
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



**INTERVENCION SOCIAL PARA REDUCIR LA MORA CREDITICIA EN
GRUPOS SOLIDARIOS DE LA BANCA COMUNAL
(DIACONIA FRIF IFD, AGENCIA TUMUSLA – 2018)**

Trabajo Dirigido

Postulante: Univ. Freddy Orlando Mamani Quispe
Tutor: Lic. Joaquín Saravia Calderón

La Paz – Bolivia
2020

Dedicatoria

Han pasado muchos años desde que emprendí la Carrera, y tú, ya estabas buscando maneras de ofrecerme lo mejor. Has trabajado duro, y sin importar, el cansancio del trabajo o los problemas que te causaba, siempre tenías una sonrisa que ofrecer. Tus consejos, tu paciencia y amor incondicional hicieron que no me rindiera, siempre creíste en mí.

... Muchas gracias Mamá Pancha

Agradecimiento

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mi madre querida que ha sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, a mis hermanos por su apoyo y paciencia incondicional. A mi tutor, Joaquín Saravia Calderón, por su paciencia y orientación en todos los momentos que necesité sus consejos.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a DIACONIA FRIF – IFD, por todas las atenciones e información brindada, por permitirme realizar este trabajo en la entidad a lo largo de este tiempo.

De igual forma, agradezco a la coordinadora del PETAENG, MSC. Isabel Villarroel Mur, que gracias a sus consejos y motivación constante hoy puedo culminar este trabajo.

También quiero agradecer a todas las personas que han brindado sus consejos, y atenciones para culminar este trabajo. A mis seres queridos: por el apoyo incondicional, a Jassiel y Ammi mis niñas queridas, por impulsar e inspirar mi vida.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
1. MARCO METODOLÓGICO	3
1.1. Problema	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.2. Formulación del Problema	11
1.2 Justificación	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	14
2.1. Origen de la Banca Comunal	14
2.2 Banca Comunal en Latinoamérica	15
2.3 Sector Microfinanciero en Bolivia	19
2.4 La Economía Boliviana en la última década	21
2.5 Enfoque teórico de la Economía Solidaria	22
2.5.1. Banca Comunal	24
2.5.2. Precisiones Conceptuales	27
2.6. Trabajo Social	29
2.6.1. Objeto de la Profesión	29
2.6.2. Objetivo Profesional	30
2.6.3. Funciones del Trabajo Social	29
2.6.3.1. Asistencia Social	30
2.6.3.2. Investigación Social	31
2.6.3.3. Gestión Social	32
2.6.3.4. Promoción Social	32
2.6.3.5. Educación Social	33
2.6.3.6. Organización Social	33
CAPÍTULO III	
MARCO JURÍDICO E INSTITUCIONAL	34
3.1 Marco Jurídico	34
3.2 Marco Institucional	37
3.2.1. Reseña Histórica	34
3.2.1.1 Misión	38
3.2.1.2 Visión	40
3.2.1.3 Valores	40
3.2.1.4 Objetivos	40
3.2.1 Lineamientos estratégicos	41
3.2.3 Productos crediticios	42
3.2.4 Servicios Financieros Auxiliares	43

CAPÍTULO IV	
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	44
4.1 Investigación Cualitativa	45
4.2 Investigación Cuantitativa	45
4.3 Tipo de Investigación	46
4.3.1 Universo	46
4.3.2 Unidad de Análisis	46
4.3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.3.3.1 La observación	47
4.3.3.2 La entrevista	47
4.3.3.3 Grupos Focales	48
4.4 Fuentes Primarias	49
4.4.1 Fuentes secundarias	49
4.5. Resultados del Diagnóstico	49
4.5.1. Características Socioeconómicas de los Grupos Solidarios	49
4.5.2. Género y edad en los grupos solidarios	52
4.5.3. Grado de instrucción	53
4.5.4. Tipo de tendencia de la vivienda	54
4.5.5. Grupos solidarios según actividad económica	55
4.6. Características de la mora en los grupos solidarios	57
4.6.1. Grupos solidarios y mora crediticia	57
4.6.2 Grupos solidarios y causas de mora crediticia	59
4.6.2.1 Causas socioculturales	59
4.6.2.2 Causas económicas	61
CAPÍTULO V	
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	64
5.1 Introducción	65
5.2 Objetivos de la intervención	66
5.2.1 Objetivo general	66
5.2.2 Objetivo específico	66
5.3 Áreas o componentes de intervención	66
5.4 Delimitación de la población meta, localización y temporalidad de las acciones	66
5.4.1 Beneficiarios directos	67
5.4.2 Beneficiarios indirectos	67
5.4.3 Temporalidad de las acciones	67
5.5 Participación de los actores sociales e institucionales	68
5.5.1 Análisis de oferta y demanda de servicios relacionados con el problema	68
5.5.1.1. La oferta	68
5.5.1.2. La Demanda	68
5.5.2 Potencialidades y compromiso de participación de los actores	68
5.6 Metodología de Intervención	69
5.6.1. Explicación de procedimientos operativos por componente	69
5.6.1.1. Justificación del componente 1	70

5.6.1.2. Justificación del componente 2	70
5.7 Recursos financieros	71
5.7.1 Componente (resultado 1): Factores socioculturales	71
5.7.2 Componente (resultado 2): factores económicos	72
5.8 Marco lógico del proyecto	73
5.8.1 Matriz de Planeación del Proyecto	73
5.9 Cronograma	74
5.10 Presupuesto	75
CAPITULO VI	
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	76
6.1 Recomendaciones	77
BIBLIOGRAFIA	78
WEBGRAFIA	79
ANEXOS	80
1. Árbol de Problemas	81
2. Árbol de Soluciones	82
3. Organigrama DIACONIA FRIF – IFD. 2018	83
4. Ubicación geográfica de la agencia Tumusla	84
5. Oficinas de la agencia Tumusla	85
6. Formulario de datos	86
7. Fotos desembolsos de los distintos grupos	87
8. Fotos desembolsos de los distintos grupos	88
9. Fotos seguimiento a los distintos grupos	89
10. Fotos seguimiento a los distintos grupos	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	
Bolivia: Instituciones Financieras de desarrollo con Banca Comunal	5
Tabla N°2	
Relación de Agencias y Oficinas, en DIACONIA FRIF – IFD	39
Tabla N°3	
Banca Comunal: Relación de grupos, según monto desembolsado.	50
Tabla N°4	
Banca Comunal: Relación de grupos, según número de miembros.	51
Tabla N°5	
Banca Comunal: Edad según género en grupos solidarios (Porcentajes)	52
Tabla N°6	
Grado de instrucción según género en los grupos solidarios.	53
Tabla N°7	
Tipo de tendencia de la vivienda, grupos solidarios.	54
Tabla N°8	
Grupos Solidarios según actividad económica.	55
Tabla N°9	
Descripción de la actividad económica según rubros.	56
Tabla N°10	
Grupos Solidarios según composición y número de deudores	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Participación de clientes según género	8
Gráfico N°2 Clientes según tecnología de créditos	9
Gráfico N°3 Evolución de la mora crediticia	10

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ALP. Asamblea Legislativa Plurinacional.

ANF. Agencia de Noticias Fides.

ASFI. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

ASOFIN. Asociación de Instituciones Especializadas en Microfinanzas.

BM. Banco Mundial

CAF. Banco de Desarrollo de América Latina

CIC. Central de Información Crediticia.

D.S. Decreto Supremo.

FINCA. Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria

FINRURAL. Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo.

FFP. Fondo Financiero Privado.

FMI. Fondo Monetario Internacional

FRIF. Fondo Rotativo de Inversión y Fomento.

IFD. Institución Financiera de Desarrollo.

INFOCRED. Información Crediticia o Buro de información.

LSF. Ley de Servicios Financieros.

MESCP. Modelo Económico Social Comunitario y Productivo.

ONG. Organización no Gubernamental

PAF. Punto de Atención Financiera.

PGE. Presupuesto General del Estado.

PIB. Producto Interno Bruto

RSE. Responsabilidad Social Empresarial.

RNSF. Recopilación de Normas para Servicios Financieros

INTRODUCCIÓN

A partir de la década de los años de 80 del Siglo XX, en toda América Latina se implementó el sistema neoliberal, lo cual trajo serias consecuencias para el aparato productivo de los diferentes países de la región, de ahí que *“el 80% aproximadamente de la población si bien tiene empleo está inserto en el sector informal”* (...) en consecuencia es *“uno de los sectores que ha ido creciendo inmesuradamente”* (Banco Mundial, 1990, Pág. 23).

En ese sentido el Banco Mundial propone, como estrategia para salir de la pobreza, el acceso al crédito bancario a través de un sistema de garantía comunitario, y como consecuencia de esa medida nace la Banca Comunal. No obstante, de las ventajas y bondades que pueda ofrecer esta modalidad, sus usuarios, también presentan serios problemas con la mora crediticia.

Desde ese punto de vista, el presente documento aborda la interacción social y tensiones socioculturales y económicas, que se generan al interior de los grupos solidarios frente a la mora crediticia, y se plantea una propuesta de cómo esta puede ser aminorada a través de una adecuada y oportuna intervención socioeducativa en la modalidad de la Banca Comunal, planteada al interior de la

Institución Financiera de Desarrollo DIACONIA - Fondo Rotativo de Inversión y Fomento – Institución Financiera de Desarrollo – (DIACONIA FRIF – IFD).

El trabajo analiza y muestra específicamente las características de la población usuaria, desde su conformación, comportamiento e interacción con respecto al acceso de un crédito de la Banca Comunal; son personas que se dedican al comercio informal, generalmente, mujeres agrupadas con el propósito de obtener un crédito. Este documento fue elaborado, considerando la experiencia laboral lograda desde el año 2012 hasta la presente fecha, en dicha institución.

El documento consta de un primer capítulo que identifica y define el problema, cuyo énfasis se sitúa en los participantes que se encuentra en situación de mora¹, bajo la modalidad de la Banca Comunal.

El segundo capítulo abarca la parte teórica conceptual y metodológica, se ha utilizado una metodología descriptiva cualitativa que permitió describir los conceptos y teorías fundamentales para mirar el problema con mayor claridad.

En el tercer capítulo se da a conocer el marco institucional, jurídico y normativo que contempla DIACONÍA FRIF – IFD, y que regula la Banca Comunal.

El cuarto capítulo está referido al diagnóstico del problema, donde se encuentra el eje central de este trabajo, esto fue posible, porque se pudo analizar a partir de la información proporcionada por los diferentes grupos solidarios.

En el quinto capítulo se presenta la propuesta de intervención desde la óptica de Trabajador Social, formulado a la luz de los resultados y análisis del diagnóstico.

Finalmente se presenta un sexto capítulo, para hacer conocer las conclusiones más relevantes y recomendaciones que puedan aportar a esta dinámica.

¹ En el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se esboza el planteamiento del problema, a partir de la información proporcionada por las personas que tienen acceso al crédito financiero, en la modalidad de la Banca Comunal, promovida por DIACONÍA FRIF – IFD, entre otras instituciones bancarias que asumieron dicha modalidad de trabajo.

En este punto es importante considerar, los efectos que introduce el Estado como ente regulador, así, desde septiembre del 2016 la normativa que regula al sistema crediticio se ha modificado y en consecuencia las instituciones bancarias que trabajan bajo la modalidad de la Banca Comunal, se han visto afectadas, pero también han provocado efectos diversos en los grupos solidarios. Estos ajustes a la normativa, -introducidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)-, resultan ser insumos útiles para realizar una propuesta de sensibilización.

1.1. Problema

1.1.1. Planteamiento del problema

Los países de la región y particularmente Bolivia, en la década de los años ochenta del siglo pasado, se han visto profundamente conmocionadas, a raíz de la implementación del sistema neoliberal, al interior de sus respectivas estructuras económicas.

En Bolivia, esta determinación, tuvo como punto de partida la promulgación del D. S 21060², emitida por Gobierno del Dr. Víctor Paz Estenssoro, en la década de los años 80. Desde esta perspectiva, la Corporación Minera de Bolivia (COMIBOL) ejecutó el Plan de Relocalización, producto del cual, cerca de 35.000 trabajadores mineros quedaron cesantes. Este fenómeno, además de presentar serios problemas de desempleo, también consistió en la liquidación de beneficios sociales en masa, ofreciéndose para el efecto una serie de bonificaciones extralegales, que en su momento incentivaban a tomar la decisión de dejar sus fuentes de trabajo tradicionales, con la esperanza de buscar nuevos medios de supervivencia, la mayoría de los trabajadores recibieron entre 5 a 25 mil dólares americanos.

Los trabajadores despedidos tomaron diferentes rumbos: unos se establecieron en las ciudades, otros volvieron al campo, un número importante de ex trabajadores mineros se fue al Chapare y varios miles lograron firmar contratos de arrendamiento con COMIBOL. Desde entonces y hasta ahora, el sector informal ha ido en constante crecimiento, en ese sentido, el Fondo Monetario Internacional (FMI), por ejemplo, señala que Bolivia tiene la economía informal más grande de todo el planeta (Medina, 2018). No cabe duda que por las condiciones de precariedad extrema e incertidumbre, la economía informal es una expresión nítida de la pobreza.

El informe del FMI muestra que, en Bolivia los indicadores de pobreza y extrema pobreza, de manera general entre los años 2001 al 2017, se han incrementado. Así, entre el 2014 al 2017, en la categoría hogares, del 28,8 % este indicador llegó al 30,6 %. En la categoría personas, también se produce un leve aumento -en el mismo período-, del 14 a 15 %.

En ese contexto, el Banco Mundial como una estrategia para salir de la pobreza, propone el acceso a crédito bancario a través de un sistema de garantía comunitario, como consecuencia de esa medida nace la Banca Comunal.

² El D.S. 21060, fue promulgado por el Presidente Constitucional de la República de Bolivia: Dr. Víctor Paz Estenssoro, en fecha 29 de agosto de 1985. •Desde el punto de vista jurídico, el país cambió de un sistema social hacia un sistema liberal, con el propósito a revertir la crisis inflacionaria que atravesaba el país, y garantizar las políticas macroeconómicas adecuadas, la regulación eficiente, promover inversiones, producir estabilidad financiera y establecer un sistema impositivo. No obstante, tuvo aristas negativas, se profundizó la pobreza, se liquidó empresas estatales.

En el territorio nacional, son varias las entidades financieras que trabajan con este tipo de tecnología crediticia. Una de las más importantes es DIACONÍA FRIF – IFD que viene trabajando en Bolivia desde 1991. Según la Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL)³, en Bolivia existen dos redes de microfinanzas:

(1) FINRURAL (creada en 1993) asocia a las Instituciones Financieras de Desarrollo constituidas como organizaciones sin fines de lucro.

(2) Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN) -fundada en 1999- que es el gremio de los bancos comerciales especializados en micro-finanzas. (FINRURAL, 2016; 9)

Ambas aglutinan a las 17 principales entidades de microfinanzas del país. Del total, 10 están asociadas a FINRURAL, cuya relación es la siguiente:

Tabla N°1	
BOLIVIA: Instituciones Financieras de Desarrollo con Banca Comunal	
Institución Financiera de Desarrollo	MISION
IDEPRO IFD	Contribuir al mejoramiento de la productividad, los ingresos, el empleo de pequeños productores, micro y pequeñas empresas del ámbito rural y urbano, con operaciones y servicios financieros sostenibles, especializados e integrales.
CIDRE IFD	Contribuir al desarrollo y crecimiento de las iniciativas económicas del sector agropecuario, de la micro y pequeña empresa productiva, comercial y de servicios, con productos y servicios financieros acordes a sus necesidades, sobre todo en el área rural.
CRECER IFD	Brindar con excelencia y calidez, productos financieros integrados a servicios de desarrollo, para mejorar la calidad de vida preferentemente de las mujeres y sus familias.
DIACONIA FRIF – IFD	Somos una Institución Financiera de Desarrollo con principios cristianos que busca contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de las personas, micro y pequeñas empresas, brindando servicios financieros en áreas urbanas y rurales.
FONDECO IFD	Otorgar a pobladores rurales y urbanos populares créditos y servicios financieros en condiciones accesibles para apoyar sus emprendimientos, contribuyendo a su calidad de vida y progreso.
FUBODE IFD.	Promover el Desarrollo Transformador Sostenible con valores cristianos, a través de nuestros servicios financieros y capacitación, dirigidos a familias y comunidades empobrecidas del país, buscando mejorar su calidad de vida.
PRO MUJER IFD	Proporcionar a las mujeres de bajos recursos de América Latina los medios para generarse el sustento y labrar un futuro para sus familias a través de las microfinanzas, la capacitación en negocio y el apoyo en salud.
IMPRO IFD	Brindar servicios transparentes y efectivos a la comunidad generando oportunidades de mejora de calidad de vida a los sectores más necesitados y sin acceso a servicios financieros, mediante el desarrollo de programas de microcréditos de fomento, vivienda y rurales.
EMPRENDER.	Brindar servicios de microcrédito, con un enfoque social adecuado a las necesidades de microempresarios y emprendedores de áreas urbanas y rurales del país.
SEMBRAR SARTAWI	Prestar servicios financieros con un enfoque integral especialmente a la población rural con capacidad de generación de excedentes, ligada a complejos productivos principalmente agropecuarios, y así contribuir a mejorar su calidad de vida

FUENTE: Elaboración propia con base a informe FINRURAL 2016

³ La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL) es una organización especializada en Microfinanzas que agrupa las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) bolivianas que fueron incorporadas al ámbito de la Regulación de la Ley de Bancos y Entidades Financieras el año 2008, es una Asociación Civil sin fines de lucro, constituida el 28 de Septiembre de 1993.

Cada uno de estas IFD's, asociadas a FINRURAL tiene los mismos lineamientos para el trabajo con la población, expresados en la misión de cada entidad citada. En ese sentido *“La Ley de Servicios Financieros (LSF), establece que los servicios financieros deben cumplir con la función social de “contribuir al logro de objetivos de desarrollo integral para vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y la economía de la población.”* (FINRURAL, 2016, pág. 29)

DIACONÍA FRIF – IFD, trabaja generalmente con población de escasos recursos económicos que en su mayoría son mujeres. Lo cual responde a la lógica de operación de los bancos comunales, cuya misión es otorgar préstamos a tasas de mercado, principalmente a mujeres emprendedoras e ideas innovadoras, pero sin acceso al crédito porque no pueden cumplir con todos los requisitos que solicitan las instituciones bancarias.

En consonancia con este punto, en Bolivia, según el Censo de Población y Vivienda del 2012; “la composición de la población boliviana alcanzó a 5.028.265 de **mujeres** y 4.998.989 de hombres; la sumatoria de ambos segmentos, constituye el total de la población boliviana, es decir, llega a 10.027.254 de habitantes. El 50,7% corresponde a **población femenina**, y el 49,3% a la población masculina” (INE, Censo 2012).

Del total de la población de las mujeres, es decir el 50,7%, el 34,4% reside en el área urbana y el 16,3% en el área rural. Esta tendencia se debe al incremento de migraciones femeninas, mostrando diferentes comportamientos regionales rurales. Un estudio realizado el 2014 sobre la situación de mujeres en Bolivia indica que:

“Las transformaciones en el mercado de trabajo rural-urbano, las restricciones en la producción de la pequeña agricultura familiar en tierras altas y las nuevas expectativas de vida de las mujeres jóvenes, han intensificado las migraciones femeninas hacia el área urbana, migraciones transnacionales con particular importancia de las migraciones fronterizas. Cada vez más mujeres se insertan a trabajos remunerados y no remunerados fuera del área rural.” (Educo Bolivia, 2014:14)

Es importante resaltar que las personas migrantes de áreas rurales hacia áreas urbanas, no eran tomadas en cuenta por entidades financieras para el

acceso a un micro crédito, debido a sus precarios ingresos económicos. Hoy su situación ha cambiado, a través de la implementación de la estrategia llamada **garantía comunitaria**, este segmento, puede generar ingresos propios, gracias a la tecnología crediticia de **microcréditos**, lo cual les permite tener una fuente laboral, situada sea en el ámbito de la informalidad y/o del comercio minorista.

En ambos casos la población usuaria son principalmente mujeres, porque juegan un papel cada vez más destacado en los temas de microcrédito. Esto es de especial importancia en una cultura donde las mujeres, de acuerdo a diferentes contextos, suelen ser las responsables de la toma de decisiones en el hogar y las principales generadoras de ingresos. Además, se trabaja con mujeres porque el programa, en esencia está dirigido a este sector: *"Un banco comunal es una asociación formada por mujeres, con un promedio de 20 personas. Es a través del Banco Comunal que sus integrantes pueden acceder a microcréditos, para financiar sus actividades crediticias, el cual garantizan con su palabra en forma solidaria. El grupo forma una Junta Directiva para que administre las distintas tareas del grupo, tales como, recolectar los ahorros e intereses, realizar pagos de intereses, llevar los controles y dirigir la toma de decisiones cuando se requiera. Los microcréditos concedidos son montos pequeños con lo cual se pretende minimizar los riesgos y generar una cultura de pago, inexistente en algunos sectores de la población"* (Orozco Paredes, 2007). En ese sentido, históricamente se conoce que las mujeres tienen una cultura de pago responsable. Al respecto Pellejero y Valero refieren que:

"Las Instituciones Financieras que trabajan en el país desde su aparición han orientado la otorgación de créditos hacia las mujeres, porque en un inicio refieren que las mujeres son las más vulnerables entre los pobres y porque son las que tienen mejores "records" de pago en comparación a los hombres." (Pellejeros J. y Valero M. 2017:16)

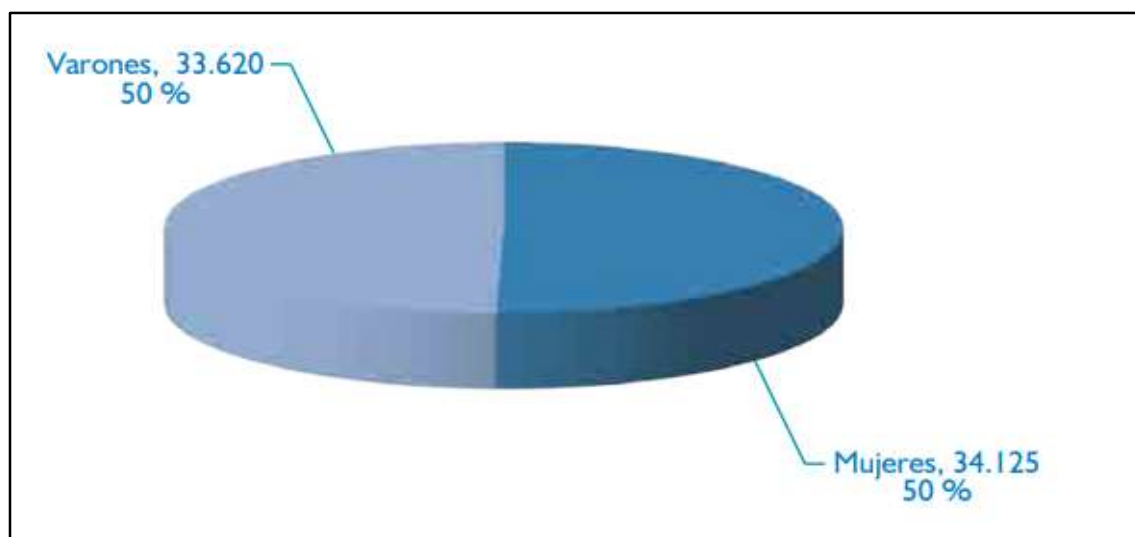
DIACONÍA-FRIF –IFD, tiene su punto central de operaciones, principalmente en el departamento de La Paz y su centro neurálgico se ubica en la ciudad de El Alto. Desde su fundación, su crecimiento ha sido incesantemente. Según la propia plataforma virtual de dicha entidad financiera se conoce que "hasta la gestión 2018 ya cuenta con 62 agencias ubicadas a lo largo del territorio

nacional, brindando al mismo tiempo oportunidades laborales a más de 700 funcionarios” (IFD, 2019), entre los principales servicios que ofrece la institución financiera préstamos individuales para vivienda, manufactura y comercio, así como préstamos colectivos mediante la metodología de banca comunal.

No obstante que la Banca Comunal, está pensada fundamentalmente en mujeres, el comportamiento de los clientes, adquiere otra dinámica, así, según la Memoria Institucional 2017, se tiene la siguiente información.

Gráfico N°1

DIACONÍA FRIF- IFD: Participación de clientes según género

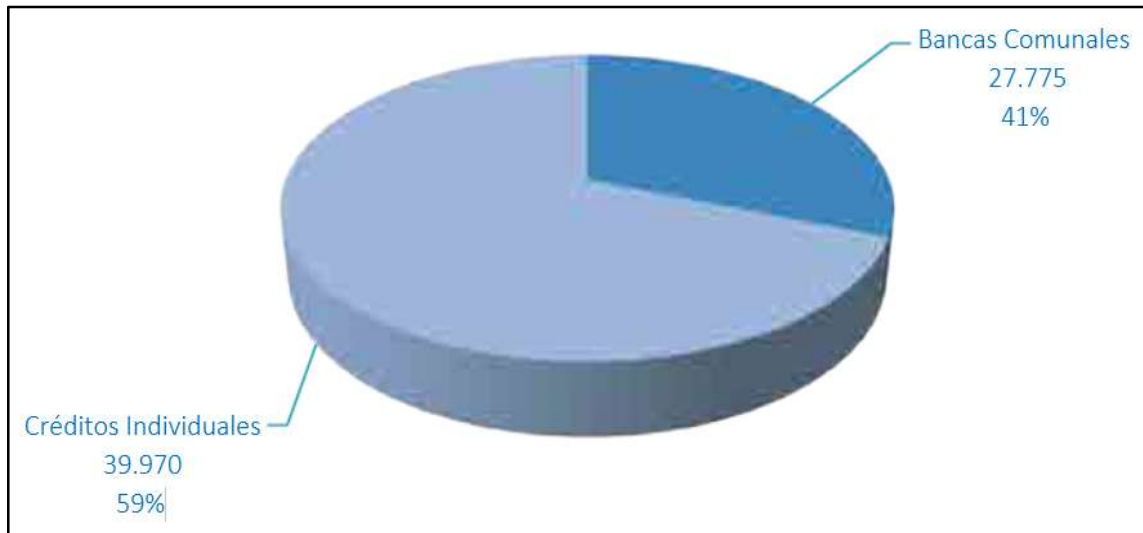


Fuente: Memoria Institucional Diaconía 2017: 32

En DIACONÍA FRIF – IFD la estratificación de clientes por género muestra que el 50%, son mujeres y el 50% corresponde al género masculino. Si bien la Banca Comunal estuvo pensada específicamente para mujeres, poco a poco este sentido ha ido cambiando, pues las condiciones de pobreza y vulnerabilidad, no son específicas del género femenino.

Gráfico N°2

DIACONÍA FRIF- IFD: Clientes según tecnología de créditos



Fuente: *Memoria Institucional DIACONÍA 2017: 32*

Del total 50% de población femenina, el 41% pertenecen microcréditos solidarios o comúnmente llamados Banca Comunal, el 59% restante pertenecen a créditos individuales entre hombres y mujeres.

No obstante, algo que preocupa a toda entidad financiera que ofrece este tipo de servicio y es el aspecto de la **mora crediticia**. Según el informe de la ASFI a febrero del 2019 sobre cartera en mora indicó que “*en los últimos tres años la mora en los bancos e IFDs creció de un 1,4% a un 3,34%*”(ASFI, 2019: 35).

En el caso de DIACONÍA FRIF – IFD, de manera general “*la mora alcanzó al 1,67%, uno de los porcentajes más bajos en este tipo de instituciones,*” (Memoria Institucional DIACONÍA, 2017: 46) sin embargo, en la Agencia Tumusla la mora alcanza al 2,20% (al mes de octubre de 2018), lo cual implica un índice de morosidad elevado. Este es un hecho preocupante, debido a que, el 69% de esa morosidad pertenece se concentra, específicamente en el área de la Agencia ya mencionada.

Gráfico N°3

DIACONÍA FRIF- IFD: Evolución de la mora crediticia



Fuente: Memoria Institucional Diakonía 2017: 34.

El gráfico N°3, muestra la evolución anual de la mora, lo que significa que los clientes no podrán renovar su crédito. Como resultado de las entrevistas realizadas en los meses de septiembre y octubre del 2018, en la Agencia Tumusla de la ciudad de La Paz (Véase Anexo 4), llevadas a cabo grupal (en el caso de los grupos solidarios) e individualmente – en el caso de sus directivos-, (ya que se constituyen en representantes legales del grupo solidario), se ha observado lo siguiente:

- En los grupos solidarios, la mora crediticia se presenta porque los miembros no realizan un cálculo aproximando del costo de sus beneficios y/o pérdidas que debieran enfrentar al emprender una actividad económica específica. (Carpetas Operativas, seguimiento del año 2018)
- Existen prácticas socioculturales inherentes a los grupos solidarios y que afectan de manera importante en el pago de la cuota crediticia lo que da lugar a la mora crediticia en los grupos solidarios, como por ejemplo: Fiestas Patronales (prestos) en la que algunos miembros cumplen el papel de pasantes.
- También están presentes los problemas de salud, el embarazo precoz de sus hijos o embarazos no planificados de los clientes

- Inadecuada información de los participantes frente en la mora crediticia, lo cual provoca tensiones, frustraciones e inestabilidad en los dirigentes, en los grupos solidarios y en los mismos socios.
- El incumplimiento del programa de la Banca Comunal como crédito, genera una inestabilidad económica, donde su capital va disminuyendo y por consecuencia adquiere más préstamos financieros.
- Existe algunos clientes que se dan a la fuga para no enfrentar sus responsabilidades ante la presión del grupo solidario.
- La separación de uno de los conyugues de la unidad familiar o desintegración familiar a causa del sobreendeudamiento por concentrar su capital en una sola actividad económica que por ende tiende a quebrar, etc.
- Los grupos solidarios no perduran más de 3 ciclos de crédito (considerando que cada ciclo de trabajo puede durar es entre seis a doce meses), en consecuencia, los grupos constantemente se van renovando incluyendo a personas nuevas, y en otros casos se desintegran y no vuelven a renovar el crédito.
- Se pudo observar también, algunos comportamientos particulares: (1) para que el grupo no se desintegre, los demás componentes del grupo pagan o cubren las cuotas pendientes, (2) Otros grupos, deciden no pagar hasta que los demás miembros lo hagan. En ambos casos, se pudo verificar la importancia de la directiva y en esencia el papel que juega la presidenta, si la presidenta empieza a fallar o incumplir con las cuotas, todo el grupo como consecuencia empieza a incumplir de la misma manera.

Producto de estas manifestaciones, propias de los grupos solidarios como también de los socios, se puede plantear el siguiente problema

1.1.2. Formulación del Problema

Tomando en consideración las vicisitudes de los clientes ante la mora crediticia refiriéndose al problema en la Banca Comunal y la incertidumbre de

conocer qué origina o qué induce a que las personas que tienen créditos asuman cierto tipo de conductas ante la mora, surge como interrogante principal:

¿Qué relación existe entre los rasgos sociales, culturales, y económicos y la mora crediticia y cuál es su incidencia para que los clientes incumplan con sus obligaciones de pago crediticio en la Banca Comunal, en DIACONÍA FRIF – IFD Agencia Tumusla, gestión 2018?

1.2. Justificación

El microcrédito otorgado por DIACONÍA FRIF, se sustenta el propósito de proveer a las mujeres el financiamiento para sus pequeños emprendimientos que les permita adquirir factores de producción y a su vez establecer cierta capacidad empresarial que les ayude a organizar y combinar sus recursos (factores de producción) para producir bienes y servicios innovadores.

El propósito subyacente es empoderar a las mujeres, lo que significa responsabilidad y autonomía como prestataria para manejar sus propios recursos, lo cual conduce a un proceso a través del cual las mujeres que estaban en situación de discriminación, logran la equidad de género.

No obstante, de los alcances de este modo de encarar el préstamo de un microcrédito, surgen problemas en el desempeño de los grupos de trabajo que los inducen a ingresar en un estado de mora crediticia. En ese sentido, son escasas las investigaciones o las propuestas de solución con relación a este punto.

En ese sentido, el trabajo elaborado tiene el fin de aportar estratégicamente a la disminución de la mora crediticia en los clientes que participan en Banca Comunal, a través de la aplicación de una propuesta de sensibilización educativa, en torno a dos aspectos importantes: (1) Cultura crediticia y (2) Toma de decisiones en cada grupo solidario de la Banca Comunal

La propuesta ayudaría a ordenar la información y reflexionar sobre a base de la experiencia alcanzada permitiendo realizar un debate sobre acciones implementadas que dejan enseñanzas cualquiera sea el contenido de sus objetivos y actividades.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación existente entre los rasgos sociales, culturales, y económicos de los participantes y la mora crediticia adquirida con DIACONÍA FRIF – IFD Agencia Tumusla, durante la gestión 2018, para conocer de qué modo incide en el incumplimiento de sus respectivos pagos crediticios.

1.3.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los factores sociales y culturales que intervienen en la mora crediticia, en clientes de la Banca Comunal DIACONÍA FRIF – IFD Agencia Tumusla, gestión 2018.
- Identificar los factores económicos que intervienen en la mora crediticia, de los clientes de la Banca Comunal DIACONÍA FRIF – IFD Agencia Tumusla, gestión 2018.
- Identificar las principales causas de la mora crediticia en los grupos solidarios, de los clientes de la Banca Comunal DIACONÍA FRIF – IFD Agencia Tumusla, gestión 2018.
- Relacionar las causas de la mora crediticia y las características económicas, sociales, culturales y económicas de los clientes de la Banca Comunal DIACONÍA FRIF – IFD Agencia Tumusla, gestión 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En este capítulo se plantea el sustento teórico, que subyace al presente documento, abarca desde las teorías más generales que explican la realidad de la economía boliviana, la economía informal, hasta teorías más específicas, referidas a la Banca Comunal.

Este apartado da cuenta de sus orígenes, el énfasis de la metodología centrada en la economía solidaria y que es empleada para la otorgación de créditos solidarios, todo ello en el marco de los alcances de la Banca Comunal, articulado a la búsqueda de causas que expliquen el riesgo de caer en la mora crediticia.

2.1 Origen de la Banca Comunal

El origen inmediato de la Banca Comunal, se sitúa a finales de la década de los setenta del siglo pasado. Su origen geográfico se remonta a Asia (Bangladesh), donde Muhammad Yunus, en tanto intelectual y economista indio, impulsó una metodología que revolucionaría el acceso al microcrédito,

fundamentalmente pensado y dirigido para la gente de escasos recursos económicos.

Uno de los temas que le preocupó, fue el estudio de la pobreza y las causas que lo generan, para lo cual tuvo como centro de referencia, las aldeas situadas alrededor de la ciudad de Jobra en Bangladesh. Producto de sus investigaciones, en 1997 escribió "*Hacia un mundo sin pobreza*" donde describe su historia y propone las bases de sus ideas y las estrategias de formación de grupos solidarios, como un medio para canalizar pequeños préstamos (Muhammad Yunus, 1998; 175), ambos elementos lo han llevado a obtener resultados de largo alcance. Como parte de la experiencia, Muhammad Yunus otorgó 42 microcréditos a los fabricantes de canastas de bambú, financiándolos el mismo. Este tipo de préstamos estaba posibilitando a la población más vulnerable y de escasos recursos puedan obtener acceso a un crédito, aunque el riesgo era muy alto, porque muchos de los que accedían a este tipo de crédito vivían del día.

Yunus descubrió que con un pequeño capital era posible no solamente ayudarlos a sobrevivir y reunir el capital de trabajo que necesitaban, sino también encender una luz de esperanza para las iniciativas personales que podría sacar a estas personas de la pobreza. (Yunus, 1998; 42) "*Para asegurarse la devolución de los préstamos, el banco usa un sistema de "grupos de solidaridad"; pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros actúan para garantizar la devolución del préstamo y se apoyan los unos a los otros*" (Yunus, 1998; 269).

El éxito de este modelo ha inspirado esfuerzos similares en otros países en vías de desarrollo, emulan el énfasis de que las prestatarias sean mujeres. Los créditos pueden permitir a los pobres mejorar su situación, pero estos préstamos no eliminan otras necesidades básicas sociales.

2.2 Banca Comunal en Latinoamérica

En Latinoamérica encontramos a John Hatch quien desarrollo una metodología, denominada *Village Banking*, pionero del modelo de los bancos rurales y con una metodología similar a la del Grameen Bank, en Bangladesh.

Hatch crea en 1984 la Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria (FINCA) la cual nace con el propósito de proveer pequeños préstamos de capital de trabajo a familias de bajos ingresos. (Hatch, 2019)

La Banca Comunal en Latinoamérica, *“desde su nacimiento en los años ochenta hasta hoy, utilizan la tecnología de Banca Comunal. Ha evolucionado en respuesta a los cambios en el entorno, limitaciones propias y otros retos. Estas entidades han enfrentado estos cambios con el objetivo de obtener sustentabilidad y amplio alcance, y a la vez proporcionar inclusión financiera, dando oportunidad a los pobres.”* (Pellejero, J; Valero, M., 2017; 2). Este modelo tuvo su propio proceso, en los años ochenta, era sostenido a través de donaciones filantrópicas y coordinadas mediante las Organizaciones no Gubernamentales ONG´s.

Las microfinanzas en Bolivia son producto de un largo proceso, a decir Pedro Arriola Bonjour⁴. Podría señalarse cuatro etapas claramente definidas: (I) El inicio del microcrédito con las ONG´s. Etapa II: La formalización de las entidades de microfinanzas. Etapa III: El ingreso al mercado de las entidades de crédito de consumo. Etapa IV: La crisis económica y la consolidación de la industria.

a) Etapa I: A principios de la década de los 80, surgieron las primeras iniciativas para crear entidades sin fines de lucro (ONGs) como una forma de brindar acceso al crédito a los sectores con menores posibilidades económicas. Estas instituciones cumplieron un rol muy importante en la incorporación al sistema financiero de microempresarios que nunca habían tenido acceso a otras fuentes de fondos que no fueran las informales. La autosostenibilidad no fue en esta época un aspecto muy importante, ya que los recursos provenían de donaciones y fondos subsidiados. Por tanto, las ONGs eran entidades crediticias más que intermediarios financieros (Arriola Bonjour, 2005).

⁴ Pedro Arriola Bonjour, es Gerente General de los Bancos Pro - Credit en Bolivia, Ecuador and Colombia, y como miembro de los Directorios de varios bancos del Grupo Pro -Credit en Latinoamérica.

b) Etapa II: A partir de 1992, con la creación del Bancosol, comienza el proceso de “formalización” entendido como la constitución de entidades financieras reguladas dedicadas a las microfinanzas, que surgen a partir de ONG’s ya existentes. Este proceso fue facilitado por el Gobierno en 1995 con la emisión del D. S. N°24000, el cual norma la creación y funcionamiento de los Fondos Financieros Privados (FFP) como intermediarios financieros especializados en brindar servicios a micro y pequeños prestatarios. (Arriola Bonjour, 2005)

c) Etapa III: Se caracteriza por el ingreso al mercado de las entidades de crédito de consumo. Entre 1996 a 1998, se produjo una excesiva oferta de crédito destinada a un mismo segmento de mercado que fue compartido, tanto por entidades que tradicionalmente han trabajado en el crédito a la microempresa, como por instituciones que comenzaron ofreciendo inicialmente créditos de consumo a asalariados, pero que posteriormente pasaron a colocar crédito a trabajadores independientes sin salario fijo (microempresarios). En estos casos al no contar con metodologías adecuadas ni personal capacitado para evaluar la capacidad de pago y de endeudamiento de las microempresas, se incurrió en el error de otorgar un monto demasiado alto de crédito. Además, estas instituciones aplicaron políticas muy agresivas para ganar mercado, estableciendo mecanismos de incentivos a su personal que promovían el crecimiento de la cartera sin cuidar la calidad de la misma, obteniendo como resultado niveles de morosidad superiores a los presentados por las entidades “tradicionales”. Esta explosión de la oferta crediticia provocó caer en la tentación de obtener crédito en diferentes instituciones financieras por montos muy superiores a sus reales posibilidades de pago. Es ahí que surge el fenómeno conocido como “sobrendeudamiento”. (Arriola Bonjour, 2005)

d) Etapa IV: Comienza con la manifestación de una crisis macroeconómica que se inició en 1999 y continúa hasta la fecha. Este período se caracteriza por una disminución en los niveles de ventas de la mayoría de las micro y pequeñas

empresas, debido a una menor capacidad de consumo interno, como producto del efecto negativo de la situación económica de otros países, en especial las devaluaciones de la moneda nacional en los países de la región, las restricciones en las fronteras de países vecinos al ingreso de mercaderías desde Bolivia, la erradicación de las plantaciones de coca y la aplicación de una nueva Ley de Aduanas. Esta etapa la podemos dividir en dos partes: de 1999 al 2002: Ésta ha sido, la etapa más difícil en cuanto al desempeño general de la economía y del sistema financiero boliviano que han tenido que vivir las entidades de microcrédito en Bolivia desde sus comienzos en la segunda mitad de la década de los ochenta.

El sobreendeudamiento en la que se encontraban muchos micro y pequeños empresarios no hubiera tenido tan graves consecuencias si sus niveles de ingresos hubieran seguido creciendo como normalmente sucedía, o por lo menos se hubieran mantenido estables. Sin embargo, como producto de la situación descrita anteriormente, su capacidad de generación de ingresos se ha visto significativamente disminuida, lo cual tuvo como consecuencia inevitable un incremento en los niveles de morosidad de las carteras crediticias de las entidades financieras. A consecuencia de la situación de crisis que atravesaron muchos micro y pequeños prestatarios y de las políticas de otorgamiento y cobranza de créditos utilizadas por algunas entidades financieras, se crearon asociaciones de pequeños prestatarios en varios departamentos del país. Sus actividades consistieron principalmente en la adopción de medidas de presión hacia las entidades financieras y el Gobierno. En muchos casos, estas asociaciones fueron promovidas o utilizadas con fines políticos y económicos por personas interesadas. Con el propósito de lograr la condonación de sus deudas u obtener condiciones preferenciales para el pago de las mismas, lo cual no fue aceptado por las entidades financieras, ello hubiera ocasionado el fin del microcrédito en Bolivia. (Arriola Bonjour, 2005)

2.3 Sector Microfinanciero en Bolivia

El contexto económico en el cual surgen y se enraízan en Bolivia las entidades microfinancieras es en el modelo neoliberal, que por su efecto de choque no tuvo el éxito esperado, debido a que se impusieron altos costos socioeconómicos a la población, el resultado fue desastroso: se incrementaron los niveles de pobreza y desigualdad. (Ramos Sanchez, 1985)

A raíz de ese hecho se pone énfasis en el desarrollo económico a partir del capital humano y buscando la productividad de las personas con escasos recursos económicos. “El objetivo era lograr crecimiento económico con equidad”. Las políticas de desarrollo orientadas desde el Banco Mundial (BM) sobre pobreza y distribución del ingreso en América Latina, “tiene la mayor correlación con la desigualdad del ingreso y la probabilidad de ser pobre. (Ramos Sanchez, 1985)

En ese sentido, y con el propósito de reducir la pobreza y acortar la brecha de la desigualdad económica, el Estado, determinó ciertas medidas, así *“desde el 2005, la política de gobierno ha dado prioridad al desarrollo social y ha utilizado la inclusión financiera como herramienta para reducir la pobreza. Entre 2007 y 2016, la población alcanzada con servicios financieros creció de 73% a 87% y los Puntos de Atención Financiera se incrementaron de 17 a 44 por cada 100 mil habitantes. Bolivia ocupa el puesto 13 del ranking 2016 de inclusión financiera a nivel mundial”*. (FINRURAL, 2016, pág. 8)

Los factores de oferta y demanda que permitieron una mayor inclusión financiera en Bolivia, se caracterizan por los siguientes aspectos:

- Acceso masivo al crédito financiero de micro y pequeñas empresas y la pequeña producción agropecuaria.
- Multiplicación y masificación del ahorro popular y micro-ahorro;
- Desarrollo de la intermediación financiera local;
- Crecimiento y expansión de cobertura de Puntos de Atención Financiera (PAF)
- Aumento de la bancarización y penetración financiera. (Marconi, 2014, pág. 20)

En el marco del “Proyecto de Inclusión Productiva y Educación Financiera para Mujeres Micro-Emprendedoras” impulsado por la Corporación Andina de Fomento (CAF), se comparan los resultados de la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras entre países de la región, cuyos datos muestran que Bolivia, a pesar de tener un de conocimiento financiero ligeramente inferior a Colombia y Ecuador, revela el mayor porcentaje de comportamiento financiero, (CAF, ASPm, y COPEME, 2015, pág. 18)

Si bien, la inclusión social es importante para la Banca Comunal, las tensiones y limitaciones están presentes, en virtud de que el desempleo en el país, se encuentra en constante crecimiento, por lo cual mucha gente empieza a dedicarse al comercio informal. Como consecuencia de ello *“Las IFD’s incursionaron en áreas peri urbanas y urbanas para buscar economías de escala que les permitieran alcanzar un saludable equilibrio entre ingresos y gastos a fin de lograr: (1) la sostenibilidad del negocio, (2) el crédito individual. (3) Expandir la cartera ante la demanda crediticia y (4) reducir la frecuencia de recuperación de los préstamos”* (Sanchez Ramos, 2015)

Al implementar este tipo de crédito solidario propio de la Banca Comunal, el Estado boliviano intervino con el propósito de regular las actividades financieras de la IFD’s, a través de la promulgación de la Ley N° 393, denominada Ley de Servicios Financieros⁵, para lo cual la ASFI operativiza sistemas de control y regulación, lo cual trajo consigo otros problemas.

Los controles y registros propios de la ASFI, incrementaron la burocracia. Las exigencias del carnet de identidad – por ejemplo-, en sustitución de la palabra y garantía comunales, relegaron de los beneficios del crédito a los ancianos, la fijación de niveles de tasas disminuyó los ingresos, entre otros aspectos. En ese sentido, Jhon Hatch, *refiere “que la Banca Comunal en Bolivia, está en una situación difícil con la regulación”*. (Nueva Economía, 2015:11) con lo cual se pierde la esencia y el sentido para lo cual fue creado, es decir hacer accesible el

⁵ El objeto de la Ley N° 393, es “regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.(Bolivia: Ley N°393. 7 de mayo 2009).

crédito financiero a las personas y familias más necesitadas, en tanto se trataba de una estrategia para salir de la pobreza.

2.4 La Economía Boliviana en la última década

El Ministerio de Economía y Finanzas del Estado Plurinacional de Bolivia (MESCP), señaló: “Como fruto de la aplicación del Modelo Económico Social Comunitario Productivo entre 2006 y 2017, la economía del país registró un crecimiento promedio de 4,9%, casi 2 puntos porcentuales más que entre los años 1985-2005. Esta cifra se constituye en el promedio de crecimiento sostenido del país”. Sin embargo, desde otra óptica, se debe señalar que durante los tres períodos presidenciales continuos del Presidente Morales (2006-2019), “los primeros ocho años (2006-2013) fueron de un superávit fiscal acumulado de 14,5% respecto al PIB, y los siguientes seis años (2014-2019), se tiene un déficit fiscal acumulado de 40,0 % respecto al PIB, es decir en seis años desahorramos todo lo acumulado en ocho años y adicionalmente gastamos” (Molina Diaz, 2018).

En ese sentido, según la Fundación Milenio en la última década: “*La economía boliviana ha demostrado su extrema vulnerabilidad a potenciales shocks externos de rebaja de precios de exportación, especialmente de hidrocarburos. La caída de precios observada en 2014, 2015 y 2016, evidencia la fragilidad de los equilibrios macroeconómicos presentados hasta 2014. Esta caída viene acompañada de déficits externos y fiscales significativos, que, a su vez, se traducen en mayores niveles de endeudamiento y pérdida de reservas internacionales. Los shocks externos también han reducido el ritmo de crecimiento económico en 2017 y 2018, prosiguiendo la tendencia de desaceleración manifestada a partir de 2015. Si en 2014 el PIB creció en 5.4%, en 2017 este crecimiento se redujo a 4.2%. En el primer trimestre de 2018, la tasa de crecimiento llegó a 4.4%.*” (Evia, 2018, pág. 9)

Con la caída de los precios en las exportaciones de la materia prima, “*se debe subrayar que la exposición del sistema financiero al riesgo crediticio es un fenómeno que va en aumento, lo cual está acompañado de problemas*

potenciales de mora y liquidez para los bancos y, en última instancia, se visualiza una tendencia de contracción del crédito bancario” (Evia, 2018, pág. 10)

No obstante, en la población boliviana, fundamentalmente urbana, crece una sentida necesidad de ingresar al comercio informal, como una forma de vida, donde puedan aumentar su capital o generar una segunda e inclusive hasta una tercera actividad laboral, que les permita involucrar a los miembros de su familia.

En ese sentido, no es casual que Bolivia tenga la economía informal más grande del planeta, según señala el Fondo Monetario Internacional (FMI), en un estudio titulado “Economías sombrías en todo el mundo: ¿qué aprendimos en los últimos 20 años?”, en dicha investigación se estudiaron 158 economías; el tamaño de la informalidad de la economía boliviana, alcanzó el 62,3%, seguido de Zimbawue con un 60,6% (Medina Leandro y Schneider, 2018)

Situados en el ámbito de la Economía Informal, cabe señalar que si bien las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) otorgan préstamos limitados y a corto plazo, existen problemas y tensiones que surgen de la dinámica de trabajo del grupo solidario, a saber: el repago de cuotas, falta de pago de una o varias socias, problemas socioculturales, saturación del mercado informal, falta de decisiones oportunas, o vivir del día sin posibilidades de generar un ahorro para tiempos difíciles.

2.5 Enfoque teórico de la Economía Solidaria

El enfoque teórico de la Economía Solidaria se sustenta en la “*Economía Solidaria o Economía de Solidaridad*”, es considerada como una alternativa a la economía tradicional, porque se basa en el trabajo grupal y solidario (Razeto, 1997; 65).

La economía solidaria o economía de solidaridad es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía. Su fundamento de la introducción de niveles crecientes de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas. (Razeto, 1997; 65). Además, según el autor citado, refiere que la economía solidaria busca resolver los problemas socioeconómicos más importantes de nuestra época, tales como:

- *La pobreza, exclusión y la marginación que afectan a multitudes de seres humanos, en diversas regiones del mundo.*
- *La desocupación y cesantía de porcentajes elevados y crecientes de la fuerza de trabajo.*
- *Los límites e insuficiencias de la muy extendida economía informal o popular, que puede potenciarse y encontrar en la economía solidaria cauces apropiados para una mejor inserción en los mercados. La economía solidaria ha demostrado en muchos casos ser una alternativa capaz de conducir organizadamente a muchos trabajadores informales, a operar con mayor eficiencia, permitiendo la reinserción social y el progreso de vastos sectores que despliegan de modo independiente iniciativas que les generan ingresos y elevan su precario nivel y calidad de vida.*
- *Las enormes y crecientes injusticias y desigualdades sociales que genera el sistema económico predominante, que se traducen en procesos de desintegración de la convivencia social, conflictos que se prolongan sin solución apropiada, ingobernabilidad y desafección ciudadana, acentuada delincuencia y corrupción, etc. Siendo la economía de solidaridad una forma justa y humana de organización económica, su desarrollo puede contribuir eficazmente en la superación de esta serie de graves problemas que impactan negativamente a nuestras sociedades.*
- *La situación desmedrada en que en muchos países se encuentra la mujer en el ámbito del trabajo y de la economía, dificultada de acceder y participar de manera protagónica en actividades y organizaciones económicas, sociales y culturales. La economía solidaria ha demostrado ser una de las formas en que la mujer y la familia encuentran nuevas y amplias posibilidades de participación, desarrollo y potenciamiento de sus búsquedas basadas en la identidad de género.*
- *La crisis de las formas cooperativas, mutualistas y autogestionarias tradicionales, desde la cual se percibe la economía de solidaridad como un camino apropiado de renovación y refundación de las búsquedas de*

formas económicas asociativas y participativas que pongan al hombre y la comunidad por sobre las cosas y al trabajo por sobre el capital.

- *El deterioro del medio ambiente y de los equilibrios ecológicos, se derivan en gran parte de modos individualistas de producir, distribuir, consumir y acumular riqueza. La economía solidaria se orienta hacia nuevas formas de producción y consumo, social y ambientalmente responsables. (Razeto, 1997;72)*

Este enfoque señala que las finanzas solidarias posibilitan democratizar el acceso a los recursos financieros de personas con escasos ingresos a través de la conformación de grupos solidarios y de corresponsabilidad. En ese sentido, los grupos solidarios que forman parte de la Banca Comunal, desarrollan mancomunidad y solidaridad, según describe la Teoría de la Economía Solidaria.

2.5.1 Banca Comunal

El concepto de Banca Comunal, involucra una metodología crediticia que permite que una organización sin fines de lucro, otorgue préstamos a un grupo de personas, principalmente a mujeres emprendedoras, sin acceso al crédito de las instituciones bancarias tradicionales.

“Esta tecnología de crédito da origen a grupos, formados por personas que generalmente tienen un vínculo entre sí, aunque preferiblemente no de parentesco, pero sí de ubicación cercana o de actividades productivas relacionadas y que por eso se conocen entre sí, de esta forma pueden acceder a información que es difícil de obtener para las instituciones de crédito. Además, la garantía solidaria o responsabilidad social crea los incentivos necesarios para que las obligaciones sean cumplidas.” (Pellejero J., Valero M. 2017:16).

Otros autores, como Alicia Moreno explican que la Banca Comunal es una organización de crédito y ahorro formado por grupos de entre 10 y 50 miembros, normalmente son mujeres que se asocian para autogestionar un sistema de microcréditos, ahorro y apoyo mutuo. Los miembros del grupo administran el sistema y garantizan los préstamos entre sí. (Moreno A, 2009; 9).

Desde la perspectiva de Ezra Orozco, una Banca Comunal “es una asociación formada por mujeres (aunque en algunas intermediarias también participan hombres), con un promedio de aproximadamente 20 personas. Cada una trabaja en alguna actividad generadora de ingresos y que no necesariamente deba ser la misma.” (Orozco E, 2007; 10).

En Bolivia la Banca Comunal fue creada en el año 1984 por John Hatch, mediante la Fundación FINCA Internacional, con el objetivo de crear un grupo de autoayuda entre los miembros de una misma comunidad, para facilitar el acceso a servicios financieros e implementar actividades generadoras de ingresos económicos”. (Pellejero J., Valero M. 2017; 16). La Banca Comunal tiene el propósito de generar diversas formas de inclusión financiera, en favor de la población más vulnerable, principalmente mujeres. (Westley, 2004 y Lacalle 2008; 60).

Los principios que la sustentan son los que siguen:

- *Mancomunidad*, donde la garantía es de todos los miembros del grupo.
- *Indivisibilidad del grupo*, implica que nadie puede abandonar el grupo, sino hasta que la deuda se hubiera terminado de cancelar en su totalidad.
- *Solidaridad*, los miembros del grupo deben apoyarse, animarse y reflexionar entre sí, cuando haya falencias de parte de uno de ellos.

“Sin embargo, el nivel de pobreza de los clientes varía de un país y de una entidad a otra, concentrándose la mayoría de los clientes alrededor de la línea de pobreza. Llevarles servicios financieros a los más pobres de los pobres parece ser una tarea todavía incompleta, pero pareciera que la Banca Comunal posee características que la acercan más a este segmento de la población que otras metodologías.” (Pellejero J., Valero M. 2017:16).

Ambos conceptos se acercan a la estructura teórico - filosófica de DIACONÍA FRIF – IFD, refleja no sólo una manera de promover el desarrollo, sino también, es un modo de atender a la creciente población necesitada de recursos económicos, permitiéndoles el acceso a programas sencillos para que respondan a sus demandas y aprendan a administrar sus recursos escasos.

Desde el punto de vista jurídico – institucional para la ASFI, la Banca Comunal se define como: *“una asociación de hecho, conformada por personas naturales, bajo un criterio de asociación para generar la cohesión requerida para actuar ante terceros, con el propósito de obtener microcréditos, servicios complementarios al microcrédito y disciplina de ahorro, para lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados;”* (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

Su principal garantía es el aval moral, ya que los prestatarios no cuentan con grandes recursos, generalmente pertenecen a sectores como la artesanía, agricultura, crianza de animales, servicios y comercio de productos de primera necesidad.

La estrategia y metodología de trabajo de la Banca Comunal, se basa en dos conceptos financieros básicos: el crédito y el ahorro, a su vez estos dos elementos se encuentran ligados a dos componentes sociales: confianza y solidaridad. Podemos explicar su metodología como un programa social, sostenible y rentable con servicios de crédito, ahorro, capacitación y otros servicios no financieros , que busca trabajar principalmente con personas de pocos recursos económicos que tienen alguna actividad que genere ingresos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, promoviendo el desarrollo integral de sus familias, a través de la conformación de grupos solidarios u organizaciones con deseos de salir adelante con dignidad y voluntad propia.

La metodología señalada fue propuesta “en la década de los 80 en los Estados Unidos por John y Margarita Hatch, con la intención de crear un instrumento para realizar actividades generadoras de ingreso, promover el ahorro y facilitar el apoyo mutuo entre grupos de 30 a 50 personas.” (FINCA, 2017:45). Las principales características de la estrategia fueron las siguientes:

- Destinar exclusivamente los créditos a actividades generadoras de renta familiar.
- Eliminar la explotación de prestamistas individuales que ofrecen préstamos a tasas sumamente elevadas.

- Generar oportunidades de autoempleo para el grupo de mano de obra sub-utilizada.
- Contribuir a que la población desfavorecida se organice, para que pueda fortalecerse económica y socialmente a través de la solidaridad.
- Revertir el círculo vicioso de poca renta y poca inversión, en crédito, más inversión y más renta” (FINCA, 2017:45).

2.5.2 Precisiones Conceptuales

Definida la Banca Comunal es preciso establecer los principales conceptos que están íntimamente ligados a este tipo de actividad económica y financiera, tales como:

a) Crédito Externo.

“Es el microcrédito sucesivo y escalonado que otorga la entidad supervisada a la Banca Comunal, en función a sus políticas y procedimientos crediticios, el cual debe ser cancelado durante la vigencia del ciclo del microcrédito, de acuerdo al un plan de pagos.” (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

b) Crédito Interno

“Es un microcrédito adicional al crédito externo, otorgado por la Banca Comunal a favor de los asociados de misma, con el asesoramiento y monitoreo de la entidad supervisada, cuyos fondos provienen del Fondo Común de la Banca Comunal, conforme a su Reglamento Interno;” (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

c) Fondo común

“Fondo constituido por los asociados de la Banca Comunal para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la misma. Se constituye con los aportes de los asociados, así como por los ingresos que se generen con dichos aportes y otros ingresos establecidos en el Reglamento Interno de la Banca Comunal;” (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

d) Grupo solidario

“Es una organización conformada por un grupo de personas que comparten las mismas actividades económicas o similares interesadas en trabajar en forma cooperativa, coordinada e independiente para mejorar su situación económica y social”. (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

e) Cuota:

Es el monto de capital e intereses, o únicamente intereses que se paga regularmente de acuerdo a lo establecido contractualmente en el plan de pagos. (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

f) Mora

“Es el incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según el plan de pagos pactado. (...) En concordancia el Artículo 794 del Código de Comercio los créditos que no tengan una fecha de vencimiento, se consideran vencidos desde su origen. (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

g) Factores económicos

Los factores económicos, se refieren principalmente a las actividades económicas desarrolladas los miembros de los grupos solidarios, los cuales se dividen en sector comercial y artesanal.

h) Aporte de la Banca Comunal

Es el aporte que cada asociado efectúa al inicio y/o durante el ciclo de la Banca Comunal, en la entidad supervisada; (ASFI, Recopilación de Normas 2018. Libro 2, título I, Capítulo III, sección 1: 2)

i) Factores Socioculturales

Se utiliza el concepto “sociocultural” para hacer referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con aspectos socio - culturales de una comunidad, se refiere específicamente a variables como: usos y costumbres, tradiciones, prácticas familiares.

2.6. Trabajo Social

Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que busca “el conocimiento y la intervención social en el problema social, que no pueden ser entendidos sino en su profunda raigambre en la realidad social, que le otorga un carácter situacional y multidimensional, en una permanente tensión y relación intrínseca con el bienestar social, expresándose como un campo de conflicto y de contradicciones permanentes que impregnan la intervención social” (UMSA, Plan de Estudios: 2019).

Como toda profesión, “tiene su razón de ser en la existencia de una demanda social que plantea como necesaria la intervención de una práctica especializada en determinado tipo de problemas. Y la especificidad de esta intervención consiste en la intermediación a través de la cual Trabajo Social establece el vínculo entre los recursos, satisfactores, necesidades y las carencias, involucrados en cada intervención”. (García Salord, 1991:4)

2.6.1 Objeto de la Profesión

El objeto de la profesión, en tanto se considera una disciplina de las Ciencias Sociales, es el Problema Social, “entendido como toda situación que plantea obstáculos, impedimentos al desenvolvimiento social de las personas, grupos y comunidades, en el proceso de lograr su bienestar y de crear las condiciones para la reproducción social”. (UMSA, Plan de Estudios: 2019).

2.6.2 Objetivo Profesional

El objetivo profesional consiste en: “Conocer, explicar y contribuir científicamente a la resolución de los problemas sociales que enfrentan los diferentes sectores de la población boliviana en procura de la consecución del bienestar social, orientando la acción profesional hacia aquellos sectores poblacionales que debido a las condiciones estructurales y coyunturales confrontan con mayor agudeza los problemas sociales” (UMSA, Plan de Estudios: 2019).

2.6.3 Funciones del Trabajo Social

El Plan de Estudios de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés, define que son seis las funciones de esta profesión: Asistencia, Investigación, Gestión, Educación, Promoción y Organización Social. (UMSA, Plan de Estudios 2019).

2.6.3.1 Asistencia Social

“Siendo la función original constitutiva del Trabajo Social, ha sido representada socialmente en su concepción relativa a la beneficencia pública y privada, difundándose como esencia la “ayuda” a las personas, grupos y comunidades necesitadas, desde la perspectiva “asistencialista”, concepción que ha derivado en la prestación de servicios sociales a personas y grupos sociales afectados por problemas sociales específicos. Pese al sesgo asistencialista predominante hasta la actualidad, y a las posiciones discursivas que la niegan, se torna importante redefinir y reconceptualizar la asistencia social como una de las funciones básicas y permanentes. (Sánchez, 2010: 32).

La “prestación de servicios sociales” es parte de un proceso mayor que engloba y abarca la asistencia social institucionalizada y de carácter profesional. La asistencia social es entendida como un proceso de intervención social que implica la ayuda, atención o servicio profesional a personas, familias, grupos, comunidades que se encuentran socialmente en desventaja. Asimismo, contempla el conjunto de acciones que tienen la finalidad de establecer o restablecer condiciones sociales, psicológicas, económicas hacia el logro del bienestar social. (Sánchez, 2010: 32).

La asistencia social es parte esencial de la respuesta social organizada e institucionalizada que, en una nueva concepción, es la del proceso y mecanismo social a través del cual se posibilita:

- a)** El servicio social organizado para la atención a personas, grupos y comunidades, que se encuentran en desventaja o en situaciones de dificultad, riesgo y/o daño social. Comprende procesos importantes en la

intervención social profesional como la orientación, el tratamiento y la rehabilitación social.

- b)** El acceso a determinados recursos sociales necesarios para encarar un problema social y/o generar condiciones para mejorar la calidad de vida de los sujetos sociales. En este proceso, el trabajador social incide en la distribución y por ende en sistemas operativos de resguardo y garantía de acceso a tales recursos sociales con la finalidad de introducir mecanismos de racionalidad y equidad en la distribución de la riqueza social generada. Esto para los sectores excluidos, los que tienen un acceso restringido o no lo tienen por la desigualdad social y económica imperante en nuestra sociedad. (Sánchez, 2010: 33).

La asistencia social profesional es así un medio para crear las condiciones necesarias para el acceso y uso de bienes y servicios como parte de sus derechos sociales. Se ubica como uno de los vehículos institucionalizados que posibilita el uso de recursos sociales, no sólo para paliar los problemas emergentes con carácter de urgencia, sino que incluye la dimensión de la asistencia social como derecho que restituye la dignidad social como factor fundamental para apoyar los procesos de reencuentro personal o social, que permita la construcción, deconstrucción y reconstrucción de las identidades individuales y colectivas, amenazadas y desestructuradas por la permanente violencia y agresión societal que provoca daño social. (Sánchez, 2010: 33).

2.6.3.2 Investigación Social

“Es una función asumida en tanto proceso que permite el acceso y producción de conocimientos relativos al objeto disciplinario (...) encuentran su sentido disciplinario en los fines de conformar un recurso cognoscitivo para sustentar la intervención social profesional. (Sánchez, 2010: 33).

La investigación es la función que permite el conocer, pero el conocer posible de lo diverso, y el conocer posible de lo trascendente, por ello puede tener fines teóricos metodológicos, políticos y prácticos. En todos estos campos el conocimiento se asume como proceso en construcción para lograr la función

básica de la investigación social y del conocimiento, que es la explicación científica del problema social. Por tanto, es parte primaria y fundamento de todo el quehacer del TS. (Sánchez, 2010: 34).

2.6.3.3 Gestión Social

Comprendida, como una función que involucra todo el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control; proceso indispensable que implica un conjunto de acciones y decisiones que van desde el conocimiento y comprensión de determinadas situaciones sociales e institucionales hasta el diseño y aplicación de propuestas concretas hacia objetivos determinados. (Sánchez, 2010: 34).

Es importante destacar que la gestión social, si bien, se alimenta de la ciencia administrativa, intenta recuperar tres dimensiones de trascendencia:

- La dirección de los procesos.
- El control de los medios.
- La centralidad de lo social.

Visto así, el TS interviene en la construcción y dirección de las estrategias y en la selección de los recursos, asume un papel directo en la intervención del proceso y no como simple operador. Tiene el espacio complejo de decisiones en diferentes ámbitos como en: la política social, la planificación social, los programas, proyectos y servicios sociales; todos ellos inmersos en las estructuras institucionales y sociales. (Sánchez, 2010: 35).

2.6.3.4 Promoción Social

Es el proceso mediante el cual se intenta movilizar y tensionar las fuerzas sociales existentes en función de intereses y fines sociales específicos de beneficio para un conjunto social determinado a fin de lograr su participación en procesos sociales concretos (...) permite ingresar a una esfera sustantiva de los procesos sociales que es la construcción de las responsabilidades sociales y de consolidación consecuente de la participación, que rompe los esquemas paternalistas y de dependencia. Entendida de esta manera, esta concepción es

contraria a la persuasión para la “compra de un servicio”, “la aceptación de un proyecto externo”, o la “aceptación acrítica a prácticas diversas” definidas e impuestas por el TS. (Sánchez, 2010: 37).

2.6.3.5 Educación Social

Es una función que implica procesos múltiples que se refieren al acceso, socialización y apropiación del conocimiento desarrollado en determinados ámbitos por parte de los sujetos sociales. Supone procesos y funciones diversas entre las que se pueden destacar: la información con fines de sensibilización; el análisis del conocimiento de la realidad con fines de problematización; la transferencia de conocimiento; el desarrollo de capacidades cognitivas y técnicas; los procesos de apropiación y recreación del conocimiento; el manejo del conocimiento transformador; la integración del saber y el poder; el potenciamiento de la capacidad de sujetos sociales; el desarrollo de las capacidades de opción, decisión y transformación social (Sánchez, 2010: 35).

2.6.3.6 Organización Social

Contempla distintas modalidades de fortalecimiento organizacional de núcleos de base, que se orientan a una mejor construcción de las relaciones intergrupales, comunales y/o institucionales que busca optimizar sus capacidades, no sólo de presencia sino de acción social y colectiva. La organización social apoya en la estructuración y consolidación de un cuerpo social sistematizado que garantice una participación social organizada en función de la consecución de los fines sociales compartidos. Supone el desarrollo de niveles de cohesión social que permita el despliegue de la participación con compromiso y sentido de pertenencia, es decir, con un sentido de construcción colectiva en beneficio de ese conjunto social” (Sánchez, 2010:35).

CAPÍTULO III

MARCO JURÍDICO E INSTITUCIONAL

Este acápite se divide en dos partes; la primera, donde se da a conocer de manera general la normativa jurídica en la cual están sustentadas todas las entidades financieras de la cual es parte Diaconía FRIF – IFD, la segunda parte describe las características institucionales y distintivas más importantes de esta institución.

3.1. Marco Jurídico

Según la Constitución Política del Estado de Bolivia (2007), el Estado tiene la obligación y el derecho de controlar y regular a todas las entidades financieras, el artículo 331 establece que “Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y solo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a Ley.” (Constitución Política del Estado, 2007, pág. 122).

El año 2013, se promulga la Ley N°393 de Servicios Financieros, que permite crear la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), con la tarea específica de regular y controlar a todas las entidades financieras del país. El objeto de esta institución, se describe en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), cuyo Artículo I declara: “La presente Ley tiene por

objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.” (ASFI, 2015, pág. 150)

Estas normas emitidas por la ASFI, regulan el accionar de las entidades financieras que otorgan créditos en la metodología de la Banca Comunal y contribuyen a una función social. En ese sentido, el parágrafo I del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros describe que: “Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”. (ASFI, 2015, pág. 165)

La Banca Comunal aporta a la inclusión financiera, así el Inciso b) del Parágrafo II, Artículo 4 de la Ley N° 393 con relación a sus objetivos, señala: “*Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.*” (ASFI, 2015, pág. 176)

En cuanto al Marco Regulatorio, es decir, el Reglamento para Operaciones de Microcrédito otorgadas bajo la Tecnología de Banca Comunal, aprobado mediante Resolución ASFI N°551/2009 de 30 de diciembre de 2009, señala que los principales objetivos son los siguientes:

- Promover la otorgación de microcréditos
- Fomentar los servicios complementarios al microcrédito
- Incentivar la disciplina de ahorro
- Buscar el desarrollo humano y económico de sus asociados

Así lo describe la Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo FINRURAL en su informe que:

“Desde el 2005, la política de gobierno ha dado prioridad al desarrollo social ha utilizado la inclusión financiera como herramienta para reducir la pobreza. Entre 2007 y 2016, la población alcanzada con servicios financieros creció de 73% a 87% y los Puntos de Atención Financiera se incrementaron de 17 a 44 por cada 100 mil habitantes. Bolivia ocupa el puesto 13 de ranking 2016 de inclusión financiera a nivel mundial” (FINRURAL, 2016, pág. 8)

Asimismo, la Ley N° 393 señala que la tecnología de la Banca Comunal debe cumplir al menos los siguientes aspectos:

- Los/as asociados deben conocerse entre sí y pertenecer a la misma área geográfica (zona, barrio o comunidad).
- Realizada bajo la responsabilidad de la IFD mediante la participación de un funcionario de la misma.
- Garantía solidaria, mancomunada e indivisible de todos los asociados.
- Requiere autogestión al interior de la Banca Comunal.
- Requiere de reuniones previas de inducción y reuniones periódicas de carácter obligatorio.
- Promueve el traspaso de los asociados a otro tipo de tecnología crediticia.

Estos aspectos deben cumplirse a cabalidad, para obtener un crédito en Banca Comunal, es catalogada como crédito de apoyo, por las muchas limitaciones y complejidades que tiene, a diferencia de un crédito individual.

Con relación a las entidades financieras, la ASFI señala que deben cumplirse, de manera indispensables los siguientes requisitos:

- Contar con personal especializado y capacitado para la gestión de microcréditos otorgados bajo la tecnología de Banca Comunal.
- Contar con indicadores que le permitan medir el desempeño social.
- Contar con políticas para la conformación de Bancas Comunales.
- Implementar mecanismos de gestión de riesgo crediticio para créditos externos e internos.
- Establecer criterios de asociación entre los asociados a la Banca Comunal. Lineamientos para la conformación de los grupos de la Banca Comunal.
- Capacitar y difundir previamente las condiciones del microcrédito, el concepto de garantía solidaria, mancomunada e indivisible y sobre la gestión de la Banca Comunal.

- Establecer lineamientos para la elaboración del Reglamento Interno para la Banca Comunal, conformación de su Directiva para una adecuada y transparente gestión de la Banca Comunal.
- Incorporar sistemas de procedimientos para el registro y seguimiento de los créditos internos de manera individual.

3.2. Marco Institucional

En este punto se describen los aspectos más importantes que caracterizan a DIACONIA FRIF – IFD, que fue elaborada en función de los parámetros que establece la investigación documental.

3.2.1. Reseña Histórica

Según la Memoria Institucional de 2017 Diaconía FRIF-IFD “nació en 1991 bajo el denominativo de Diaconía Fondo Rotativo de Inversión y Fomento como un proyecto dentro de Misión Alianza de Noruega en Bolivia, con una oficina ubicada en inmediaciones de la céntrica plaza Alonso de Mendoza de la ciudad de La Paz, e inició operaciones otorgando créditos para la compra de terrenos y la construcción de viviendas a 21 beneficiarios en la población de Viacha. En el año 1992, Diaconía FRIF inicia operaciones en el área rural del Departamento de La Paz”. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:10)

Tras obtener en 1998 la aprobación de su Personería Jurídica y sus Estatutos, por parte de la entonces Prefectura del Departamento de La Paz, Diaconía FRIF inicia un proceso de implementación de su modelo de negocios con orientación social.

A partir del año 2002 se introducen las Bancas Comunales destinadas a otorgar créditos principalmente a mujeres de escasos recursos.

“Un hito significativo sin lugar a dudas, es que el 9 de septiembre del 2016, después de haber cumplido con todos los requisitos operativos y documentales establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, Diaconía FRIF obtuvo oficialmente la Licencia de Funcionamiento como FUNDACIÓN DIACONÍA FONDO ROTATIVO DE INVERSIÓN Y FOMENTO – INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO con la sigla: Diaconía FRIF – IFD”. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:10)

Con el reconocimiento de la ASFI en el 2016, Diaconía FRIF – IFD ha evolucionado de ser una ONG a una IFD, ofreciendo servicios y créditos a nivel nacional. Asimismo, se debe señalar que es la primera entidad financiera que tiene su oficina central en la ciudad de El Alto.

Desde su fundación, Diaconía FRIF-IFD ha crecido incesantemente y hasta la gestión 2018 ya cuenta con 62 agencias ubicadas a lo largo del territorio nacional, brindando al mismo tiempo oportunidades laborales a más de 700 funcionarios. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:10)

Según la Memoria Institucional de 2018 *“La concentración de la cartera de créditos por área geográfica, muestra una participación del 68,51 % en el área urbana y 31,49 % en el área rural, esta situación se debe a que un mayor número de nuestras agencias está ubicado en el área urbana.* (Memoria Institucional Diaconía, 2018:27)

La participación de créditos en las mujeres en créditos individuales y grupales hace que tengan una incidencia positiva en la forma de generar ingresos para la familia y por ende más oportunidades. En ese sentido *“La estratificación de clientes por género, muestra que el 50% corresponde al género masculino y el 50% al género femenino.* (Memoria Institucional Diaconía, 2018:31)

3.2.1.1. Misión

“Somos una Institución Financiera de Desarrollo con principios cristianos, que busca contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas de las personas y de la micro y pequeña empresa, brindando servicios financieros, en zonas urbanas y rurales”. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:9)

Tabla N°2			
Relación de Agencias y Oficinas, en DIACONÍA FRIF-IFD, según Departamentos.			
Departamento	Localización	Nro. De Agencias	Ubicación
La Paz	Ciudad de La Paz	9	Chasquipampa Villa Copacabana Villa Fátima Tumusla Vino Tinto Tembladerani Ciudadela Ferroviaria Cementerio Obrajes
	Ciudad de El Alto	16	Juan Pablo Franco Valle Río Seco Villa Bolívar Senkata Estrellas de Belén Cascada Santa Rosa San Roque Ballivian San Martin Ventilla Cosmos 79 Litoral Bautista Saavedra Franz Tamayo
	La Paz Altiplano	12	Caquiaviri Batallas Guaqui Viacha Tiahuanacu Puerto Pérez Jesús de Machaca Sorata Copacabana Achacachi Pucarani Chua Cocani
	La Paz Trópico	6	Caranavi Palos Blancos Chulumani San Buena Aventura Ixiamas
Beni	Ciudad de Beni	4	San Borja Yocumo Rurrenabaque Centro Beni
Oruro	Ciudad de Oruro	4	Centro Oruro Tagarete Mercado Young Huanuni
Santa Cruz	Ciudad de Santa Cruz	2	La Ramada Plan 3000
Cochabamba	Ciudad de Cochabamba	2	Centro Quillacollo
Potosí	Ciudad de Potosí	4	Centro San Roque Sucursal Potosi zona Chuquimia Llallagua Pocoata
Chuquisaca	Ciudad Sucre	4	Sucre Morro
Tarija	Ciudad Tarija	1	Centro Zona Mercado Campesino

Fuente: Memoria Institucional Diaconía 2018:85

3.2.1.2 Visión

“Ser una institución financiera líder en el mercado, reconocida por ofrecer servicios oportunos, brindando un trato digno y respetuoso hacia el cliente y sus valores culturales, con una visión diaconal”. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:9)

3.2.1.3 Valores

- **Servicio:** Tenemos una vocación de servicio a las personas de menores ingresos.
- **Sostenibilidad:** Buscamos ser productivos y eficientes para ser sostenibles y asegurar la continuidad de nuestros servicios.
- **Ética:** Nuestro accionar institucional es guiado por la ética y está inspirado en los valores y principios cristianos.
- **Equidad:** Actuamos sin ningún tipo de discriminación hacia las personas.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con las normas vigentes, rendimos cuentas por nuestros actos y asumimos las consecuencias de los mismos.
- **Respeto:** Brindamos un trato justo y respetuoso a las personas. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:9)

Estos valores institucionales en Diaconía FRIF – IFD, están inspirados en principios bíblicos, desde donde se asume como filosofía de trabajo el “*servicio diaconal*”. Este aspecto implica para los empleados ser buenos administradores para con la entidad financiera y buenos servidores para con el prójimo (usuario). Ello explica que, para establecer una relación interinstitucional con los clientes usuarios y clientes, se usa el nominativo de “*hermano*”, esto genera un ambiente ameno, horizontal y de confianza.

3.2.1.4 Objetivos

- **Alcance:** Facilitar la inclusión financiera de las personas, de la micro y pequeña empresa (de poblaciones con menor desarrollo) de zonas urbanas, periurbanas y rurales.

- **Satisfacción:** Brindar servicios financieros integrales con atención de calidad y calidez.
- **Desarrollo:** Contribuir a mejorar las condiciones socioeconómicas y de vivienda de nuestra cliente meta.
- **Responsabilidad Social:** Ser socialmente responsables con nuestros empleados, los consumidores financieros, la comunidad y el medio ambiente. (Memoria Institucional Diaconía, 2018:12)

3.2.2. Lineamientos estratégicos

- **Integración de la gestión de desempeño social:** Orientada al cumplimiento de la misión institucional para el logro de los objetivos sociales bajo un enfoque integral de la gestión de desempeño social, buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y condiciones socioeconómicas de nuestros clientes.
- **Sostenibilidad** Establecido para mantener una posición financiera sostenible dado el entorno regulatorio y normativo para el sector productivo y créditos de vivienda de interés social, bajo un enfoque de riesgos equilibrando el desempeño financiero y social.
- **Crecimiento y fidelización:** Orientada a lograr un mayor número de clientes y cartera, desarrollando productos y servicios financieros para segmentos geográficos definidos estratégicamente, manteniendo la calidad de la cartera, así como la fidelización de los consumidores financieros, mediante la oferta de productos de calidad y adecuados a sus necesidades.
- **Eficiencia y calidad:** Que considera alcanzar de una forma eficiente y eficaz los resultados institucionales, a través de:
 - La **estandarización** y mejora continua de los sistemas, procesos y procedimientos institucionales.
 - **Inclusión** de la gestión de desempeño social en concordancia con la responsabilidad social.

- **Cambio estructural y desarrollo profesional:** Orientado a lograr ventajas competitivas, desarrollando y fortaleciendo todas las áreas institucionales, lo que permitirá generar una oferta diferenciada, competitiva y de calidad, orientada al mercado meta.

3.2.3. Productos crediticios

Los principales productos crediticios que ofrece la institución, son variados y responden a necesidades específicas de los prestatarios, tal y como se describen a continuación:

- **Comercio:** Para proyectos de microempresa, capital de inversión u operaciones destinada a financiar actividades de compra y venta de productos.
- **Servicio:** Para proyectos de microempresa, capital de inversión u operaciones destinada a actividades, prestaciones y servicio.
- **Producción:** Destinada para la compra de Maquinaria, equipos, materia prima y otros insumos.
- **Agropecuario:** Capital de inversión y operación destinada a financiar la compra de maquinaria, equipo, lotes de trabajo, ganado, compra de semillas, insumos, materia prima, mano de obra, etc.
- **Consumo:** Para cubrir necesidades personales como compra de electrodomésticos, muebles, viajes, estudios, etc.
- **Línea de crédito:** La línea de créditos está destinada a Micro, pequeñas empresas y clientes individuales del ámbito urbano o rural que realizan actividades de producción comercio o servicios y que por su actividad económica requieren capital de operaciones o capital de inversión, clientes bajo la tipología de Microcrédito Individual, Hipotecario de Vivienda y Consumo; con una garantía hipotecaria.
- **Créditos Banca Comunal:** Conforman un grupo de 8 a 30 personas como máximo y gestiona un sistema de microcrédito.

3.2.4. Servicios Financieros Auxiliares

Los servicios financieros auxiliares están divididos en dos rubros: (1) servicios básicos y (2) otros servicios financieros auxiliares.

- **Servicios Básicos:** Pago de servicios básicos: luz, agua y gas domiciliario en agencias a nivel nacional.
- **Otros Servicios Financieros:** Pago de Renta Dignidad, Pago del Bono Juana Azurduy, Giros. (Memoria Institucional Diaconía, 2018: 46)

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

La etapa más importante para la realización del Trabajo Dirigido es la elaboración del diagnóstico, es una fase previa a los procesos de ejecución de un proyecto, constituye la base para el diseño de una propuesta de intervención.

“ El diagnóstico es la etapa previa para plantear una alternativa de acción a los problemas que se identifican a través del diagnóstico, porque es el resultado de un análisis sistemático y posibilita tomar las medidas más aproximadas a la realidad, se habla de un momento metodológico que es la fase inicial y fundamental de un proceso de intervención social, que se constituye en un elemento clave de toda práctica social, porque procura un conocimiento real y concreto de la situación sobre la que se va actuar para tratar de resolver la situación problemática” (Aguilar y Ander-Egg, 1995: 26).

En ese sentido, ” previa a su intervención es la realización de un diagnóstico, para luego organizar las ideas, precisar los objetivos, establecer los cursos de acción y concretar una serie de actividades específicas que expliquen una realidad de un determinado contexto, para de esa forma poder realizar la programación de actividades.” (Aguilar y Ander-Egg, 1995: 25).

Para un mejor abordaje del tema, metodológicamente la realización de un diagnóstico ha implicado utilizar dos tipos de investigación social:

4.1 Investigación Cualitativa

En relación con el diagnóstico, el método cualitativo es retomado para este punto, es una forma de acercarse, conocer, develar y escudriñar, algo que existe, y es desarrollado en el ámbito de las relaciones y acciones de la vida cotidiana de hombres y mujeres. En un sentido amplio, se puede decir que se conoce para transformar. De ahí que lo cualitativo permite comprender las pautas de comportamiento y conducta, que el ser Humano realiza dentro en un contexto determinado. Pues ayudan a explicar los significados de las conductas y pautas de comportamiento (Canaza, 2012). De tal manera “en la investigación cualitativa enfoca tópicos conceptuales, simbólicos, normativos y otros no susceptibles de ser expresados en números o cantidades. Se busca regularidades formales, como por ejemplo costumbres, técnicas o imágenes, para desembocar en estructura y significados.

De tal manera que la investigación cualitativa tiene que anteceder a lo cuantitativo, pues es necesario conocer qué entidades hay en el contexto de estudio, qué categorías sociales, económicos y rituales, etc., antes de medir (Spedding, 2006:120)

4.2 Investigación Cuantitativa

Hace referencia a temas o datos que pueden ser medidos, contados, en general expresados en términos numéricos por lo tanto “es una estrategia de recolección de la información de manera estructurada y sistemática, a través de encuestas que permiten la medición de variables en una relación diferenciada entre el observador y el observado, a fin de lograr la objetividad de la información. (Spedding, 2006:119). De esta manera se puede decir que es un método, que consiste en un proceso secuencial y continuo que de forma circular conecta la deducción, operacionalización, interpretación e inducción (Pereira, 2006:205-208)

4.3 Tipo de Investigación

Según el tipo de investigación, es descriptiva, porque pretende “Mostrar las características más importantes de un determinado objeto de estudio con respecto a su aparición y comportamiento, o simplemente el investigador buscará describir las maneras o formas en que éste se parece o diferencia de él mismo en otra situación o contexto dado. Los estudios descriptivos también proporcionan información para el planteamiento de nuevas investigaciones y para desarrollar formas más adecuadas de enfrentarse a ellas” (Campbell y Stanley, 1973: 102)

4.3.1 Universo

Constituye el Universo de este diagnóstico 1.118 mujeres que participan de la Banca Comunal que ofrece DIACONIA FRIF – IFD, situada en la Agencia Tumusla del Macrodistrato Max Paredes cada una de ellas está inmersa en el comercio informal.

Las muestras cualitativas son porciones de población que se eligen bajo criterios específicos con la intención de profundizar en la comprensión del problema planteado. En ese sentido, la selección de 198 mujeres, en el marco del universo señalado, constituye una muestra no probabilística y por su naturaleza es intencional.

4.3.2 Unidad de Análisis

La unidad de análisis es la entidad principal que se observa en un estudio, pueden ser, individuos, ciudades, interacciones sociales, etc. Para el presente caso la unidad de análisis está constituida por 198 mujeres que tienen las siguientes características:

- a) Ser socia de la Banca Comunal en DIACONIA FRIF – IFD, Agencia Tumusla y cuyo registro se encuentra en la base de datos.
- b) Formar parte de grupos solidarios y que están atravesando situaciones de mora crediticia.

4.3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron mecanismos que permiten reunir y medir la información. Este proceso es sistemático y ordenado. Para el presente diagnóstico las técnicas utilizadas fueron:

4.3.3.1 La observación

Se entiende por observación a aquellos modos de ver, registrar y anotar de manera sistemática. La observación es vital para entender los comportamientos y el contexto en el que estos suceden. “El principio de la observación es que uno no pregunta a la gente sobre sus visiones, sino que observa sobre lo que hacen y lo que dicen” (Barragan y Salman, 2001.126).

La observación puede ser de dos tipos:

- a) **Observación participante:** se refiere a que el observador participa de las actividades de la vida cotidiana, integrándose, de manera natural a la cotidianeidad.
- b) **Observación a distancia,** refiere a que el observador no realiza actividades de vida cotidiana con el grupo o comunidad, sólo ve lo que ocurre (Canaza y Pachaguaya, 2009)

En el caso del presente documento se ha optado por ambos tipos de observación, el primero presta atención al comportamiento de las socias en el momento de reunirse y hacerse cargo del repago de sus cuotas. El segundo, describe lo que ocurre en la vida cotidiana del grupo o comunidad en circunstancias de mora crediticia, se presta atención a muchas variables: decisiones, mecanismos de organización, dificultades, etc.

4.3.3.2 La entrevista.

La entrevista cualitativa es más flexible y abierta, se parece mucho a una conversación entre una persona y otra, es decir entre el entrevistador y entrevistado. “...es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación”. (Behar, 2008: 55).

Según el mismo autor Behar, existen tres tipos de entrevistas: estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. “Las entrevistas estructuradas son las que se realizan bajo un esquema formal de preguntas invariables. Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales a medida que avanza la conversación. Las entrevistas no estructuradas o informales, son libre y espontaneas. Cualquier conversación, larga o corta, sin importar el momento y lugar puede ser una entrevista informal, siempre que uno esté abierto a la oportunidad y tenga en mente los tema sobre los cuales quiere averiguar y como introducirlos en la charla” (Behar, 2008: 58)

Según Martínez “La entrevista es una herramienta muy útil cuando se busca información sobre el punto de vista del entrevistado, aquellos aspectos que no son directamente observables como los sentimientos, impresiones emociones, intenciones o pensamientos; así como sucesos que están en el pasado; a partir de preguntas abiertas y del dialogo que se genera a partir de ellas. Es importante considerar cierta estructura durante una entrevista, esta puede considerar el uso de una “guía de entrevista”, que consiste en la recopilación de posibles preguntas o temas a tratar que se constituyen en un apoyo para el entrevistador. (Martínez, A. 2005: 36)

En el caso del presente diagnóstico se utilizó la entrevista semiestructurada y no – estructurada, para lo cual se elaboró una guía con una serie de preguntas. Se entrevistó a la presidenta y/o en su defecto, a miembros de la mesa directiva de cada grupo. Las entrevistas giraron en torno a problemas que el grupo enfrenta cuando uno de sus miembros tiene mora crediticia.

4.3.3.3 Grupos Focales

Los grupos focales constituyen una estrategia de investigación cualitativa que recopila información a través de un grupo sobre un tópico determinado. “Puede considerarse un tipo de entrevista grupal. Se planifica cuidadosamente para dirigir la conversación del grupo hacia un tema determinado y en un ambiente de

espontaneidad y de permisividad establecer diferentes perspectivas sobre el fenómeno.” (Martínez, A. 2005: 37)

Este recurso metodológico, se utilizó conjuntamente con la observación. De manera introductoria, se hizo una charla de retroalimentación, para luego formar grupos focales.

4.4 Fuentes Primarias

Es la información que se obtiene de primera mano, tal es el caso de los datos proporcionados por DIACONÍA FRIF – IFD, a partir de las Carpetas Operativas, de cada participante. La Carpeta Operativa, constituye la fuente de registro de la dinámica financiera de los grupos de la Banca Comunal, donde se anota el accionar de los distintos grupos. También se recurrió a documentos institucionales, como la Memoria Anual.

4.4.1 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias, tienen como objetivo, recopilar, reseñar u organizar los hechos históricos sucedidos en un determinado evento. En ese sentido, la elaboración del presente diagnóstico fue posible también consultando con fuentes secundarias entre las que podemos destacar: Normas, Leyes, Circulares emitidas por la ASFI, bibliografía tanto impresa como resultante de las búsquedas en la web.

4.5 Resultados del Diagnóstico

4.5.1 Características Socioeconómicas de los Grupos Solidarios

Según la vigente normativa que regula la vida financiera de la Banca Comunal, el monto mínimo de crédito que se puede otorgar es de Bs. 1600 y el máximo es de Bs. 600.000; para acceder al monto máximo de crédito, el grupo solidario debe estar constituido por 30 personas, además el cliente, tendría que haber renovado su crédito más de 5 veces.

Se les otorga el crédito según la capacidad de pago, estas cuotas incluyen el ahorro que deben generar de manera obligatoria.

Tabla N°3			
Banca Comunal: Relación de grupos, según monto desembolsado.			
Agencia Tumusla- DIACONIA FRIF – IFD. 2018			
N°	Grupos	Número de personas	Monto desembolsado
1	Las Rositas	21	119000
2	Palmeras	21	116500
3	Rodríguez	11	91000
4	Luz de Amor	10	74000
5	Arcángel	12	71000
6	Relámpago	12	70000
7	Asociación Bergel	11	69000
8	Las Juanas	8	68000
9	C-8 Ibáñez	8	57000
10	Paquitas	10	56000
11	Mercado Abasto	10	47500
12	La Hormiga	8	42500
13	Los Sauces	11	41000
14	Tu Ángel Miguel	10	39000
15	Fe Obreras	10	35000
16	Nueva Unión	8	34500
17	Poder de Dios	9	24000
18	Alto. Chijini	8	15000
	T O T A L	198	1070000

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconía 2018

De acuerdo a los datos que proporciona la Tabla Nro.3, - a partir del segmento estudiado en la agencia Tumusla de DIACONIA FRIF IFD-, el crédito máximo desembolsado a los grupos solidarios es de Bs. 119.000 y el monto

mínimo son Bs. 15.000. No obstante, la distribución del monto desembolsado no es homogénea al interior del grupo.

La estructuración de los grupos solidarios, no obedece a una vocación económica específica, es decir en un mismo grupo pueden coincidir personas que se dedican al comercio o bien prestan servicios o son artesanos o pequeños productores independientes. Es decir, un grupo solidario es diverso.

Tabla N°4
Banca Comunal: Relación de grupos, según número de miembros. Agencia Tumusla- DIACONIA FRIF – IFD. 2018

Nro. de miembros	Nro. de grupos	Porcentajes
21	2	11%
12	2	11%
11	3	17%
10	5	28%
9	1	6%
8	5	28%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconía 2018

Según los datos de la Tabla N°4 y a partir del criterio metodológico, descrito en el capítulo anterior, se ha escogido a 18 grupos que trabajan bajo la metodología de la Banca Comunal.

En promedio, el número de miembros por grupo es de 11 personas. El 28% de la población estudiada han constituido grupos solidarios de trabajo entre 10 y 8 personas respectivamente, sumatoria de ambos rangos, representan al 46% del universo estudiado.

Otro aspecto significativo con relación al tamaño de grupo, son aquellos que están constituidos por 21 personas y representa el 11% del total de la población estudiada. En el otro extremo del comportamiento de los grupos, se ha encontrado 1 solo grupo formado por 9 personas.

El tamaño del grupo es una variable importante a tomar en cuenta, en este tipo de análisis pues cuando el tamaño del grupo es muy grande o muy pequeño ofrece fortalezas y al mismo tiempo también debilidades, a la hora de mostrar organicidad, por ejemplo, esto se reflejará con mayor nitidez a la hora de cumplir con las cuotas de crédito respectivas.

4.5.2 Género y edad en los grupos solidarios

Bolivia según el Instituto Nacional de Estadística (INE), tiene una estructura poblacional relativamente joven. Según la misma fuente el 60% de la población boliviana se encuentra en el marco de la Población Económicamente Activa (PEA) y el 40% no. Esta característica nacional se refleja en el grupo estudiado.

Tabla N°5
Banca Comunal: Edad según género en grupos solidarios (Porcentajes).
Agencia Tumusla. DIACONIA FRIF. – IFD. 2018

Edad	Genero				Totales	
	Hombres	%	Mujeres	%	Nro. Absolutos	%
18 a 25	8	4%	33	17%	41	21%
26 a 33	7	4%	48	24%	55	28%
34 a 41	6	3%	30	15%	36	18%
42 a 49	8	4%	18	9%	26	13%
50 a 57	7	4%	19	10%	26	13%
58 a 65	1	1%	10	5%	11	6%
66 a 73	0	0%	3	2%	3	2%
TOTAL	37	19%	161	81%	198	100%

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconia 2018

La Tabla Nro.5 describe la distribución de la población según las características de la edad y género de los 18 grupos solidarios. Los datos presentados, destacan la fuerte presencia de mujeres, que en términos

porcentuales alcanzan al 81%. En tanto que la población masculina que se adscribe al sistema de la Banca Comunal llega al 19%. Es decir, la relación de mujeres frente a la presencia masculina es de 8 a 2.

Si bien la Banca Comunal, inicialmente fue pensada en y para las mujeres, la inclusión masculina obedece a un reconocimiento y criterio de igualdad tanto social, cultural, económica y jurídicamente.

En conclusión, se puede afirmar que los grupos solidarios están conformados en mayor medida por mujeres, aspecto que otras investigaciones y diagnósticos ya destacaban, un argumento que explica esta feminización del crédito de la Banca Comunal, era que inicialmente esta forma de enfrentar el desempleo y la crisis, estaba pensada para mujeres. Sin embargo, en el caso boliviano no puede perderse de vista que la población nacional es predominantemente femenina.

4.5.3 Grado de instrucción

Tabla N°6						
Grado de instrucción según género en los grupos solidarios. Agencia Tumusla. DIACONIA FRIF. – IFD. 2018						
Grado de instrucción	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Primaria	5	3%	26	13%	31	16%
Secundaria	25	13%	82	41%	107	54%
Técnico	4	2%	16	8%	20	10%
Universitario	5	3%	35	18%	40	20%
TOTAL	39	20%	159	80%	198	100%

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconía 2018

Según la Tabla Nro.6 el 54% de la población ha cursado hasta el ciclo secundario. En este segmento las mujeres son la población predominante. Aunque visto en perspectiva en lo que refiere al comportamiento masculino en el marco del 20% juega un papel importante.

El 20% del total de la población alcanzo el nivel universitario, de donde se tiene que el 3% son varones y el 18% son mujeres que han accedido a este nivel. Un subsegmento, por diversos motivos han dejado su formación universitaria, para dedicarse a actividades comerciales o en su defecto a la producción artesanal. Otro subsegmento son profesionales, que acuden a la Banca Comunal generalmente odontólogos, farmacéuticos, médicos, entre otros, lo que implica cierta ventaja porque visualizan nuevos escenarios y tiene más instrumentos para enfrentar las tensiones que implica una mora crediticia.

4.5.4 Tipo de tendencia de la vivienda

Tabla N°7
Tipo de tendencia de la vivienda, grupos solidarios. Agencia Tumusla. DIACONIA FRIF. – IFD. 2018

Tipo de tenencia de la vivienda	Género				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Alquiler	0	0%	62	31%	62	31%
Anticrético	0	0%	10	5%	10	5%
Prestado	12	6%	72	36%	84	42%
Propio	21	11%	21	11%	43	22%
TOTAL	33	17%	165	83%	198	100%

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconia 2018

Según el tipo de tenencia de la vivienda, se observa que el 42% de la población estudiada, vive en viviendas prestadas; bajo estas características habitan el 6% de jefes de familia varones y 36% jefes de familia mujeres, generalmente es la casa de los padres.

El 31% vive en alquiler, este porcentaje corresponde únicamente a las jefes de hogar mujeres, lo cual implica una gran desventaja socioeconómica sobre todo a la hora de enfrentar problemas con el crédito solidario.

Otro segmento que llama la atención son los poseedores de vivienda propia, que constituyen el 22% de este universo, en partes iguales tanto de mujeres como de varones.

4.5.5 Grupos solidarios según actividad económica

La descripción de las características económicas de los grupos solidarios se distribuye en 3 grandes rubros: comercio, servicios y producción

El 47% de los grupos solidarios está

dedicado al comercio, el 22% a la producción y el 13% se inscribe en el rubro de servicios.

Tabla N°8													
Grupos Solidarios según actividad económica. Agencia Tumusla. DIACONIA FRIF. – IFD. 2018													
Edad	Actividad Laboral												
	Comercio				Servicios				Producción				
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	
18 a 25	5	3%	25	13%	0	0%	0	0%	3	2%	8	4%	
26 a 33	3	2%	27	14%	3	2%	9	5%	1	1%	12	6%	
34 a 41	1	1%	15	8%	4	2%	5	3%	1	1%	10	5%	
42 a 49	2	1%	12	6%	3	2%	4	2%	3	2%	2	1%	
50 a 57	4	2%	8	4%	1	1%	5	3%	2	1%	6	3%	
58 a 65	1	1%	5	3%	0	0%	1	1%	0	0%	4	2%	
66 a 73	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	
TOTAL	16	8%	93	47%	11	6%	25	13%	10	5%	43	22%	

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconia 2018

En el rubro de comercio los grupos etáreos están comprendidos entre los 18 a 33 años donde la presencia femenina es importante.

En lo referente a servicios, el segmento etario que se concentra mayor producción es el comprendido entre los 26 a 33 años. Esta tendencia se vuelve a repetir en el ámbito de la producción

Tabla N°9								
Descripción de la actividad económica según rubros. Agencia Tumusla. DIACONIA FRIF. – IFD. 2018								
Comercio	Cant	%	Servicios	Cant	%	Producción	Cant	%
Tienda de barrio	9	5%	Chofer propietario	10	5%	Artesana de Polleras y centros	11	6%
Venta de carne	5	3%	Lavado de autos	1	1%	Artesana en yeso miniaturas	1	1%
Venta de juguetes	1	1%	Fisioterapeuta	1	1%	Artesana en mantas	8	4%
Venta de jugos	1	1%	Venta de comida rápida	16	8%	Confección de chompas	2	1%
Venta de vinos	1	1%	Dentista	1	1%	Costura de ropa	23	12%
Venta de calzados	5	3%	Alquiler de carpas	1	1%	Tejido de ropa	2	1%
Venta de ropa	43	22%	Consultorio médico	1	1%	Artesano en Calzados	3	2%
Venta de Abarrotes	5	3%	Peluquería	1	1%	Elaboración de masitas	3	2%
Venta de golosinas	6	3%	Radio técnico	1	1%			
Venta de cosméticos	14	7%	Servicio de amplificación	1	1%			
Venta de acces. de celular	6	3%	Abogados	1	1%			
Venta de material de limpieza e higiene	6	3%	Administrador de GYM	1	1%			
Venta de celulares	4	2%						
Venta de electrodomésticos	3	2%						
TOTAL	109	55%		36	18%		53	27%

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconia 2018

En el rubro de comercio, la actividad que aglutina el mayor número de solicitantes de crédito, se concentra en la venta de ropa, lo cual representa el 22% de la población estudiada. En lo referente a servicios, el 8% ha solicitado un crédito orientado a la venta de comida rápida. En lo que hace a producción el porcentaje más significativo se concentra en la costura de ropa.

4.6 Características de la mora en los grupos solidarios

Para profundizar el criterio analítico de este apartado, es preciso definir qué entenderemos por mora crediticia. La morosidad, es definida como la dilación o demora del cumplimiento de un compromiso dentro de un tiempo establecido previamente.

El análisis de la mora crediticia en los grupos solidarios, se realizó en función de dos fuentes de datos: (1) a partir de los datos obtenidos en el trabajo de seguimiento que realiza el asesor de crédito y (2) a partir de los testimonios de los participantes en los grupos solidarios, registrados en un cuaderno de campo.

4.6.1 Grupos solidarios y mora crediticia

Al analizar los grupos solidarios se constató que el porcentaje de deudores morosos varía en su constitución y en su naturaleza de un grupo a otro.

Los grupos solidarios que contiene más personas deudoras o se encuentran en procesos de mora crediticia pertenecen a Las Rositas Tu, Relámpago, C-8 Ibáñez y Palmeras. En el caso de C-8 Ibáñez, el 75% de sus componentes ha ingresado en mora.

No hay un patrón de conducta que permita elaborar un modelo acerca de la mora crediticia en los grupos solidarios de la Banca Comunal. Sin embargo, se pueden describir algunas de las regularidades más recurrentes.

En ese sentido hay dos grupos extremos: C-8 Ibáñez, está conformado por 8 personas, no obstante, el 75% - es decir 6 personas han ingresado en mora. En el otro extremo, la Asociación El Bergel está constituido por 11 personas de las cuales solo una enfrenta esta dificultad, lo cual representa al 9% de la población estudiada.

En relación al anterior punto, tampoco es garantía la experiencia crediticia para que el grupo solidario enfrente estas situaciones. Por ejemplo, el grupo Las Palmeras que durante 20 ocasiones ha solicitado un préstamo de igual manera el 24% de sus miembros se encuentra en mora crediticia.

Tabla N°10
Grupos Solidarios según composición y número de deudores. Agencia Tumusla. DIACONIA FRIF. – IFD. 2018

Nro	Nombre de los grupos solidarios	Total de personas según grupos	N° de personas en mora según grupo	Ciclo de trabajo	% de deudores según grupo	Monto desembolsado	Saldo en Bs
1	C-8 Ibáñez	8	6	1	75%	57000	15000
2	Las Rositas	21	5	6	24%	119000	16500
3	Relámpago	12	5	16	42%	70000	26000
4	Palmeras	21	5	20	24%	116500	36000
5	Rodríguez	11	4	7	36%	91000	34000
6	Arcángel	12	4	10	33%	71000	29000
7	Tu Ángel Miguel	10	3	9	30%	39000	12500
8	Los Sauces	11	2	1	18%	41000	8000
9	Luz de Amor	10	2	5	20%	74000	10000
10	Fe Obreras	10	2	5	20%	35000	7000
11	Las Juanas	8	2	2	25%	68000	27000
12	Nueva Unión	8	2	10	25%	34500	11000
13	Paquitas	10	2	12	20%	56000	16000
14	Asociación El Bergel	11	1	12	9%	69000	6000
15	La Hormiga	8	1	1	13%	42500	5000
16	Poder de Dios	9	1	1	11%	24000	5000
17	Alto Chijini	8	1	1	13%	15000	20000
18	Mercado Abasto	10	1	7	10%	47500	3000
T O T A L		198	49	0	25%	1070000	287000

Fuente: Elaboración propia con base a Carpetas operativas de Diaconia 2018

4.6.2 Grupos solidarios y causas de mora crediticia

De manera breve, en este sub - apartado nos proponemos interpretar información obtenida a través de las entrevistas, con el propósito de indagar en su significado profundo e interpretarlas en su contexto natural.

En ese sentido el análisis de los testimonios nos permite visibilizar que las causas de la mora crediticia responden a factores socioeconómicos claramente identificables. Para profundizar su comprensión, los testimonios encontrados, se clasificaron en causas socioculturales y socioeconómicas.

4.6.2.1 Causas socioculturales

Entre las causas socioculturales más frecuentes y que obligan a las personas a ingresar en mora crediticia se encuentra la ausencia del goce adecuado de la salud.

*“No pude pagar mis cuotas, debido a que mi esposo se ha **enfermado** y todo lo que he desembolsado lo he pagado al hospital y me sigue faltando para sus recetas, apenas estoy pudiendo cubrir... espérenme nomas voy a conseguir hasta la próxima semana una cuota, no quisiera entrar a balance y tampoco quiero hacer quedar mal al grupo. Esto no estaba previsto, si hubiese sabido que se iba a enfermar, tal vez ni siquiera hubiese entrado al grupo, pero todo paso tan rápido, que no me ha dado tiempo para organizarme. Mis hijas mayores me están ayudando con algo para el hospital, pero como ya tienen familia poco o nada les puedo decir o exigir”*
(Sra. Celia Grupo Las Rositas, agosto 2018)

Otro causal por el cual las componentes de los grupos solidarios no cumplen con la cuota programada son los diversos **problemas familiares**, pues al ser las mujeres jefes de hogar, asumen la responsabilidad plena de la crianza y manutención de sus hijos y correspondientes familias.

A pesar de los problemas enfrentados las integrantes de los grupos solidarios tienen una actitud positiva para el pago grupal, tal como puede apreciarse en los siguientes testimonios:

“Mi hija se ha escapado, no sé dónde está, desde el mes pasado que no aparece, me ha dejado con la deuda y la responsabilidad de sus hijos. No sé qué hacer, no me alcanza lo que vendo para cubrir la cuota de mi hija, ya que los nietos piden para el colegio para sus trabajos... Quisiera que me den tiempo y me permitan cerrar con mis ahorros el saldo de mi hija, porque no voy a poder alcanzar a cancelar puntual, es la primera vez que me veo en esta situación de fallarles. Quiero cancelar, pero solo me alcanza para cubrir la cuota de mí y los gastos de la casa, las cuotas de mi hija que falta cancelar me es muy difícil cubrirlos.” (Sra Hilda, miembro de la Banca Comunal Las Rositas agosto 2018)

“No estoy pudiendo pagar debido a que me he separado de mi pareja, y he tenido que asumir toda la responsabilidad de mis deudas que saque junto a él, y aun no quiere solucionar bien con los gastos de los hijos y de las deudas ya que teníamos un taller juntos de costura donde invertimos el dinero. Yo me fui a vivir donde mis padres junto a mis hijos, sigo vendiendo en mi puesto ropa, pero no puedo estabilizarme en el negocio tan pronto ya que me falta capital, por eso no estoy pudiendo las cuotas...” (Sra. Anahí, Banca Comunal Asociación Bergel, agosto 2018)

También se debe mencionar a los **factores culturales**, tal el caso de los pasantes y/o prestes⁶ locales, lo cual perjudica negativamente al grupo, estas conductas generan malestar en los grupos solidarios aspecto que en algunas situaciones conduce a la desintegración del grupo.

Algunos de los miembros en los grupos solidarios, empiezan a adquirir créditos para otras personas que no tienen el aval para acceder al microcrédito de la Banca Comunal.

El hecho descrito si bien no genera el no pago de las cuotas de manera directa, ocasiona retrasos en los pagos grupales, lo cual genera malestar y a veces crisis en los grupos solidarios, lo cual deviene en la desintegración del grupo.

⁶ El preste es una celebración, que puede ser: religiosa, gremial, familiar o de la comunidad, el nombre se usa por extensión para denominar a los encargados de organizar, pagar o apadrinar la fiesta, estas personas también reciben el nombre de pasantes, o pasantes del preste, al ser un cargo que pasa de una persona a otra. No hay datos fiables sobre el origen de la figura del preste. Hay teorías que lo vinculan con España y otras, con prácticas andinas como el ayni. Lo cierto es que tiene relación con el concepto de compadrazgo. Asumir esta responsabilidad tiene un carácter supuestamente espiritual, donde implica invertir dinero y tiempo.

“La Sra. Verónica está fallando en sus cuotas, porque ha sacado dinero para pasar fiesta en su zona, por eso no tiene dinero para cancelar sus cuotas, se le llama y no contesta, no quiere dar la cara para solucionar el problema, nos afecta como parte de la Banca Comunal, por eso queremos que se haga cierre con ahorros para esta señora, cuanto más le faltara para cobrarle a sus garantes de grupo...” (Sra. Samantha, pta. De la Banca Comunal Los Sauces, septiembre 2018)

4.6.2.2 Causas económicas

Otra fuente generadora de la mora crediticia, tiene que ver con el fracaso de las expectativas económicas de los deudores a raíz de enfrentarse a una dura competencia en el mercado, tal es el caso de la incursión de nuevos comerciantes con los mismos productos, pero con precios mucho más económicos.

“No puedo cancelar las cuotas ya que mi negocio ha fracasado por la competencia pido tiempo para encontrar otro trabajo y luego regularizar mis cuotas pendientes, no me estoy escapando, soy cliente antiguo, y es este ciclo de trabajo que estoy fallando...sé que es un abuso de confianza, pero necesito tiempo para reponerme de esta situación tan difícil.” (Sr. Rafael, directiva de la Banca Comunal Relámpago septiembre, 2018)

Algunos de los miembros en los grupos solidarios, empiezan a adquirir créditos para otras personas que no tienen el aval para acceder al microcrédito de la Banca Comunal.

En muchos de estos casos los integrantes asumen la responsabilidad de pagar el crédito con recursos propios.

” Yo saqué para la sra. Gimena, el crédito no era para mí, a mí me dijo que estaba cancelando de manera puntual, pero cuando le dije que me llamo el asesor, me dijo que tenía muchos problemas y que no podía cancelar ya que se enfermó... por eso quiero cerrar con mis ahorros, no quiero perjudicarme y menos tener más problemas con ella, aunque me dice que va a cancelar poco a poco, pero la Banca Comunal no nos va a esperar, y este mes cerramos el ciclo de trabajo...” (Sra. Santusa miembro de la Banca Comunal Relámpago, septiembre, 2018)

Los compromisos económicos adquiridos con terceros a fin de generar ingresos generan mora crediticia, debido a que, los acuerdos económicos no

responden a las expectativas generadas al principio. Tal el caso que refleja el siguiente testimonio:

“Son tres cuotas que no he cancelado, porque me han fallado en pagarme, las obras que tengo como cerrajero (cerrajería en aluminio y fierro), he invertido en la compra de material (obra vendida), aun debo a las personas que han trabajado conmigo... no quiero quedar mal con mis vecinos y menos con la entidad que me han ayudado y comprendido... no pensé quedarme sin dinero y estar en así me han fallado en los contratos que tengo” ... (Richard, Directiva de la Banca Comunal Tu Ángel Miguel, agosto 2018)

Otro de los elementos que influyen en la aparición de la mora crediticia son los fenómenos climatológicos, principalmente aquellos negocios que requieren la presencia de personas para el consumo de alimentos, tal el caso de las comideras y de las que venden otro tipo de refrigerio.

“Es que he tenido muchos gastos, y no he salido todas las noches a vender ya que estaba lloviendo y no hay mucha venta, por eso me hice faltar la cuota, no es mi intención fallarles, pagare la multa más, pero denme tiempo hasta la próxima cuota para no fallarles... ahora ya está habiendo venta y todas las noches ya estoy saliendo a vender. Quisiera que el grupo me entienda...” (Sr. Juan Carlos miembro de la Banca Comunal Las Rositas, agosto 2018)

A manera de conclusión preliminar se puede afirmar, efectivamente existen problemas en el cumplimiento de pago en los grupos solidarios, principalmente cuando alguno de los miembros no cumple con su cuota debido a factores socioculturales y económicos, aunque muchas veces el incumplimiento de pago se ve influido por factores externos como la lluvia y el frío. Asimismo, se pudo constatar que la mora se presenta en dos niveles:

- En primer lugar, la mora crediticia se resuelve primeramente en el interior del grupo a través de préstamos internos entre los miembros de grupo, lo que posibilita que la organización no figure o aparezca ante la Banca Comunal con mora crediticia, la opinión siguiente refleja de manera característica este tipo de asunto.

“No importa vamos a cancelar la deuda de la señora Claudia todo el grupo, pero queremos que le notifique y le reporte en el sistema, es más nosotras como grupo vamos a ir a pegar sus datos personales como deudora morosa en toda su cuadra, para que sienta vergüenza y aprenda a ser responsable... Ella no más se enoja, quiere que se lo saquemos el crédito para cubrir esta deuda y dice que nos va dar de a poco, pero debe a otros bancos que tampoco está cancelando... solo vamos a empeorar el problema” (Angélica, presidenta de la Banca Comunal RODRIGUEZ, agosto 2018)

En segundo lugar, los miembros no actúan para resolver la mora crediticia de uno de sus miembros, este hecho ocasiona problemas entre los miembros de los grupos solidarios y consecuentemente los llevan a su desintegración.

CAPÍTULO V

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

CARACTERISTICAS GENERALES DEL PROYECTO

Título del Proyecto	Sensibilizar estrategias solidarias para reducir el incumplimiento crediticio en las clientas de la Banca Comunal DIACONIA, FRIF – IFD, Agencia Tumusla de la ciudad de La Paz.
Entidad Solicitante	DIACONIA FRIF – IFD. Agencia Tumusla, en la Tecnología de Banca Comunal
Departamento en el que se ejecuta	La Paz - Bolivia
Provincia	Murillo
Localidad Zona	Comprende toda el área geográfica que abarca la Agencia Tumusla. Zona El Rosario Av. Tumusla Nro. 511
Quiénes son los Beneficiarios	Grupos solidarios de la Banca Comunal DIACONIA FRIF – IFD.
Gestión	2021

5.1 Introducción

Las Microfinancieras que operan en la ciudad de La Paz, específicamente DIACONIA FRIF – IFD, según la información revelada por el diagnóstico realizado, evidencia que, de 198 participantes en 18 grupos distintos, la Tabla Nro. 11 muestra por cada grupo un porcentaje importante de los miembros de los grupos solidarios no cumplen los pagos de manera efectiva y a tiempo.

El hecho significa que los grupos solidarios se ven afectados por el desempeño de alguno de sus miembros (mora), que trasciende a un 25% del total de la población estudiada, una situación que afecta la relación entre los integrantes de los distintos grupos solidarios, la desmoralización en los socios que cumplen, de ya no volver a participar en este tipo de créditos. También puede ocasionar en los miembros del grupo adopten el mismo comportamiento de incumplimiento de pago de sus cuotas, o se genere un ambiente tenso, y una imagen negativa de trabajo en los créditos ante la sociedad.

Considerando los aspectos anteriores el presente documento es un proyecto que ha sido formulado con los lineamientos establecidos por la modalidad de titulación del PETAE, asimismo se elaboró a partir de un diagnóstico acerca del análisis de los factores que inciden en el incumplimiento crediticio por los integrantes en cada uno de los grupos solidarios pertenecientes a la Agencia Tumusla de DIACONIA FRIF – IFD.

Así, a partir de conocer los factores que intervienen en el incumplimiento crediticio y luego de describir cada uno de los atributos más importantes, se diseñó una propuesta que recupera para sí los elementos más importantes que intervienen en la problemática y sirven al mismo tiempo de alternativa de solución.

Entonces, la propuesta puesta a consideración trata de contribuir al cumplimiento crediticio y de esta manera mejorar las relaciones entre los miembros de los grupos solidarios, así como, fortalecer la relación entre los grupos solidarios y la institución DIACONÍA FRIF – IFD.

5.2 Objetivos de la intervención

Los objetivos de la propuesta de intervención han sido elaborados en correspondencia de los resultados y las conclusiones más relevantes que se obtuvieron en el diagnóstico.

5.2.1 Objetivo general

Contribuir al manejo integral del crédito y sus riesgos en los grupos solidarios de la Banca Comunal de DIACONIA FRIF - IFD.

5.2.2 Objetivo específico

Reducir el riesgo de mora interna en los grupos solidarios de la Agencia Tumusla de Banca Comunal DIACONIA FRIF – IFD, a través de talleres de concienciación sobre la influencia de los factores socioculturales y socioeconómicos.

5.3 Áreas o componentes de intervención

En correspondencia con los resultados del diagnóstico y de los dos tipos de mora que se presentan en los grupos solidarios de DIACONIA FRIF – IFD los componentes de intervención o acción son los siguientes:

- **Resultado 1:** Aspectos socioculturales.
- **Resultado 2:** Aspectos económicos.

5.4 Delimitación de la población meta, localización y temporalidad de las acciones

La población beneficiará del proyecto de intervención referido a la prevención de la mora interna y externa en los grupos solidarios de la entidad DIACONIA FRIF – IFD, Agencia Tumusla, comprende geográficamente a las zonas o barrios que rodean a la agencia.

5.4.1 Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos del proyecto son los miembros de los grupos solidarios pertenecientes a DIACONIA FRIF – IFD dedicados a la venta de diversos productos y artesanos que se asientan en el área geográfica correspondiente a la Agencia Tumusla.

5.4.2 Beneficiarios indirectos

En este caso DIACONÍA FRIF – IFD. y consecuentemente los oficiales de crédito que se encargan de cubrir y realizar el seguimiento de los microcréditos en la geografía de la Agencia Tumusla.

5.4.3 Temporalidad de las acciones

El proyecto se ejecutará en función a las fases de otorgación del microcrédito los cuales son los siguientes:

- El microcrédito solidario tiene una fase de conformación de los grupos solidarios donde los funcionarios de la Banca Comunal intervienen de manera activa, capacitando sobre la tecnología del tipo de crédito que los grupos adquirirán.
- Fase de conformación y adquisición de los microcréditos, donde los miembros empiezan a trabajar ya con el capital proveniente del microcrédito.
- La tercera fase, es donde los grupos ya conformados comienzan a pagar las obligaciones contraídas, momento en el cual aparece la mora interna por el incumplimiento de alguno de los miembros. Aquí, es el momento donde se pretende realizar la intervención para evitar la mora del grupo solidario con la institución.
- Considerando los aspectos señalados el proyecto de intervención se ejecutará en los momentos que los grupos solidarios empiecen a tener problemas de cumplimiento, un hecho que es conocido por los oficiales de crédito.

- Es pertinente aclarar que las épocas más altas se presentan cuando las actividades económicas se relacionan con inicio de clases escolares, aniversarios locales y departamentales y las fiestas de fin de año.

5.5 Participación de los actores sociales e institucionales

5.5.1 Análisis de oferta y demanda de servicios relacionados con el problema

5.5.1.1. La oferta

Para el presente caso la oferta está compuesta principalmente por los siguientes actores:

- DIACONIA FRIF – IFD. Institución Financiera de Desarrollo cuyo propósito principal es otorgar microcréditos a grupos solidarios, inicialmente pertenecientes al área rural y actualmente en el ámbito urbano, como es el caso de los grupos que pertenecen a la Agencia Tumusla.

5.5.1.2. La Demanda

La demanda está compuesta por la población de vendedoras, servicios y artesanos que conforman los grupos solidarios y que pertenecen a la Agencia Tumusla.

5.5.2. Potencialidades y compromiso de participación de los actores.

Los distintos grupos de involucrados en el problema seleccionado de acuerdo a su grado de participación y beneficio con el proyecto son los siguientes:

Grupos	Potencialidades	Compromiso
DIACONIA FRIF – IFD.	<ul style="list-style-type: none"> - Institución Financiera de Desarrollo, cuya función principal es otorgar microcréditos a los grupos solidarios. - Potencialmente tiene la capacidad de elaborar planes y proyectos de prevención de la mora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene el compromiso legal y que es supervisada por la ASFI. - También tiene un compromiso social.
Grupos Solidarios	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones sociales o grupos que se organizan para el acceso a los microcréditos. - Tienen la potencialidad de apoyo cooperativo intergrupar. Participan activamente en pos de pagar el microcrédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo a los términos de la Banca Comunal tienen el compromiso de cumplir lo establecido por DIACONIA FRIF – IFD.
Profesionales del Área Social Trabajador social.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocen las formas de organización grupal, además, conocen los términos de acción de la Banca Comunal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tienen el compromiso legal con la institución y con los grupos solidarios por las características de su profesión.

5.6 Metodología de Intervención

5.6.1. Explicación de procedimientos operativos por componente

Operativamente el procedimiento para cada uno de los componentes presenta la siguiente estructura:

- **Componente (resultado 1): Aspectos socioculturales**
- **Objetivo**

Socializar y concienciar a los miembros de los grupos solidarios acerca de la importancia de la influencia de los problemas familiares, de salud y culturales en la mora crediticia.

5.6.1.1. Justificación del (componente 1) factor sociocultural

Los factores socioculturales se constituyen en elementos importantes que influyen en la mora interna de los grupos solidarios, especialmente cuando afectan el aspecto económico y lo más importante cuando afectan su integridad. En consecuencia, es importante intervenir con una propuesta de concientización que permita reducir las consecuencias económicas y por supuesto en la cohesión del grupo.

Actividades	Metodología	Recursos humanos	Recursos materiales
1. Reuniones de coordinación	- Participativa, interactiva donde los miembros de los grupos solidarios serán actores centrales. - Con dinámicas de grupos que considerará los testimonios de las personas que caen en mora.	- Trabajador social - Representante grupo solidario.	- Computadora - Data Show - Material de escritorio -
2. Conformación de la temática que oriente la influencia sociocultural en la integridad del grupo solidario.		- Oficial de crédito. - Trabajador Social	
3. Talleres informativos sobre los peligros de los problemas familiares, salud y la tradición en el grupo solidario.			
4. Sistematización y presentación de Resultados	Grupal	- Oficial de crédito. - Trabajador Social	- Computadora - Impresora - Material de escritorio

- **Componente (resultado 2): Factores económicos**
- **Objetivo**

Desarrollar un programa de prevención sobre los riesgos económicos y su influencia en la mora crediticia.

5.6.1.2. Justificación del (componente 2) factor económico

En DIACONIA FRIF – IFD es importante establecer programas de prevención de los riesgos económicos que afectan a la mora crediticia, ya que, se constituye

en un factor clave para contribuir a la integridad de los grupos solidarios y por supuesto al desarrollo de la Banca Comunal.

Con la información recibida los componentes de los grupos solidarios contarán con información eficaz para la prevención de la mora crediticia.

Actividades	Metodología	Recursos humanos	Recursos materiales
1. Reuniones de coordinación con de grupos solidarios.	Grupal	- Representantes de grupo solidario - Trabajador social	- Computadora - Data Show - Material de escritorio - Material educativo
2. Talleres de capacitación sobre los riesgos económicos en la mora crediticia.	Exposición magistral y participativa a través de ronda de preguntas.	- Trabajador social	
3. Sistematización de la experiencia.	Grupal	- Trabajador social	- Computadora - Impresora - Material de escritorio

5.7 Recursos financieros

Los recursos fueron elaborados en función de las particularidades de cada componente.

5.7.1 Componente (resultado 1): Factores socioculturales

Actividad	Detalle	Cantidad	Costo U.	Costo Total
Reuniones de coordinación	Invitaciones	200	0.5	100
	Elaboración de diapositivas	25	1	25
	Refrigerio.	200	2.5	50
	Material de escritorio.	500	1	500
	Computador (tiene la entidad)	1	0	0
	Impresora (tiene la entidad)	1	0	0
	Data Show (tiene la entidad)	1	0	0
	Trabajador Social 6 meses	1	15000	15000
Talleres informativos sobre los peligros de los problemas familiares, salud y la tradición en el grupo solidario.	Material de educativo	1500	0.50	750
	(cartillas, afiches, manuales)			
Sistematización y presentación de Resultados	(Presupuestado)			
TOTAL				16425

5.7.2 Componente (resultado 2): factores económicos

Actividad	Detalle	Cantidad	Costo u.	Costo total
1. Reuniones de coordinación con representantes de grupos solidarios.	Invitaciones	200	0.50	100
	Elaboración de diapositivas	25	1	25
	Refrigerio.	200	2.5	500
	Material de escritorio.	500	1	500
	Computador. (tiene la entidad)	2	0	0
	Impresora (tiene la entidad)	2	0	0
	Data Show (tiene la entidad)	2	0	0
	Trabajador Social por 3 meses (cada mes 5000 Bs.)	1	15000	15000
2. Talleres de capacitación sobre los riesgos económicos en la mora crediticia	Material de difusión (cartillas, afiches, manuales)	1500	0.50	750
3. Sistematización de la experiencia.	(Presupuestado)			
TOTAL				16875

5.8 Marco lógico del proyecto

5.8.1 Matriz de Planeación del Proyecto

Estrategia	Indicadores	Fuente de verificación	Supuestos
Objetivo Superior Contribuir al manejo integral del crédito y sus riesgos en los grupos solidarios en la Banca Comunal de DIACONIA FRIF – IFD.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de mora - Planillas de cobro a los grupos solidarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de la ASFI - Compromisos de pago - 	Se cuenta con el compromiso de autoridades, representantes de DIACONIA FRIF – IFD y grupos solidarios.
Objetivo del Proyecto de Intervención Reducir el riesgo de mora interna en los grupos solidarios de la Agencia Tumusla de Banca Comunal DIACONIA FRIF – IFD, a través de talleres de una concienciación sobre la influencia de los factores socioculturales y económicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción en el índice de mora interna en los grupos solidarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte o registro del Cuaderno de Trabajo. - Permanencia de los grupos e integrantes. 	Los miembros y representantes de los grupos solidarios y los miembros.
Componentes			
Factores socioculturales. Objetivo Concientizar a los miembros de los grupos solidarios acerca de la importancia de la influencia de los problemas familiares, de salud y culturales en la mora crediticia.	Reduce el N° miembros que aducen problemas socioculturales.	Reporte en el Cuaderno de Trabajo.	Participación efectiva los representantes y miembros de los grupos solidarios.
Factores económicos Objetivo Desarrollar un programa de prevención sobre los riesgos económicos y su influencia en la mora crediticia.	Los grupos solidarios reciben talleres de prevención económica sobre los riesgos económicos en la mora crediticia.	Reporte en el Cuaderno de trabajo y en las actas de los grupos solidarios.	Participación activa de los representantes y miembros de los grupos solidarios.
Actividades	Presupuesto/actividad		
Factores socioculturales	16425		
Factores económicos	16875		
Total	33300		

5.9 Cronograma

Nº	Fase	Actividad	Tarea	CRONOGRAMA																							
				Marzo				Abril				Mayo				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	Elaboración de Perfil de proyecto	Elaboración de Diagnostico	Elaboración de Guías de recolección de datos	■	■	■	■	■	■																		
			Recolección de datos con encuestas, entrevistas, Observación no Participativa y baseado de datos			■	■	■	■																		
2	Elaboración de Plan de Intervención	Elaboración de proyecto.						■	■	■																	
3	Realizar un horario de los grupos y sus días de reunión de la Agencia Tumusla para identificar los actores clave (directiva)	Levantamiento de la Información	Elaboración de la Guía de Observación								■	■															
			validación de campo de la herramienta									■	■														
			Visita a el área de intervención										■	■													
		Sistematización de Datos	contactar con la mesa directiva de los grupos solidarios										■	■													
			Tabulación de la información											■	■												
			Análisis de los datos												■	■											
			Elaboración informe sobre datos obtenidos											■	■												
			herramientas / dinámicas														■										
		Coordinación con los grupos s/cronograma de trabajo.	Preparar de logística (salón, refrigerio, materiales)														■										
			cronograma de actividades cap. convocatorio/ invitación															■									
5	Desarrollar un plan de formación de la cultura del buen ahorro.	Estimular el ahorro y sus diversas formas de implementar en la vida cotidiana.	Ejecución a los Talleres													■		■			■						
			Coordinación con la mesa directiva																■	■							
6	Seguimiento a las actividades de los grupos solidarios. Determinar acciones estratégicas que promuevan la cultura del buen pagador de sus obligaciones.	Seguimiento a las reuniones de cobro con los grupos que tienen dificultades para pagar.	Acuerdos establecidos con cada grupo															■	■								
			Reporte de seguimiento de cada grupo																■	■							
			Identificación de miembros que incurren en la mora.																		■						
			Reunión de coordinación con la mesa directiva para analizar estrategias de cobro																			■				■	
7	Evaluación	Cierre y renovación del crédito	Fortalecimiento de Lideres Claves por una sesión informativa.																			■	■				
			Historial crediticio																							■	

Para la elaboración del cronograma de ejecución de la propuesta se considera las épocas que involucran movimiento económico y la relación entre grupos solidarios y Banca Comunal.

Considerando lo señalado los meses de intervención del trabajador social son:

- Mayo: mes donde los grupos solidarios renuevan el crédito, al mismo tiempo se hacen visibles los problemas internos.
- Diciembre: mes de mayor actividad económica, época donde se realizan mal las proyecciones económicas.

5.10 Presupuesto

El presupuesto general de la propuesta de intervención de manera global está constituido de la siguiente manera:

Presupuesto General del Proyecto de Intervención	
Componentes	Total
Factores socioculturales	16425
Factores económicos	16875
Total	33300

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Las principales conclusiones a las cuales se arriba luego de realizar el diagnóstico son las siguientes:

- a)** A partir del cumplimiento de los objetivos específicos se pudo evidenciar que son dos los tipos de factores que inciden de manera importante en la generación de la mora crediticia al interior de los grupos solidarios de la Banca Comunal que ofrece DIACONIA FRIF – IFD. Estos son, por una parte, los factores socioculturales y por otra los factores socioeconómicos. Cada factor desde su propia dinámica, juega un papel importante, o bien coadyuvan a la consolidación organizativa de los grupos solidarios o bien puede conducir a su total desintegración.
- b)** Los grupos solidarios para mantener la existencia del grupo, generan diversas intensidades de cohesión social que nace del consenso de los miembros del grupo o bien se plantea a partir de la percepción del sentido de pertenencia a un conjunto de aspiraciones compartidas. Ello explica que, en muchos casos, las cuotas de los deudores morosos, sean pagadas por otras personas. Todo ello permite a los integrantes del grupo solidario mantenerse vigentes frente a los criterios que exige DIACONIA FRIF – IFD.
- c)** Es importante conocer y comprender la incidencia de los factores que intervienen en el accionar de los grupos solidarios para establecer las medidas correctivas más acertadas.

- d) Si bien inicialmente los créditos estaban orientados hacia el sector de producción, actualmente están siendo reorientados hacia el comercio informal.
- e) La participación femenina es determinante con lo cual se cumplen los criterios de genero bajo los cuales fue creada la Banca Comunal. Sin embargo, con criterio más inclusivo poco a poco la presencia masculina va ganando terreno.
- f) Si bien la institución tiene un profundo sesgo social, la presencia de trabajadores sociales en la institución es insipiente.

6.1 Recomendaciones

Después de haber realizado la observación directa y analizada la información obtenida, a través de encuestas y entrevistas dirigidas a las y los usuarios de la Banca Comunal que ofrece DIACONIA FRIF – IFD, se recomienda lo siguiente:

- a) La intervención de los Trabajadores Sociales en las instituciones de microfinanzas amerita un proceso previo de información, conocimiento e investigación de la dinámica financiera, cultural y antropológica propia de la metodología de la Banca Comunal.
- b) La intervención del Trabajador Social debe ser planteada institucionalmente a partir del diseño de estrategias preventivas, para que los grupos solidarios eviten los riesgos de mora, a través de sendos procesos de concienciación con relación a una disciplina del ahorro y en cumplimiento de sus obligaciones financieras.
- c) Se sugiere que la Carrera de Trabajo Social, pueda incorporar en su Plan de Estudios, los contenidos académicos que permitan entender analíticamente la dinámica de las microfinanzas como herramienta de lucha contra la pobreza y apoyo a sectores vulnerables del país.
- d) Recomendar a todas las instituciones microfinancieras que trabajan con la metodología de la Banca Comunal, incorporar en su staff de profesionales a trabajadores sociales con el fin de profundizar procesos de intervención social comunitaria.

BIBLIOGRAFÍA

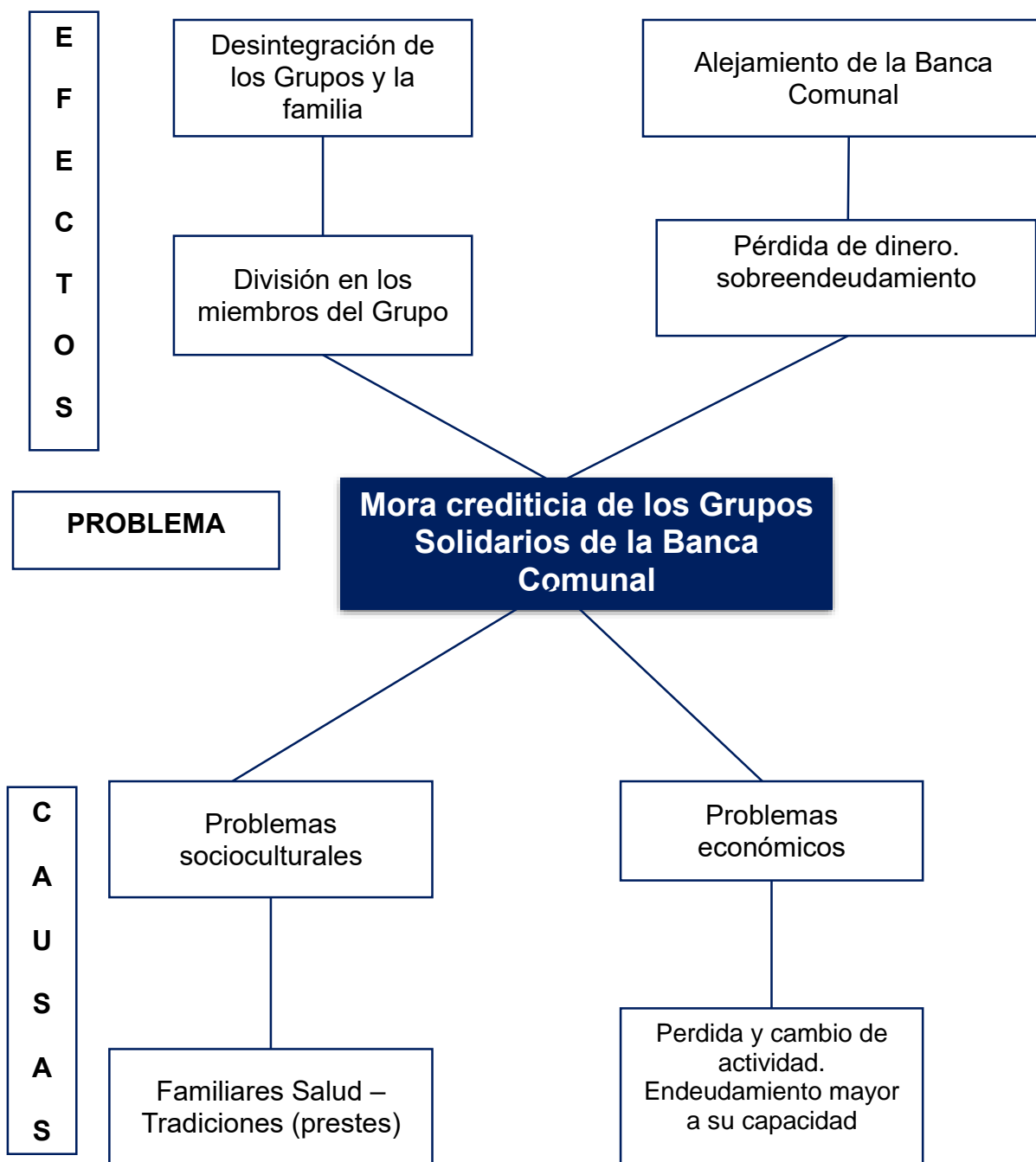
- Ander Egg, Ezequiel & Aguilar, José. 1995. Diagnostico Social, Argentina: Lumen
- Arriola Bonjour, P. (2005). Las Microfinanzas en Bolivia: Historia y situación actual.
- ASFI. (2015). *Recopilacion de Normas para Servicios Financieros*. La Paz - Bolivia.
- Constitución Política del Estado, B. (2007). Constitución Política del Estado. *Articulo 331*. Bolivia.
- Evia, J. L. (2018). Informe del Milenio sobre la Economía de Bolivia. La Paz, Bolivia: Fundacion Milenio y Plural Editores. Obtenido de <https://fundacion-milenio.org/informe-de-milenio-sobre-la-economia-de-bolivia-no-40/>
- INE. (2012). *CENSO de Poblacion y Vivienda*. La Paz - Bolivia.
- Marconi, R. (2014). El milagro de la inclusion financiera. La industria microfinanciera de Bolivia (1990 -2013). La Paz, Bolivia: Fundacion PIEB.
- Medina Leandro y Schneider, F. (2018). Shadow Economies around the world: ¿What did we learn over the last 20 years? New York. Estados Unidos: IMF Working Papers.
- Nogales Carvajal, R. y. (2010). La profundidad del sistema financiero boliviano ¿Cual es la contribucion del sistema financiero? (U. P.-C. Empresariales, Ed.) 28.
- Ramos Sanchez, P. (1985). El Neoliberalismo en Accion. Analisis Critico de la Nueva Política Económica (Primera Edición ed.). La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Sanchez Ramos, P. (Agosto de 2015). Reinventando la banca comunal. Nueva Economía, Vol I(1062), 10-11. Obtenido de <http://nuevaeconomia.com.bo>

WEBGRAFÍA

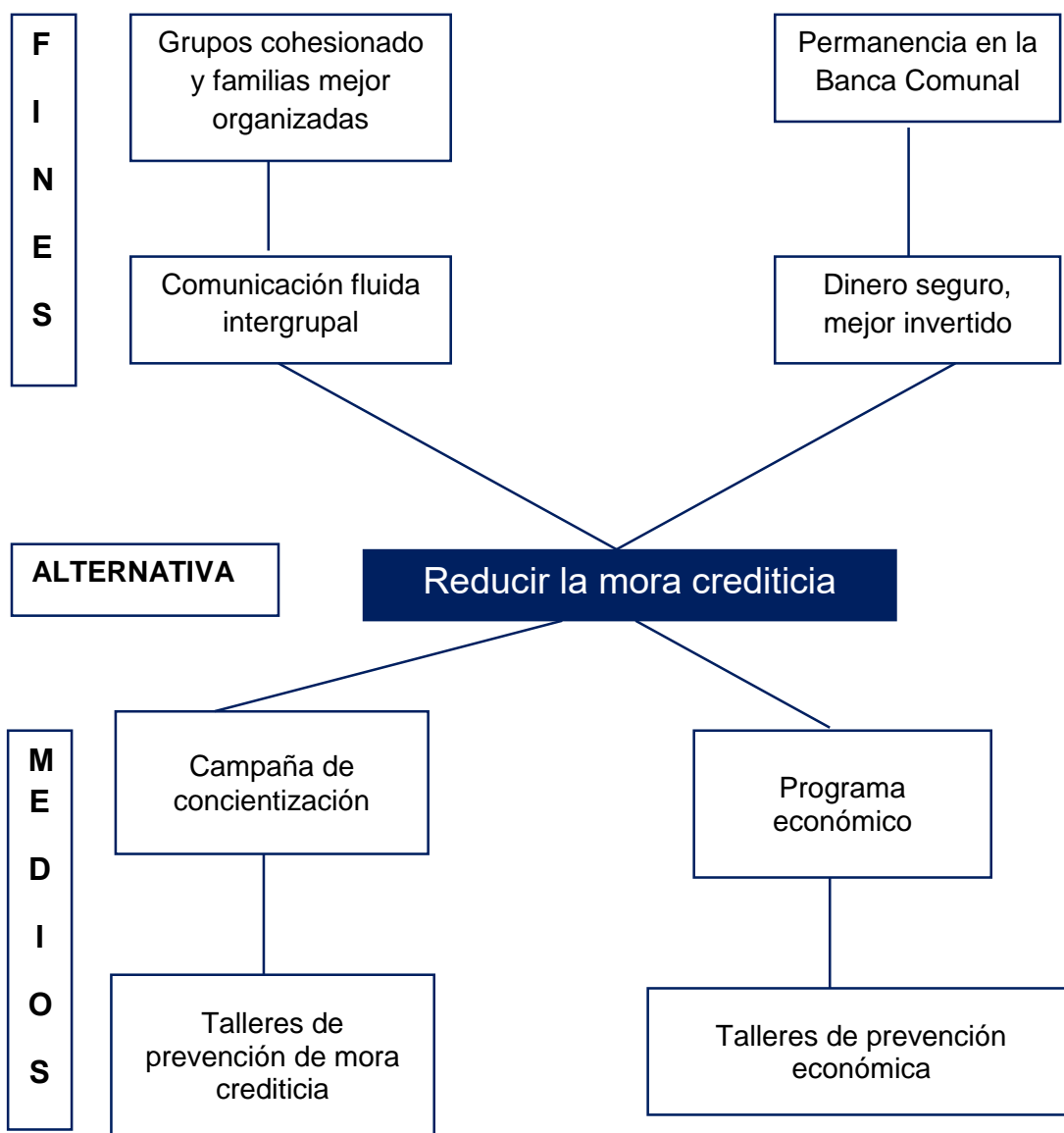
- ANF. (30 de Diciembre de 2018). Evaluación de la economía de Bolivia en 2018, proyecciones y perspectivas del 2019. Los Tiempos. Obtenido de <https://www.noticiasfides.com/opinion/german-molina-diaz/evaluacion-de-la-economia-de-bolivia-en-2018-proyecciones-y-perspectivas-del-2019>
- CAF, ASPm, y COPEME. (2015). Encuesta de Medición de Capacidades Financieras entre países de la región. Proyecto de Inclusión Productiva y Educación Financiera para Mujeres Micro-Emprendedoras <http://scioteca.caf.com/bitstream>. Obtenido de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle>.
- FINRURAL. (2016). Informe País. Situación del desempeño social en Bolivia. Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo. La Paz: FINRURAL. Obtenido de <https://www.finrural.org.bo/archivos/otros/gds/desempeno-social-bolivia.pdf>
- Hatch, J. (2019). FINCA. Obtenido de FINCA: <https://finca.org>
- IFD, D. F. (Diciembre de 2019). <https://www.diaconia.bo/historia>.

A N E X O S

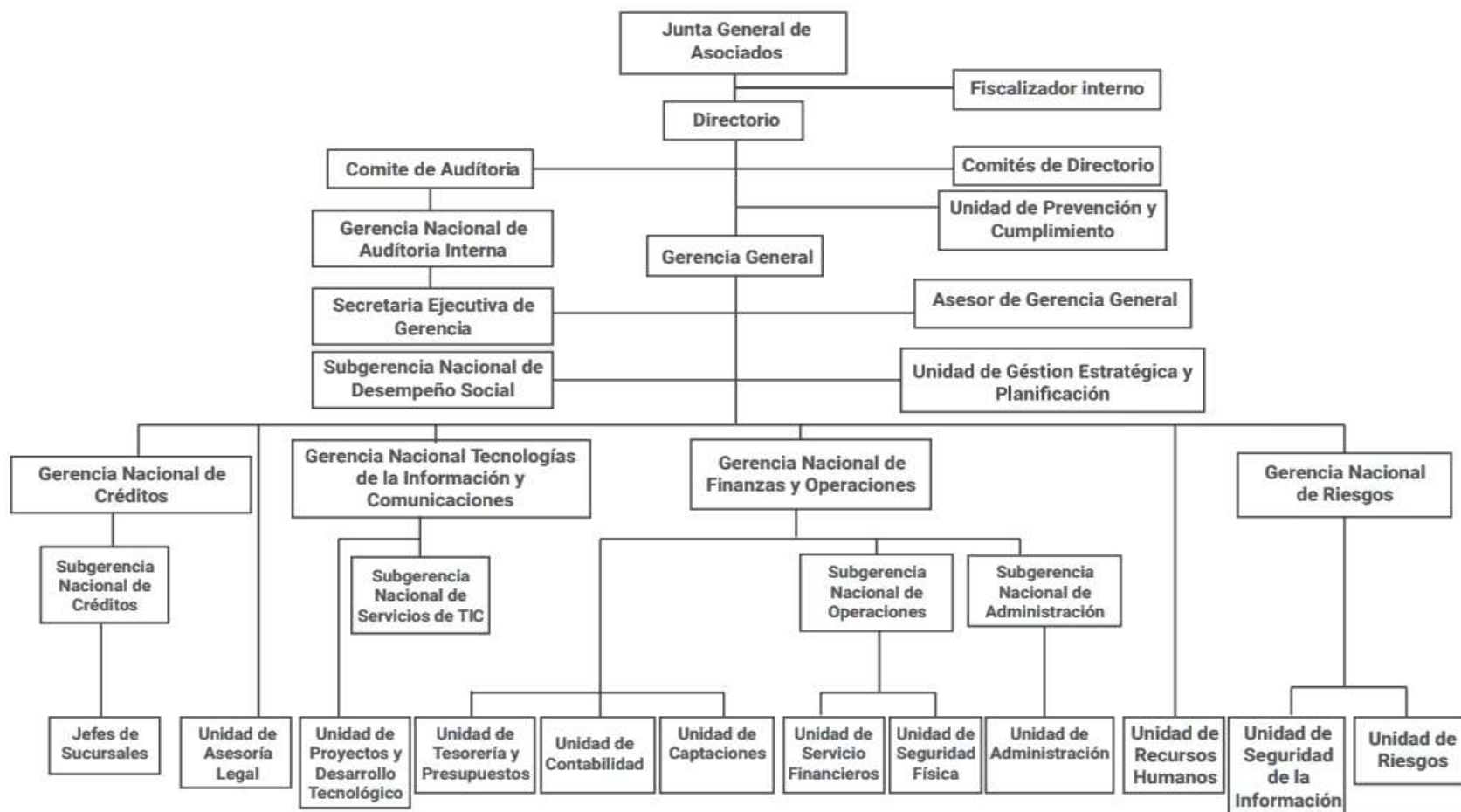
ARBOL DE PROBLEMAS



ARBOL DE SOLUCIONES



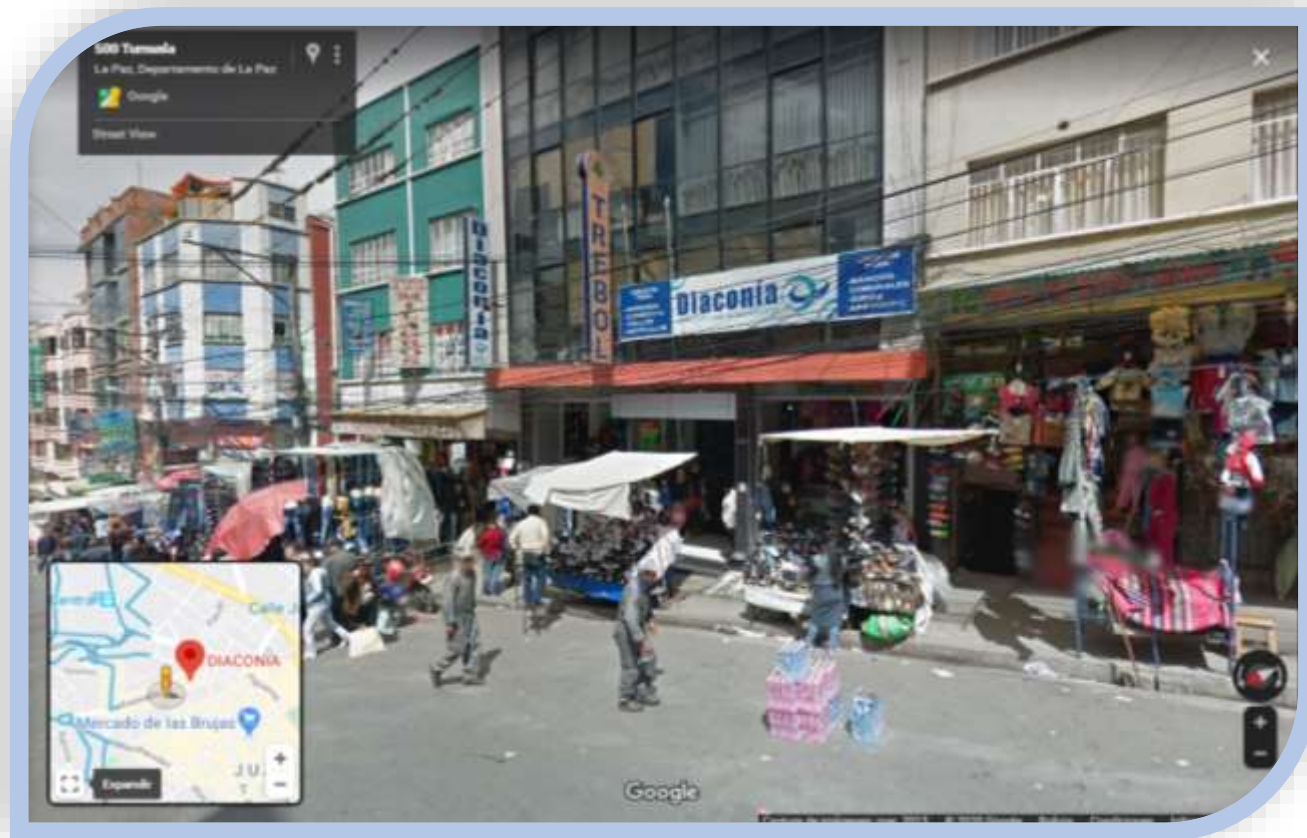
ORGANIGRAMA DE DIACONIA FRIF – IFD 2018



UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LA CIUDAD DE LA PAZ. DIACONIA FRIF – IFD, AGENCIA TUMUSLA. 2020



OFICINAS DE DIACONIA FRIF – IFD, AGENCIA TUMUSLA.





FORMULARIO DE DATOS- BANCA COMUNAL



404831

Día	Mes	Año
30	7	2014

SOLICITUD DE CRÉDITO - BANCA COMUNAL		
Nombre de la Banca Comunal: <u>La Hormiga</u>		#12
Nombre del Grupo Solidario:		
1. DATOS DEL ASOCIADO(A)		
Nombre(s) y Apellidos: <u>Marisabel Ruth Vera Mendez</u>		CI: <u>15022668</u>
Lugar y fecha de nacimiento: <u>La Paz 02 de Diciembre 1995</u>		Nacionalidad: <u>Boliviana</u>
Estado Civil:	Idioma que habla:	Nivel Educativo:
Casado (a) <input type="checkbox"/>	Castellano <input checked="" type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>
Soltero (a) <input type="checkbox"/>	Aymara <input type="checkbox"/>	Secundaria <input checked="" type="checkbox"/>
Viudo (a) <input type="checkbox"/>	Quechua <input type="checkbox"/>	Universitaria <input type="checkbox"/>
Divorciado (a) <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>
Concubino (a) <input type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/>
Separado (a) <input checked="" type="checkbox"/>		
Dirección: Zona <u>Alto Pampahasi</u> Av. o Calle <u>C, 293</u>		N°: <u>4</u> Tell/Cel: <u>62486795</u>
Actividad que realiza: <u>Elaboración y Venta de macitas y tortas</u>		
Lugar de la actividad/negocio		
Tienda <input type="checkbox"/>	Mercado <input type="checkbox"/>	Tambo <input type="checkbox"/> Domicilio <input checked="" type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/>
Ambulante <input type="checkbox"/>	Galería <input type="checkbox"/>	Feria <input type="checkbox"/> Puesto <input type="checkbox"/>
Dirección de la actividad y/o negocio (detallar): <u>Alto Pampahasi c/c/3 #4</u>		
Antigüedad de la actividad y/o negocio (detallar): <u>3 años</u>		
2. DATOS REFERENCIALES		
Nombre(s) y Apellidos: <u>Jhonatan Gary Callisa M.</u>		CI: <u>12586181</u> Parentesco: <u>Hermano</u>
Dirección: Zona <u>San Martín</u> Av. o Calle: <u>Final Buenasaves</u>		N°: <u>3344</u>
Actividad y/o negocio que realiza: <u>Contractista</u>		
Zona: <u>Sur</u>		Tell/Cel: <u>76703205</u>
3. DATOS DEL CRÉDITO		
Monto que solicita: Bs. <u>2000</u>		¿Cuánto puede pagar cada mes? Bs. <u>500</u>
¿Para qué necesita el crédito? <u>servicio de capital</u>		
INFORMACIÓN ADICIONAL:		
Autorizamos en forma expresa a DIACONIA FRIF - IFD, a solicitar información sobre mis antecedentes crediticios, otras cuentas por pagar de carácter económico, financiero y comercial registrados en el BIC y la CIC de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), como así también a verificar y validar los datos sobre mi identificación personal en el Sistema de Registro Único de Identificación RUI - SEGIP mientras dure mi relación contractual con el citado usuario. Asimismo, autorizamos a DIACONIA FRIF - IFD, a contratar los servicios de seguros de desgravamen para el presente crédito y a enviar la información requerida por la Entidad Aseguradora.		
 Firma de la Asociada(s) Nombre: <u>Marisabel R. Vera Mendez</u>	Monto aprobado en Comité de Banca Comunal Bs. <u>2.000,-</u>	 Miembro Directiva Nombre: <u>Roxana Mendez</u>

BANCA COMUNAL - DESEMBOLSOS



BANCA COMUNAL - DESEMBOLSOS



BANCA COMUNAL - SEGUIMIENTOS



GRUPO: ALTO CHIJINI



GRUPO: NUEVA UNION

BANCA COMUNAL - SEGUIMIENTOS

