

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANÁLISIS DE LA REPROGRAMACIÓN DE LAS DEUDAS
EN EL BANCO FIE AGENCIA ACHOCALLA PARA
AFECTADOS POR EVENTOS CLIMATOLÓGICOS,
GESTIÓN 2023.

Curso de Actualización – P.E.T.A.E.N.G 15° versión para la obtención del grado de
Licenciatura

POSTULANTE: ELY TANIA MAMANI BLANCO

La Paz – Bolivia

2024

DEDICATORIA

A mis padres Felix Mamani Villasante y Evangelina Blanco Inhao (+), por brindarme su amor, apoyo hasta la culminación de mis estudios.

A mi esposo Wilfredo Maquera Levandro, por su apoyo incondicional y su impulso para la culminación del presente trabajo.

A mis hijos Mariam y Maxwell por ser la inspiración para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por las bendiciones durante la elaboración de este trabajo.

A mis docentes de la carrera de administración de empresas por brindarme sus conocimientos.

A mi familia por el apoyo y las palabras de aliento para la culminación de este trabajo.

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
1. Planteamiento del problema.....	3
1.1. Situación problemática	4
1.2. Formulación del problema científico	4
1.3. Justificación del problema	5
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Diseño metodológico	8
1.5.1. Enfoque de Investigación.....	8
1.5.2. Tipo de Investigación.....	9
1.5.3. Método de investigación	9
1.5.4. Técnicas de investigación	9
1.5.5. Población y muestra.....	10
2. MARCO CONCEPTUAL, TEÓRICO, INSTITUCIONAL Y JURÍDICO.....	11
2.1. Marco conceptual.....	11
2.2. Marco teórico	13
2.2.1. Rol del Banco FIE en la gestión de deudas.....	14
2.2.2. Funciones del banco FIE.....	14
2.2.3. Importancia del Banco FIE como entidad financiera.....	15
2.2.4. Concesión de préstamos y manejo de deudas bancarias	16
2.2.5. Crédito bancario.....	16
2.2.6. Tipos de créditos bancarios.....	17
2.2.7. Tipos de crédito en Banco FIE.....	17
2.2.8. Estrategia de reestructuración de deudas	22
2.2.9. Descripción de las políticas y programas implementados por el Banco FIE S.A. para enfrentar eventos climatológicos	22
2.2.10. Programas de financiamiento sostenible:.....	23
2.2.11. Reprogramación de deudas en el Banco FIE	23

2.2.12. Importancia del análisis de la reprogramación de deudas en el Banco FIE para afectados por eventos climatológicos	24
2.2.13. Eventos climatológicos	26
2.2.14. Clasificación de eventos climatológicos.	26
2.2.15. Impacto económico y social de los eventos climatológicos.....	28
2.2.16. Tipos de impacto económico de los eventos climatológicos	29
2.3. Marco institucional	30
2.4. Marco Jurídico	31
2.4.1. Constitución política del estado	31
2.4.2. Ley N° 393 de Servicios Financieros.....	32
2.4.3. Decreto Supremo N° 2055	33
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.	35
3.1. Análisis de resultados de los instrumentos aplicados.	35
3.2. Conclusiones del diagnóstico.....	57
4. PROPUESTA.....	60
4.1. Nombre de la Propuesta:	60
4.2. Fundamentación de la Propuesta:	60
4.3. Objetivo General de la Propuesta:	60
4.4. Actividades:	60
4.5 Metodología de Aplicación:.....	61
4.6. Recursos:.....	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFÍA	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Edad.....	31
Gráfico 2. Género.....	32
Gráfico 3. Nivel de Educación.....	32
Gráfico 4. ¿Cómo clasificaría su situación financiera actual?.....	33
Gráfico 5. ¿Ha sido beneficiario de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?.....	34
Gráfico 6. Si respondió "Sí" en la pregunta 5, ¿cómo calificaría la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas?.....	34
Gráfico 7. ¿Ha experimentado algún impacto en su situación financiera debido a la reprogramación de deudas?.....	35
Gráfico 8. ¿Ha enfrentado desafíos específicos durante el proceso de reprogramación de deudas?.....	41
Gráfico 9. ¿Ha percibido beneficios concretos como resultado de la reprogramación de deudas?.....	43
Gráfico 10. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la reprogramación de deudas del Banco FIE en Achocalla?.....	45
Gráfico 11. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre la reprogramación de deudas que le gustaría compartir?.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad.....	31
Tabla 2. Género.....	32
Tabla 3. Nivel de Educación.....	33
Tabla 4. ¿Cómo clasificaría su situación financiera actual?	33
Tabla 5. ¿Ha sido beneficiario de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?.....	34
Tabla 6. Si respondió "Sí" en la pregunta 5, ¿cómo calificaría la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas?.....	35
Tabla 7. ¿Ha experimentado algún impacto en su situación financiera debido a la reprogramación de deudas?.....	36
Tabla 8. Si respondió "Sí" en la pregunta 7, ¿puede describir brevemente el impacto observado (por ejemplo, reducción de carga financiera, cambios en plazos de pago o tasas de interés)?.....	36
Tabla 9. Aspectos importantes de la tabla 9.....	38
Tabla 10. ¿Cuáles son las principales percepciones que tiene sobre la reprogramación de deudas en el Banco FIE?.....	38
Tabla 11. Aspectos importantes de la tabla 11.....	40
Tabla 12. ¿Ha enfrentado desafíos específicos durante el proceso de reprogramación de deudas?.....	41
Tabla 13. Si respondió "Sí" en la pregunta 10, ¿puede describir brevemente los desafíos enfrentados?.....	41

Tabla 14. ¿Ha percibido beneficios concretos como resultado de la reprogramación de deudas?.....	43
Tabla 15. Si respondió "Sí" en la pregunta 12, ¿puede detallar los beneficios que ha percibido?.....	43
Tabla 16. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la reprogramación de deudas del Banco FIE en Achocalla?.....	45
Tabla 17. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre la reprogramación de deudas que le gustaría compartir?.....	46
Tabla 18. Entrevista al Jefe de Agencia Achocalla del Banco FIE.....	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Guía de Entrevista	57
Anexo 2. Cuestionario para la encuesta	64

RESUMEN

La investigación se centró en analizar la eficacia y el impacto de la reprogramación de las deudas en el Banco FIE agencia Achocalla para afectados por eventos climatológicos, durante la gestión 2023. Con el propósito de entender cómo esta estrategia contribuye a mitigar las consecuencias económicas derivadas de tales eventos e identificar las percepciones y desafíos enfrentados por los beneficiarios que han sido parte del proceso de reprogramación.

El diseño metodológico adoptado para analizar la reprogramación de deudas en el Banco FIE para afectados por eventos climatológicos en 2023 es no experimental y de enfoque mixto. Se utilizan métodos cuantitativos y cualitativos, centrándose en una perspectiva descriptiva para detallar el objeto de estudio. La revisión documental respalda el análisis. Se aplican encuestas y entrevistas como métodos empíricos para recopilar datos reales.

Los resultados evidencian la satisfacción de los participantes con la reprogramación, destacando su adaptabilidad a eventos climatológicos y beneficios como la reducción de cuotas, los meses de gracia otorgados y flujos de pagos personalizados. A pesar de los desafíos, como la gestión de garantes y el pago de los intereses a la fecha de la reprogramación, se percibe un impacto positivo en la estabilidad financiera. Como propuesta, se sugiere fortalecer la estrategia de reprogramación de deudas mediante medidas como la flexibilización en cuanto al pago de interés al momento de la reprogramación e implementar programas de sensibilización, comunicación y educación para clientes, garantes y autoridades locales sobre los procesos de reprogramación, buscando mejorar la adaptabilidad a situaciones adversas y optimizar la experiencia de los beneficiarios.

INTRODUCCIÓN

La presente monografía titulada “*Análisis de la reprogramación de las deudas en el Banco FIE Agencia Achocalla para afectados por eventos climatológicos, gestión 2023*”, se centra en analizar el impacto que la reprogramación de deudas genera respecto a los clientes afectados por eventos climatológicos durante la gestión 2023. Esta investigación exhaustiva abarca diversos aspectos, que se detallan a continuación:

En el primer apartado, se realiza el planteamiento del problema, identificando la situación problemática que motiva este análisis, seguida de una detallada justificación que respalda la importancia y pertinencia de abordar este tema específico. Se establecen los objetivos de la investigación, delineando claramente lo que se busca lograr con este análisis. La monografía adopta un enfoque no experimental, específicamente de tipo descriptivo. Se detalla el diseño de investigación seleccionado, justificando su elección y la naturaleza del fenómeno bajo análisis. Se realiza el desarrollo del marco teórico que establece los fundamentos conceptuales que sustentan la investigación. La monografía presenta el análisis de los resultados obtenidos durante la investigación, proporcionando una interpretación detallada de los datos recopilados.

Finalmente, se presenta una propuesta que surge como consecuencia de los hallazgos, seguida de las conclusiones que sintetizan los resultados obtenidos. Además, se ofrecen recomendaciones prácticas basadas en la investigación, orientadas a optimizar la gestión de deudas en el contexto abordado.

1. Planteamiento del problema

En el escenario global actual, las instituciones financieras se encuentran bajo una presión creciente debido a la incidencia cada vez más frecuente e intensa de eventos climatológicos extremos. Estos fenómenos, como sequías, inundaciones y fenómenos climáticos anómalos, no solo afectan directamente a las comunidades, sino que también generan una cascada de desafíos económicos, destacándose la acumulación de deudas como uno de los principales problemas. La necesidad de estrategias financieras efectivas para abordar esta problemática a nivel mundial se hace evidente.

En el contexto nacional boliviano, la vulnerabilidad a eventos climatológicos impacta significativamente en la estabilidad económica de diversas regiones. El Banco FIE, como entidad financiera clave, se encuentra en la encrucijada de gestionar las consecuencias financieras de estos eventos, especialmente en su agencia de Achocalla. La falta de un análisis exhaustivo sobre la eficacia de la reprogramación de deudas en este contexto nacional resalta la urgencia de abordar este problema para contribuir al desarrollo sostenible del país.

A nivel municipal, en Achocalla, la agencia del Banco FIE se enfrenta a desafíos específicos derivados de eventos climatológicos locales. Estos desafíos no solo tienen un impacto directo en la comunidad, sino que también afectan las relaciones financieras y las deudas individuales. La implementación de estrategias como la reprogramación de deudas se vuelve crucial, pero la falta de un análisis detallado sobre su efectividad y mejora en la gestión 2023 destaca la necesidad de comprender cómo esta medida puede realmente

mitigar las consecuencias económicas a corto y largo plazo para los clientes de Banco FIE en su agencia Achocalla.

1.1. Situación problemática

En el contexto actual, el Banco FIE, específicamente en su agencia de Achocalla, enfrentan una creciente vulnerabilidad frente a eventos climatológicos adversos. Dichos eventos, no solo generan impactos inmediatos en la población local, sino que también desencadenan consecuencias económicas a largo plazo, evidenciadas a través de las deudas financieras. La reprogramación de deudas emerge como una estrategia potencial para mitigar los efectos negativos de estos eventos climatológicos en los individuos afectados. No obstante, hasta el momento, no se ha realizado un análisis exhaustivo de la efectividad y las implicaciones de la reprogramación de deudas implementada por el Banco FIE en su agencia de Achocalla, especialmente en el contexto de los eventos climatológicos. Este vacío de conocimiento justifica la necesidad de abordar esta problemática mediante una investigación detallada.

1.2. Formulación del problema científico

¿Cuál es el impacto de la reprogramación de deudas implementada por el Banco FIE en su agencia de Achocalla durante la gestión 2023, específicamente dirigida a individuos afectados por eventos climatológicos?

1.3. Justificación del problema

La creciente frecuencia e intensidad de eventos climatológicos adversos en Achocalla y municipios aledaños ha dejado a numerosos individuos en una situación financiera precaria, exacerbada por deudas acumuladas. La reprogramación de deudas emerge como una medida potencialmente crucial para aliviar esta carga económica, pero la falta de un análisis detallado sobre su efectividad en el contexto específico de la gestión 2023 motiva esta investigación. Comprender cómo la reprogramación de deudas incide en la resiliencia financiera de los afectados por eventos climatológicos es esencial para informar políticas financieras y estrategias de mitigación en situaciones similares.

- **Aporte teórico**

Esta investigación contribuirá al cuerpo teórico existente al proporcionar una comprensión más profunda de la reprogramación de deudas como estrategia financiera en el contexto de eventos climatológicos. Al integrar teorías de gestión financiera, economía del riesgo y adaptación al cambio climático, se buscará establecer conexiones sólidas entre la teoría y la práctica, enriqueciendo así el conocimiento académico en áreas cruciales de la gestión financiera en situaciones climáticas adversas.

- **Aporte práctico**

Los resultados de esta investigación informarán directamente las prácticas del Banco FIE y otras instituciones financieras que enfrentan desafíos similares. Proporcionará datos concretos sobre la implementación de la reprogramación de deudas y sus efectos, permitiendo ajustes prácticos en las políticas financieras. Además, las recomendaciones

propuestas se traducirán en acciones concretas para mejorar la eficacia de la reprogramación de deudas, fortaleciendo así la capacidad de las instituciones financieras para abordar situaciones de crisis climatológica y contribuyendo a la resiliencia económica a nivel comunitario.

- **Actualidad y novedad**

La actualidad de esta investigación es que aborda la problemática financiera derivada de eventos climatológicos en Achocalla durante la gestión 2023. La creciente frecuencia e intensidad de estos eventos en la región subraya la necesidad de comprender la efectividad de la reprogramación de deudas como una medida actual y novedosa. La investigación se sitúa en la vanguardia al explorar cómo esta estrategia financiera específica responde a las demandas urgentes y cambiantes de la realidad climática, proporcionando así conocimientos actualizados y relevantes.

- **Pertinencia social**

La relevancia social de este estudio es innegable, ya que se enfoca en la mejora de las condiciones de vida de individuos afectados por eventos climatológicos en Achocalla y municipios aledaños. Al abordar la situación financiera de aquellos que enfrentan una combinación de adversidades climáticas y deudas acumuladas, la investigación busca directamente mejorar la resiliencia económica y social de la comunidad. Los resultados obtenidos influirán en la toma de decisiones de entidades financieras y autoridades locales, promoviendo acciones concretas que beneficien a las personas afectadas y contribuyan a la construcción de comunidades más fuertes frente a desafíos climáticos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar el impacto de la reprogramación de deudas para afectados por eventos climatológicos, implementada por el Banco FIE en la agencia de Achocalla durante la gestión 2023, para proponer las mejores pertinentes.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas en el Banco FIE, específicamente en la agencia de Achocalla durante la gestión 2023, centrándose en la adaptabilidad a eventos climatológicos.
- Analizar el impacto financiero observado por los beneficiarios que han sido parte de la reprogramación de deudas, identificando beneficios concretos y desafíos específicos, con énfasis en situaciones climáticas adversas.
- Investigar las percepciones y satisfacción de los beneficiarios respecto a la reprogramación de deudas, destacando su utilidad en momentos económicos difíciles y su contribución a evitar endeudamiento y mora.
- Identificar los desafíos específicos enfrentados por los beneficiarios durante el proceso de reprogramación de deudas, con especial atención a los aspectos relacionados con eventos climatológicos.

1.5. Diseño metodológico

El diseño metodológico seleccionado para el análisis de la reprogramación de las deudas en el Banco FIE para afectados por eventos climatológicos en la gestión 2023 es el no experimental. Según Hernández, et al. (2014), los diseños no experimentales se caracterizan por la observación y descripción de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin manipulación de variables independientes.

1.5.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación adoptado es mixto, buscando comprender en profundidad el análisis de la reprogramación de las deudas en el Banco Fie en la agencia de Achocalla para afectados por eventos climatológicos. El enfoque mixto en investigación combina elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado (Creswell & Creswell, 2017). Según estos autores, "la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos proporciona una perspectiva más completa y equilibrada, lo que permite abordar preguntas de investigación desde diversas dimensiones" (p. 4).

En el caso específico del análisis de la reprogramación de deudas en el Banco FIE, el enfoque mixto permite explorar tanto aspectos cuantitativos, como cifras relacionadas con las deudas, como aspectos cualitativos, como las experiencias y percepciones de los afectados por eventos climatológicos en la agencia de Achocalla.

1.5.2. Tipo de Investigación

La investigación se enmarca en un tipo descriptivo. La elección de este tipo de investigación se fundamenta en el propósito de describir detalladamente el objeto de estudio, focalizándose en las variables pertinentes para abordar la pregunta de investigación. La revisión documental permitirá recopilar información relevante de fuentes especializadas, investigaciones previas y literatura científica para construir una base sólida. Se garantizará la confidencialidad de la información recopilada, obteniendo el consentimiento informado de los participantes y siguiendo los principios éticos establecidos para la investigación científica.

1.5.3. Método de investigación

- **Método empírico.**

Se usará el método empírico ya que se aplicará las técnicas de la encuesta y la entrevista, estas se basan en la recopilación de datos reales a través de la observación directa de una muestra representativa de la población objetivo. Es decir, se busca obtener información concreta y verificable a través del contacto directo con las personas mediante preguntas estructuradas. Esto implica que la encuesta se basa en la obtención de datos que pueden ser medidos y cuantificados, lo que es característico de los métodos empíricos.

1.5.4. Técnicas de investigación

- Técnica: Análisis documental.

Instrumento: Revisión documental de políticas de crédito.

- Técnica: Encuestas.

Instrumento: Guía de entrevista y cuestionario para la encuesta.

- Técnica: Entrevista

Instrumento: Guía de entrevista y cuestionario para la encuesta.

1.5.5. Población y muestra

La población se define como el conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas y son objeto de estudio (Hernández et al., 2014). En este contexto, la muestra es de tipo no probabilística conformada por 20 individuos afectados por eventos climatológicos y sujetos a la reprogramación de deudas por parte del Banco FIE en su agencia de Achocalla durante la gestión 2023. Además de una entrevista al Jefe de Agencia Achocalla del Banco FIE. Este enfoque de muestreo no probabilístico se elige como una solución práctica para obtener información valiosa en condiciones de limitaciones específicas.

2. MARCO CONCEPTUAL, TEÓRICO, INSTITUCIONAL Y JURÍDICO

2.1. Marco conceptual

A. Análisis

“El análisis es una técnica fundamental en la investigación científica que permite descomponer un objeto de estudio en sus partes constituyentes y obtener conclusiones” (Babbie, 2016). En concreto, el análisis es una herramienta esencial en la investigación científica que permite descomponer un objeto de estudio y obtener conclusiones.

B. Banco FIE (Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.)

“El Banco FIE es una institución financiera con sede en Bolivia dedicada a proporcionar servicios bancarios a personas y empresas” (Banco FIE, s.f.).

C. Banco

El sistema bancario es un componente fundamental de la economía de cualquier país. Los bancos desempeñan un papel clave en la intermediación financiera, al canalizar los excedentes de dinero de los agentes con superávit a los agentes con déficit. Además, ofrecen una amplia gama de servicios financieros, tales como préstamos, cuentas corrientes y de ahorro, tarjetas de crédito, entre otros.

D. Servicios financieros

“Son aquellos servicios proporcionados por las instituciones bancarias y otras entidades financieras. Incluyen la captación de depósitos, la concesión de préstamos, la gestión de

inversiones, la emisión de tarjetas de crédito y débito, entre otros” (Brealey, Myers, & Allen, 2017)

E. Crédito

“El crédito en un banco es un instrumento financiero que permite a las personas y empresas obtener recursos económicos de forma temporal, con el compromiso de devolver dichos recursos en un plazo determinado, generalmente con el pago de intereses” (Banco de México, 2021).

F. Deudas

“Las deudas pueden ser consideradas como compromisos financieros adquiridos por una persona o entidad con otra, que deben ser pagados en un período de tiempo determinado” (Jones, 2018). Así también, “estas pueden ser generadas por el consumo de bienes y servicios, préstamos bancarios o financieros.” (Johnson, 2015).

En concreto, las deudas son compromisos financieros adquiridos por una persona o entidad con otra, que deben ser pagados en un período de tiempo determinado. Existen deudas a corto plazo y deudas a largo plazo, cada una con características y consecuencias específicas.

G. Reprogramación

La reprogramación de préstamos es una estrategia utilizada por los bancos para ayudar a los clientes que presentan dificultades financieras a cumplir con sus obligaciones crediticias. Este proceso implica modificar los términos y condiciones originales del préstamo, incluyendo plazos de pago, tasas de interés o cuotas, con el objetivo de hacerlo

más accesible para el deudor. Desde la perspectiva financiera de un banco, la reprogramación es una herramienta útil para minimizar el riesgo de incumplimiento y preservar la rentabilidad de la entidad.

H. Deudor

De acuerdo con el Diccionario de la lengua española (Real Academia Española, 2014), un deudor moroso se define como “aquel que no cumple con sus obligaciones de pago en las fechas acordadas”.

I. Afectados

"El término 'afectado' se refiere a una persona que ha sido objeto de una acción, evento o circunstancia determinada" (Real Academia Española, 2014). En el contexto de los desastres naturales, los afectados se refieren a las personas que han sufrido daños personales, materiales o psicológicos como resultado directo de un evento catastrófico.

N. Eventos climatológicos

Los eventos climatológicos extremos se refieren a “fenómenos climáticos inusuales o excepcionales, como tormentas intensas, sequías prolongadas, olas de calor intensas o eventos de intensidad de precipitación extrema” (IPCC, 2012, p. 11).

2.2. Marco teórico

En la actualidad, los eventos climatológicos extremos se han convertido en una preocupación global, ya que su frecuencia e intensidad han aumentado significativamente en las últimas décadas. Estos fenómenos naturales, como sequías, inundaciones, granizadas y heladas, no sólo representan una amenaza para el bienestar de las personas,

sino que también tienen un impacto negativo en la economía de las comunidades afectadas. La reprogramación de deudas es una estrategia que permite a los deudores ajustar sus pagos en situaciones excepcionales, como desastres naturales, con el fin de aliviar su carga financiera y facilitar su recuperación. En este sentido, el Banco FIE ha implementado políticas destinadas a ofrecer reprogramación flexibles y accesibles para los clientes afectados por eventos climatológicos adversos en el año 2023.

2.2.1. Rol del Banco FIE en la gestión de deudas

El Banco FIE es una institución financiera boliviana que tiene como objetivo promover el desarrollo económico y social del país a través del otorgamiento de créditos y servicios financieros. Dentro de su labor, el Banco FIE desempeña un rol fundamental en la gestión de deudas, brindando opciones y soluciones a las personas y empresas que se encuentran endeudadas. El manejo de deudas es una tarea compleja que implica la evaluación de la capacidad de pago de los deudores, la identificación de los riesgos asociados y la implementación de estrategias que permitan la recuperación de los montos adeudados.

2.2.2. Funciones del banco FIE

El Banco FIE es una institución financiera, cuya misión es promover el desarrollo económico y social a través de servicios financieros inclusivos y sostenibles. A lo largo de los años, ha desarrollado diversas funciones que contribuyen al desarrollo del país y al bienestar de sus clientes.

- A. Financiamiento de proyectos:** El Banco FIE brinda préstamos y líneas de crédito a individuos y empresas para la ejecución de proyectos de inversión.
- B. Intermediación financiera:** El banco actúa como intermediario entre los ahorradores y los demandantes de crédito.
- C. Servicios de ahorro:** El Banco FIE ofrece una variedad de cuentas de ahorro que permiten a los clientes ahorrar de manera segura y rentable.
- D. Servicios de caja y pagos:** El banco proporciona servicios de caja como el depósito y retiro de dinero en efectivo, así como servicios de pagos y transferencias electrónicas.
- E. Banca electrónica:** El Banco FIE ha desarrollado una plataforma de banca electrónica que permite a los clientes acceder a sus cuentas y realizar transacciones desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- F. Educación financiera:** La entidad realiza actividades de educación financiera para sus clientes, brindando capacitaciones y talleres.
- G. Responsabilidad social empresarial:** El Banco FIE tiene un enfoque de responsabilidad social empresarial, realizando acciones que contribuyen al desarrollo sostenible.

2.2.3. Importancia del Banco FIE como entidad financiera.

El Banco FIE es una entidad financiera que desempeña un papel crucial en el desarrollo económico y social de Bolivia. A través de la provisión de servicios financieros inclusivos, el Banco FIE tiene el potencial de impulsar el crecimiento empresarial y mejorar la calidad

de vida de las personas en comunidades de bajos ingresos. El Banco FIE juega un papel fundamental en la inclusión financiera al brindar acceso a servicios financieros a personas que no tienen acceso a la banca tradicional. En palabras de Moreno et al. (2020), “la inclusión financiera es esencial para reducir la pobreza y promover el desarrollo económico sostenible, ya que ayuda a las personas a acumular activos, administrar sus ingresos y protegerse contra riesgos financieros”. El Banco FIE se enfoca en ofrecer servicios financieros a micro, pequeñas y medianas empresas y a personas de bajos ingresos que no son atendidas por el sistema financiero tradicional.

2.2.4. Concesión de préstamos y manejo de deudas bancarias

Hay que visualizar el estudio de los bancos a la hora en que evalúan y otorgan préstamos a los clientes. Entonces, es importante mencionar el concepto de crédito y su importancia en la economía. De acuerdo con Brealey y Myers (2000):

El crédito es un mecanismo que permite a las personas y empresas obtener recursos financieros en el presente a cambio de un compromiso de pago futuro. Los préstamos bancarios son una de las principales formas de crédito disponibles para las personas y las empresas.

2.2.5. Crédito bancario

De acuerdo con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de Bolivia, “un crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera otorga a una persona o

empresa, con la condición de que se devuelva en un período de tiempo determinado y con el pago de intereses”.

2.2.6. Tipos de créditos bancarios

Es importante señalar que los préstamos pueden ser clasificados en función de su destino. Por un lado, existen los préstamos personales, los cuales están destinados a cubrir necesidades individuales. Por otro lado, los préstamos empresariales, los cuales están dirigidos a financiar actividades empresariales, tales como la adquisición de maquinaria, la construcción de infraestructuras o la ampliación de la capacidad productiva. También, se encuentran los préstamos a largo plazo, los cuales deben ser devueltos en un plazo mayor a un año. De acuerdo con Rocha y Caro (2014):

Los préstamos a corto plazo suelen tener tasas de interés más altas, pero una mayor facilidad y rapidez en su obtención, mientras que los préstamos a largo plazo suelen tener tasas de interés más bajas, pero un proceso más extenso y detallado en su aprobación.

2.2.7. Tipos de crédito en Banco FIE

Según las Normas y Políticas de Crédito de Banco Fie (2023), las Gerencias Nacionales de Banca y Gerencia Nacional de Riesgo Integral, de Banco Fie S.A., evalúan de forma permanente la cartera de créditos, la cual está clasificada en los siguientes tipos de crédito:

- Crédito Empresarial: Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre calificado por el índice de Gran Empresa de acuerdo a los parámetros establecidos por la ASFI. Para los clientes que califican en esta categoría, la evaluación de la capacidad de pago del deudor, debe ser determinada utilizando la información financiera y patrimonial presentada por el sujeto de crédito al Servicio de Impuestos Nacionales.
- Crédito Pequeña y Mediana Empresa: Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios y que el tamaño de su actividad económica se encuentre clasificado por el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ASFI.
- Microcrédito: Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado el índice de micro empresa, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ASFI.

Así también el Crédito a la Sector Productivo son los créditos de tipo empresarial, (pequeña, mediana empresa, gran empresa o microcrédito) cuyo destino corresponde a las siguientes categorías del Código de Actividad Económica y Destino del Crédito (CAEDEC) utilizado por la ASFI:

- A. Agricultura y ganadería
- B. Caza, silvicultura y pesca
- C. Extracción de petróleo crudo y gas natural
- D. Minerales metálicos y no metálicos
- E. Industria manufacturera
- F. Producción y distribución de energía eléctrica
- G. Construcción

Los créditos productivos pueden otorgarse tanto de manera individual como bajo cadenas productivas identificadas y priorizadas por el Banco.

Para el financiamiento a las cadenas productivas, se debe identificar a las mismas (sector económico y la región geográfica) con el objetivo de financiar a todas las actividades económicas comprendidas en la cadena productiva, que lo requieran y sean sujetas de crédito.

- Crédito de Vivienda: Todo crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para adquisición de terreno para la construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual o refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de la vivienda individual o en propiedad horizontal, según corresponda.

De acuerdo al tipo de garantía el crédito de vivienda puede ser:

- a. Crédito Hipotecario de Vivienda
- b. Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria

c. Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social

d. Crédito de Vivienda de Interés Social sin Garantía Hipotecaria

- Crédito de Consumo: Todo crédito concedido a una persona natural con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo el pago de servicios, créditos que no califiquen como créditos hipotecarios de vivienda, créditos de vivienda sin garantía hipotecaria, créditos hipotecarios de vivienda de interés social o créditos de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria y amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Esta definición incluye las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas naturales.

De acuerdo a la fuente principal los créditos de consumo pueden ser:

- Crédito de consumo a persona dependiente
- Crédito de consumo a persona independiente

Para la clasificación de los diferentes tipos de créditos considerando el tamaño de la actividad, se

deben utilizar los siguientes índices y metodología de cálculo:

Tamaño	Índice
Microempresa	$0 < I \leq 0.035$

Pequeña empresa	$0.035 < I \leq 0.115$
Mediana empresa	$0.115 < I \leq 1.00$
Gran empresa	$1 > 1.00$

Cálculo del índice para la actividad de producción:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por Ventas}}{35.000.000} * \frac{\text{Patrimonio}}{21.000.000} * \frac{\text{Personal Ocupado}}{100}\right)}$$

Cálculo del índice para las actividades de comercio:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por Ventas}}{35.000.000} * \frac{\text{Patrimonio}}{21.000.000} * \frac{\text{Personal Ocupado}}{100}\right)}$$

Calculo de índice para actividades de servicios:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por Servicios}}{28.000.000} * \frac{\text{Patrimonio}}{14.000.000} * \frac{\text{Personal Ocupado}}{50}\right)}$$

Donde:

Ingreso por ventas y servicios = Monto de ingreso anual del prestatario, expresado en moneda nacional (excluyendo salarios como dependientes).

Patrimonio = Monto de patrimonio del prestatario, expresado en moneda nacional.

Personal Ocupado = Número de personas promedio anual, ocupadas en la actividad del prestatario (incluye los trabajadores familiares y trabajadores contratados).

Para el cálculo del índice, en el caso de personas naturales con distintas actividades, se deben considerar la actividad que genera el mayor ingreso para el registro de:

- Ingreso por venta y/o servicios
- Patrimonio
- Personal ocupado

2.2.8. Estrategia de reestructuración de deudas

El manejo de deudas también es un aspecto crucial en la gestión bancaria. Una estrategia comúnmente utilizada es la reestructuración de deudas. Según Huang y Song (2006), “la reestructuración de deudas implica modificar los términos y condiciones del préstamo para hacerlo más manejable para el prestatario. Esta estrategia puede incluir cambios en el plazo del préstamo, las tasas de interés o los pagos”.

2.2.9. Descripción de las políticas y programas implementados por el Banco FIE

S.A. para enfrentar eventos climatológicos

Los bancos, como instituciones clave en la economía y sociedad, también han reconocido la necesidad de tomar acciones y desarrollar políticas y programas para enfrentar los eventos climatológicos. En este marco teórico, se abordará el análisis de las políticas y programas implementados por los bancos para hacer frente a estos desafíos, considerando la importancia de la sostenibilidad y el manejo responsable del riesgo climático.

2.2.10. Programas de financiamiento sostenible:

Los bancos implementan programas de financiamiento sostenible que fomentan la inversión en proyectos y actividades que contribuyen a la mitigación y adaptación al cambio climático. Estos programas incluyen la financiación de proyectos de energía renovable, eficiencia energética, transporte sostenible, gestión de residuos y agricultura sostenible (Dedeurwaerdere & Raineri, 2020).

Además, los bancos pueden ofrecer productos financieros específicos, como préstamos verdes, que asignan recursos exclusivamente a proyectos con impacto positivo en el medio ambiente.

2.2.11. Reprogramación de deudas en el Banco FIE

De acuerdo con Las Políticas y Normas de crédito Banco FIE (2023). Las reprogramaciones son medidas de excepción, aplicables a clientes con deterioro en su capacidad de pago que imposibilitan cumplir con las condiciones originalmente pactadas. Las reprogramaciones son aplicables, cuando se presentan las situaciones descritas a continuación, siempre y cuando cumplan con los requisitos y condiciones establecidos en la normativa para este efecto y se realice el respectivo análisis caso a caso:

- Cambios económicos con impacto en la actividad económica.
- Cambios adversos en la propia actividad económica.
- Hechos de enfermedad o fallecimiento con impacto en la economía familiar.

- Disturbios, bloqueos, convulsión social y otros, con impacto en la actividad económica.
- Impactos adversos en la actividad económica generados por factores climáticos, desastres naturales o efectos del cambio climático.
- Desastres, siniestros o accidentes que impacten en la economía familiar.
- Otras circunstancias con impacto relevante en la capacidad de pago del cliente, de acuerdo a análisis específicos.

2.2.12. Importancia del análisis de la reprogramación de deudas en el Banco FIE para afectados por eventos climatológicos

En los últimos años, los eventos climatológicos extremos han aumentado en frecuencia y severidad, generando importantes consecuencias económicas y sociales. Entre estas consecuencias se encuentran los problemas financieros que enfrentan las personas y empresas afectadas por estos eventos, quienes se ven obligados a lidiar con daños materiales, pérdida de ingresos y el impacto en sus deudas existentes. Ante este panorama, el análisis de la reprogramación de deudas en el Banco se ha convertido en una herramienta fundamental para mitigar los efectos negativos y brindar apoyo a los afectados.

A. Eventos climatológicos y su impacto económico

Los eventos climatológicos extremos como las sequías, inundaciones, granizadas y heladas, representan una amenaza para la estabilidad económica de las comunidades de

las provincias como la provincia Murillo, Aroma y Los Andes, así también en pueblos de diferentes regiones.

B. Reprogramación de deudas como medida de apoyo

La reprogramación de deudas consiste en establecer acuerdos de pago modificados para aquellos que han sido afectados por eventos climatológicos. Esto implica posponer los pagos, reducir las tasas de interés y ajustar los plazos según las necesidades individuales de los afectados. En palabras de Smith (2019), “esta medida puede proporcionar un alivio financiero momentáneo a los deudores y ayudarles a recuperarse de los impactos negativos de los desastres naturales”.

C. Beneficios de la reprogramación de deudas

La reprogramación de deudas en el Banco para los afectados por eventos climatológicos ofrece varios beneficios tanto para los individuos como para la economía en general. Según Anderson y Green (2020), “permite a las personas continuar con sus actividades económicas y recuperarse de manera más rápida, evitando la acumulación de deudas impagables y la disminución de su calidad de vida”. La reprogramación de deudas en el Banco para los afectados por eventos climatológicos emerge como una medida crucial para gestionar los impactos económicos, ofreciendo alivio financiero temporal, fortaleciendo la resiliencia económica a largo plazo y contribuyendo a la estabilidad financiera tanto a nivel individual como macroeconómico.

2.2.13. Eventos climatológicos

Los eventos climatológicos, también conocidos como fenómenos meteorológicos extremos, son sucesos que representan condiciones climáticas adversas y drásticas en una determinada región. Estos eventos incluyen tormentas, inundaciones, sequías, olas de calor, heladas, inundaciones, entre otros, y suelen estar asociados con cambios significativos y repentinos en las condiciones climáticas normales (Ropelewski & Halpert, 1987).

2.2.14. Clasificación de eventos climatológicos.

Comprender y organizar los diferentes eventos climáticos es esencial para su análisis, predicción y mitigación de impactos.

A. Clasificación por tipo de fenómeno:

Los clientes agrícolas pertenecientes al Banco FIE se ven generalmente más afectados por las sequías, granizadas, inundaciones y las heladas. Estos fenómenos climatológicos afectan de sobremanera a las diferentes provincias.

- **Sequía:** La sequía es un fenómeno climático que involucra una prolongada escasez de precipitación. Este fenómeno afecta de gran manera a diferentes lugares de Bolivia. Así también es una de las principales causas por las cuales los agricultores necesitan una reprogramación por parte del banco. “Este fenómeno climático

puede tener consecuencias devastadoras en diversas áreas, incluyendo la agricultura, la seguridad alimentaria y el suministro de agua” (Wilhite, 2000).

- **Inundaciones:** Dada la diversidad geográfica de Bolivia, que abarca desde regiones montañosas hasta extensas llanuras, “la variabilidad en la intensidad y frecuencia de las inundaciones puede ser considerable en distintas zonas” (Smith & López, 2019).
- **Granizada:** La granizada, un fenómeno meteorológico caracterizado por la formación de hielo en forma de bolas durante tormentas. Este fenómeno climático afecta de sobremanera a los pueblos de las diferentes regiones de la ciudad de La Paz como: la destrucción de las siembras y plantíos.
- **Helada:** La helada, un fenómeno meteorológico que implica la congelación de la humedad atmosférica y la formación de hielo en superficies, es un tema de investigación vital que abarca aspectos climáticos, agrícolas y de gestión de riesgos. De acuerdo con Duchez, A., & Huard, F. (2016), “los efectos de las heladas de acuerdo con los productores y dirigentes de las diferentes regiones de la ciudad de La Paz, provocan una escasez de alimentos y, por lo tanto, una disminución económica”.

B. Clasificación por intensidad:

Esta clasificación involucra la categorización de los eventos climáticos según su grado de intensidad. Se utilizan diferentes escalas o índices para medir la magnitud de los fenómenos. Por ejemplo el Índice de Severidad de Sequía (SWSI).

C. Clasificación por duración temporal:

Esta categoría se enfoca en clasificar los eventos climáticos en función de su duración temporal. Se pueden distinguir eventos climáticos extremos a corto plazo de eventos de larga duración. (Trenberth et al., 2003).

D. Clasificación por área geográfica:

Esta clasificación organiza los eventos climáticos según su localización geográfica. “Se pueden distinguir eventos climáticos regionales, nacionales o globales para analizar patrones espaciales y su relación con diferentes regiones y sistemas climáticos” (Kuznetsova et al., 2017).

2.2.15. Impacto económico y social de los eventos climatológicos

Los eventos climatológicos extremos, como sequías, inundaciones, granizadas y heladas, pueden tener un impacto significativo tanto en la economía como en la sociedad. Estos eventos pueden causar daños materiales, pérdidas de vidas humanas y afectar la infraestructura y los recursos naturales. Además, pueden provocar desplazamientos de población, aumento de los costos de producción y disminución de la productividad económica. Los eventos climatológicos pueden tener un impacto negativo en la economía de una región o país, pueden causar una disminución en la producción agrícola, aumentar los costos de producción y afectar la disponibilidad de bienes y servicios. (Mendelsohn et al., 2000).

2.2.16. Tipos de impacto económico de los eventos climatológicos

Estos eventos no solo causan daños físicos a las infraestructuras y propiedades, sino que también afectan a los sectores agrícola, turístico, industrial y de servicios, lo que puede llevar a la pérdida de empleos, la disminución de la productividad y el aumento de los costos. A continuación, se presentan los diferentes tipos de impacto económico de los eventos climatológicos.

“La sequía es uno de los impactos climáticos más perjudiciales para la agricultura, ya que reduce el suministro de agua disponible para los cultivos” (Wang et al., 2018). Así también, las heladas en Bolivia se caracterizan por la formación de hielo en la superficie, incluyendo la agricultura y la seguridad alimentaria. De acuerdo con los estudios de observación climática en la región andina de Bolivia, “las heladas son fenómenos comunes, especialmente en las elevadas altitudes de la Cordillera de los Andes” (Observación climática en la región andina de Bolivia, 2018).

“El cambio en la distribución de las lluvias, incluyendo la variación en la cantidad y la temporada de las precipitaciones, afecta directamente la agricultura. Los cultivos pueden experimentar estrés hídrico, lo que resulta en una disminución de la producción” (Fujisaka et al., 1997).

“El aumento de las temperaturas puede afectar la agricultura de múltiples maneras, como el estrés por calor en los cultivos, la propagación de enfermedades vegetales y plagas” (Lobell et al., 2011).

Los bancos realizan evaluaciones del riesgo climático que consideran los impactos potenciales del cambio climático en sus actividades y en los clientes a los que otorgan financiamiento. (Barbier-Gauchard et al., 2020).

2.3. Marco institucional

El Banco FIE S.A. es una entidad financiera que comenzó sus actividades en 1985 en un momento difícil para Bolivia, donde muchas personas no tenían acceso al sistema financiero. Su principal objetivo en ese momento era apoyar a las microempresas, y en 1986 llevaron a cabo su primera operación de microcrédito, financiando un taller de prendas de vestir en la subcentral campesina Ayo Ayo, en La Paz. Así también en 1988, el Banco FIE S.A., comenzó a operar como Fondo Financiero Privado, convirtiéndose en una entidad regulada. Durante este periodo, expandieron su oferta de servicios y ampliaron su cobertura en todo Bolivia, ofreciendo servicios de captación de ahorros, cobro de servicios, giros, entre otros. En 2010, en el contexto de un nuevo marco regulatorio, el Banco FIE S.A. se transformó en un banco múltiple y adoptó su nombre actual. Con esta transformación, ampliaron aún más su gama de productos y servicios para sus clientes, pero mantuvieron su filosofía y compromiso social de inclusión financiera para los sectores más necesitados, trabajando en la reducción de la pobreza y la marginalidad en Bolivia.

Misión: La misión del Banco FIE S.A. es ofrecer soluciones financieras integrales de calidad para su clientela, especialmente enfocándose en el sector de la micro y pequeña

empresa. Su accionar se basa en la ética y su objetivo es generar valor para todos sus grupos de interés y contribuir a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa.

Visión: La visión del Banco FIE S.A. es ser el banco preferido por sus clientes, reconocido por la sociedad y a nivel internacional por su modelo de negocio ético, de calidad y con responsabilidad social. Su enfoque principal es la inclusión financiera.

Valores: El Banco FIE en el marco de su cultura organizacional, preserva el cumplimiento de sus valores y es la base sobre la cual se construye el modo de actuar y las relaciones con todos sus grupos de interés. Los valores clave son la honestidad, responsabilidad, respeto, lealtad, justicia y transparencia.

2.4. Marco Jurídico

2.4.1. Constitución política del estado

Artículo 330.

I. El Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa.

II. El Estado, a través de su política financiera, priorizará la demanda de servicios financieros de los sectores de la micro y pequeña empresa, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción.

III. El Estado fomentará la creación de entidades financieras no bancarias con fines de inversión socialmente productiva.

IV. El Banco Central de Bolivia y las entidades e instituciones públicas no reconocerán adeudos de la banca o de entidades financieras privadas. Éstas obligatoriamente aportarán y fortalecerán un fondo de reestructuración financiera, que será usado en caso de insolvencia bancaria.

V. Las operaciones financieras de la Administración Pública, en sus diferentes niveles de gobierno, serán realizadas por una entidad bancaria pública. La ley preverá su creación.

Se destaca la priorización de criterios como igualdad de oportunidades, solidaridad y redistribución equitativa en la regulación. Además, se enfatiza la promoción de servicios financieros para sectores específicos como micro y pequeñas empresas, artesanía, comercio y cooperativas.

2.4.2. Ley N° 393 de Servicios Financieros

Artículo 1. (Objeto). 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.

Esta ley busca no solo organizar y regular las entidades financieras, sino también proteger al consumidor financiero y asegurar la participación del Estado como rector del sistema financiero.

Artículo 67. (Sectores Priorizados). Los niveles mínimos de cartera a establecerse, deberán priorizar la asignación de recursos con destino a vivienda de interés social y al sector productivo principalmente en los segmentos de la micro, pequeña y mediana empresa urbana y rural, artesanos y organizaciones económicas comunitarias.

La asignación de recursos se dirige hacia la vivienda de interés social y el sector productivo, con un enfoque particular en la micro, pequeña y mediana empresa, así como en artesanos y organizaciones económicas comunitarias. Esta orientación refleja una preocupación por fomentar el desarrollo económico a nivel local y comunitario, así como por abordar necesidades específicas, como la vivienda de interés social.

2.4.3. Decreto Supremo N° 2055

Artículo 1. (Objeto). El presente Decreto Supremo tiene por objeto determinar las tasas de interés mínimas para depósitos del público en cuentas de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo y establecer el régimen de tasas de interés activas máximas para el financiamiento destinado al sector productivo.

Artículo 5. (Tasas de interés para el crédito al sector productivo).

- I. Las tasas de interés anuales máximas para el crédito destinado al sector productivo, son las que se establecen en el siguiente cuadro en función del tamaño de la unidad productiva:

Tamaño de la Unidad Productiva	Tasa de Interés Anual Máxima
Micro	11,5%
Pequeña	7%
Mediana	6%
Grande	6%

- II. Las tasas de interés activas anuales máximas no incluyen el costo de seguros, formularios ni ningún otro recargo, los cuales, en todos los casos estarán sujetos a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

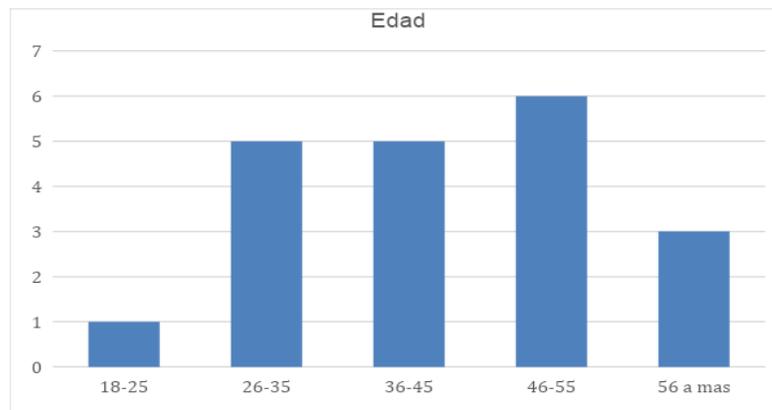
Dispone las tasas de interés anuales máximas para el crédito destinado al sector productivo, diferenciadas por el tamaño de la unidad productiva. Esta medida refleja una clara intención de apoyar y fomentar el financiamiento al sector productivo, reconociendo las diferentes necesidades y capacidades de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

3.1. Análisis de resultados de los instrumentos aplicados.

- **Resultados de la encuesta:** En este apartado se presentan los resultados de la encuesta realizada a veinte clientes beneficiarios de la reprogramación por causa de eventos climatológicos:

Gráfico 1. Edad.



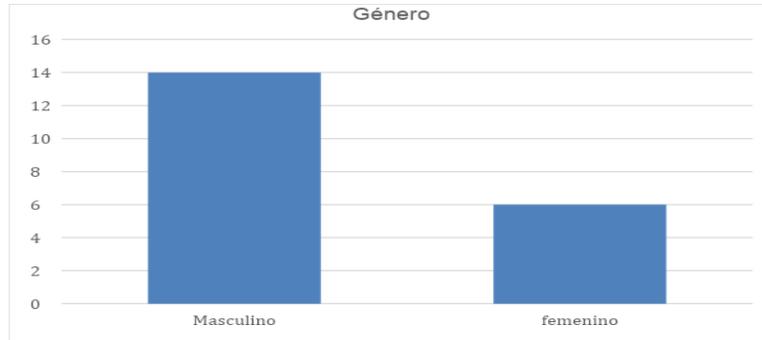
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 1. Edad.

Edad	Total
18-25	1
26-35	5
36-45	5
46-55	6
56 a más	3

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 2. Género.



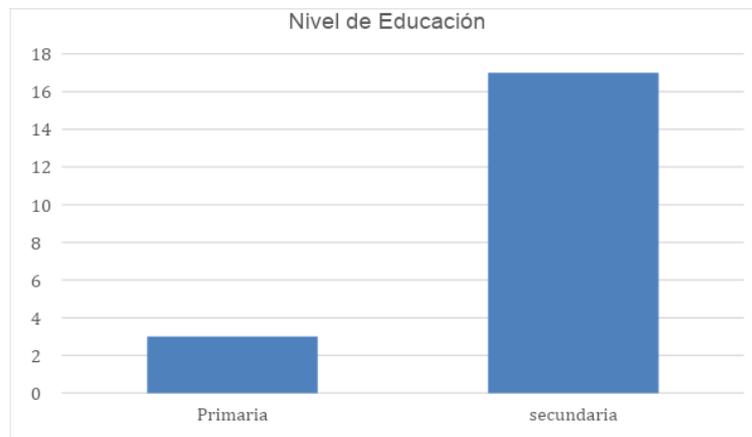
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 2. Género.

Género	Total
Masculino	14
Femenino	6

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 3. Nivel de Educación.



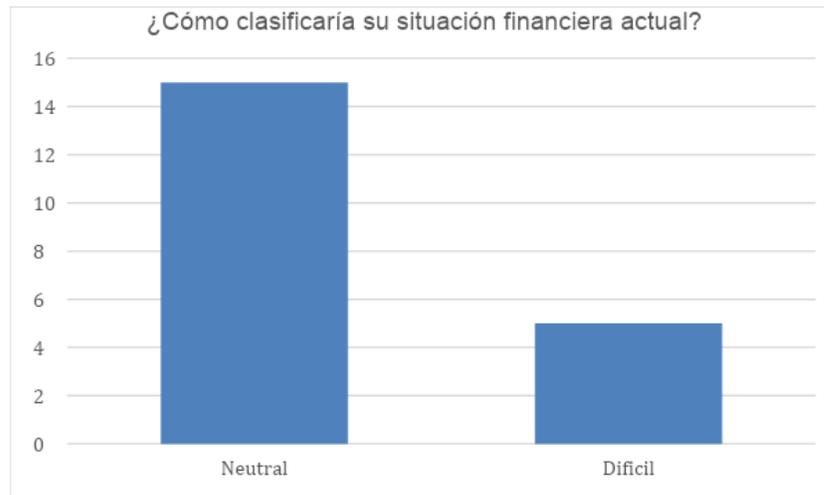
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 3. Nivel de Educación.

Nivel de Educación	Total
Primaria	3
secundaria	17

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 4. ¿Cómo clasificaría su situación financiera actual?



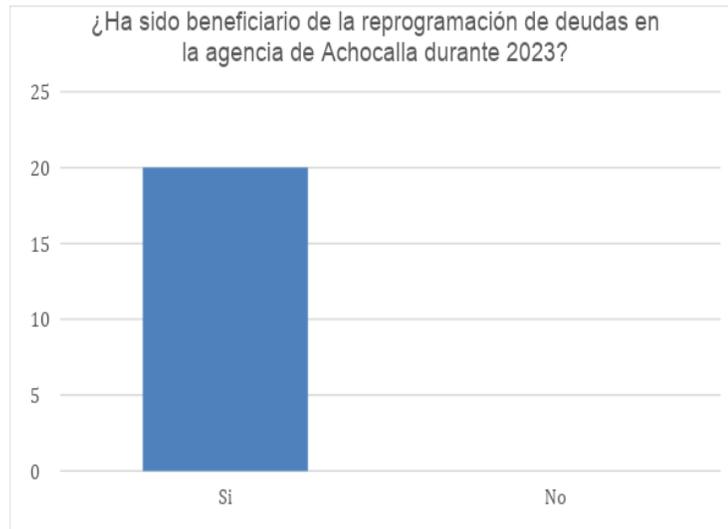
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 4. ¿Cómo clasificaría su situación financiera actual?

¿Cómo clasificaría su situación financiera actual?	Total
Neutral	15
Difícil	5

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 5. ¿Ha sido beneficiario de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?



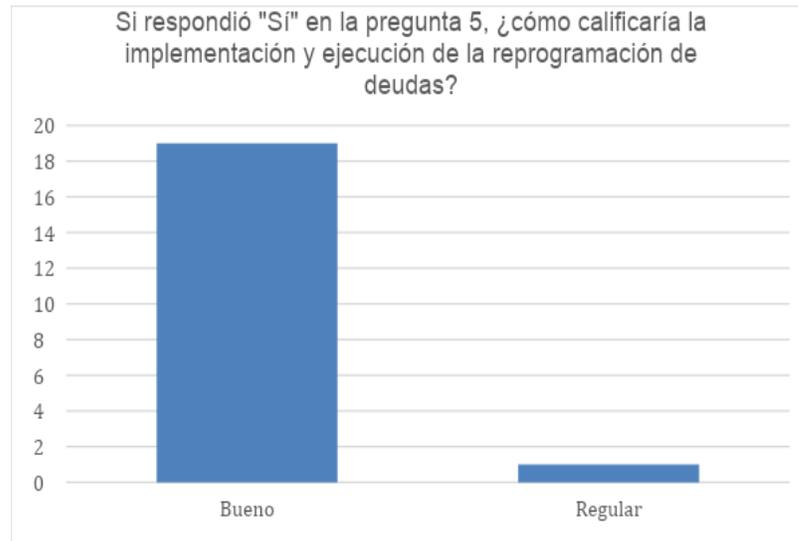
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 5. ¿Ha sido beneficiario de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?

¿Ha sido beneficiario de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?	Total
Si	20
No	0

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 6. Si respondió "Sí" en la pregunta 5, ¿cómo calificaría la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas?



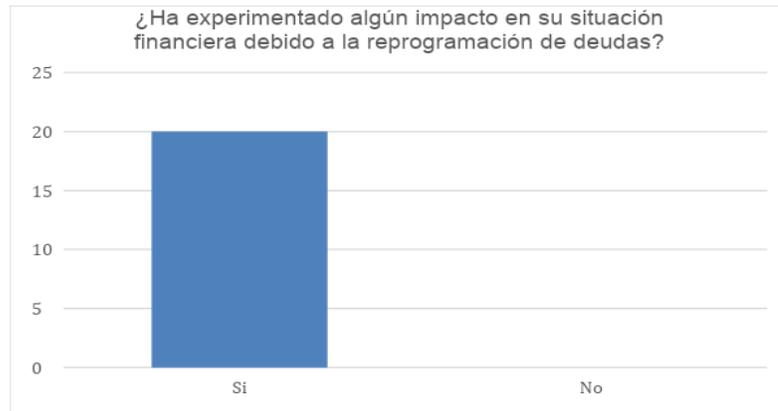
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 6. Si respondió "Sí" en la pregunta 5, ¿cómo calificaría la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas?

Si respondió "Sí" en la pregunta 5, ¿cómo calificaría la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas?	Total
Buena	19
Regular	1

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 7. ¿Ha experimentado algún impacto en su situación financiera debido a la reprogramación de deudas?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 7. ¿Ha experimentado algún impacto en su situación financiera debido a la reprogramación de deudas?

¿Ha experimentado algún impacto en su situación financiera debido a la reprogramación de deudas?	Total
Si	20
No	0

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 8. Si respondió "Sí" en la pregunta 7, ¿puede describir brevemente el impacto observado (por ejemplo, reducción de carga financiera, cambios en plazos de pago o tasas de interés)?.

Si respondió "Sí" en la pregunta 7, ¿puede describir brevemente el impacto observado (por ejemplo, reducción de carga financiera, cambios en plazos de pago o tasas de interés)?
se aumentó mi plazo y bajo mi cuota
me dieron más plazo para bajar mi cuota
mi cuota será menor y mis pagos trimestral
se amplió mi plazo y disminuyeron mi cuota
me ayudaron a bajar mi cuota y me dieron 3 meses de gracia a capital
bajo mi cuota
disminuyo mi carga financiera
me trasladaron mi cuota al próximo semestre, solo me faltaba un pequeño monto, pague mi interés y el restante utilice para comprar semilla
se amplió mi plazo y bajo mi cuota
se amplió mi plazo y bajo mi cuota
bajaron mi cuota para el siguiente semestre en adelante

<p>mantuvieron mi plazo y cuota como solicite, y me dieron un plazo para empezar a pagar mi próxima cuota</p>
<p>redujeron mi carga financiera</p>
<p>bajaron mi cuota pagaré tranquilamente si es que hay sequía</p>
<p>bajaron mi cuota y me dieron 3 meses de gracia</p>
<p>trasladaron mi próximo pago por un periodo más</p>
<p>ampliaron el plazo y bajaron mi cuota</p>
<p>disminuyo mi carga financiera, debido a que bajo mi cuota</p>
<p>redujo mi cuota y ampliaron el plazo</p>
<p>me otorgaron un periodo más de tiempo para pagar mi cuota, también bajaron mi cuota</p>

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a estos datos, se tiene lo siguiente.

Tabla 9. Aspectos importantes de la tabla 9.

Aspectos importantes de la tabla 9	Casos
Ampliación de Plazo	9
Reducción de Cuota	11
3 Meses de Gracia	4
Traslado de Cuota	2
Uso Específico de Fondos	1

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

La mayoría de los beneficiarios experimentaron una disminución en la carga financiera mediante la reducción de cuotas o la ampliación de plazos. La entidad financiera demostró flexibilidad al adaptarse a circunstancias individuales y necesidades específicas. Se evidenció un enfoque proactivo al brindar periodos de gracia y permitir el uso de fondos para fines específicos.

Tabla 10. ¿Cuáles son las principales percepciones que tiene sobre la reprogramación de deudas en el Banco FIE?

¿Cuáles son las principales percepciones que tiene sobre la reprogramación de deudas en el Banco FIE?
ayuda a las personas que afectó la sequía y no pudimos conseguir la cuota
me ayudó, así no me preste dinero de otras personas para pagar mi cuota

ayuda, pero también se presenta los mismos requisitos como un préstamo
me ayudó porque no pude conseguir mi cuota, era elevada porque era semestral, y con la sequía no alcance a reunir el dinero de mi cuota al vender mi producto.
es bueno cuando las personas tenemos algunos problemas económicos que no podemos evitar , como la sequía
la reprogramación es importante porque me ayudó en un momento difícil económicamente
ayuda en momentos difíciles a las familias que nos afectó la sequía
muy bueno porque con la reprogramación puede destinar parte del dinero que tenía en comprar insumos agrícolas para la siembra
es muy bueno para todos los que tenemos problemas económicos por la sequía
me ayudó porque no pude conseguir la cuota , porque no tuve buena cosecha por la sequía
ayuda a las personas, así no nos préstamos para pagar sino nos dieron tiempo adicional
es muy bueno para los clientes
ayuda a las personas a no endeudarse más ni entrar en mora
es muy buena me ayudo así no me preste para pagar y sembrar este año

es muy bueno por que ayuda a los clientes que tenemos problemas económicos a caída de la sequía
me ayudo debido a que por la sequía no pude reunir la totalidad de mi cuota
muy bueno, con mi nueva cuota podrá cancelar sin problemas
bueno que piensen en los clientes y nos ayudan cuando tenemos problemas
muy bueno, por que ayuda a los clientes a poder solicitar cambios en el plan de pagos
muy bueno para los clientes

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

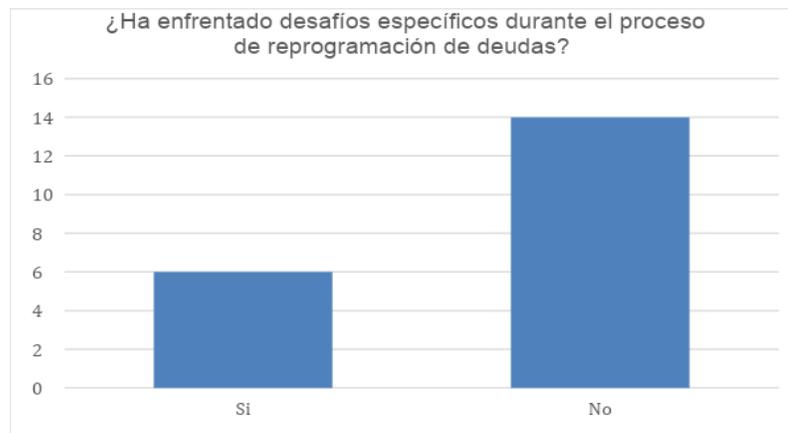
La tabla 10 revela que la reprogramación tiene un impacto positivo en momentos difíciles, siendo útil en situaciones económicas adversas, especialmente relacionadas con la sequía. Además, varios clientes destacan que esta práctica les ha permitido evitar recurrir a préstamos externos, mejorando su situación financiera. Se resalta la flexibilidad de la reprogramación al adaptarse a problemas económicos individuales, como la imposibilidad de reunir cuotas debido a la sequía. También se menciona que esta medida posibilita destinar recursos a necesidades urgentes, como insumos agrícolas. Los clientes expresan gratitud hacia el banco por considerar y ayudar en momentos difíciles.

Tabla 11. Aspectos importantes de la tabla 11.

Aspectos importantes de la tabla 11	Casos
Impacto Positivo en Momentos Difíciles	16
Evita Recurrir a Préstamos Externos	4
Ajuste a Problemas Económicos Individuales	5
Posibilidad de Destinar Recursos a Necesidades Urgentes	3
Aprecian la Consideración del Banco hacia los Clientes	5
Contribución a Evitar Endeudamiento y Mora	2

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 8. ¿Ha enfrentado desafíos específicos durante el proceso de reprogramación de deudas?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 12. ¿Ha enfrentado desafíos específicos durante el proceso de reprogramación de deudas?

¿Ha enfrentado desafíos específicos durante el proceso de reprogramación de deudas?	Total
Si	6
No	14

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 13. Si respondió "Sí" en la pregunta 10, ¿puede describir brevemente los desafíos enfrentados?

Si respondió "Sí" en la pregunta 10, ¿puede describir brevemente los desafíos enfrentados?
no pude conseguir el interés que se tenía que pagar hasta la fecha
mi garante no estaba en la ciudad, tuvo que venir a firmar
no me quisieron dar certificación en mi comunidad y era un requisito
me faltó dinero para completar el pago de interés
mi garante ya no quiso garantizarme y no pude conseguir otro garante.
mis garantes no quisieron firmar, los convencí.

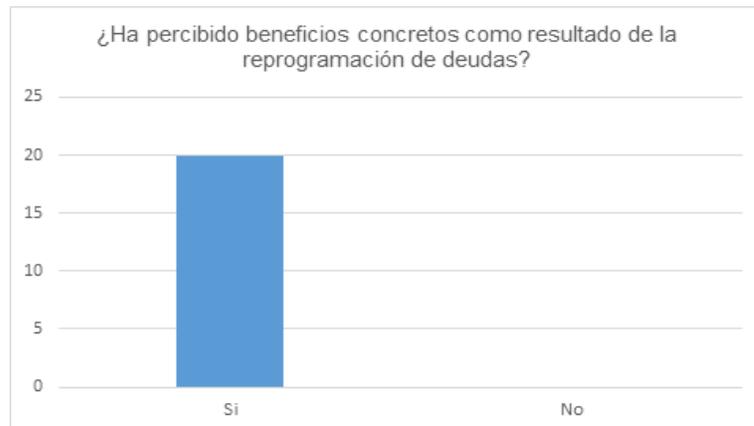
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Los desafíos encontrados por aquellos que respondieron "Sí" a la anterior pregunta, abarcan diversos aspectos:

- Dificultad para pagar el interés a tiempo: Problemas financieros al reunir la cantidad necesaria para los intereses en la fecha establecida.
- Ausencia de garante, necesidad para firmar: Obstáculos, es necesaria la presencia física del garante para firmar.
- Rechazo de certificación comunitaria: Problemas con requisitos, afectando la aprobación del proceso.
- Insuficiencia de fondos para cubrir intereses: Limitación financiera directa, dificultades para cumplir con las obligaciones monetarias.
- Negativa del garante original y dificultad para encontrar otro: Riesgos relacionados con la garantía y problemas para obtener respaldo financiero.
- Convencer a garantes para firmar: Destaca habilidades de negociación y resolución de conflictos como una solución efectiva.

La diversidad de desafíos resalta la importancia de soluciones flexibles y personalizadas en el proceso de reprogramación de deudas.

Gráfico 9. ¿Ha percibido beneficios concretos como resultado de la reprogramación de deudas?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 14. ¿Ha percibido beneficios concretos como resultado de la reprogramación de deudas?

¿Ha percibido beneficios concretos como resultado de la reprogramación de deudas?	Total
Si	20
No	0

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

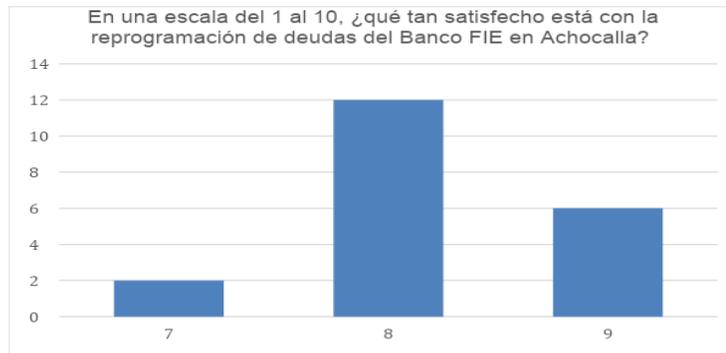
Tabla 15. Si respondió "Sí" en la pregunta 12, ¿puede detallar los beneficios que ha percibido?

Si respondió "Sí" en la pregunta 12, ¿puede detallar los beneficios que ha percibido?
Tendré 6 meses más para conseguir mi próxima cuota
Solicite 2 meses adicionales de gracia a capital.
Traeré mi cuota en 6 meses porque mi cuota es semestral, me dará tiempo de cosechar mi producto y cancelar
Me ayudó, porque no me presté dinero de otras personas.
Me ayudo ahorre y mejoró mi situación financiera
Me dio tiempo para recaudar mi próxima cuota
Me libero de pagar mi cuota por un semestre
Me rebajó la carga financiera ya que puede invertir el dinero que tenía para la siembra
Estoy tranquila actualmente ya trabajando para reunir mi cuota próxima
Pagare menos cuota
No me endeude con terceras persona
Me dieron un plazo para poder reiniciar con los pagos de mi cuota
No tuve que vender mi ganado lechero para pagar mi cuota, me hubiese quedado sin nada
Bajo mi cuota
Los 3 meses de gracia y pagaré menos de la mitas de mi cuota
Disminuyo mi carga financiera, utilice el dinero que reuní para instalar riego

Estaré económicamente estable, porque bajo mi cuota
alcanzare a pagar tranquilamente mi cuota
Con mi nueva cuota cancelare sin problemas hasta que se normalice mi actividad y si puedo y me alcanza lo liquidare la deuda
El más importante que redujo mi cuota y que traeré mi cuota en el próximo semestre después de mi cosecha

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 10. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la reprogramación de deudas del Banco FIE en Achocalla?



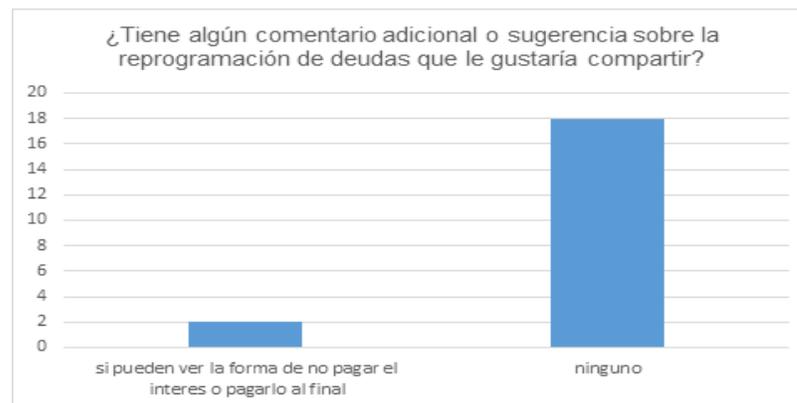
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 16. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la reprogramación de deudas del Banco FIE en Achocalla?

En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la reprogramación de deudas del Banco FIE en Achocalla?	Total
7	2
8	12
9	6

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Gráfico 11. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre la reprogramación de deudas que le gustaría compartir?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Tabla 17. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre la reprogramación de deudas que le gustaría compartir?

¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre la reprogramación de deudas que le gustaría compartir?	Total
Si pueden ver la forma de no pagar el interés o pagarlo al final	2
Ninguno	18

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

- Resultados de la entrevista:** Se ha recopilado información a través de una entrevista con el Jefe de Agencia, Luis Elliott Quiroz Garcia, cuya experiencia de 16 años en el Banco FIE proporciona una perspectiva integral sobre la implementación, impacto financiero, percepciones y condiciones de trabajo relacionadas con la reprogramación de deudas. A continuación, presentamos los resultados detallados de la entrevista, ofreciendo una visión completa de los aspectos clave que delinear la efectividad de esta estrategia en el contexto de Achocalla:

Tabla 18. Entrevista al Jefe de Agencia Achocalla del Banco FIE.

ÍTEMS	RESPUESTA
Datos Personales	Luis Elliott Quiroz Garcia, Jefe de Agencia, 16 años en el Banco Fie.
A. Implementación y Ejecución:	
1: ¿Puede proporcionar una visión general del proceso de implementación de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?	Existen varias tipos de reprogramaciones en función al tipo de crédito del cliente, están acordes a facilitar que los clientes puedan volver a pagar sus créditos sin afectar los gastos familiares, también sujetas al tipo de flujo de caja de cada actividad evaluada, también están las que por algún motivo necesitan una segunda o tercera reprogramación.

<p>2: ¿Cuáles son los criterios esenciales utilizados para seleccionar a los beneficiarios de la reprogramación de deudas?</p>	<p>Clientes que tengan una actividad económica en funcionamiento, moral de pago y que la actividad o actividades de la unidad productiva estén en funcionamiento y estén dentro de las normas del banco.</p>
<p>B. Impacto Financiero:</p>	
<p>3: ¿Cómo ha observado que la reprogramación de deudas afecta la situación financiera de los individuos afectados?</p>	<p>Una reprogramación es adecuar las cuotas de los clientes a la nueva realidad económica y también a su flujo de caja actual, están diseñadas para no afectar los gastos familiares y a que los clientes puedan volver a retomar sus cuotas de una manera que no afecte la actividad ni la unidad familiar.</p>
<p>4: ¿Qué cambios específicos se han implementado en los plazos de pago y tasas de interés como resultado de la reprogramación de deudas?</p>	<p>Las reprogramaciones están sujetas a la capacidad de pago actual, si es necesario bajar la tasa de interés se la hace y también modificar la periodicidad de las cuotas.</p>
<p>C. Percepciones, Desafíos y Beneficios:</p>	
<p>5: ¿Cuáles son las percepciones predominantes</p>	<p>De alivio debido a que además de reducir las cuotas de su crédito original, hay clientes que se les otorga un periodo</p>

<p>entre los beneficiarios de la reprogramación de deudas en Achocalla?</p>	<p>de gracia para que puedan tener mas tiempo para reactivar o mejorar su actividad</p>
<p>6: ¿Puede identificar los principales desafíos que enfrentan los beneficiarios durante el proceso de reprogramación?</p>	<p>Generalmente es el pago de intereses debido a que solo podemos reprogramara capital y no intereses, esto debido a políticas del banco y la ASFI, también lograr que sus garantes vuelvan a firmar, por varios factores.</p>
<p>7: ¿Qué beneficios específicos han sido percibidos por los individuos que han experimentado la reprogramación de deudas?</p>	<p>La disminución de su cuota, el periodo de gracia de hasta 3 meses para reactivación de su actividad, flujos personalizados en su plan de pagos para clientes con actividades con poco flujo pero que a futuro lograrán mejorar sus ingresos</p>
<p>D. Condiciones de Trabajo:</p>	
<p>8: ¿Cómo ha notado que la implementación de la reprogramación de deudas afecta las dinámicas laborales y el entorno de trabajo en la agencia de Achocalla?</p>	<p>Al ser un trabajo de campo y muchas veces de búsqueda de los clientes y garantes, llega a afectar los tiempos y obligaciones del funcionario en muchos casos afectando la productividad en la colocación de nuevas operaciones y alargando el horario de trabajo.</p>

<p>9: ¿Cuáles son los principales aspectos a considerar en el trato con los beneficiarios durante este proceso?</p>	<p>La paciencia para explicar a los clientes y garantes los beneficios de la reprogramación.</p>
<p>Conclusiones y Reflexiones Personales</p>	
<p>10: ¿Cómo describiría su experiencia personal al trabajar en la implementación de la reprogramación de deudas?</p>	<p>Es una oportunidad de lograr que los clientes en mora logren vigentar y volver a ser clientes con buen comportamiento de pago, también se puede identificar que existen clientes que por las políticas de diferimiento y prórroga.</p>
<p>11: ¿Ha observado cambios significativos en la percepción del Banco FIE por parte de la comunidad debido a esta estrategia?</p>	<p>Si debido a que las reprogramaciones y otras medidas después de la pandemia lograron ayudar a muchos clientes y esto repercute en agradecimiento y confianza de nuestra clientela .</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de trabajo de campo, entrevista efectuada el 16 de diciembre de 2023.

El proceso de reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023 se caracteriza por su adaptabilidad a diversos créditos, priorizando la facilitación del pago

sin afectar los gastos familiares. La variedad de reprogramaciones se ajusta al flujo de caja, incluso contemplando segundas o terceras reprogramaciones. Los criterios clave para beneficiarios son la continuidad económica, moral de pago y cumplimiento de normas bancarias, reflejando flexibilidad y criterios sólidos. La reprogramación ha logrado adecuar cuotas a la nueva realidad económica, evitando afectar gastos familiares, con cambios en plazos y tasas adaptados a la capacidad de pago. Las percepciones de los beneficiarios destacan alivio con reducción de cuotas, períodos de gracia y flujos de pago personalizados. Aunque persisten desafíos como pago de intereses, los beneficios incluyen períodos de gracia de hasta 3 meses y soluciones personalizadas, resaltando la importancia de estrategias flexibles y personalizadas.

3.2. Conclusiones del diagnóstico.

- **Encuesta:**

El análisis demográfico revela una diversidad de participantes, abarcando distintos grupos de edad, géneros y niveles de educación. La mayoría de los encuestados clasifican su situación financiera como neutral. La participación de 20 beneficiarios en la reprogramación destaca la relevancia de la estrategia en la comunidad. La implementación y ejecución de la reprogramación reciben una calificación mayoritariamente positiva, con 19 de los beneficiarios evaluándose como "bueno". Esto sugiere una percepción favorable hacia la eficacia y calidad del proceso de reprogramación por parte del Banco FIE.

Todos los encuestados han experimentado un impacto positivo en su situación financiera. Los principales beneficios percibidos incluyen la reducción de cuotas, extensiones de plazo, periodos de gracia y la posibilidad de destinar recursos a necesidades específicas. El análisis detallado indica que la reprogramación ha cumplido su objetivo al proporcionar soluciones personalizadas y flexibles. Las respuestas subrayan la utilidad de la reprogramación en momentos económicos difíciles, evitando recurrir a préstamos externos y adaptándose a problemas económicos individuales, especialmente relacionados con la sequía. La consideración del Banco FIE y la contribución a evitar endeudamiento y mora son aspectos apreciados por los encuestados.

Seis beneficiarios señalan desafíos durante el proceso de reprogramación, como dificultades para pagar intereses, ausencia de garantes y rechazo de certificaciones comunitarias. Estos desafíos resaltan la importancia de abordar casos individuales con soluciones flexibles. La mayoría de los encuestados expresan niveles de satisfacción significativos, con evaluaciones que van desde 7 hasta 9 en una escala del 1 al 10. Esto indica una percepción general positiva de la reprogramación de deudas implementada por el Banco FIE en Achocalla durante 2023. Dos encuestados plantean sugerencias sobre la gestión de intereses, sugiriendo la posibilidad de no pagar intereses o hacerlo al final del proceso. La mayoría no presenta comentarios adicionales, lo cual puede indicar un grado general de satisfacción. La encuesta refleja un impacto positivo de la reprogramación de deudas, destacando su adaptabilidad, beneficios concretos para los beneficiarios y una percepción general favorable. A pesar de algunos desafíos identificados, la estrategia ha

demostrado ser esencial para mitigar las dificultades financieras de la comunidad, destacando la importancia de enfoques personalizados en la gestión de deudas.

- **Entrevista al Jefe de Agencia:**

La efectividad de la reprogramación de deudas se manifiesta en la capacidad de adecuar las cuotas a la nueva realidad económica de los individuos, evidenciando una clara intención de mitigar la carga financiera. La flexibilidad en la modificación de plazos de pago y tasas de interés muestra una estrategia diseñada para abordar las necesidades individuales, lo que contribuye a una solución personalizada y pragmática. Aunque los beneficiarios en Achocalla experimentan un sentido de alivio, respaldado por la reducción de cuotas y períodos de gracia para reactivar actividades económicas, se identifican desafíos persistentes, como el pago de intereses y la gestión de garantes. No obstante, los beneficios percibidos, como la disminución de cuotas y flujos de pago personalizados, destacan la utilidad de la reprogramación en apoyar a actividades con ingresos futuros prometedores. Estos hallazgos subrayan la importancia de estrategias financieras flexibles y personalizadas, resaltando la efectividad de la reprogramación de deudas como un medio crucial para abordar las complejidades económicas de los individuos afectados en Achocalla.

4. PROPUESTA

4.1. Nombre de la Propuesta:

“Fortalecimiento de la Estrategia de Reprogramación de Deudas para la Sostenibilidad Financiera en Achocalla”.

4.2. Fundamentación de la Propuesta:

Basándonos en los resultados del diagnóstico y en la revisión de la literatura científica, se ha comprobado la eficacia de la reprogramación de deudas como herramienta clave para mitigar las dificultades financieras en comunidades afectadas por situaciones adversas, como la sequía. La diversidad de desafíos identificados, junto con las sugerencias de los beneficiarios, resalta la necesidad de fortalecer y adaptar las estrategias actuales.

4.3. Objetivo General de la Propuesta:

Mejorar la sostenibilidad financiera de los beneficiarios en Achocalla mediante el fortalecimiento de la estrategia de reprogramación de deudas, garantizando una mayor adaptabilidad a las necesidades individuales y la resolución de desafíos específicos.

4.4. Actividades:

Realizar un análisis detallado de cada caso para identificar desafíos específicos y diseñar soluciones personalizadas.

Implementar programas de capacitación para garantes, mejorando su comprensión del proceso y fomentando su participación activa.

Evaluar y ajustar las políticas actuales de gestión de intereses, considerando esquemas que alivien la carga financiera inicial.

Establecer un sistema de monitoreo constante para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

Desarrollar programas de comunicación transparente y educación financiera para mejorar la comprensión de los beneficiarios sobre los procesos de reprogramación.

4.5 Metodología de Aplicación:

La implementación de la propuesta se llevará a cabo en fases, comenzando con el análisis detallado de casos y la capacitación de garantes. Posteriormente, se realizarán ajustes en las políticas de gestión de intereses, seguidos de la implementación de programas de comunicación y educación financiera. El monitoreo constante permitirá una evaluación en tiempo real y la adaptación continua de las estrategias.

4.6. Recursos:

Recursos Humanos: Personal especializado en análisis financiero, capacitadores y profesionales en comunicación.

Recursos Financieros: Presupuesto para la implementación de programas de capacitación y comunicación.

Recursos Tecnológicos: Plataformas para el monitoreo continuo y la recopilación de datos.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El análisis exhaustivo de la efectividad de la reprogramación de deudas implementada por el Banco FIE en la agencia de Achocalla durante la gestión 2023 ha revelado una estrategia que ha impactado significativamente en la sostenibilidad financiera de los beneficiarios afectados por eventos climatológicos. La evaluación detallada proporciona una comprensión integral de los resultados obtenidos y la necesidad de introducir mejoras estratégicas para optimizar aún más los beneficios para los usuarios. La implementación y ejecución de la reprogramación de deudas en el Banco FIE, específicamente en Achocalla, ha demostrado ser adaptable a eventos climatológicos y contribuyó al control de la cartera en mora de un 0.89% en la gestión 2022 a un 1.55% en la gestión 2023, sobre una cartera total de la agencia de 15.330.596 dólares alcanzadas hasta la gestión 2023.

Los resultados indican un impacto financiero positivo para los beneficiarios, con una clara manifestación de beneficios concretos como la reducción de cuotas, extensiones de plazo y periodos de gracia. A pesar de algunos desafíos identificados, el análisis detallado subraya la importancia de la reprogramación de deudas en la mejora de la sostenibilidad financiera de los individuos afectados por eventos climatológicos. Las percepciones de los beneficiarios revelan una alta utilidad de la reprogramación de deudas, especialmente en momentos económicos difíciles. La estrategia ha contribuido significativamente a evitar endeudamiento y mora, generando así altos niveles de

satisfacción entre los beneficiarios. La consideración del Banco FIE hacia las circunstancias individuales ha sido un factor clave en la positiva evaluación de los usuarios. Los desafíos específicos enfrentados por los beneficiarios, como dificultades para pagar intereses y obstáculos relacionados con garantes. Estos desafíos subrayan la importancia de abordar casos individuales con soluciones más flexibles y adaptadas a las circunstancias climáticas que puedan afectar la capacidad de pago de los beneficiarios. Las conclusiones apuntan hacia la necesidad de introducir mejoras en la estrategia de reprogramación de deudas. Como la consideración de soluciones más flexibles para casos específicos relacionados con eventos climatológicos, así como la revisión de procesos vinculados a intereses y garantes.

5.2. Recomendaciones

Estas recomendaciones se fundamentan en los hallazgos del análisis y buscan optimizar la estrategia de reprogramación de deudas, fortaleciendo la capacidad del Banco FIE para enfrentar los desafíos económicos de los beneficiarios afectados por eventos climatológicos en Achocalla:

Implementar programas de asesoramiento financiero continuo para los beneficiarios, con el fin de fortalecer la comprensión de los términos de la reprogramación y brindar orientación sobre prácticas financieras saludables.

Establecer un sistema de evaluación continua del impacto de la reprogramación de deudas, recopilando regularmente percepciones y experiencias de los beneficiarios. Esto permitirá realizar ajustes a la estrategia según sea necesario.

Fortalecer la colaboración con entidades locales, como organizaciones comunitarias, para facilitar la identificación temprana de situaciones económicas difíciles y proporcionar un apoyo integral a los beneficiarios.

Considerar la creación de fondos de emergencia destinados específicamente a situaciones climatológicas adversas.

BIBLIOGRAFÍA

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) (s.f.). Crédito. Recuperado de:

<http://www.asfi.gob.bo/servicios/informacion-financiera/creditos>

Anderson, J. y Green, R. (2020). El papel del alivio de la deuda en la recuperación de desastres naturales. Peligros ambientales.

Banco de México. (2021). Crédito y tasas de interés. Recuperado de

<https://www.banxico.org.mx/->

[aberto/index.html?action=cadastrarTaxasMercadoAberto](https://www.banxico.org.mx/aberto/index.html?action=cadastrarTaxasMercadoAberto)

Banco FIE (s.f.). Acerca de nosotros. Recuperado de

<http://www.bancofie.com.bo/institutional/acerca-de-nosotros/>

Babbie, E. (2016). La práctica de la investigación social. Aprendizaje Cengage.

Barbier, A., et al. (2020). El cambio climático y el sistema financiero: una revisión y una agenda de investigación futura. Revista de Economía y Finanzas,

Bolivia. Ley N° 393. Ley de Servicios Financieros. (2013). Gaceta Oficial de Bolivia, 9 de febrero.

Decreto Supremo N° 2055. (2014). La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial de Bolivia.

Brealey, RA, et al. (2017). Principios de las finanzas corporativas. Educación McGraw Hill.

Creswell, JW y Creswell, JD (2017). Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos. Publicaciones sabias.

Dedeurwaerdere, T. y Raineri, A. (2020). La Agenda 2030 como modelo para las finanzas sostenibles: medidas políticas para aumentar las inversiones en los ODS y evitar inversiones en malas prácticas en los ODS. Economía Ecológica.

Fujisaka, S., et al. (1997). Cambios en la agricultura tropical de lluvia. En: Lal R., Squires V.P. (eds) Cambio climático y agricultura.

Hernández, R., et al.(2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill.

IPCC. (2012). Gestionar los riesgos de para avanzar en la adaptación al cambio climático, Prensa de la Universidad de Cambridge.

Johnson, L. (2015). Opciones de pago para prestatarios morosos. Revista de Banca y Finanzas.

- Jones, S. (2018). ¿coproducir conocimiento sobre el riesgo de inundaciones? Experimentar con compromisos alternativos entre ciudadano y Estado. *Revista geográfica*.
- Kuznetsova, EY, et al. (2017). Regionalización de las precipitaciones africanas basada en la climatología. *Investigación climática*.
- Lobell, D., et al. (2011). Extensión del impacto de las temperaturas del aire sobre el rendimiento del trigo. *Naturaleza Cambio Climático*.
- Mendelsohn, R., et al. (2000). El impacto distributivo del cambio climático en los países ricos y pobres. *Economía del medio ambiente y el desarrollo*.
- Moreno, M., et al. (2020). La importancia del microcrédito para la inclusión financiera en Bolivia. *Revista Latinoamericana de Administración*
- Políticas y Normas de crédito de Banco FIE (2023)
- Real Academia Española. (2014). Afectado. Deudor. *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/afectado>
- Rocha, J., & Caro, G. (2014). El crédito al sector privado no financiero y su relación con la actividad económica en Colombia. *Ensayos sobre Política Económica*
- Smith, L. (2019). Recuperación de desastres y servicios financieros: estrategias de respuesta y reducción de riesgos. *Revista Internacional de Reducción del Riesgo de Desastres*.

Trenberth, K. et al. (2003). Estimaciones del presupuesto hídrico global y su ciclo anual utilizando datos de observación y modelos. Revista de hidrometeorología.

Wang, Y., et al. (2018). Impacto de la sequía en los cultivos de maíz y trigo en China. El futuro de la Tierra.

Wilhite, DA (2000). La sequía como peligro natural: conceptos y definiciones. En I. S. Shiklomanov (Ed.).

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo de la entrevista: Analizar la reprogramación de deudas para afectados por eventos climatológicos implementada por el Banco FIE en su agencia de Achocalla durante la gestión 2023, para comprender cómo esta estrategia contribuye a mitigar las consecuencias económicas derivadas de tales eventos.

Datos Personales: Nombre Completo, Cargo en el Banco FIE, Tiempo en el Banco FIE.

A. Implementación y Ejecución:

Pregunta 1: ¿Puede proporcionar una visión general del proceso de implementación de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?

Pregunta 2: ¿Cuáles son los criterios esenciales utilizados para seleccionar a los beneficiarios de la reprogramación de deudas?

B. Impacto Financiero:

Pregunta 3: ¿Cómo ha observado que la reprogramación de deudas afecta la situación financiera de los individuos afectados?

Pregunta 4: ¿Qué cambios específicos se han implementado en los plazos de pago y tasas de interés como resultado de la reprogramación de deudas?

C. Percepciones, Desafíos y Beneficios:

Pregunta 5: ¿Cuáles son las percepciones predominantes entre los beneficiarios de la reprogramación de deudas en Achocalla?

Pregunta 6: ¿Puede identificar los principales desafíos que enfrentan los beneficiarios durante el proceso de reprogramación?

Pregunta 7: ¿Qué beneficios específicos han sido percibidos por los individuos que han experimentado la reprogramación de deudas?

D. Condiciones de Trabajo:

Pregunta 8: ¿Cómo ha notado que la implementación de la reprogramación de deudas afecta las dinámicas laborales y el entorno de trabajo en la agencia de Achocalla?

Pregunta 9: ¿Cuáles son los principales aspectos a considerar en el trato con los beneficiarios durante este proceso?

Conclusiones y Reflexiones Personales:

Pregunta 10: ¿Cómo describiría su experiencia personal al trabajar en la implementación de la reprogramación de deudas?

Pregunta 11: ¿Ha observado cambios significativos en la percepción del Banco FIE por parte de la comunidad debido a esta estrategia?

Agradecemos sinceramente su tiempo y contribución. Su valioso aporte será esencial para comprender la efectividad de la reprogramación de deudas en situaciones climatológicas adversas.

Anexo 2. Cuestionario para la encuesta.

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta para Clientes del Banco FIE - Reprogramación de Deudas (Achocalla, 2023)

Introducción: Gracias por participar en nuestra encuesta. Su opinión es crucial para analizar la efectividad de la reprogramación de deudas implementada por el Banco FIE en la agencia de Achocalla durante 2023. Asegúrese de responder con honestidad, sus respuestas son anónimas y confidenciales.

Datos Demográficos:

1. Edad:

- Menos de 18

- 18-25

- 26-35

- 36-45

- 46-55

- 56 o más

2. Género:

- Masculino

- Femenino

- No binario

- Otro (especificar)

3. Nivel de Educación:

- Primaria

- Secundaria

- Universitaria

- Postgrado

4. ¿Cómo clasificaría su situación financiera actual?

- Muy difícil

- Difícil

- Neutral

- Cómoda

- Muy cómoda

Preguntas sobre la Reprogramación de Deudas:

Implementación y Ejecución

5. ¿Ha sido beneficiario de la reprogramación de deudas en la agencia de Achocalla durante 2023?

- Sí - No

6. Si respondió "Sí" en la pregunta 5, ¿cómo calificaría la implementación y ejecución de la reprogramación de deudas?

- Excelente

- Bueno

- Regular

- Malo

- Muy malo

Impacto Financiero:

7. ¿Ha experimentado algún impacto en su situación financiera debido a la reprogramación de deudas?

- Sí - No

8. Si respondió "Sí" en la pregunta 7, ¿puede describir brevemente el impacto observado (por ejemplo, reducción de carga financiera, cambios en plazos de pago o tasas de interés)?

Percepciones, Desafíos y Beneficios:

9. ¿Cuáles son las principales percepciones que tiene sobre la reprogramación de deudas en el Banco FIE?

10. ¿Ha enfrentado desafíos específicos durante el proceso de reprogramación de deudas?

- Sí - No

11. Si respondió "Sí" en la pregunta 10, ¿puede describir brevemente los desafíos enfrentados?

12. ¿Ha percibido beneficios concretos como resultado de la reprogramación de deudas?

- Sí - No

13. Si respondió "Sí" en la pregunta 12, ¿puede detallar los beneficios que ha percibido?

Conclusión:

14. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan satisfecho está con la reprogramación de deudas del Banco FIE en Achocalla?

15. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre la reprogramación de deudas que le gustaría compartir?

Agradecemos sinceramente su participación. Sus respuestas son fundamentales para mejorar nuestros servicios y contribuir a la resiliencia financiera de la comunidad en situaciones climatológicas adversas.