- d. También, es importante resaltar las épocas de mayor movimiento monetario por medio de este tipo de instituciones, muy pocos son las que no identifican las épocas de mayor movimiento pero en su gran mayoría se observó que son en fechas festivas (día de la madre, fiestas de fin de año, etc.) mayo, diciembre; fiestas patrias en agosto principalmente y a inicios del año escolar que es febrero.
- e. Por otro lado, este tipo de instituciones no operan con convenios con otras instancias, se limitan a operar con sus propias agencias, tan solo las casas de cambio y giros operan con convenios en el exterior y muy poco al interior del

país, a diferencia de las ONG's financieras trabajan con convenios tanto al interior y fuera del país.

- f. Los diferentes medios de transportes en un 30%, consideran como un mecanismo de garantía a la liquidez, seguridad personal y otros. En un mínimo porcentaje garantizan el envío con un fondo rotatorio en caso de pérdidas u otros. Las casas de cambio y giros por ser generalmente entregas inmediatas garantizan con Reportes a tiempo y codificaciones adecuadas.
- g. Las comisiones que cobran de acuerdo al monto enviado se hallan entre el 4 al 6% del monto total que es enviado así sea en M/N o en M/E, son muy pocos los que exceden estos costos pero en montos menores y van disminuyendo en montos altos. Las entidades financieras generalmente aplican comisiones fijas.
- h. Con respecto a la comunicación, los clientes son quienes se encargan de informar a sus destinatarios de dicho movimiento monetario. El contexto actual exige que estas instancias informales se conviertan en un agente para el beneficiario, a través de la incorporación de medios de comunicación en la que el éxito implica ir más allá de los buenos servicios, también debe satisfacer la necesidad social, es necesario contar con un medio de comunicación, mediante la cual podemos economizar los costos para la entrega y sea inmediata, además nos permita estar en contacto continuo.

Considerando los resultados expuestos se puede concluir de manera general que los servicios de giros en las empresas denominadas informales de diferentes sindicatos y agencias cubren la demanda principalmente en el área rural y capitales de departamento, los cuales concentran a una importante cantidad de población. Sin embargo, como se pudo mostrar que la calidad de servicio tiene deficiencias en cuanto a garantías, seguros, tiempo de entrega el cual implica el mayor riesgo. Entonces se debe resaltar que este servicio no es el principal por el cual se mueven estas instituciones, y por esta razón no le prestan mucha importancia a diferencia de las casas de cambio y giros. Las ONG's financieras

prestan un servicio inmediato pero costoso para los usuarios principalmente del área rural.

Para el sector rural es importante este servicio, como se ha demostrado en el estudio, hay empresas que trabajan con comisiones elevadas, donde el usuario no tiene otras oportunidades. También se puede observar, que generan ingresos, donde en algunos casos apalancan sus utilidades, a pesar de no ser la actividad principal.

De estos dos campos de estudio, las entidades financieras son las que están direccionadas a ofrecer este servicio y no así las informales a excepción de las casa de cambio y giros. El acceso de la población al servicio ofertado por los medios de transporte es mayor a lo obtenido de las entidades financieras esto por:

- Falta de difusión y promoción del servicio
- Importancia
- Implementación del servicio en todos los sectores donde operan bajo normativa.
- Falta de un sistema global, mayor competitividad y comisiones accesibles.

Finalmente, todas las socias de FINRURAL, parte de nuestro objeto de estudio, buscan la implementación de un sistema específicamente para el servicio de giros pero queda esclarecida que prefieren trabajar directamente con su asociación correspondiente y no así con ASOBAN y/o implementarla mediante una de las socias. Bajo este esclarecimiento, la hipótesis es aceptada y además se presenta una propuesta de comisiones accesibles para los usuarios y muy beneficiosas para las entidades financieras.

## **5.2 RECOMENDACIONES.**

De acuerdo a la estadística recopilada se muestra que el servicio de envío de dinero en el sector rural es prestado sin base en algún tipo de estudio.

La mayoría de los sectores denominados más pobres, que es en área rural. Las provincias que concentran el mayor número de agencias sin atención son las más alejadas y donde solo ingresas transporte terrestre. Y estos son los que brindan cobertura con algún tipo de servicios financieros.

Para estos sectores rurales desatendidos, o para un porcentaje de estos, es necesario impulsar programas de localización de servicios financieros, donde las asistencias al cliente en general, se constituyan en el motor para el desarrollo de servicios financieros que atiendan a los diferentes demandantes económicos que residen y realizan operaciones económicas y financieras en los diferentes sectores.

Los servicios financieros actuales existentes que prestan a los clientes en algunas zonas rurales se la pueden traducir en una política errada de desaprovechamiento de la capacidad instalada de las diferentes entidades financieras ya que operan con algunos servicios como ser solo operaciones activas y pasivas y no así con neutras que son de importancia para el sector.

En el servicio financiero se debería tomar en cuenta la operación neutra, porque en su gran mayoría, los jóvenes se trasladan a las ciudades y son estudiantes donde los padres residen en lugares alejados, y son clientes permanentes de las empresas que prestan el servicio.

Una política renovadora que busque mayor competencia y por ende pueda disminuir los costos en la prestación de servicios financieros a los clientes debería prestar todas las agencias para las medidas de mayor seguridad a exigirse categóricamente, estaría en las condiciones de prestar razonablemente dichos servicios.

A fin de superar esta situación de servicios financieros, que es costoso y de mala calidad deficiente. FINRURAL, vía mecanismos debería generar e impulsar



programas diseñadas específicamente para el servicio "envío de dinero" esto podría diseñarse en base a incentivos y mayor cobertura.

En forma complementaria o paralela dichos programas de promoción y desarrollo de servicio financiero, podrían incluir intervenciones cuya finalidad sea un trabajo destinado para los socios y otras agencias que presten dicho servicio, correspondiente al sector rural y peri urbana.

# CAPITULO VI

## PROPUESTA

### 6.1 SERVICIO DE GIROS INTERNAS Y PRIVADAS

La baja diversificación de productos financieros en áreas rurales incide negativamente en el desarrollo de esas regiones, la falta de servicio de giros y transferencias locales vía entidades financieras sumada a la baja cobertura de las empresas privadas remesadoras y la inseguridad que generan los agentes informales, han dado lugar a una demanda insatisfecha que podría implicar nuevas oportunidades para las instituciones que atienden estos mercados y acelerar el desarrollo de áreas rurales con potencial de mercado.

En el caso de pobladores rurales pobres y microempresarios del sector agropecuario, artesanal y de servicios, la falta de mecanismos de transferencias de dinero afecta negativa y directamente, puesto que ocasiona no solo lentitud en sus transacciones sino también costos transaccionales elevados (están obligados a trasladarse para recibir los servicios) lo que repercute en una menor rentabilidad.

Estas operaciones requieren un sistema denominado “sistema de pagos”, el cual requiere un conjunto de normas y mecanismos, para el correcto desenvolvimiento de las fuerzas y agentes que operan en el mercado en el caso del gobierno, la legislación boliviana a través de las leyes 1670 y 1864 otorga estas funciones al BCB.

Por otro lado, la alta migración de ciudadanos bolivianos al exterior, a pesar de una reducción en los últimos años, envían dinero a sus familias todavía residentes en Bolivia, suma que se estima sobre pasa los 200 millones de dólares por año.

Para estos envíos existe dificultad hasta su destinatario final, ya que en muchos casos el destinatario vive en zonas rurales del país en las cuales no tienen presencia las entidades bancarias, por lo cual para salvar esta limitación los receptores deben incurrir en costos adicionales para los recursos sean recogidos. Por otro lado, también existen transferencias de recursos desde zonas rurales hasta el exterior producto de la presencia de estudiantes en el exterior, los cuales reciben recursos para su mantenimiento y pago de costos de educación, para lo cual los familiares buscan mecanismos de transferencia económicos que reduzca la cantidad de dinero enviada producto de los costos que implican estas operaciones a nivel internacional.

## **6.2 ILIQUIDEZ TRANSITORIA**

La falta de mecanismos de acceso de recursos para mantener la liquidez en instituciones crediticias que por normativa prudencial no pueden captar recursos del público a provocado que las mismas tengan que acceder a mecanismos de créditos corporativos o comerciales de entidades bancarias y/o de segundo piso, estos mecanismos no responden adecuadamente a los requerimientos de las instituciones en los referente a disponibilidad inmediata de recursos, transferencia de los mismos, etc.

A partir del cambio de estructura del sistema financiero boliviano producto de la reestructuración del Estado, éste perdió la capacidad de actuar como prestamista de la última instancia y transfirió esta responsabilidad al sector privado y sus instituciones. Las instituciones del sistema financiero constituyeron NAFIBO como un mecanismo mixto de financiamiento de operaciones de entidades financieras reguladas. En este fondo no participan actualmente las ONG's financieras del país.

Las ONG's financieras no captan recursos del publico y sus únicas fuentes de recursos son los créditos otorgados por las entidades bancarias y entidades de

financiamiento de segundo piso como ser FONDESIF. Las operaciones crediticias de las ONG's debido a las características de los mercados que atiende y en función a los ciclos económicos de las actividades financiadas, llegan a generar descalces o iliquidez temporal de las instituciones para cubrir sus obligaciones, para lo cual requieren liquidez transitoria con otras entidades con la seguridad de poder cubrirlos en el final del ciclo económico.

### **6.3 PROPUESTA, TABLA DE TARIFAS DE COMISIONES.**

La falta de mecanismos internos y principalmente rurales ha generado una amplia gama de métodos de transferencias y giros de dinero, como por ejemplo el uso de transporte público flotas que realizan el transporte de dinero con el consecuente riesgo de pérdida o robo, este método es el más usado como se puede apreciar en todo el estudio y tiene un costo relativamente alto para el cliente.

Otra metodología usada ante la inexistencia de métodos formales es el envío de dinero vía correo al incorporar de una carta de manera muy mimetizada dinero con destino a alguna parte del país, este método ha sido utilizado en muchas oportunidades y ha permitido salvar el problema de envío pese a lo reducido del costo. Lamentablemente se ha dado casos de robo o pérdida del sobre y el costo es alto para el destinatario como para el remitente. Igualmente, una metodología utilizada es la transferencia o giro de dinero bajo los contactos vía radio.

En el caso de adoptar un sistema informático adecuado para el sistema de giros, se tiene el siguiente cuadro de tarifas de comisiones:

| RANGO |           | COMISIONES |      |         |      |
|-------|-----------|------------|------|---------|------|
|       |           | BOLIVIANOS |      | DÓLARES |      |
| Del   | Al        | %          | Fijo | %       | Fijo |
| 1     | 1000      |            | 15   | 1.5     |      |
| 1001  | 5000      | 1.25       |      | 1.25    |      |
| 5001  | 10000     | 1.00       |      | 1.00    |      |
| 10001 | 50000     | 0.75       |      | 0.75    |      |
| 50001 | 999999999 | 0.65       |      | 0.65    |      |

**Tabla de distribución de las comisiones**

| CONCEPTO                  | % PARTICIPACIÓN |
|---------------------------|-----------------|
| Impuestos                 | 16%             |
| Comisiones por recepción  | 32%             |
| Comisión por pago         | 32%             |
| Comisión por compensación | 20%             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>100%</b>     |

- **Comisión por compensación**, desarrollo del módulo de registro y de solicitud de autorización de pago de giros. Permite el envío de giros a la solicitud de autorización de pago. Estos procesos basándose en formularios de registro y consulta a través del internet. Las solicitudes y órdenes de pago entre cada una de las entidades. Permite salvar los problemas de diferencia de tipo de cambio o comisión por cada entidad receptora o remesadora. Es la parte funcional operativa y procedimental del sistema en coordinación con las entidades asociadas en FINRURAL y la elaboración del reglamento para la administración y operación del fondo de compensación y liquidez para las entidades asociadas en FINRURAL.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARQUÉS FERNANDES- FLÓREZ Juan R. “Servicios Bancarios”, Ediciones Pirámide, S.A. 1998.
- Boletines ASOFIN
- (Bazoberry, presentando en Hernández y Múgica, 2003).3
  
- Conseguir lo mejor de la globalización: las remesas de los trabajadores emigrantes y la microfinanciación, 20 – 21 Noviembre 2000,OIT, Ginebra.
  
- Código civil, DL No 12760 de 8 de Agosto de 1975, La Paz Bolivia.
- Código de Comercio
  
- Descripción y Diagnostico del Sistema de Pagos de Bolivia. Documento elaborado por el Proyecto del sistema de Pagos del Banco Central de Bolivia Junio de 2000.
  
- FINRURAL: "Cobertura de Servicios Financieros por Municipios: Red de Agencias y Sucursales del Sistema Financiero Nacional", 2003. La Paz Bolivia.
  
- Gonzáles Vega Claudio, Rodríguez Meza Jorge: "La situación macroeconómica y el Sector de las Microfinanzas en Bolivia", Cuaderno No 1, Development Alternatives Inc. USAID, La Paz Bolivia, Marzo 2002.
  
- ( Hashemi y Rosenberg, 2006; Copestake et al., 2005; Hulme y Mosley, 1996)2
  
- RÍO BARCENA Julio, “los productos bancarios” Editorial Pirámide1997.
- LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS, mayo 2005, La Paz.
- Ley de Banco Central de Bolivia (LBCD).

- Ley de Propiedad y Crédito Popular (LPCP), Ley 1864 de 15 de junio de 1998, La Paz Bolivia.
- Ley de Fortalecimiento de la Normativa y la Supervisión Financiera (LFNSF), ley 2297 de 21 de Diciembre de 2001, La Paz Bolivia.
- MARCOS Jaime y JAÉN Francisco, "Productos y Servicios Financieros y de Seguros", Editorial Síntesis 1996.
- Marconi Reynaldo: "ONGs y Crédito Rural en Bolivia", Asociación de Instituciones Financieras para el desarrollo Rural (FINRURAL), Mayo de 1996, La Paz Bolivia.
- Marconi Reynaldo, "Financial Services Associations: una experiencia africana, para la reflexión de los servicios financieros rurales", informe de trabajo COSUDE, Octubre 2001, La Paz Bolivia.
- MOCHON MORCILLO Francisco y ISIDRO APARICIO Rafael, "Diccionario de Términos Financieros y de Inversión", Edición McGrawHill, 1998, segunda edición.
- Ministerio de Asuntos Campesinos, Indígenas y Agropecuarios, Ministerio de Desarrollo Sostenible, Estrategia de Desarrollo Agropecuario y Rural, La Paz - Bolivia, 2003.
- Mosley Paul: "Microfinanzas y Pobreza en Bolivia", The Journal of Development Studies, Vol 37, No 4, PP 101- 132, London UK, April 2002.
- NUENO, Pedro y PRETEGEL Gert "Instrumentos Financieros al Servicio de la Empresa", Ediciones Deusto S.A. 3º Edición.
- PRADO Fernando y CALLAO katya, "Las microfinanzas y los Pobres" 31/10/2007

- RÍO BARCENA Julio, "los productos bancarios" Editorial Pirámide 1997.
- Trigo Jacques: "Regulación y Supervisión Financiera", Tomos I y II. Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras 1998, La Paz, Bolivia.
- Simanowits Atón con Walter Alice: "Como servir al más pobre construyendo instituciones Financieramente autosuficientes y mejorando el nivel de vida de las mujeres más pobres y sus familias" trabajando prestando en la Cumbre Mundial de Microcrédito en Noviembre de 2002. Innovations in Microfinance for the Poorets Familes. EE UU 2002.
- VALLS TABERNER Luís, "Diccionario de Términos Bancarios", Epise, 1997.
- VAN DOORN Judiht, "Unidad de Finanzas Sociales (Migración, Transferencia de Fondos y Desarrollo)", pag. 55 – 60.
- VILLEGAS, Gilberto, "Compendio Jurídico, Técnico y Practico de la Actividad Bancaria", Ediciones Pirámide 1998.
- Wiedmaier - Pfister Martina, Pastor Fabiana y Salinas Lucía: "De ONGs Fianciera a Fondo Financiero Privado, el Caso Boliviano", FONDESIF - GTZ, Boletín Técnico No 1, Bolivia, Junio 2001.