USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

FLACSO GUATEMALA
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
Sede Guatemala

ESTUDIO *Exploratorio*

Buenas prácticas de inclusión financiera (BPIF) en departamentos de alta migración en Guatemala

Guatemala, enero 2024

ESTUDIO *Exploratorio*

Buenas prácticas de inclusión financiera (BPIF) en departamentos de alta migración en Guatemala

ESTUDIO EXPLORATORIO DE BUENAS PRACTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN DEPARTAMENTOS DE ALTA MIGRACION EN GUATEMALA

Agradecemos a las organizaciones, cooperativas, instituciones y redes entrevistadas, vinculadas a productos, proyectos o programa de Inclusión Financiera que atienden a la población guatemalteca impulsando iniciativas económicas para el desarrollo familiar y de sus comunidades, y respondieron a nuestra invitación a colaborar facilitando la información requerida para realizar la investigación. Esperando que sea un recurso que sirva para establecer puentes de comunicación, diálogo e intercambio de saberes, experiencias y conocimientos sobre este tema.

Coordinadora de la investigación

María del Rosario Martínez A, investigadora senior y especialista en migración y desarrollo
Equipo de investigación:
Sonia María Pellecer, Investigadora y experta en Inclusión Financiera
Silvia Negreros, Investigadora social
Walter López, Asistente de investigación

Transcriptores:
José Estuardo Celada
Jodsvin Lombardo Estévez

Redacción y estilo
Julio Guillén Velázquez,
Doctor en Estudios Regionales, Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas, Universidad Autónoma de Chiapas, México.

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES (FLACSO)
Unidad Académica Guatemala

De la primera edición, 2024, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
3ª calle, 4-44 zona 10, Ciudad de Guatemala, C.A.
PBX: (502) 20147444
https://www.flacso.edu.gt

Hecho en Guatemala. Made in Guatemala

Índice

Siglas y acrónimos 4

1. Introducción 5

2. Antecedentes 7

3. Metodología del estudio 9

4. Contexto 10

5.Características de las productos y servicios financieros inclusivos en los departamentos de Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango y Quiché 14

5.1 Servicios por tipo de organización 16

5.2 Productos y servicios 17

5.3 Perfil del usuario por tipo de iniciativa económica 20

6. Opiniones sobre los criterios OCDE de inclusión financiera que promueven las organizaciones 22

6.1 Cooperativas 22

6.2 Asociaciones 23

6.3 Programas / proyectos 24

7. Tipo de apoyo complementario a los usuarios 25

7.1 Participación en espacios que promueven la inclusión financiera 25

7.2 Apoyos que las organizaciones gestionan para sus clientes o usuarios 26

8. Retos y desafíos que enfrentan las organizaciones para brindar productos y servicios inclusivos 28

9. Lecciones aprendidas y buenas prácticas 30

10. Historias de éxito de clientes, socios y usuarios reportadas por las organizaciones 36

11. Criterios de selección de cooperativas y asociaciones (EFIS) 38

12. Conclusiones 40

13. Recomendaciones 42

17. Bibliografía 44

Anexos 45

Anexo A. Cuadros 45

Anexo B. Ficha técnica del estudio 48

Siglas y ACRÓNIMOS

ADICLA	Asociación de Desarrollo Integral Cuenca del Lago de Atitlán
ACREDICOM	Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Varios, Movimiento Campesino del Altiplano
ADIGUA	Asociación para el Desarrollo Integral de Guatemala
ADISA	Asociación para el Desarrollo Integral de San Antonio Ilotenango
ASODINE	Asociación de Desarrollo Integral de Agricultores Nueva Esperanza
BANGUAT	Banco de Guatemala
BPIF	Buenas Prácticas de Inclusión Financiera
CARI (siglas en inglés)	Central América Regional Initiative
CEPAL	Comisión Económica para América Latina
COLUA	Cooperativa La Unión Argueta
COMIF	Comisión de Inclusión Financiera
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
FENACOAC	Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala
INACOP	Instituto Nacional de Cooperativas
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
INE	Instituto Nacional de Estadística
MICOOPE	Sistema cooperativo MICOOPE
MIPYMES	Micro, pequeñas y medianas empresas
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
ONG	Organización no gubernamental
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
PIB	Producto Interno Bruto
REDIMIF	Red Centroamericana y del Caribe de Micro Finanzas
Red FASCO	Red de finanzas rurales de Guatemala
SIB	Superintendencia de Bancos
USAID (siglas en inglés)	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

1. Introducción

El presente trabajo de investigación es producto del convenio entre Central América Regional Initiative (CARI) Guatemala y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), con la finalidad de contribuir al análisis de prácticas locales de inclusión financiera sobre la oferta de servicios y productos micro financieros en los departamentos de Huehuetenango, Quetzaltenango, San Marcos, Sololá, Quiché y Totonicapán, mismos que presentan alta incidencia de migrantes, con el propósito de conocer opiniones y percepciones sobre las prácticas de inclusión financiera de personas que laboran en cooperativas, asociaciones y programas o proyectos. Para lo cual, se consideraron 20 municipios distribuidos en los departamentos mencionados, en los cuales se visitaron cooperativas, asociaciones y programas o proyectos que ofertan productos y servicios financieros.

Este estudio de investigación tiene dos objetivos, el primero, comentar los resultados del diagnóstico de prácticas locales de inclusión financiera, el cual se realizó por medio de intercambios locales, reuniones de trabajo y eventos de socialización entre actores locales y tomadores de decisión; y, el segundo, generar información y coordinación desde lo local para la incidencia en la actualización de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y las políticas económicas nacionales; por lo cual se dan a conocer los productos y servicios financieros que las organizaciones locales ofertan para promover la inclusión financiera y, a la vez, generar información desde la incidencia que permita brindar a la ENIF y a las políticas económicas nacionales una percepción de cómo se desarrolla la inclusión financiera en los seis departamentos investigados, contribuyendo en ampliar y mejorar el acceso y uso de estos productos y servicios financieros, especialmente para la población que se le dificulta integrarse al sistema financiero nacional, por ejemplo, mujeres, jóvenes, población indígena, migrantes y familiares de migrantes.

Entre los principales hallazgos encontrados, se puede decir que los grupos de población objetivo del estudio, mujeres, jóvenes y familiares de migrantes se ven limitados para acceder a los productos y servicios específicos para ellos, como consecuencia de que las cooperativas, las asociaciones, los programas y proyectos ofrecen sus productos y servicios a toda la población en general, en los departamentos y municipios de estudio.

En el caso de las cooperativas, su aporte a estos grupos es principalmente la realización de capacitaciones diseñadas y dirigidas de acuerdo con grupo de población a atender, indicando que la mayor proporción de sus asociados son mujeres y jóvenes; es posible que, por esa razón, no ven la necesidad de ofrecer productos y servicios inclusivos para los otros grupos que son también objeto de estudio.

Las asociaciones ofrecen créditos como principal producto a los cuales pueden acceder la población de las comunidades, pero también de manera organizada, es decir, conformar grupos ya sea de mujeres, hombres o mixtos, dependiendo de la comunidad.

Los programas y proyectos se enfocan más en el apoyo, ya que proporcionan microcréditos, y promueven el auto ahorro en grupos de mujeres y jóvenes, lo cual ayuda a formar hábitos y crear capacidades para que estos grupos o personas pueden escalar con el tiempo a solicitar productos y servicios financieros formales. Es importante señalar que estos microcréditos se complementan con asesoría técnica y capacitación.

Dado que los departamentos y municipios investigados tienen más del 80% de población maya y presentan altos porcentajes de emigrantes al exterior del país (OIM, 2022) la población que accede a los productos y servicios ofrecidos tienen una alta probabilidad de pertenecer a estos grupos de población, aunque las organizaciones no necesariamente los tengan como población meta de sus intervenciones.

Este estudio buscó identificar las acciones que desde las cooperativas, las asociaciones y programas o proyectos apoyan el mejoramiento económico de comunidades a través de productos y servicios de inclusión financiera; estas prácticas podrán servir de insumo para la actualización de la ENIF e impulsar acciones para atender a personas receptoras de remesas, además de ser una oportunidad para realizar incidencia ante el gobierno para mejorar la oferta de productos y servicios financieros (diversidad, calidad y menores costos) destinada a los guatemaltecos en el exterior y sus familias en Guatemala.

Para concluir con este primer apartado, FLACSO agradece a las cooperativas, asociaciones, programas y proyectos haber proporcionado la información solicitada, la cual es muy valiosa para organizar y orientar actividades que faciliten aún más, el acceso de la población a servicios financieros inclusivos.

2. Antecedentes

En Guatemala, la inclusión financiera ha tomado relevancia en los últimos años, partiendo de que la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019 - 2023 (ENIF) fue emanada por la Superintendencia de Bancos, el Banco de Guatemala (BANGUAT) y el Ministerio de Economía en el año 2019. Se destaca que esta estrategia, requiere de un esquema de gobernanza y representación de un órgano colegiado, por lo que el 10 de abril de 2019 la Junta Monetaria aprobó las Disposiciones Relativas a la creación y Funcionamiento de la Comisión de Inclusión Financiera y establece la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), la cual es conformada por el Presidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, el Ministerio de Economía y Superintendente de Bancos (SIB) (SIB, 2019).

La ENIF indica que existe un espacio para ampliar y mejorar los productos y servicios financieros, pero que requiere de la implementación de reformas estructurales en el país que permitan el crecimiento económico sostenible e inclusivo. La inclusión financiera promueve el acceso y uso de productos y servicios financieros que den respuesta a las necesidades de la población, con la finalidad de alcanzar mejoras en las condiciones de vida de las personas, así como potenciar las actividades económicas a través de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME).

La ENIF define la inclusión financiera "como el acceso y uso de productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados de parte de todos los agentes económicos" (SIB, Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023, 2019) e indica que es un instrumento para coordinar los esfuerzos a nivel nacional, tanto del sector público como del sector privado, con el objetivo de ampliar y mejorar el acceso y uso de los productos y servicios financieros a los distintos segmentos de la población guatemalteca de acuerdo a sus necesidades, especialmente de aquellos que actualmente no están integrados al sistema financiero (SIB, Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023, 2019).

La innovación de las tecnologías, en los últimos años han permitido nuevos medios de comunicación y acercamiento a la población, condición aprovechada para que los sistemas financieros y negocios promuevan el acceso a la inclusión financiera a una proporción mayor de la población y facilitar procesos en la adquisición de productos y servicios.

Adicionalmente, Guatemala siendo un país con alta recepción de remesas, en donde estos recursos equivalen al 19% del Producto Interno Bruto (PIB) (Guatemala, 2023), se puede decir que la Estrategia de Inclusión Financiera es necesaria para impulsar que los receptores de remesas puedan acceder a los productos y servicios financieros se conviertan en futuros inversionistas y/o emprendedores de iniciativas económicas, para que estos recursos apalanquen el desarrollo de las comunidades y de las personas que las reciben.

La Encuesta sobre Migración Internacional de Personas Guatemaltecas y Remesas 2022 (Migraciones, 2023), menciona que en Guatemala solo el 9.6% de la población receptora de remesas ahorran formalmente en el sistema financiero bancario y el 1.9% lo realiza en una cooperativa, es decir, que solamente el 11.5% de los receptores de remesas ahorran en la formalidad. Adicionalmente, indica que existe un 8.6% que ahorra de manera informal en su casa, reflejando que aún hace falta promover la inclusión financiera, tal y como lo manifiesta la ENIF. Esta misma encuesta resalta que el 10.6% de los receptores de remesas adquirió un crédito.

Asimismo, identificó que solamente el 14.6% de los montos recibidos por remesa se destinó a pequeños emprendimientos y/o microempresas.

Es importante mencionar que, en el año 2021, FLACSO realizó un estudio exploratorio en los departamentos de Huehuetenango y Quetzaltenango con el objetivo de analizar las buenas prácticas en el uso de la remesa colectiva[1], donde únicamente se identificaron actores locales y comunitarios que realizaban acciones de inclusión financiera, como prácticas de auto ahorro que posteriormente los empleaban como préstamos para solventar necesidades de forma inmediata.

Las anteriores evidencias son el marco para el presente estudio sobre buenas prácticas en inclusión financiera que permiten conocer los avances de grupos de población vulnerable para acceder a ellas, con énfasis en mujeres, jóvenes y familiares de migrantes en los departamentos de Sololá, Quiché, Huehuetenango, San Marcos, Totonicapán y Quetzaltenango, departamentos que muestran un alto grado de recepción de remesas, los cuales tienen una alta presencia el sistema bancario, cooperativo, empresas y asociaciones que promueven el ahorro y el crédito aprovechando el alto flujo de estos recursos.

Para brindar información actualizada sobre el tema, se recurrió a los criterios de la Organización de Comercio y Desarrollo Económico (OCDE), pertinencia, coherencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad, que se utilizan para analizar la contribución de intervenciones específicas al desarrollo económico local y agregar valor a las mismas; la información sobre estos criterios es útil para un planteamiento adecuado de soluciones y propuestas que se puede implementar.

Además, la información de este estudio contribuirá para que los funcionarios y tomadores de decisiones del sistema financiero, de las mesas de trabajo de la ENIF y del gabinete económico del Gobierno revise y actualice las políticas públicas en el sector financiero y la ENIF; igualmente, que sea utilizada para propiciar el establecimiento de mesas de trabajo con los actores financieros nacionales y locales para promover la educación financiera, la protección al usuario, al emprendimiento y al desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.

Esta investigación sobre buenas prácticas de inclusión financiera fue realizada con actores financieros locales no bancarios y su oferta de servicios y productos en 20 municipios de los seis departamentos seleccionados. Por otra parte, por la relevancia que para el desarrollo local tienen grupos poblacionales como las mujeres, jóvenes y familiares de migrantes, se priorizó realizar la presente investigación con énfasis en estos grupos.

1 Una remesa colectiva es una colecta de dinero realizada por migrantes en Estados Unidos que la envían para un objetivo comunitario específico, como apoyar la feria el pueblo, pintar escuelas, arreglar caminos y apoyar emergencias, entre otras.

3. Metodología del estudio

La investigación se realizó en los municipios priorizados tal y como se describen en la Ficha Técnica (ver anexo B), los cuales fueron seleccionados por ser municipios con alta migración internacional, y con presencia de entidades financieras no bancarias que promueven la inclusión financiera con agencia en el municipio o en sus cercanías.

La información se recolectó en 30 organizaciones por medio de entrevistas con jefes, gerentes o funcionarios de 13 cooperativas, ocho asociaciones y nueve programas o proyectos que promueven productos y servicios financieros, durante el período del 26 de noviembre de 2023 al 04 de enero del 2024. En su mayoría las entrevistas fueron presenciales y se complementaron con entrevistas virtuales vía Zoom, cuando no fue posible que funcionarios recibieran a los investigadores, así como con revisión de las páginas web de las organizaciones que disponen de ellas y de bibliografía relacionada al tema para contar con la información requerida para el análisis, la cual se lista en la bibliografía consultada.

Para la sistematización de información recopilada se elaboró una base de datos en Excel, la cual permitió la consolidación de los datos y realizar cruces para el análisis de las buenas prácticas de inclusión financiera.

Es importante indicar que la investigación contempló entrevistar un máximo de 45 organizaciones no bancarias, pero solo fue posible recolectar la información en 30, debido a que el período en que se hizo la investigación fue durante las fiestas de fin de año y muchos jefes de agencia estaban de vacaciones o debido a la carga de trabajo que implica el cierre del año, no pudieron atender la invitación a la entrevista.

Sin embargo, la información recolecta fue suficiente para identificar productos y servicios financieros, buenas prácticas de inclusión financiera y datos para reconocer la inclusión de los criterios OCDE en las organizaciones entrevistadas, mostrando el panorama general de las organizaciones, procesos de operación y de atención a los socios, clientes y beneficiarios.

4. Contexto

a. Población y migración internacional

Los departamentos del altiplano occidental del país, con excepción del departamento de Guatemala, siguen mostrando la tendencia más alta a emigrar fuera del país, emigración medida por la cantidad de población local beneficiaria de remesas provenientes de familiares que migraron ya sea en situación irregular o regular, también como parte de programas de trabajadores migrantes al extranjero.

En el año 2022, del total de población beneficiaria de remesas (6.6 millones de personas), el 36.4% se concentró en los 6 departamentos objeto de este estudio, siendo San Marcos, el departamento que mostró el porcentaje más alto 10.2%, mientras que Totonicapán reportó el más bajo, con 1.6% (OIM-USAID, 2023). Estos departamentos son también los que muestran los mayores porcentajes de población rural, en situación de pobreza y de población que se auto-identifica como maya, así como los menores indicadores de acceso a educación, salud y servicios básicos, entre otros.

Se considera que el acceso más amplio a productos de inclusión financiera que impulse el mejoramiento del nivel de vida de las familias y la oportunidad de mejorar sus ingresos puede promover que menos personas opten por la migración al exterior como una manera de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

La población proyectada para el año 2023 en los 20 municipios seleccionados se estima en 1.5 millones de personas (INE, 2020), que corresponde al 8.5% del total de la población del país para este año (17,6 millones de habitantes). Del total de población de esta área, 920 mil tienen 18 años o más, misma que podrían acceder a productos o servicios financieros.

Del total de población de 18 años o más, 492 mil son mujeres, quienes generalmente son las que reciben las remesas, ya que los hombres son quienes con mayor frecuencia emigran al exterior. Por otro lado, se reporta que la población entre 18 y 29 años de edad es de 351 mil personas, para quienes el acceso a productos y servicios financieros inclusivos puede ser un medio para organizar actividades económicas, obtener ingresos adecuados y mostrar que permanecer en el país es una estrategia de vida viable (cuadro 1 en anexo A), pero tienen limitaciones por falta empleo, de experiencia o de documentación que respalde su capacidad de pago.

Estos grupos forman la población meta de este estudio, adicional al grupo de familiares de migrantes. Es importante señalar que dadas las diferentes maneras en que las personas han emigrado, son diferentes las condiciones y necesidades de las familias de personas que migraron en situación irregular, de las que lo han hecho en forma regular o como parte de programas de trabajadores migrantes al extranjero, por lo que sería importante contar los productos y servicios adaptados a las características de cada grupo.

b. Acceso de la población a productos y servicios financieros en el sistema bancario

Las personas pueden acceder a servicios financieros por medio de los bancos del sistema financiero, así como por medio de otras organizaciones como cooperativas, empresas privadas de microfinanzas, asociaciones sin fines de lucro y programas o proyectos.

En el caso del sistema bancario, de 2018 a 2023 se observa que los puntos de acceso (agencias, establecimientos, cajeros automáticos) por cada 10,000 personas adultas se duplicaron, lo que representa un aumento significativo en el acceso de la población a productos y servicios en todo el país, incluyendo todos los departamentos del altiplano occidental (cuadro 1). Todos los municipios del país tienen al menos un establecimiento de agente bancario, el 75% de los municipios tiene al menos un cajero automático y el 99% tiene como mínimo una agencia bancaria; de los cuatro municipios en el país que no cuentan con una agencia bancaria en el país, dos son del área de estudio, La Reforma, en San Marcos y Petatán, en Huehuetenango.

Cuadro 1

Principales indicadores de acceso a servicios financieros en bancos, septiembre 2018 - 2023.

Departamentos	Puntos de acceso por cada 10,000 adultos		Cuentas de depósitos por cada 10,000 adultos */		Porcentaje de adultos con al menos 1 préstamo bancario	
	2018	2023	2018	2023	2018	2023
Total, país	**16.5**	**32.6**	**13,972.2**	**14,064.2**	**13.1**	**13.0**
Quiché	12.0	26.7	6,911.9	6,759.6	8.0	8.4
Sololá	14.7	31.6	8,808.7	7,557.5	9.3	8.8
Huehuetenango	12.9	25.5	8,628.5	8,011.6	6.1	6.1
Quetzaltenango	20.5	36.6	14,871.3	14,499.6	11.8	9.9
San Marcos	10.3	25.7	8,707.4	8,450.1	6.2	6.5
Totonicapán	12.6	26.0	6,015.7	5,788.0	6.2	5.6

Fuente: SIB, septiembre 2018 y 2023. */ Incluye cuentas de depósitos monetarios, de ahorro y a plazos de personas individuales.

A pesar de la ampliación del sistema bancario en los últimos cinco años, las cuentas de depósitos por10,000 adultos se han estancado a nivel nacional, mientras que este indicador se ha reducido de manera significativa en todos los departamentos incluidos en el estudio. Un comportamiento similar se observa en el porcentaje de adultos con al menos un préstamo bancario (ver cuadro 1).

c. Acceso de la población a productos y servicios financieros en el sistema de cooperativas.

El movimiento cooperativo tiene una larga historia en el país, la primera cooperativa se registró en el año 1956, en el Departamento de Huehuetenango, como de ahorro y crédito. A la fecha el Instituto Nacional de Cooperativas, INACOP, tiene registradas 1,355 cooperativas hasta diciembre de 2023. El INACOP clasifica las cooperativas como agrícolas, de ahorro y crédito, comercialización, consumo, pesca, producción, servicios especiales, transporte y vivienda; si bien las cooperativas de ahorro

y crédito están dirigidas a facilitar productos y servicios financieros a la población, el resto de las categorías, especialmente las relacionadas a actividades económicas, también pueden prestar algún tipo de producto financiero a sus socios, como micro créditos.

Las cooperativas han tenido una expansión significativa en los últimos años; de enero 2019 a diciembre de 2023, se registraron 317 nuevas cooperativas en todo el país; 181 de ellas fueron de ahorro y crédito; seis de ellas son específicas de migrantes, cinco de ahorro y crédito y una de consumo, registradas a partir del año 2018. En los seis departamentos de esta investigación, el registro de cooperativas es alto; para diciembre del año 2023 habían registradas 605, el 45% del total; de ellas, 332 son de ahorro y crédito, que representan el 55% del total de cooperativas en esta clase en el país (cuadro 2); cinco de esta clase se ubican en el territorio investigado (INACOP, 2023). En Sololá y Totonicapán la mayoría de las cooperativas registradas son de ahorro y crédito, mientras que el porcentaje menor se observa en San Marcos y Huehuetenango. Es importante señalar que, si bien las cooperativas están legalmente registradas en INACOP, en algunos casos pueden no estar operando.

Cuadro 2

Cantidad de cooperativas registradas en el país, hasta diciembre 2023.

Departamentos	Total de cooperativas */	Total de cooperativas de ahorro y crédito	Porcentaje
Total país	**1,355**	**525**	**39%**
Total área de estudio	605	332	55%
Porcentaje	45%	63%	
Quiché	109	53	49%
Sololá	65	58	89%
Huehuetenango	116	39	34%
Quetzaltenango	127	86	68%
San Marcos	109	28	26%
Totonicapán	79	68	86%

*/ Actualizadas hasta diciembre de 2023.
Fuente: lista de cooperativas activas y registradas proporcionada por INACOP.

Considerando que las cuentas de depósito y los créditos bancarios se han reducido o estancando en estos departamentos, las cooperativas de ahorro y crédito son una opción con la que cuenta la población porque tienen la flexibilidad para proporcionar productos y servicios financieros, solicitan requisitos mínimos para realizar gestiones o proporcionar créditos adaptando el monto a las necesidades de los usuarios, así como a sus características; ya que la mayoría de la población tiene limitaciones educativas, se comunican en un idioma maya e incluyen las remesas como parte del ingreso familiar para respaldar la capacidad de pago.

Otro factor importante es que muchas cooperativas son socias de organizaciones financieras de segundo y tercer piso, como federaciones y confederaciones. Este tipo de organización apoya a las cooperativas socias a acceder a recursos, incorporar tecnología actualizada, estandarizar procesos, por lo que tienden a ser más competitivas que las no asociadas, brindar más y mejores productos y servicios y facilitar innovaciones tecnológicas para que sus procesos sean más eficientes y ágiles en beneficio sus asociados. Por ejemplo, MICOOPE reportó contar con 2.6 millones de socios en todo el país a diciembre de 2022, lo que representa un 24% del total de población de 18 años o más del país; también reportó contar con 336 agencias, 374 agentes, 149 cajeros automáticos y 186 POS, para un total de 1,045 puntos de servicio en el país (MICOOPE, 2023).

d. Otras organizaciones que proporcionan productos y servicios financieros.

Además de los bancos y las cooperativas, existen otras organizaciones que proporcionan productos y servicios financieros, como las entidades de microfinanzas, que incluye empresas privadas microfinancieras de ahorro y crédito y micro financieras de inversión y crédito; entes de micro finanzas sin fines de lucro que engloban a sociedades mutualistas, asociaciones comunitarias de desarrollo, empresas comunitarias asociativas, ONG´s y organizaciones privadas de desarrollo. Estas organizaciones fueron aprobadas por el decreto 25-2016 del Congreso de la República de Guatemala.

Dado la gran variedad de organizaciones que facilitan productos y servicios financieros, es importante tomar en cuenta que muchas de las organizaciones con sede central en los departamentos investigados o en otros departamentos tienen sucursales, como resultado, la cantidad de puntos de acceso a productos y servicios financieros es bastante más grande en el área de estudio.

5. Características de los productos y servicios financieros inclusivos en los departamentos de Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango y Quiché

La investigación se realizó partiendo del concepto sobre inclusión financiera que se incluye en la ENIF y que se describe en los párrafos anteriores. La ENIF indica que las mejores prácticas de inclusión financiera para Guatemala incluyen la implementación de acciones concretas como brindar opciones de ahorro y crédito, alternativas para realizar pagos y disponer de herramientas de mitigación de riesgos, como seguros; además, proporcionar a los socios una adecuada educación financiera para la toma de decisiones informadas, así como la protección a los usuarios de productos y servicios financieros que las organizaciones atienden[2].

La ENIF contempla cuatro áreas temáticas con sus objetivos:

a) Área temática de pagos: implementar acciones que permitan fortalecer la utilización de medios de pago inclusivos que sean modernos, seguros y confiables.

b) Área temática de financiamiento: ampliar el acceso a/y desarrollar diferentes productos crediticios y otros mecanismos de financiamiento evaluados con técnicas modernas, respaldados con garantías no convencionales y que puedan estar basados en sistemas de información crediticia integrales.

c) Área temática de ahorro: desarrollar productos y servicios de ahorro confiables, accesibles y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.

d) Área temática de seguros: ampliar el alcance y profundización, la cobertura, los canales de distribución y la diversificación de seguros, así como desarrollar nuevos productos en esta línea.

Por otra parte, la Superintendencia de Bancos (SIB), hace un resumen de buenas prácticas de inclusión financiera en beneficio del consumidor realizadas por el Banco Mundial y son las siguientes:

a) Arreglos institucionales para la protección al consumidor

b) Marco legal y regulatorio

c) Transparencia y divulgación de Información

d) Prácticas comerciales justas

e) Mecanismos de resolución de quejas y denuncias

f) Educación financiera

Adicionalmente, la SIB en el 2011 firmó la Declaración Maya, la cual apoya la inclusión financiera en cuatro áreas: a) Políticas para un acceso a los servicios financieros menos

2 SIB. file:///C:/Users/smpel/Downloads/Estrategia%20Nacional%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera,%20Guatemala%202019-2023-2.pdf

caro y más efectivo; b) marcos regulatorios y de supervisión para promover la inclusión financiera, la estabilidad y la integridad del sector financiero; c) protección al usuario y educación financiera para garantizar un acceso responsable para todos y d) Recolección de datos para medir el éxito.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) indica que la inclusión es indispensable para que los sistemas financieros contribuyan a lograr un desarrollo económico y social sostenible. No se refiere únicamente a elevar los bajos niveles de acceso financiero y bancarización de la región, sino también a mejorar y perfeccionar el uso del sistema financiero por parte de aquellos actores que forman parte del circuito financiero formal (Tiltelman, 2018).

Asimismo, indica que la inclusión financiera tiene tres dimensiones: acceso, uso y calidad. El acceso significa la posibilidad de usar los servicios y los productos de las organizaciones del sistema financiero formal o la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a los servicios y productos financieros disponibles en las organizaciones formales. El uso se refiere a la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero. Finalmente, la calidad se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad).

El Banco Mundial define la inclusión financiera como el acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible [3]. Asimismo, indica que es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida.

Según Global Findex 2017 a nivel mundial había 1,640 millones de personas que no se encuentran bancarizados, no disponen de una cuenta de ahorro en una institución financiera. Aproximadamente el 67.0% de las personas manifestó que no tenía suficiente dinero para ahorrar y disponer de una cuenta, el 27% indicó que por los cobros que realizan y el 22% la distancia para realizar las gestiones y también hubo un 20% que expresó no tener documentación requerida y un 16% que no tiene confianza en los sistemas financieros. Para Guatemala la penetración de servicios financieros ha logrado avanzar, el porcentaje de adultos que posee una cuenta pasó de 22,3% en 2011 pasó a 43,5% en 2017 (Demirgüç-Kunt, 2018).

En ese contexto, la alta relevancia de la inclusión financiera en los departamentos investigados y de acuerdo con las estimaciones de OIM en la Encuesta sobre Migración Internacional de guatemaltecos y Remesas 2022, alcanza un número de remitentes de remesas de más de medio millón (734, 475) en los departamentos de Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango y Quiché.

Por otra parte, el BANGUAT reportó para noviembre de 2023 un volumen de remesas en 18,039 millones de dólares [4], de los cuales se estima que el 33.0% llega a los departamentos investigados. Asimismo, se puede decir que los flujos de remesas que se vienen monitoreando durante los últimos veinte años se han incrementado de forma continua, debido a que se aumentado el éxodo de personas hacia otros países, principalmente hacia Estados Unidos de América; se estima que el 97.0% de los guatemaltecos migrantes se encuentran en Estados Unidos (OIM, 2022).

Se asume un igual número de receptores en los departamentos investigados, condición que refleja relevancia en el uso de cuentas de ahorro, para minimizar riesgos en los receptores de remesas al momento de cobrarla.

3 Banco Mundial. https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview

4 BANGUAT. https://banguat.gob.gt/es/page/anos-2002-2023

Las organizaciones financieras deberían de promover más la inclusión financiera a esta población por la condición de disponer de más recursos monetarios provenientes del exterior, situación diferente con la población que no dispone de una remesa. Asimismo, para que las remesas tengan impacto en mejorar el nivel de vida de los receptores, se deben generar productos y servicios financieros adecuados y oportunidades de inversión.

Con base a lo expuesto, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la investigación sobre buenas prácticas de inclusión financiera, identificando oportunidades, inversiones e impacto que ofrecen diversas organizaciones: cooperativas, asociaciones y programas en los departamentos investigados.

5.1 Servicios por tipo de organización

Las organizaciones manifestaron que sus principales usuarios son mujeres, jóvenes y familiares de migrantes, por ser áreas de alta migración. Adicionalmente, como son departamentos que tienen mayoritariamente población maya, los servicios y productos están orientados hacia ella, incluso utilizan idiomas mayas locales para la atención a los usuarios, tanto en las agencias, como en las visitas a las comunidades. El 96% de las organizaciones tienen productos y servicios que se adaptan a las necesidades de todos los grupos poblacionales, incluyendo mujeres, jóvenes y familiares de migrantes; sin embargo, se indica que no han visualizado potenciar más el tema remesas hacia la apertura de cuenta de ahorro, como base para créditos que apoyen actividades económicas y promuevan la productividad de las mismas.

La gráfica 1 refleja los servicios y productos financieros que se brindan en los departamentos investigados. Se determinó que el servicio que más facilitan las cooperativas, asociaciones y programas/proyectos es la capacitación y formación (21.1%), ya que organizan talleres para sus socios para impulsar la creación o fortalecimiento de pequeños negocios. Otro servicio que proveen estas organizaciones es la asesoría (17.1%) que por lo regular son créditos y/o apertura de una cuenta de ahorro. Asimismo, se observa que los créditos (15.5 %) son los más solicitados por la población. Por último, el 9.8 % de las organizaciones entrevistadas, indicaron que brinda educación financiera a la población.

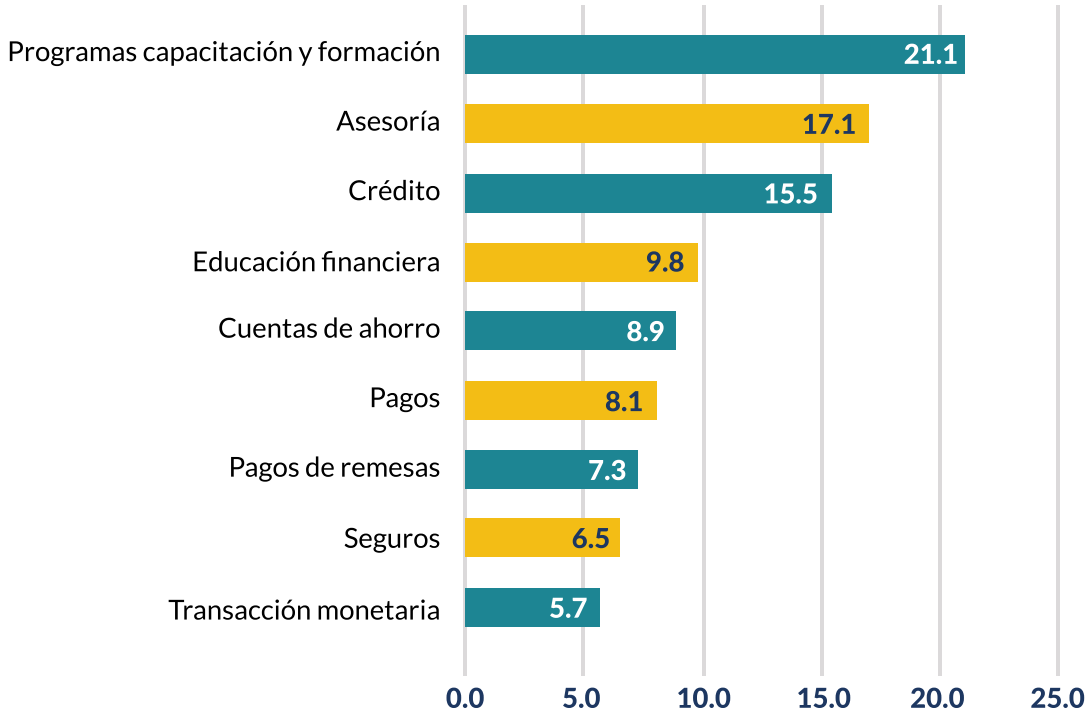
Las cooperativas afiliadas a una federación, son quienes ofrecen la mayor variedad de productos y servicios, respaldadas por su marco legal, ofrecen transacciones monetarias digitales como transferencias, pagos de servicios como electricidad y telefonía, pago de remesas, cuentas de ahorro corriente y a plazo fijo, créditos principalmente para la construcción de viviendas, compras de terrenos, comercio y en menor medida, para la agricultura y otras actividades económicas, seguros que cubren actividades económicas, de salud, de vida, de automóviles, hasta retorno de restos de migrantes fallecidos; también ofrecen tarjetas de debido, de crédito y billeteras digitales; servicio de consultas en línea y proyección de pagos. Estos productos se complementan con asistencia técnica para actividades productivas y actividades de capacitación y formación. Las cooperativas independientes ofrecen productos y servicios más limitados, sobre todo al pago de remesas, ahorros y créditos, con algunas actividades aisladas de capacitación.

Es importante señalar, los programas de proyección social que impulsan las cooperativas grandes asociadas a MICOOPE, que han establecido proyectos de apoyo comunitario, como el Centro de Innovación, de COLUA, en Sololá, o el Centro de Desarrollo Integral La Pradera, de ACREDICON, en San Marcos, considerados mecanismos de retorno de beneficios de la cooperativa a la comunidad en general.

Las asociaciones, que por su marco legal no pueden captar ahorros, ofrecen principalmente microcréditos, asesoría técnica, capacitación y formación a sus usuarios; mientras que los programas y proyectos se enfocan en capacitación y formación complementada por microcréditos y prácticas de auto ahorro en organizaciones comunitarias.

Gráfica 1

Porcentaje de servicios que brindan las organizaciones financieras.



Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

5.2 Productos y servicios

Los productos y servicios que se brindan por departamentos son variados, porque las personas los solicitan de acuerdo con sus necesidades. El cuadro 3 muestra los siguientes servicios por departamento:

Transacciones monetarias: este servicio se ofrece más en los departamentos de Quetzaltenango, Huehuetenango y Quiché (25.0% cada uno), Sololá y San Marcos (12.5% cada uno), mientas que en el departamento de Totonicapán no fue reportada su disponibilidad.

Pago de servicios: el departamento de Quiche (27.3%) reporta más este servicio, le siguen los departamentos de Totonicapán, Quetzaltenango y Huehuetenango (18.2%), en los departamentos de Sololá y San Marcos reportaron los menores porcentajes (9.1%).

Pago de remesas: el departamento de Quiché (30.0%) reportó más este servicio, le sigue los departamentos de Totonicapán y Huehuetenango (20.0% cada uno), siguen en menor proporción los departamentos de Sololá, Quetzaltenango y San Marcos con el 10.0% cada uno.

Cuentas de ahorro: en Quiché, Totonicapán y Quetzaltenango (cada uno con 23.1%) se oferta más este servicio, en menor porcentaje Huehuetenango (15.4%), seguido por los departamentos de Sololá y San Marcos (7.7% cada uno). Es importante resaltar que la cuenta de ahorro es la que más impulsan las organizaciones financieras, permitiendo la capitalización de los ahorrantes y además es el producto que no tiene costos para los usuarios y generalmente obtienen tasas de interés más altas que los bancos.

Crédito: en Quiché y San Marcos son los departamentos donde las organizaciones facilitan más créditos (20.0% cada uno), puede ser porque son departamentos que tiene más extendido el comercio como actividad económica; sigue los departamentos de Sololá, Quetzaltenango, Totonicapán y Huehuetenango (15.0% cada uno de ellos).

Seguros: la cultura de contar con un seguro aún es incipiente en la población guatemalteca, pero en Huehuetenango, Quiché y Quetzaltenango las organizaciones ofrecen más este servicio (22.2% cada uno), en menor proporción los departamentos de Sololá, Totonicapán y San Marcos (11.1% cada uno).

Educación financiera: este servicio es uno de los que más brindan las organizaciones, donde, sobresale Quetzaltenango (33.3%) y en los departamentos de Totonicapán, San Marcos y Huehuetenango reportan el (16.7% cada uno); Sololá y Quiché (8.3 % cada uno) son los que menos ofrecen educación financiera.

Asesoría: Quetzaltenango y Quiché (28.6% cada uno) son los que más brinda este servicio a la población, siguen los departamentos de Totonicapán y Huehuetenango (14.3% cada uno), el departamento de San Marcos (9.5%) y en menor proporción Sololá (4.8%).

Programas de capacitación y formación: en Quiché (30.8%) existen más programas de capacitación y formación para la población, sigue Quetzaltenango (23.1%), el departamento de San Marcos (15.4%), los departamentos de Totonicapán y Huehuetenango (11.5% cada uno), mientras que el departamento de Sololá reporta el menor porcentaje (7.7%).

Cuadro 3

Distribución porcentual de servicios que brindan las organizaciones financieras por departamentos investigados.

Departamento	Transacción monetaria	Pagos	Pagos de remesas	Cuentas de ahorro	Crédito	Seguros	Educación financiera	Asesoría	Programas capacitación y formación
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sololá	12.5	9.1	10.0	7.7	15.0	11.1	8.3	4.8	7.7
Totonicapán	0.0	18.2	20.0	23.1	15.0	11.1	16.7	14.3	11.5
Quetzaltenango	25.0	18.2	10.0	23.1	15.0	22.2	33.3	28.6	23.1
San Marcos	12.5	9.1	10.0	7.7	20.0	11.1	16.7	9.5	15.4
Huehuetenango	25.0	18.2	20.0	15.4	15.0	22.2	16.7	14.3	11.5
Quiché	25.0	27.3	30.0	23.1	20.0	22.2	8.3	28.6	30.8

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

Partiendo de lo anterior, se puede decir que las cooperativas son las que brindan todos los servicios y productos a la población, de acuerdo con lo que presenta el cuadro 4.

Crédito: se puede decir que las cooperativas (63.2%) son las que más promueven este producto, siguen las asociaciones (31.5%), en el caso de las asociaciones es el producto más importante, con relación a los programas y proyectos (5.3%), aprueban los créditos con requisitos mínimos basados en la confianza y en las referencias de las personas por sus comunidades, por lo que hay más facilidad para apoyar créditos.

Educación Financiera: Las cooperativas (66.7%) son las que disponen más de esta actividad para la población, los programas y proyectos (25.0%) y las asociaciones (8.3%). La educación financiera permite que las personas, como los emprendedores, desarrollen habilidades de una forma informada y sobre todo ayuda a su crecimiento económico. La educación financiera consiste en la enseñanza o la asesoría sobre las oportunidades financieras y los riesgos para que con conocimiento puedan tomar sus decisiones al adquirir un servicio o producto financiero, así como realizar inversiones en forma más eficiente.

Asesoría: tanto las cooperativas como los programas y proyectos brindan más este servicio (42.9% y 38.1% en su orden) y en menor proporción lo proporcionan las asociaciones (19.0%).

Programas de capacitación y formación: se aprecia que las cooperativas (46.2%) disponen más de estos programas, siguen los programas y proyectos (30.8%) y en menor porcentaje las asociaciones (23.1%). Esto es importante, porque les permite a los usuarios crecer económicamente con conocimiento y tomar mejores decisiones de inversión.

Cuadro 4

Distribución porcentual de servicios que brindan las organizaciones por tipo de organización.

Departamento	Transacción monetaria	Pagos	Pagos de remesas	Cuentas de ahorro	Crédito	Seguros	Educación financiera	Asesoría	Programas capacitación y formación
Total	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Cooperativa	100.0	100.0	100.0	100.0	63.2	100.0	66.7	42.9	46.2
Programa / Proyecto	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	25.0	38.1	30.8
Asociación	0.0	0.0	0.0	0.0	31.5	0.0	8.3	19.0	23.1

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada.

5.3 Perfil del usuario por tipo de iniciativa económica

El perfil de usuario posee ciertas características que permite crear productos y servicios dirigidos y orientados a grupos determinados con la finalidad de que tenga el éxito esperado. Estas características pueden ser: edad, sexo, grupo étnico, nivel educativo entre otras. Por ejemplo, la importancia de conocer el perfil del usuario de poblaciones mayas permite generar o adaptar los productos en idiomas locales para que sean mejor comprendidos y que sean al alcance de la población.

Se destaca que el perfil del usuario hace la diferencia en la generación de productos, porque aún existen brechas entre géneros, donde el uso y el acceso a productos y servicios financieros en las mujeres es menor al del hombre. De igual forma hay brechas en los grupos etarios, principalmente entre los jóvenes y personas adultas. En el caso de los microempresarios y /o emprendedores, también deben ser productos diferentes a los que se le ofrecen a la población en general.

En el cuadro 5 presenta el tipo de iniciativa económica por perfil del usuario, siendo estos:

Emprendimiento: están orientados más a jóvenes y mujeres (40.0% y 37.8% en su orden), ahora con relación a los migrantes es el 22.2%.

Sector Informal: No hay diferencia entre mujeres y jóvenes, a los dos grupos se les atiende por igual (38.7%), así como a los familiares de migrantes (22.6%).

MIPYME: este perfil no muestra ninguna diferencia entre mujeres y jóvenes (36.1% en ambos usuarios), siguen los familiares de migrantes (27.8%). Esto significa que las organizaciones ofrecen un fortalecimiento a microempresarios/as mujeres y jóvenes.

Productores: en este perfil se identificó más apoyo a las mujeres (39.1%), siguen los jóvenes (34.8%) y los familiares de migrantes (26.1%).

Otro perfil: incluye a población en general, en el cual se ofrece a mujeres en un 50.0%, a jóvenes en el 40.0% y el 10.0% a familiares de migrantes.

Cuadro 5

Distribución de los usuarios por tipo de iniciativa económica.

Perfil	Total	Mujeres	Jóvenes	Familiares de migrantes
Emprendimiento	100.0	37.8	40.0	22.2
Sector Informal	100.0	38.7	38.7	22.6
MIPYME	100.0	36.1	36.1	27.8
Productores	100.0	39.1	34.8	26.1
Otros	100.0	50.0	40.0	10.0

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

En el cuadro 6 se aprecia que las cooperativas contribuyen a los emprendimientos en un 46.7%, y en menor proporción las asociaciones, los programas y proyectos (26.7%) en ambos casos). El sector informal es más apoyado por las cooperativas (55.2%), y tanto los programas y proyectos (31.0%) y las asociaciones (13.8%) apoyan en menor proporción estas actividades informales. Las MIPYMES son atendidas tanto por cooperativas y programas y proyectos (41.7% y 30.6% en su orden) y, en menor proporción, las asociaciones con 27.8%. En el caso de los productores son más atendidos por las asociaciones (41.3%), siguen las cooperativas (37.0%) y un 21.7% los apoyan los programas y proyectos. Otras actividades son más atendidas por cooperativas (80.0%) y por los programas y proyectos atienden el 20.0%.

Cuadro 6

Distribución porcentual de la iniciativa económica por tipo de organización.

Organización	Emprendimiento	Sector informal	MIPYME	Productores	otros
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Cooperativa	46.7	55.2	41.7	37.0	80.0
Programa y Proyecto	26.7	31.0	30.6	21.7	20.0
Asociación	26.7	13.8	27.8	41.3	0.0

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

6. Opiniones sobre los criterios OCDE de inclusión financiera que promueven las organizaciones.

La información sobre los criterios OCDE se tomaron de la opinión que las personas entrevistadas expresaron sobre los productos y servicios que brindan a la población que atienden en los territorios investigados.
Estos criterios son:

a. Pertinencia: grado en que el producto financiero es inclusivo y concuerda con las necesidades de los beneficiarios y las prioridades comunitarias.

b. Coherencia: grado en que los productos y/o servicios financieros apoyan o debilitan la iniciativa económica del usuario, así también considera la coordinación y la armonización con otros actores, así como el grado en que la intervención ofrece un valor agregado y evita la duplicación de esfuerzos.

c. Eficacia: grado en que las BPIF han logrado los resultados esperados (apalancamiento o sostenibilidad).

d. Eficiencia: en qué medida las BPIF promueven la mejora en la productividad, sea éste emprendimiento o pequeña empresa, organización productiva, agricultura familiar, entre otras.

e. Impacto: como las BPIF tienen un efecto en el largo plazo, de manera directa o indirecta y de forma intencionada o voluntaria.

f. Sostenibilidad: determina la durabilidad de los resultados de la iniciativa económica o a la continuidad de los beneficios.

En este estudio se consideró importante agregar un criterio relacionado a la incorporación de innovaciones tecnológicas por parte de las organizaciones, el cual fue definido como el grado en que la organización ha incorporado herramientas de tecnología para facilitar el acceso de los socios a productos, servicios, información, formación y capacitación, educación financiera, entre otros beneficios.

Según el tipo de organización, hay diferencias en la forma en que cada una se relacionan con sus socios o usuarios, lo cual se describe a continuación.

6.1 Cooperativas

a. Criterio de pertinencia de sus productos y servicios: las cooperativas indicaron que responden a las necesidades de la población que cubren; como ejemplo, los créditos son destinados principalmente a la construcción de vivienda y comercio, porque son las mayores demandas de los socios y clientes; aunque la población tiene acceso a recursos de crédito para actividades agropecuarias no son los renglones más solicitados. Sin embargo, el pago de remesas se realiza en todas las cooperativas, porque es una necesidad importante de la población en estos departamentos.

b. Criterio de coherencia: las cooperativas indicaron que sus intervenciones son coherentes porque apoyan las iniciativas económicas de sus socios; muchas están federadas, tanto a nivel nacional como internacional, y sus servicios son estandarizados para cumplir con las normas establecidas; así mismo ofrecen a los socios y comunidades servicios adicionales como educación financiera, formación y capacitación técnica, así como espacios de participación social, cultural y educativos que retornan los beneficios a los asociados.

c. Las personas de cooperativas entrevistadas señalaron que sus intervenciones son eficaces porque están cumpliendo con los objetivos establecidos en la teoría cooperativista y con los resultados esperados por los socios al facilitarles productos y servicios financieros que les permitan alcanzar sus metas de construir o mejorar su vivienda, ampliar sus negocios o mejorar sus ingresos.

d. Criterio de eficiencia: se indicó que las cooperativas son eficientes porque funcionan de manera ágil en la atención de sus asociados, han adaptado sus procesos para facilitar las gestiones, trabajar con requerimientos de respaldo mínimos adaptados a las condiciones de la población, usar el idioma local, ofrecer asesoría y acompañamiento para que personas obtengan resultados los resultados esperados.

e. Criterio de impacto de las intervenciones: que buscan mejorar las condiciones de vida de los asociados en un plazo más largo, las personas entrevistas indicaron que en la mayoría de los casos se observa un impacto positivo, especialmente en el comercio en que los socios han logrado la expansión de sus negocios, apertura de sucursales o ampliación de las líneas de productos.

f. Criterio de sostenibilidad: considerada como mantener los beneficios o resultados alcanzados en el tiempo, la opinión es que los resultados alcanzados por las cooperativas son sostenibles, tanto a nivel de la organización como del avance en las condiciones de sus socios, al tener acceso a los productos y servicios financieros que les permiten lograr sus metas individuales y/o familiares

g. Criterio de innovación tecnológica: todas las cooperativas indicaron haber incorporado tecnología para prestar un mejor servicio a sus clientes; sin embargo, son las cooperativas afiliadas a MICOOPE las que presentan los mayores avances, como el uso de tarjetas de crédito y débito que facilitan enviar remesas a cuentas de ahorro propias o de beneficiarios, billeteras digitales, acceso a información en línea, realizar pagos de servicios en línea, transferencias, entre otros.

6.2 Asociaciones

A diferencia de las cooperativas, las asociaciones tienen productos y servicios más limitados, básicamente créditos, formación y capacitación técnica y, en algunos casos educación financiera, por lo que su alcance es menor.

a. Las personas entrevistadas en las asociaciones: indicaron que los créditos son pertinentes porque sí responden a las necesidades de los usuarios, quienes también reciben asistencia técnica y capacitación de la asociación, con lo cual mejorar las posibilidades de obtener los resultados deseados.

b. Criterio de coherencia: las asociaciones indicaron que sus intervenciones son coherentes, porque al igual que las cooperativas, fortalecer las iniciativas económicas de sus socios; algunas asociaciones están afiliadas a redes o a organizaciones de segundo nivel que les apoyan para que, además de los productos regulares, puedan contar con servicios adicionales como asesoría técnica, capacitación y apoyo en las actividades que realizan y la coordinación con otras organizaciones que pueden apoyar los procesos.

c. Las personas de las asociaciones entrevistadas indicaron que sus intervenciones son eficaces porque facilitan a sus asociados con contar con recursos por medio de los productos y servicios financieros que les permiten alcanzar los resultados esperados del crédito obtenido y mejorar sus ingresos y condiciones de vida.

d. Las asociaciones funcionan igual o más eficientes y ágiles que las cooperativas: por los procesos sencillos que utilizan para atender a los asociados, muchas veces basados en la confianza y el conocimiento y referencias de las comunidades, usan el idioma local, ofrecen asesoría y acompañamiento para que personas obtengan los resultados esperados.

e. Criterio de impacto de las intervenciones: que buscan mejorar las condiciones de vida de los asociados en un plazo más largo, las personas entrevistas indicaron que en la mayoría de

los casos se observa un impacto positivo, especialmente en el comercio en que se observa una expansión de los negocios.

f. Criterio de sostenibilidad, la opinión de sus representantes de las asociaciones es que los resultados alcanzados son sostenibles, tanto a nivel de las asociaciones como del avance en las condiciones de vida que han tenido los socios.

g. Criterio de innovación tecnológica: las asociaciones han avanzado incorporando avances tecnológicos en los procesos administrativos y de control internos, también redes sociales para proyectarse hacia sus socios y clientes y compartir información, noticias, eventos, entre otros; sin embargo, todavía no han logrado que sus socios puedan realizar transacciones en línea o consultar su información.

6.3 Programas / proyectos

Los programas y proyectos se caracterizan porque sus intervenciones no son permanentes; sus productos y servicios, como los microcréditos, fondos revolventes y auto ahorro, muchas veces permanecen mientras está funcionando el programa o el proyecto, por lo que alcanzar los resultados tiene más limitaciones.

a. Las personas entrevistadas en los programas y proyectos indicaron que los créditos y las iniciativas de auto ahorro son pertinentes porque responden a las necesidades de los beneficiarios, a la cultura e idioma de las comunidades y se basan en la confianza entre la asociación y sus miembros.

b. Criterio de coherencia, los programas y proyectos señalaron que hay muchas limitaciones para ser coherentes con las necesidades de sus beneficiarios y de las comunidades y también con su vinculación con otras instancias; se indicó que todavía hay mucho trabajo por hacer.

c. Las personas de las programas y proyectos entrevistadas indicaron que las intervenciones son eficaces en cuanto que facilitan el acceso a microcréditos, pero los resultados no siempre son los esperados; la rentabilidad puede ser baja y no permite ninguna acumulación de capital ni resolver totalmente los problemas de subsistencia de las familias. Estos programas están más orientadas a la capacitación y asesoría para crear conocimientos y habilidades en los usuarios, más que a apoyar iniciativas económicas.

d. En los programas y proyectos, los usuarios tienen que llenar requisitos previos a la obtención del crédito, como participar en las actividades de capacitación y asesoría, evaluación de capacidades, por lo que el acceso a recursos crediticios lleva tiempo. Por los montos que manejan, las utilidades son bajas y el tiempo de maduración es largo, por lo que la alcanzar la eficiencia tiene limitaciones.

e. Criterio de impacto de las intervenciones, los recursos para créditos son bajos y más están orientados a formar hábitos de ahorro y comportamientos responsables hacia el crédito, de manera que en el futuro los usuarios puedan acceder a productos y servicios financieros a otro nivel y utilizarlos de manera correcta para mejorar los niveles de productividad y de ingresos en el largo plazo.

f. Criterio de sostenibilidad, en este tipo de organizaciones tiene muchas limitaciones, ya que la probabilidad es alta que una vez terminado el programa o proyectos y los beneficiarios ya no tengan asistencia y acompañamiento, los resultados logrados se reduzcan.

g. Criterio de innovación tecnológica: las programas o proyectos limitan el acceso a tecnología en sus oficinas para procesos administrativos; por el tipo de productos que manejan, no incluyen innovaciones tecnológicas para el uso de sus beneficiarios; sin embargo, se reportó un caso que aprovechan el uso extendido de teléfonos celulares entre sus beneficiarios para enviar mensajes o cápsulas con mensajes formativos de educación financiera para incentivar el ahorro, el consumo responsable, entre otros temas.

7. Tipo de apoyo complementario a los usuarios

7.1 Participación en espacios que promueven la inclusión financiera

De las 30 organizaciones que brindaron su información, el 96% tiene un nexo o relación con otras instancias afines a su quehacer, específicamente las cooperativas y asociaciones que están consolidadas y tienen tiempo proporcionando productos y servicios financieros, lo cual les permite tener más y mejores recursos para atender a los usuarios o socios; por el contrario, los programas y proyectos, que generalmente tienen una duración definida, son quienes menos participan en estos espacios, ya que generalmente implementan actividades establecidas en el proyecto.

Del total de organizaciones, 30 reportaron pertenecer a alguna red, alianza, asociación de segundo nivel, gremial, federación o confederación u otro espacio. Las cooperativas son las que más participan en estos espacios, de las trece investigadas, seis pertenecen a la federación FENACOAC - MICOOPE, con lo cual tienen una amplia red de servicios a nivel nacional y en el área de estudio, así como un modelo estandarizado de productos y servicios financieros, además de procesos administrativos, técnicos y de tecnología estandarizados que les permiten ofrecer mayor variedad de productos y servicios financieros, reflejándose en servicios de mejor calidad, sin perder independencia para ofrecer servicios propios e impulsar actividades de forma individual que las diferencia de otras cooperativas y mantener una imagen única (ver cuadro 7).

Las cooperativas en general también mantienen alianzas formales principalmente para el pago de servicios con bancos, empresas distribuidoras de electricidad, servicios de comunicación, municipalidades; organizaciones locales y municipalidades para impulsar actividades puntuales; con organismos de cooperación para obtener apoyo técnico y recursos financieros, así como con empresas remesadoras para intermediación bancaria de remesas, entre otras.

Las asociaciones hacen alianzas principalmente con organismos de cooperación para obtener asistencia técnica y recursos financieros para créditos, con instituciones educativas como universidades y el Instituto Nacional de Capacitación y Productividad (INTECAP) para estudios y orientar a clientes interesados, con bancos y organizaciones locales para movilizar recursos financieros; pertenecen a redes como la Red de Finanzas Rurales en Guatemala (Red FASCO) a nivel nacional que les apoya en la movilización de recursos y en asistencia técnica y capacitación, o a la Red Centroamericana y del Caribe de Micro Finanzas (REDIMIF), a nivel externo.

Los programas y proyectos que operan en el país con fondos internos o externos, tienen alianzas principalmente con organismos de cooperación y organizaciones no gubernamentales locales o extranjeras, quienes proporcionan fondos para capacitación, fortalecimiento comunitario y para apoyar algunas actividades económicas.

Cuadro 7

Tipo de organización, según participación en espacios que promueven la inclusión financiera.

Espacios	Total	Cooperativas	Asociaciones	Programas / proyectos
Total organizaciones	**30**	**13**	**8**	**9**
Alianzas	22	11	5	6
Redes	16	10	3	3
Asociación	6	4	1	1
Gremial	2	-	1	1
Federación	7	7	-	-
Otro	4	1	1	2

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

7.2 Apoyos que las organizaciones gestionan para sus clientes o usuarios

La mayoría de las organizaciones investigadas gestionan apoyo para sus clientes o socios orientados principalmente a mejorar conocimientos y capacidades que les permitan aprovecharlos mejor para que los créditos sean más productivos y los ahorros se puedan convertir en capital para los proyectos o iniciativas individuales. Las cooperativas organizan cursos sobre actividades productivas que permitan a sus clientes considerar iniciar emprendimientos; las personas que solicitan créditos en cooperativas o asociaciones reciben asistencia de asesores que les visitan en las comunidades, muchas veces en el idioma local para facilitar la comunicación. Asimismo, los programas o proyectos reportaron que un alto porcentaje de los recursos que manejan se destinan a actividades de formación y capacitación técnica (cuadro No 8).

La asesoría técnica para facilitar las gestiones requeridas y para que los créditos sean adecuadamente utilizados por los clientes y usuarios, también es un apoyo reportado por la mayoría de las organizaciones, ya que es la manera de garantizar que los recursos se utilicen para la actividad a la que fueron aprobados y que los resultados permitan a los usuarios realizar los pagos correspondientes, mantener la mora en los niveles programados y garantizar una cartera crediticia sana. Sin embargo, algunas organizaciones manifestaron que los recursos con que cuentan no son suficientes, pues esta actividad consume mucho tiempo y recursos para atender a todos los clientes.

La educación financiera, como factor indispensable para la inclusión financiera, es realizada por la mayoría de las cooperativas, y las que la tienen incluida todavía dentro de su programa, reportaron que está dentro de sus planes de corto plazo. Es importante mencionar que la mayoría de las asociaciones todavía no trabajan educación financiera con sus socios, pues indicaron que no cuentan con los recursos necesarios para realizar la actividad, la cual requiere montos importantes para desarrollar los programas y de personal calificado para implementarla.

Algunas organizaciones proporcionan insumos productivos a los socios o clientes en vez de entregar el dinero; la pastoral social de Quetzaltenango y San Marcos, Oficinas de la Mujer de municipalidades utilizan este procedimiento, que pueden ser animales de granja, semillas o herramientas, insumos para tejidos como capital semilla para que las familias inicien actividades productivas o incrementen su capital de trabajo que les permitan mejorar sus ingresos.

Cuadro 8

Organizaciones según tipo de apoyo a clientes o usuarios que gestionan.

Tipo de apoyo	Total	Cooperativas	Asociaciones	Programas / proyectos
Total organizaciones	**30**	**13**	**8**	**9**
Formación y capacitación Técnica	22	10	6	6
Educación financiera	15	9	3	3
Insumos productivos	11	6	2	3
Asesoría técnica	21	9	7	5
Otro	2	1	1	0

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

8. Retos y desafíos que enfrentan las organizaciones para brindar productos y servicios inclusivos

La información sobre retos y desafíos recolectada corresponde a la opinión de las personas entrevistadas y responde a los intereses organizacionales que no son necesariamente comunes a muchas organizaciones. Sin embargo, se observa que el desafío de contar con mayores recursos financieros aparece en los tres tipos de organizaciones, ya sea para mejorar la capacidad de brindar asistencia técnica a los usuarios, para utilizarlo como capital semilla o para ampliar sus actividades de manera general; ampliar la cobertura también se ve como un desafío, así como lograr la sostenibilidad como organización (ver tabla 1); un aspecto importante es fortalecer el acompañamiento, asistencia técnica y educación financiera para los usuarios de créditos que permitan que sus iniciativas sean exitosas y se evite el sobre endeudamiento que está afectando a los usuarios.

En el caso de los programas y proyectos, es interesante señalar que los desafíos están más orientados a situaciones que enfrentan los usuarios, como reducir la desconfianza, atender limitaciones que pueden enfrentar las mujeres o fortalecer el movimiento social en las comunidades.

Tabla 1

Retos y desafíos indicados por las personas entrevistadas.

Tipo de organización	Retos y desafíos indicados por las personas entrevistadas
Cooperativa	• Incorporar nuevos programas y productos y mejorar los existentes para tener mejores opciones de responder a necesidades de los clientes y a la competencia, conforme se presente cada caso. • Contar con más fondos para asistencia técnica para asistir a los usuarios en educación financiera y el uso de los productos y servicios que contratan para que tengan buenos resultados. • Ser sostenible y ampliar la cobertura territorial • Desarrollar proyectos para beneficio de la comunidad. • Actualización tecnológica para la digitalización. • Revisar y aprobar las propuestas de modificaciones a las leyes de cooperativas porque son muy antiguas y limitan el trabajo de las organizaciones, para lo cual se requiere apoyo del Congreso. • Fortalecer productos digitales y desarrollar nuevos, cuidando la seguridad de los usuarios. • Reforzar la capacitación y formación en gestión de ahorro y crédito, la ENIF y las leyes de inclusión financiera, incluyendo la creación de fondos para capital semilla que permita una atención integral. • Incentivar la cultura del ahorro y el consumo responsable en todos los grupos poblacionales, incluidos niños y adolescentes.

Tipo de organización	Retos y desafíos indicados por las personas entrevistadas
Cooperativa	• Identificar estrategias que faciliten el acceso a créditos a grupos vulnerables, como créditos grupales solidares, que evitan solicitar requisitos que las personas individuales no pueden cumplir (estados de cuentas, constancia de empleo). • Promover créditos para iniciativas relacionadas a economías naranja y verte identificando estrategias que permitan la gestión controlada de los riesgos.
Asociaciones	• Fortalecer auto – ahorro y poder ampliar los créditos para los usuarios. • Fortalecer el patrimonio de la organización con fuentes externas a la asociación para tener mayor capacidad de atender a los usuarios. • Mejorar y descentralizar los servicios del Estado y la infraestructura productiva. • Ampliar la cobertura territorial • Contar con capital semilla para que jóvenes emprendedores se conviertan en pequeños empresarios
Programas / proyectos	• Contar con mayores recursos financieros y lograr establecer controles colectivos para evitar robos o estafas por parte de miembros de la comunidad o de los grupos de crédito. • Atender los problemas psico – emocionales de mujeres que participan en los proyectos, por abandono, discriminación o racismo. • Superar la desconfianza de los grupos comunitarios para aprobar créditos. • Fortalecer el movimiento social como medio para apoyar a personas individuales.

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

9. Lecciones aprendidas y buenas prácticas

Las lecciones aprendidas reportadas por la persona entrevistada en las organizaciones se refieren principalmente a generar condiciones para dar una buena atención a clientes y socios para promover el uso de los productos y servicios financieros, con la finalidad de retenerlos dentro de la organización.

La generación de confianza, crear un sentimiento de pertenencia a la organización, ser responsable con el otorgamiento de créditos y prestar atención y asesoría en el idioma maya local son las lecciones aprendidas señaladas por las cooperativas. Las asociaciones indicaron como lecciones aprendidas, los beneficios que se obtienen al pertenecer a una asociación, la importancia de la empatía sobre las necesidades de los usuarios y el apoyo a los asociados para que tengan éxito; mientras que los programas y proyectos se enfocaron más en la creación de capacidades para solucionar problemas y en la promoción del ahorro (ver tabla 2).

Una lección aprendida que se puede resaltar es el trabajo que realiza el Observatorio sobre Pueblos Indígenas que promueve como otorgar créditos justos desde la perspectiva del Utz K´aslemal para el buen vivir, quienes han propuesto un modelo económico que incluye prácticas que concuerdan con este principio ancestral.

Tabla 2

Lecciones aprendidas reportadas por las organizaciones.

Tipo de organización	Lecciones aprendidas reportadas por los entrevistados
Cooperativa	• La importancia de romper barreras del machismo que limita el crecimiento económico de las mujeres. • La necesidad de generar confianza en los clientes y socios, así como sentido de pertenencia a la organización. • Tener responsabilidad para otorgar créditos para evitar el sobre endeudamiento de los usuarios, promoviendo el consumo responsable. • Proporcionar asistencia y asesoría en el idioma maya local es indispensable para atraer y retener clientes. • Priorizar el beneficio de los asociados, porque a ellos se deben las cooperativas. • Importancia de la honestidad, la responsabilidad, la confidencialidad y la ética para generar confianza y atraer clientes.

Tipo de organización	Lecciones aprendidas reportadas por los entrevistados
Cooperativa	**Análisis:** las cooperativas han logrado con sus productos y servicios romper patrones patriarcales y culturales abriendo la puerta a que las mujeres accedan a sus productos y servicios. Adicionalmente se han ganado la confianza de los usuarios a través del acompañamiento en los idiomas locales, priorizando las necesidades de los socios.
Asociaciones	• Para que las personas participen hay que tener claridad que ser parte de la asociación tiene muchos beneficios para los socios • Es importante ser empáticos con las necesidades de las personas para dar un mejor servicio a los usuarios y que tengan éxito en sus proyectos. • Valorar la experiencia de algunos grupos solidarios de auto ahorro y crédito que han sido exitosos al responder al contexto social y cultural de sus miembros para considerar posibles replicaciones. • La importancia de la formación previa en emprendimiento para jóvenes que descubre las destrezas y habilidades de cada persona que permite acceder y aprovechar de mejor forma los recursos financieros.
	Análisis: las asociaciones han logrado crear la pertenencia de sus asociados por medio de brindar servicios adecuados a sus necesidades y capacidades para tener éxito en sus iniciativas.
Programas / proyectos	• La necesidad de identificar los problemas migratorios en las comunidades para buscar soluciones. • La importancia de otorgar créditos justos desde la perspectiva del Utz K´aslemal para el buen vivir. • La importancia de apoyar a organizaciones de segundo nivel para mejorar los productos y servicios en las organizaciones de base y llegar a mayor cantidad de personas. • La organización comunitaria y la generación de confianza para promover que las personas ahorren y puedan acceder a créditos.
	Análisis: los programas y proyectos priorizan los problemas migratorios de las comunidades, así como promover micro créditos justos y auto ahorro que les permite apoyar iniciativas económicas y apoyar necesidades familiares

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

Con relación a las buenas prácticas, las cooperativas señalaron la importancia de no trabajar solas, sino hacer alianzas y asociarse para tener oportunidad de mejorar sus productos y servicios y crecer, porque la competencia es fuerte y es necesario buscar mecanismos para hacerle frente y lograr permanecer en el mercado; también se señaló la importancia de retornar los beneficios de la cooperativa a los usuarios y las comunidades a través de programas que ofrecen servicios adicionales, como capacitación y atención a jóvenes y niños, recreación y cultura, apoyo al medio ambiente; actividades para acercarse a grupos de población que demandan productos y servicios financieros participando en ferias, colocando agentes en las comunidades, entre otras actividades.

Las buenas prácticas en las asociaciones están más relacionadas a proporcionar crédito a mujeres rurales o créditos a grupos comunitarios, la importancia de la capacitación, la formación y la educación financiera para que las iniciativas tengan éxito; la auto regulación y la disciplina para poder cumplir con todos los compromisos, la formalización de las actividades para evitar problemas legales.

Los programas y proyectos, por tener un tiempo limitado, enfocan las buenas prácticas más a crear capacidades para el uso de los recursos entre los usuarios, proporcionar capital semilla para actividades productivas, promover el auto ahorro y aprovechar la alta cobertura de la telefonía celular para enviar mensajes y cápsulas de educación financiera (ver tabla 3).

Tabla 3

Buenas prácticas que las organizaciones reportaron e implementan actualmente.

Tipo de organización	Buenas prácticas que se implementan actualmente
Cooperativa	• Formalizan alianzas con otras organizaciones privadas, públicas, organismos de cooperación y otras organizaciones de inclusión financiera, incluidas las federaciones como MICOOPE, porque facilita mejorar los productos y servicios para los usuarios, crecer y ampliar la cobertura. • Promueven que los beneficios retornen a los socios y a las comunidades por medio de proyectos de proyección social y cultural y responsabilidad social, como el Centro de Innovación en Sololá, el Centro de Desarrollo Integral La Pradera en San Marcos, proyectos que apoyan el medio ambiente creando viveros que promueven la reforestación y la clasificación de desechos con la participación de socios; entregar semillas para que quienes tienen terreno puedan sembrar para el autoconsumo o la venta; escuela de asesores de crédito y de receptores para formar jóvenes que puedan trabajar en la cooperativa o en otra organización financiara y reciben un salario mientras aprenden; capacitaciones en temas productivos cuya inscripción se abona a la cuenta o sirve para abrir una cuenta a niños. • En cooperativas afiliadas a MICOOPE, utilizar la tarjeta de débito de la cuenta de ahorro del beneficiario en la cooperativa para depositar la remesa directamente en su cuenta, también depositar la remesa directamente en la cuenta del migrante. • Participan en ferias de productores y emprendedores que se organizan en los municipios (agrícolas, artesanales, textiles), así como en ferias latinas en los Estados Unidos para llevar los productos y servicios a los migrantes. • Llegan a los más jóvenes organizando programas de capacitación para niños y adolescentes en escuelas, así como a mujeres (Impacto Juvenil, Wachalal, Crece). • Cuentan con agentes pagadores de remesas en las comunidades para evitar que los usuarios viajen a la cabecera municipal. • Disponen de planes de contingencia para reducir el impacto negativo de eventos como la pandemia.

Tipo de organización	Buenas prácticas que se implementan actualmente
Cooperativa	**Análisis:** Las fortalezas que tienen las cooperativas son las alianzas y la afiliación a organizaciones de segundo nivel que las apoyan y les permiten crear capacidades para brindar productos y servicios financieros inclusivos, pertinentes, coherentes y eficientes con posibilidades de crear impactos y ser sostenibles en el tiempo.
Asociaciones	• Otorgan crédito predominantemente a mujeres rurales, así como créditos grupales para actividades productivas. • Consideran las remesas como parte de los ingresos para analizar la capacidad de pago previo a aprobar un crédito, como fuente secundaria. • Tienen prácticas de auto regulación, disciplina y compromiso de los cuadros gerenciales para cumplir con todos los requisitos legales y los solicitados por las fuentes financieras. • Establecen un comité de créditos para reducir riesgos. • Formalizan la asistencia financiera proporcionando créditos y servicios siguiendo el marco legal, el reglamento de la organización y las capacidades de los socios. • Resaltan la importancia que tiene la capacitación y el acompañamiento a los socios en sus iniciativas financieras.
	Análisis: las asociaciones priorizan los créditos a mujeres y a grupos organizados como una forma de facilitar el acceso a productos y servicios adecuados a sus necesidades, especialmente en áreas rurales, respaldados por la comunidad. Parte de la sostenibilidad de los productos y servicios se debe a la auto regulación que se imponen y al compromiso con los objetivos a lograr, tanto de la organización como de los asociados.
Programas / proyectos	• Organizan programas de capacitación a los usuarios sobre el uso de los recursos. • Aportan capital semilla para actividades productivas, de comercialización de productos con una demanda establecida (granos básicos) y para emprendedores. • Facilitan créditos para proyectos familiares y grupales • Promueven el auto ahorro orientado a la inversión productiva. • Aprovechan que la mayoría de los beneficiarios tienen celular para enviar mensajes motivacionales y cápsulas de educación financiera que promueven el ahorro y el consumo responsable, generalmente vía WhatsApp. • Fortalecen las cadenas de valor de los proyectos productivos ejecutados por mujeres y jóvenes que promueven el auto ahorro, crédito y consumo responsable.
	Análisis: los programas y proyectos tienen la posibilidad de contar con capital semilla debido a contar con recursos de cooperación, así como de enfatizar las acciones de formación, capacitación y educación financiera por medio de micro créditos y sistemas de auto ahorro.

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

Las organizaciones calificaron sus prácticas financieras de 1 a 10 (ver cuadro 2, anexo A), en términos generales, la mayoría de las cooperativas calificaron sus prácticas financieras en el rango entre 7 y 10 en las características: transformación de un contexto, potencial para ser escalable y replicable, ser cuantificable para ser medida, ser inclusiva sobre todo a la población más vulnerable y ser transparente en su aplicación; en cuanto a ser innovadoras y pertinentes una cooperativa se calificó de 1 a 3, dos se calificaron de 4 a 6 y cinco de 7 a 10; en la característica adaptable al entorno social y económico, las ocho se calificaron de 7 a 10.

Se destaca que las cooperativas afiliadas al sistema MICOOPE son las que, por sus características, cumplen con buenas prácticas financieras, ya que tienen estandarizados sus procesos y cuentan con apoyo, la asesoría técnica, la incorporación de tecnología y programas de proyección y responsabilidad social que les permite una amplia proyección en sus áreas de influencia y retornar parte de los beneficios a sus asociados y a las comunidades.

Con relación a las asociaciones, dos se calificaron de 4 a 6 y cinco de 7 a 10 en las características transformadoras de un contexto y potencial de ser escalable y replicable; en la característica ser inclusiva de la población más vulnerable, una se calificó de 4 a 6 y seis de 7 a 10; en la característica ser innovadora y pertinente, tres se calificaron de 4 a 6 y cuatro de 7 a 10; mientras que en ser adaptable al entorno social y económico, ser cuantificable para ser medida y ser transparente en su aplicaciones, las siete se calificaron en el rango de 7 a 10.

En el caso de las asociaciones, resaltan las prácticas financieras de ADICLA, ADIGUA y ADISA quien proporciona créditos principalmente a mujeres rurales, ya sea en forma individual o en grupos, así como sus prácticas de auto regulación y el compromiso de la gerencia. También el Grupo Gestor tiene buenas prácticas al atender de manera personalizada a los usuarios, partiendo que los problemas y las capacidades son diferentes y no se puede atender a todos con la misma receta.

Los programas y proyectos, en la característica ser transformadora de un contexto, una se calificó de 1 a 3, 4 se calificaron de 4 a 6 y cuatro en el rango de 7 a 10; en potencial de ser escalable y replicable, dos se calificaron de 1 a 3, cinco se calificaron de 4 a 6 y dos de 7 a 10; en ser innovadoras y pertinentes cuatro se calificaron de 1 a 3, cuatro de 4 a 6 y 1 se calificó de 7 a 10; en ser adaptables al entorno social y económico, dos se calificaron de 1 a 3, una se calificó de 4 a 6 y seis se calificaron de 7 a 10; en cuanto a ser cuantificables para ser medida, dos se calificaron de 1 a 3, dos de 4 a 6 y cinco de 7 a 10; ser inclusiva sobre todo a la población más vulnerable, dos se calificaron de 1 a 3, 1 se calificó de 4 a 6 y seis de 7 a 10; ser transparente en su aplicación, una se calificó de 1 a 3, una de 4 a 6 y siete de 7 a 10.

En el caso de los programas y proyectos, la Pastoral Social de la Tierra presenta buenas prácticas financieras al promover el auto ahorro para apoyar actividades productivas, acciones que crean hábitos y comportamientos que promueven el ahorro y facilitan el escalar para acceder a productos y servicios financieros formales en el futuro, así como la educación financiera utilizando el teléfono celular.

Para responder a las características que se recomienda deben tener las buenas prácticas de inclusión financiera se requiere un buen entorno de la organización, acceso a transacciones y productos financieros que se especifican en el cuadro 3 del anexo A. En este cuadro se aprecia que las cooperativas son quienes más cumplen con estos requerimientos, aunque les falta avanzar en el desarrollo de aplicaciones digitales amigables en el idioma local, espacio de atención a discapacitados, fondo de pensiones para el adulto mayor y mujeres rurales, así como productos específicos que promuevan la inversión productiva de remesas.

En el caso de las asociaciones, el cumplimiento de características de buenas prácticas es más limitado, ya que su quehacer no está vinculado al sistema financiero, que les permita tener una oferta integral de productos y servicios por las limitaciones legales, ya que su labor se orienta

exclusivamente a la gestión de microcréditos con recursos propios o financiamiento de proyectos de cooperación con organismo internacionales.

Con respecto a programas y proyectos, el cumplimiento es similar al de las asociaciones, no ofertan productos y servicios financieros regulados por el sistema, ya que su prioridad es promover la capacitación y formación, incluyendo educación financiera por medio de teléfonos celulares, y algunas actividades de promoción del auto ahorro; se destaca que brindan una atención personalizada y en el idioma local.

10. Historias de éxito de clientes, socios y usuarios reportadas por las organizaciones

El propósito final de la inclusión financiera es lograr que el acceso a productos y servicios financieros faciliten el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas; las historias de éxito a partir principalmente de acceso al crédito muestran que alcanzar este objetivo es factible. Las historias de éxito que se mencionan en la tabla 4 son opiniones de los jefes y gerentes de agencia entrevistadas, no fueron historias obtenidas directamente de los beneficios, quienes no formaron parte de esta investigación.

Las cooperativas y asociaciones reportaron casos de éxito principalmente en el sector de comercio; personas que solicitaron crédito para negocios y actualmente éstos crecieron y algunos abrieron sucursales, que muestra una expansión importante; el crédito para la producción agrícola de exportación también fue reportado, así como grupos cooperativos de mujeres que trabajan actividades productivas agrícolas (ver Tabla 4).

Los programas y proyectos que generalmente trabajan emprendimientos a muy pequeña escala mostraron como casos de éxito que las personas pudieron mejorar sus ingresos, al menos para cubrir de mejor manera sus necesidades básicas, aunque la capacidad de acumulación de capital y de ahorro para crecer es muy escasa. Una excepción es el caso de la asociación de mujeres ASODINE que han instalado invernaderos y mejorar su productividad, con un impacto importante en los ingresos y la capacidad de ahorro e inversión que apoyaría la sostenibilidad de estas actividades.

Es importante que, como condiciones para el cambio, además de actitudes y capacidades personales, el acompañamiento, la asistencia técnica hacia el emprendimiento es un elemento recurrente en las historias de éxito, así como oportunidades para especializar a las personas, como en caso de la Pizzería Los Robledos.

Tabla 4

Historias de éxito de los clientes, socios y usuarios de crédito.

Tipo de institución	Sector	Actividad	Condiciones para el cambio
Cooperativa	Comercio	Crédito para zapatería, actualmente la empresa ya tiene tres sucursales	Capacidad para el buen uso de los recursos.
	Agricultura	Crédito para la producción de espárragos para exportación	Constancia y paciencia
	Financiero	Crédito a grupos cooperativos solidarios de mujeres para actividades productivas	Asistencia técnica y acompañamiento.

Tipo de institución	Sector	Actividad	Condiciones para el cambio
Cooperativa	**Análisis:** los socios de las cooperativas disponen de más recursos personales y mejor situación financiera que les permiten visualizar oportunidades de negocios, hacerlos crecer y consolidarlos usando productos y servicios financieros con conocimiento, de manera que los resultados de su uso pueden apoyar mejoras en la productividad y el aumento de los ingresos.		
Asociaciones	Comercio	Con el crédito, pequeñas tiendas han crecido hasta ser pequeños supermercados.	Trabajo constante.
		Pizzería Los Robledos creada a partir de producción de hongos; ya tiene sucursales.	Asistencia y acompañamiento; capacitación de INTECAP.
		Venta de playeras con serigrafía.	Capital semilla y capacitación a jóvenes emprendedores.
	Análisis: el acompañamiento que proporcionan las asociaciones para que los asociados puedan acceder a capital semilla es resultado de la formación y capacitación que les proporcionan, así como el acercamiento a institucionales que les brindan la oportunidad de desarrollar habilidades y destrezas para fortalecer sus iniciativas económicas.		
Programas / proyectos	Artesanía	Pequeños emprendimientos de textiles.	Capacitación y seguimiento.
	Agricultura	Asociación de mujeres ASODINE, han aumentado sus ingresos produciendo en invernaderos.	Asesoría y seguimiento Estar cerca de la cabecera municipal o departamental.
	Otro	Continuar estudios.	Interés en superarse.
		Hija de socio está por graduarse de Ingeniería agronómica y trabajará en la cooperativa al graduarse	Mejores ingresos que apoyan a la familia.
	Análisis: los programas y proyectos enfocan su apoyo en que las personas identifiquen sus habilidades y destrezas, fortalecerlas por medio de capacitación y acompañamiento, de manera que puedan realizar pequeños emprendimientos que les ayuden a complementar sus ingresos.		

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

11. Criterios de selección de cooperativas y asociaciones y programas

En términos generales, las cooperativas entrevistadas reúnen todos los criterios para ser seleccionadas como organizaciones que tienen productos y servicios con buenas prácticas de inclusión financiera. En el caso de las asociaciones, a pesar de que solo pueden otorgar créditos y adicionalmente proporcionan asesoría técnica y capacitación a sus asociados, la mayoría cumple con los criterios de buenas prácticas de inclusión financiera en la gestión de los créditos, aun cuando tienen limitaciones para incluir tecnología actualizada, ya que requiere de recursos altos, no siempre disponibles.

Cuadro 9

Criterios de selección de cooperativas y asociaciones, EFIS.

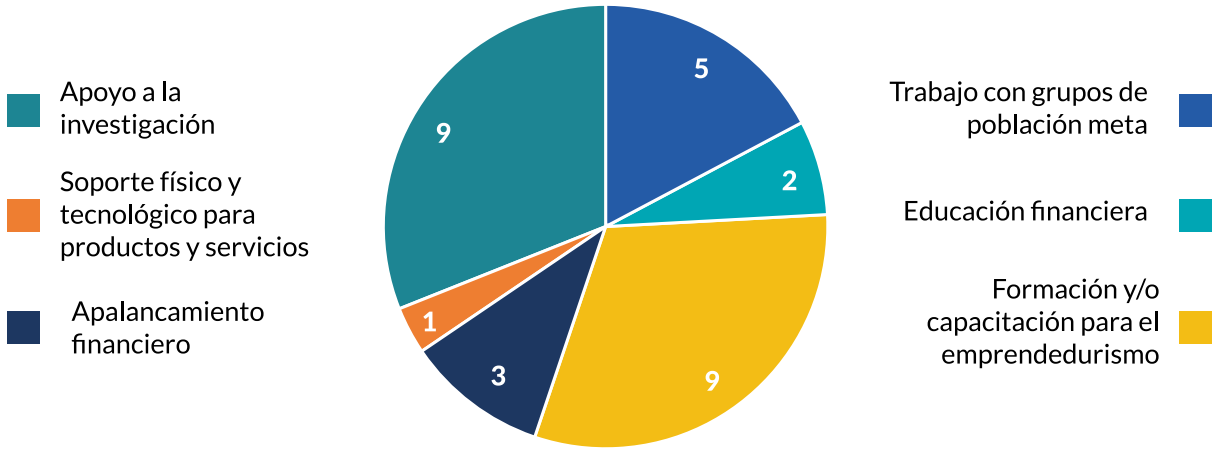
Organización	Formal, regulada, registrada en el país	Sede central y agencias en la región	3 o más años de operar en la región	Oferta de productos y servicios diversos y estables a sectores vulnerables	Soporte físico y tecnológico para ofrecer productos y servicios	Apertura e interés en participar en la investigación	Educación Financiera
Cooperativa	13	12	13	11	10	13	9
Asociaciones	7	7	7	7	7	8	6

Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

En el caso de los programas y proyectos, la gráfica 2 se destaca que siete de los nueve programas realizan formación y la capacitación para el emprendimiento, seis realizan educación financiera, 5 trabajan con los grupos meta de la investigación, tres proporcionan apalancamiento financiero, solo un programa tiene soporte físico y tecnológico para productos y servicios; todos manifestaron apoyar esta investigación.

Gráfica 2

Criterios de selección de programas y proyectos.



Fuente: elaboración propia con base a la información recolectada

12. Conclusiones

Las siguientes conclusiones permiten resaltar los aspectos relevantes del presente diagnóstico de prácticas locales de inclusión financiera. Mismas que pueden ser consideradas en la actualización de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

1. La inclusión financiera en los departamentos estudiados se ha facilitado e incrementado en los últimos años, como resultado de la aplicación de buenas prácticas como adaptar la atención a la cultura de los lugares, como atender en el idioma local, atención más personalizada al visitar los hogares de usuarios y asesorarlos en el buen uso de los recursos cuando se requiere, así como por actividades de capacitación en actividades económicas, impulsar la educación financiera y promover acciones de proyección social, situaciones que atraen y retienen usuarios, principalmente a cooperativas y asociaciones grandes o afiliadas a federaciones, asociaciones o redes.

2. Las cooperativas generalmente no tienen productos financieros orientados a grupos de población específicos, como mujeres, jóvenes, migrantes o sus familiares, entre otros, si no que pueden ser solicitados de manera individual por cualquier persona; sin embargo, las cooperativas indican que más de la mitad o al menos la mitad de sus ahorrantes o socios son mujeres, quienes se benefician de las buenas prácticas que estas organizaciones promueven en las comunidades o en la población en general.

3. Si bien las organizaciones investigadas no reportaron contar con productos o servicios financieros específicos orientados a población maya o para familiares de migrantes, pero considerando que en los departamentos investigados un alto porcentaje de su población está compuesta por familiares de migrantes, así como de población maya, estos grupos son los principales usuarios de los productos y servicios que ofrecen, así como de las buenas prácticas que las organizaciones implementan.

4. En todos los departamentos investigados, la demanda de productos y servicios financieros es similar; el producto financiero más solicitado por la población es el crédito, el cual muchas veces es acompañado por asesoría técnica y en algunos casos, de formación y capacitación, lo cual representa una buena práctica para garantizar el buen uso de los recursos, así que mejorar las posibilidades de éxito.

5. Una ventaja competitiva importante en las cooperativas con relación a las asociaciones y programas o proyectos es su capacidad de captar y pagar remesas, identificando como una buena práctica la oportunidad de obtener y retener socios o clientes, así como de acumular montos significativos de capital de trabajo para créditos y promoción de productos complementarios como seguros, promoción del ahorro, entre otros.

6. Una buena práctica es la educación financiera que impulsan las organizaciones, especialmente asociaciones y programas o proyectos como parte de su estrategia para tener productos y servicios financieros inclusivos; sin embargo, se observó que es una actividad que todavía está en sus inicios y necesita mucho fortalecimiento, ya que las organizaciones pueden tener dificultades para implementarla por falta de recursos financieros y técnicos.

7. Las cooperativas han avanzado significativamente en la incorporación de tecnología, especialmente las cooperativas grandes afiliadas a federaciones o redes de asociaciones, la cuales están impulsando buenas prácticas como digitalización, la emisión de tarjetas de débito y crédito y billeteras digitales, las consultas en línea, las actividades de formación en línea, que facilitan el acceso a servicios inclusivos a los usuarios.

8. En el caso de los programas o proyectos, la posibilidad de lograr un impacto significativo y de sostenibilidad son limitados, porque dependen de recursos de donantes, su período definido de terminación y la limitada capacidad de lograr que los procesos se mantengan en el tiempo; sin embargo, sus buenas prácticas de promover el auto ahorro y microcréditos estarían formando hábitos y comportamientos para que sus usuarios tengan la capacidad de acceder a productos financieros formales en un futuro..

9. Los casos de éxito que más recuerdan las personas entrevistadas son los relacionados a actividades comerciales, las cuales pudieron comenzar como un negocio informal y se han convertido en establecimientos formales que, en algunos casos, han creado sucursales o ampliado significativamente los negocios.

10. Las cooperativas y asociaciones no cuentan con recursos para capital semilla que permitan apoyar a jóvenes y emprendedores a consolidar sus actividades económicas, lo que limita el acceso a productos y servicios financieros más adecuados, así como contribuir a retenerlos en el país y reducir la migración en situación irregular.

13. Recomendaciones

1. Fortalecimiento en todas las organizaciones de programas de educación financiera, adaptados a las características de la población en sus áreas de trabajo; estos programas deberían ser muy didácticos, prácticos y que puedan ser realizados en el tiempo que tengan los usuarios.

    a. Será importante que a mediano plazo se analice el impacto que tiene para los usuarios de los productos financieros la sobre oferta de créditos, donde existe limitaciones de pago o las iniciativas económicas no son rentables para para pagar los montos de las deudas contraídas.

    b. En contexto actual demanda un mayor relacionamiento entre organizaciones para ampliar o hacer alianzas multi actor horizontales que contribuyan a fortalecer los servicios que se ofrecen brinden mejores condiciones y garanticen un acompañamiento a los usuarios que coadyuven a consolidar las iniciativas económicas. Consolidar las iniciativas económicas, en la elaboración de planes de negocios efectivos y pertinentes.

2. Considerar los beneficios de tener productos con características adaptadas a grupos de población como mujeres, jóvenes y familiares de migrantes, incluyendo a los trabajadores migrantes temporales en el exterior, con los cuales estos grupos se sientan identificados y les ofrezcan beneficios adicionales atractivos para incrementar sus ingresos, a los que tienen los productos regulares.

3. Las asociaciones y los programas y proyectos podrían hacer alianzas con cooperativas promoviendo agentes comunitarios conjuntos de enlace para que sus asociados y beneficiarios puedan abrir cuentas de ahorro, acceder a créditos por montos mayores que les permitan mejorar su nivel de producción y contar con asesoría técnica que les apoye en el mejoramiento de sus actividades, y contribuya a la sostenibilidad de los resultados de los programas y mejorar las opciones para que tengan impacto en el mejoramiento del nivel de vida de los beneficiarios.

4. Movilizar fondos para capital semilla para jóvenes, mujeres y emprendedores, que les permita contar con recursos para expandir sus negocios, mejorar sus ingresos y permanecer en el país.

5. Incorporar tecnología que permita la digitalización de los procesos de las organizaciones, así como facilitar a los usuarios el acceso a información útil para toma de decisiones y cumplir con sus compromisos, así como facilitar el acceso a recursos de capacitación y formación en temas financieros.

6. Las cooperativas que trabajan de manera independiente y no están afiliadas a ninguna organización de segundo piso, necesitarían una estrategia que les permita seguir siendo competitivas, evitar el rezago y aprovechar las oportunidades, incluyendo la estrategia de afiliación a una organización superior para mantenerse en el mercado.

7. Promover alianzas entre entidades financieras y academia para realizar investigaciones, que continúen el proceso que ha iniciado este estudio, que faciliten a funcionarios y tomadores de decisiones del sistema financiero, la ENIF, y el gabinete económico del Gobierno revisar y actualizar políticas públicas en el sector financiero; igualmente, que las investigaciones sean utilizadas para propiciar el establecimiento de mesas de trabajo a nivel nacional y departamental con los actores financieros con la finalidad de promover y facilitar la inclusión financiera de toda la población, principalmente los grupos vulnerables actualmente excluidos.

14. Bibliografía

Cooperativas, M. (2023). *Sistema cooperativo en cifras*. https://www.micoope.com.gt/graficas/#. Guatemala.

Demirgüç-Kunt, A. y. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*,. Washington, DC: Word Bank.

FLACSO, & CLUSA. (Noviembre 2022). *Estado situacional de las cooperativas migrantes establecidas en Guatemala*. Guatemala.

Guatemala, S. d. (18 de Septiembre de 2023). *Ingreso de remesas familiares a Guatemala crece un 11.5% los primeros 8 meses de 2023*. Sala de Prensa, Gobierno de Guatemala.

INACOP. (2023). *Cooperativas activas y registradas. Listado de cooperativas independientes*. Guatemala.

INE. (2019). *Resultados Censo 2018. XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda*. Guatemala.

INE. (2020). *Proyecciones municipales 2015 - 2035*. Guatemala.
INE. (Febrero, 2023). *Principales resultados de la encuesta Nacional de empleo e ingresos 2022 -ENEI -*. Guatemala.

Migraciones, O. I. (2023). *Encuesta sobre Migración Internacional de Personas Guatemaltecas y Remesas 2022*. Guatemala.

Ministerio de Economía, Banco de Guatemala, Superintendencia de Bancos. (Agosto 2019). Estrategia nacional de inclusión financiera para Guatemala, ENIF 2019 - 2023. Guatemala.

OIM-USAID. (2023). Encuesta sobre migración internacional de personas guatemaltecas y remesas. Guatemala.

SIB. (2019). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023. Guatemala.*
SIB. (septiembre 2018). Boletín trimestral de indicadores de inclusión financiera. Año 5 / No. 20. Guatemala.

SIB. (Septiembre 2023). *Boletín trimestral de indicadores de inclusión financiera.* Año 10 / No. 40. Guatemala.

Tiltelman, E. P. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago, Chile: CEPAL, Naciones Unidas.

15. Anexos

Anexo A. Cuadros

Cuadro 1

Proyecciones de población 2023 por grupos de población meta, según departamentos y municipios seleccionados.

Departamentos y municipios	Población total	De 18 años o mas	Mujeres de 18 años o más	Jóvenes de 18 a 29 años	Porcentaje población Maya
Total país	17,602,431	11,016,363	5,716,188	4,037,869	41.7
Municipios seleccionados	1,491,306	920,304	491,757	350,865	70.5
Porcentaje	8.5%	8.4%	8.6%	8.7%	
Quiché					
Nebaj	80,162	47,352	25,138	19,260	94.4
Santa Cruz del Quiché	102,447	63,031	33,182	23,327	83.5
Pachalum	10,381	6,631	3,536	2,205	15.4
Joyabaj	113,217	61,597	33,887	23,992	91.4
Chichicastenango	154,817	90,546	47,622	35,435	98.8
Sololá					
Sololá	101,491	63,879	33,581	25,143	94.5
San Andrés Semetabaj	15,311	9,534	5,071	3,677	92.3
Santa Catarina Palopó	4,968	2,962	1,516	1,279	99.7
Huehuetenango					
Huehuetenango	140,311	91,760	47,711	34,228	7.4
San Juan Atitán	26,482	15,209	8,036	6,321	99.6
Santa Bárbara	45,862	24,335	12,589	10,470	99.0
Quetzaltenango					
Quetzaltenango	207,620	143,843	78,392	51,621	46.7
Salcajá	21,917	14,670	7,887	5,094	36.8
La Esperanza	25,307	16,714	9,182	6,381	55.0
San Martín Chile Verde	34,341	19,664	11,153	8,103	90.3
San Marcos					
San Pedro Sacatepéquez	88,370	58,030	30,624	20,790	14.4
Tejutla	46,298	26,077	13,572	10,337	11.2
Comitancillo	82,153	42,053	21,792	16,901	99.3
Totonicapán					
Totonicapán	121,825	80,677	44,733	29,270	97.0
San Francisco El Alto	68,026	41,740	22,553	17,031	98.8

Fuente: INE (2019). Resultados ceso 2018. XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda.
(2020). Proyecciones de población municipales.

Cuadro 2

Organizaciones según características de sus prácticas financieras.

Características	Rango de medida	Cooperativas */	Asociaciones	Programas / proyectos
Total organizaciones		13	8	9
Transformadora de un contexto	1 - 3			1
	4 - 6	2	2	4
	7 - 10	11	6	4
Potencial de ser escalable y replicable	1 - 3			2
	4 - 6	2	2	5
	7 - 10	11	6	2
Ser innovadora y pertinente	1 - 3	1		4
	4 - 6	1	3	4
	7 - 10	11	5	1
Adaptable al entorno social y económico	1 - 3			1
	4 - 6			1
	7 - 10	13	8	7
Ser cuantificable para ser medida	1 - 3			1
	4 - 6	1		2
	7 - 10	12	8	6
Ser inclusiva sobre todo a la población más vulnerable	1 - 3			1
	4 - 6	3	1	1
	7 - 10	10	7	7
Ser transparente en su aplicación	1 - 3			1
	4 - 6	1		1
	7 - 10	12	8	7

Cuadro 3

Tipo de organización, según cumplimiento de características recomendadas para buenas prácticas de inclusión financiera.

Caractarísticas	Tipo de producto o servicio	Organización		
		Cooperativas	Asociaciones	Programas y Proyectos
Entorno de la Organización	Sensibilidad y capacitación de sus equipos	13	6	5
	Estrategias educación financiera	10	3	5
	Oferta integral de productos y servicios	10	2	1
	Adaptación de procesos y tecnología	11	3	1
	Alianzas estratégicas con actores sociales	11	5	5
Acceso Tansacciones Financieras	Cuentas accesibles y agiles para población rural	11	2	0
	Atención personalizada y en idioma local	12	3	8
	Aplicaciones digitales amigables en idioma local	0	0	0
	Espacio de atención a discapacitados	0	1	0
	No costos de transacciones	0	0	0
	Asesoría en modelo básico del negocio	10	3	1
	Acceso a información oportuna y confiable	10	4	1
	Mecanismos innovadores de protección de ahorros	8	1	0
	Mecanismos innovadores para recepción, pagos y costos de transacciones de remesas	7	1	0
Productos Financieros	Cuenta de ahorro y plazo fijo innovadoras y competitivas	12	0	0
	Fondo de pensiones para adulto mayor y mujeres rurales	0	0	0
	Crédito a mujeres y jóvenes accesibles (garantías, plazo, tasa y formas de pago)	10	5	2
	Productos que faciliten el crédito (uso productivo) vinculado a las remesas como mecanismo de garantía	6	1	0
	Pago de servicios básicos vía digital (EE)	10	1	0
	Proyecciones financieras de pagos (simuladores)	3	0	0
	Seguros médicos, de vida, repatriación y servicios funerarios accesibles	8	1	0
	Productos específicos que promuevan e incentiven la inversión productiva de remesas	1	1	0

Anexo B. Ficha técnica del estudio Buenas prácticas de inclusión financiera.

REALIZADA POR:	Consultores/FLACSO.
NOMBRE DEL ESTUDIO:	**Buenas prácticas de inclusión financiera**
PROYECTO:	RFA-CARI-1635
FECHA INVESTIGACIÓN:	15 de noviembre 2023 al 04 de enero 2024
DEPARTAMENTOS DE INVESTIGACION:	Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, San Marcos, Quiché y Huehuetenango.
MUNICIPIOS INVESTIGADOS:	Los criterios de selección fueron municipios con alta migración internacional y con presencia de entidades financieras no bancarias. Los municipios seleccionados fueron los siguientes:

No.	Departamentos	Municipios
1	Quiché	Nebaj
		Santa Cruz del Quiché
		Pachalum
		Joyabaj
		Chichicastenango
2	Sololá	Sololá
		San Andrés Semetabaj
		Santa Catarina Palopó
3	Huehuetenango	Huehuetenango
		San Juan Atitán
		Santa Bárbara
4	Quetzaltenango	Quetzaltenango
		Salcajá
		La Esperanza
		San Martín Chile Verde
5	San Marcos	San Pedro Sacatepéquez
		Tejutla
		Comitancillo
6	Totonicapán	Totonicapán
		San Francisco El Alto

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	1. Cooperativa 2. Microfinanciera 3. Programa / proyecto 4. Asociación

Cargo persona entrevistada:	Directores, gerentes o encargado de la organización
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	• Realizar un diagnóstico de prácticas locales de inclusión financiera, intercambios locales, reuniones de trabajo y eventos de socialización entre actores locales y tomadores de decisión. • Generar información y coordinación desde lo local para la incidencia en la actualización de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y las políticas económicas nacionales.
GRUPOS META:	Mujeres, jóvenes y personas familiares de migrantes
PRINCIPALES INDICADORES PARA EVALUAR DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS OCDE:	1. Pertinencia 2. Coherencia 3. Eficacia 4. Eficiencia 5. Impacto 6. Sostenibilidad 7. Innovación/ tecnología
GUÍA DE LA ENTREVISTA:	Guías semi estructuradas para recabar la información de las experiencias identificadas en el marco de las buenas prácticas de inclusión financiera, a través de una entrevista de forma armoniosa. La entrevista fue grabada, cuando fue autorizado por el entrevistado, y posteriormente digitalizada para mejor manejo.
TIEMPO DE ENTREVISTA:	Aproximadamente 30 y 45 minutos.

Facultad
Latinoamericana de
Ciencias Sociales
Sede Guatemala

Este informe es posible gracias al apoyo del Pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este manual es responsabilidad exclusiva de la Iniciativa Regional de Centroamérica (CARI) y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y no refleja necesariamente las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.