

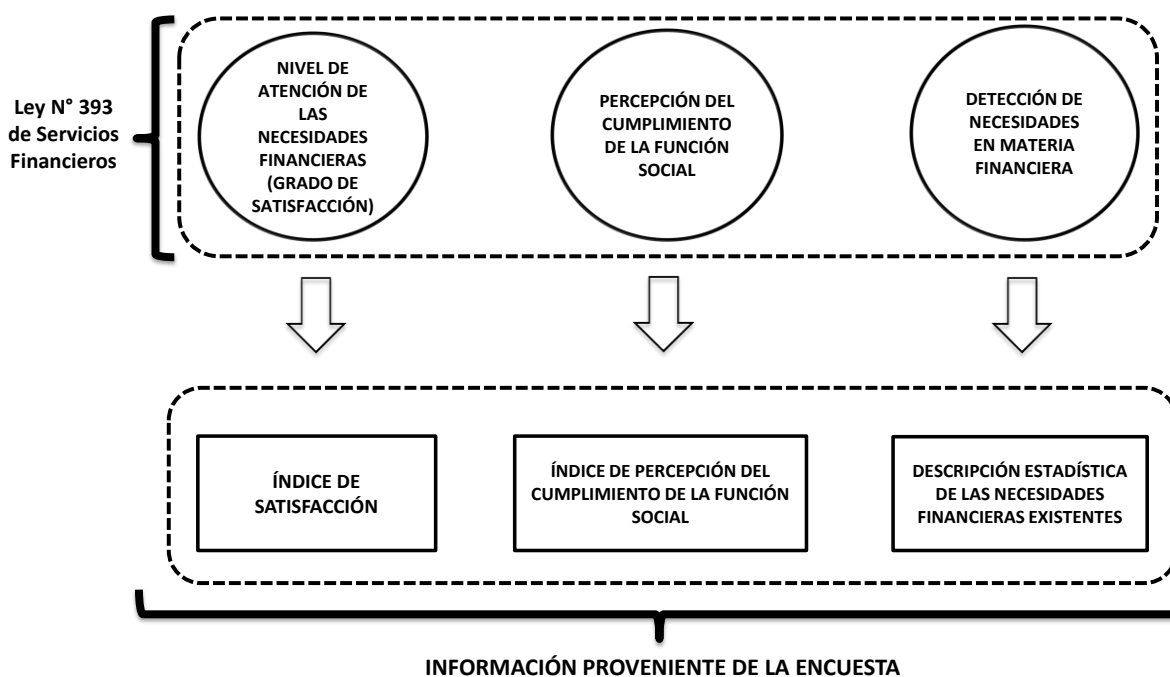
## RESULTADOS DE LA PRIMERA ENCUESTA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Por mandato del artículo 116 de la Ley N.º 393 de Servicios Financieros la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero realizó, el 4 de septiembre de 2015, la Primera Encuesta Nacional de Servicios Financieros (1ENSF) con el objetivo de obtener, de forma directa, información que revele las necesidades y percepciones de los consumidores sobre los servicios que reciben en el sistema financiero.

La 1ENSF consideró, en el marco de la Ley N.º 393, tres elementos centrales a evaluar:

- Las necesidades de los encuestados en materia financiera;
- El nivel de atención de las necesidades en materia financiera por parte de las entidades financieras;
- Las percepciones de la población sobre el grado de cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros.

El siguiente esquema resume la relación existente entre el mandato de la Ley N.º 393 y los indicadores que se elaboraron a partir de la encuesta:



La etapa de recolección de datos se efectuó en las nueve ciudades capitales de Bolivia y en la ciudad de El Alto; contó con el apoyo de 230 estudiantes de las Facultades de Ciencias Económicas de 10 universidades del país. Realizada la transcripción de los datos recabados en la encuesta, se calcularon los índices de satisfacción de servicios financieros y de percepción sobre el cumplimiento de la función social a través de un modelo simplificado que considera el enfoque de variables latentes. La metodología emplea las recomendaciones de diversos autores sobre la forma en que deben calcularse los índices de satisfacción y percepción.

De esta manera, en una escala del 0 al 10, el índice de satisfacción se situó en 7.85 y el de percepción del cumplimiento de la función social en 7.59.



Asimismo, la información recogida en la 1ENSF permitió construir estadísticas descriptivas relacionadas con las necesidades de los consumidores en materia financiera. Los aspectos sobre los que se indagó incluyeron el ahorro y servicios asociados, la banca por internet, los cajeros automáticos y los créditos. A partir del análisis efectuado, se identificaron, entre otras, necesidades asociadas con el desconocimiento de los productos y servicios financieros que ofertan las entidades financieras, problemas operativos en cajeros automáticos y el acceso al crédito para determinados grupos de población.

Los resultados de la 1ENSF constituyen una línea base a partir de la cual en los siguientes años, se evaluarán los avances en la atención de las necesidades de la población en materia financiera, su grado de satisfacción con el servicio que prestan las entidades financieras y su percepción con respecto al cumplimiento de la función social asignada por ley.