

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
VICERRECTORADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS CAPTACIONES DE DEPÓSITO A
PLAZO FIJO DEL BANCO UNIÓN S.A. SUCURSAL SUCRE GESTIONES 2019-
2023**

**TRABAJO EN OPCIÓN AL DIPLOMADO EN BANCA Y TRANSFORMACION
DIGITAL - VERSION III**

ALVARO JAIME MIRANDA RODRÍGUEZ

**SUCRE - BOLIVIA
2024**

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como requisito previo a la obtención del Diplomado en Banca y Transformación Digital de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Miranda Rodríguez Alvaro Jaime

Sucre, 20 de agosto de 2024

DEDICATORIA

El presente trabajo y esfuerzo lo dedico a mi papá Jaime Miranda y mi mamá Irma Rodríguez, por su dedicación y confianza puesta en mí.

A mi esposa Paola Fernández ya que a su lado nada es imposible.

A mi hijita Ariana, por ser mi pequeño motor, que me recarga de energía positiva, y me da fuerzas para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme brindado el don de la vida, y permitirme continuar día a día con buena salud.

A mis padres por ser los pilares de mi formación personal, y darme su apoyo constante.

A mi esposa, mi compañera de vida, mi mejor amiga, mi todo. Por su amor incondicional, su ayuda, apoyo y su empatía en todo momento.

A mi hija por ser la luz en mi camino.

A mis hermanas por ser mis consejeras y apoyarme en todo momento.

A mi cuñada Elva por su gran apoyo en este proceso y ser una hermana más para mí.

A la Facultad de Contaduría Pública y Ciencias Financieras, por brindarme conocimientos y con estas armas poder enfrentar el mañana.

Al C.E.P.I. por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas en la vida.

A todos ellos quiero mostrar mi gratitud.

ÍNDICE

CESIÓN DE DERECHOS	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
CAPITULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Justificación	3
1.3. Metodología	4
1.3.1. Tipo de Investigación	4
1.3.2. Métodos de Investigación	4
1.3.2.1. Método de Análisis y Síntesis	4
1.3.2.2. Método Inductivo	5
1.3.2.3. Método Comparativo	5
1.3.3. Técnicas de Investigación	5
1.3.3.1. Análisis Documental	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
CAPITULO II	7
DESARROLLO	7
2.1. Marco teórico	7
2.1.1. Marco conceptual	7
2.1.1.1. Análisis	7
2.1.1.2. Análisis de Datos	7
2.1.1.3. Análisis Comparativo	11
2.1.1.4. Sistema Financiero	12
2.1.1.5. Entidades Financieras	13

2.1.1.6. Banco.....	14
2.1.1.7. Servicios e Intermediación Financiera.....	16
2.1.1.8. Operaciones Financieras	16
2.1.1.9. Tasa de interés activa.....	16
2.1.1.10. Tasa de interés pasiva.....	17
2.1.1.11. Fuentes de Captaciones.....	17
2.1.1.12. Depósitos a Plazo Fijo	17
2.1.2. Marco contextual	19
2.1.2.1. Marco Contextual Histórico	19
2.1.1.2. Marco Contextual Económico	19
2.1.1.3. Marco Contextual Legal y Social	21
2.1.1.4. Marco Contextual Tecnológico	24
2.1.1.5. Marco Contextual Institucional.....	25
2.2. Información y datos obtenidos.....	27
2.3. Análisis y Discusión.....	33
CAPITULO III	45
CONCLUSIONES	45
BIBLIOGRAFIA	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Captaciones DPF Gestión 2019.....	28
Tabla 2 Captaciones DPF Gestión 2020.....	29
Tabla 3 Captaciones DPF Gestión 2021.....	30
Tabla 4 Captaciones DPF Gestión 2022.....	31
Tabla 5 Captaciones DPF Gestión 2023.....	32
Tabla 6 Variaciones Porcentuales del 2019 al 2023.....	33
Tabla 7 Captaciones por Plazos y Gestiones.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos Cognitivos en el Análisis de Datos	10
Figura 2 Sistema Financiero	13
Figura 3 Tipos de Entidades Financieras	14
Figura 4 Régimen de Tasas para Depósito a Plazo Fijo	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tasas de Interés Pasivas del Sistema Financiero.....	20
Gráfico 2 Captaciones por Porcentaje 2019.....	28
Gráfico 3 Captaciones por Porcentaje 2020.....	29
Gráfico 4 Captaciones por Porcentaje 2021.....	30
Gráfico 5 Captaciones por Porcentaje 2022.....	31
Gráfico 6 Captaciones por Porcentaje 2023.....	32
Gráfico 7 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones.....	35
Gráfico 8 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones.....	36
Gráfico 9 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones.....	37
Gráfico 10 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones.....	38
Gráfico 11 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones.....	39
Gráfico 12 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2019.....	41
Gráfico 13 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2020.....	41
Gráfico 14 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2021.....	42
Gráfico 15 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2022.....	43
Gráfico 16 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2023.....	43

RESUMEN

El depósito a plazo fijo es un producto financiero en el que se aporta una cantidad de dinero durante un plazo determinado y se recibe a cambio unos intereses. Ha sido uno de los productos más utilizados para el ahorro y generación de intereses entre los clientes. Esto debido a su alto nivel de seguridad en la obtención de intereses y bajo riesgo, teniendo también el respaldo del decreto supremo 2055 el cual tiene como uno de sus objetos determinar las tasas de interés mínimas para depósitos del público en depósitos a plazo fijo.

En el presente trabajo de monografía se describen conceptos, técnicas de análisis y características de los depósitos a plazo fijo, el sistema financiero boliviano, la normativa vigente que rige en el país, el contexto histórico, económico y social de las últimas gestiones.

También se muestra un análisis comparativo de los datos obtenidos en las gestiones 2019 a 2023 identificando las variaciones y fluctuaciones de las captaciones de depósitos a plazo fijo del Banco Unión S.A. sucursal Sucre, a través de una recopilación de información de las gestiones mencionadas, analizando y determinando los factores internos y externos que incidieron en el comportamiento de la evolución de las captaciones de DPF's entre una gestión y la siguiente para identificar la estabilidad y la eficiencia en la retención de los fondos que se tiene en la cartera de DPF's, como también verificar la mayor concentración de la cartera en cuanto a plazo y por agencias, tanto urbanas como rurales de la regional Sucre.

En esas últimas gestiones se pudo observar que existe bastante competencia en cuanto a los depósitos a plazo fijo, teniendo el ahorrista más opciones con tasas de interés más elevadas y atractivas, pudiendo escoger la que se adecue a sus necesidades.

La pandemia mundial COVID-2019 causó un impacto negativo en las captaciones, varios de los clientes requerían hacer uso de los fondos que tenían en depósitos a plazo fijo, por lo que, al culminar el plazo pactado decidieron retirarlos. Esto debido a una gran cantidad de decesos, secuelas por la enfermedad, deudas adquiridas para poder cubrir los gastos hospitalarios personales o de sus allegados.

No obstante, se puede verificar con la información obtenida y el análisis realizado, que se aplicaron estrategias para la retención de los fondos y captaciones nuevas, no sufriendo una contracción superior que pudiera llegar a afectar significativamente la cartera de depósitos a plazo fijo.

La mayor concentración de los depósitos a plazo fijo se mantiene en el área urbana con un 80% de las captaciones distribuidas en las agencias de la ciudad. Es importante mencionar el crecimiento en las distintas agencias del área rural lo cual refleja el resultado de la inclusión de servicios financieros y alcance a todos los rincones del departamento de Chuquisaca.

Uno de los puntos en los que se debe redoblar esfuerzos es en la generación de confianza y seguridad para los clientes financieros ya que, por los hechos ocurridos en el sistema financiero, la coyuntura social y la económica actual del país muchas personas están optando por otras formas de ahorro.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Según el portal de Educación Financiera CMF Educa, en su blog sobre Historia de los Bancos, nos indica que el nacimiento de los bancos es casi tan antiguo como la aparición de las organizaciones humanas, se puede decir que los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas.

Jeanne Gobat (2012), manifiesta que en la actualidad los bancos son entidades que se organizan y se rigen de acuerdo a leyes especiales, quienes se dedican a trabajar con el dinero, los bancos hacen muchas cosas, pero su función principal es captar fondos, depósitos de cierto grupo de personas, y prestarlos a quienes los necesitan.

Las operaciones bancarias, son aquellos actos o negocios jurídicos en los cuales al menos un banco o entidad financiera adquiere la calidad de parte. Asimismo, las operaciones bancarias deben reunir tres características básicas: rentabilidad, liquidez y seguridad.

Un banco es un intermediario entre los depositantes (quienes estarían prestando dinero al banco) y los prestatarios (a quienes el banco les presta dinero). Lo que paga por los depósitos, y lo que cobra por los préstamos que otorga, en ambos casos se denominan intereses. Los depositantes como los prestatarios pueden ser personas naturales, empresas financieras y no financieras, e incluso gobiernos nacionales y locales.

La principal fuente de captación de recursos en el negocio bancario es sin lugar a dudas el Contrato de Depósito, en sus diversas modalidades. Por lo tanto, se puede afirmar, sin temor a equívocos, que la operación bancaria pasiva de mayor importancia no es otra sino el Contrato de Depósito a Plazo Fijo, el cual permite a los bancos disponer de los dineros ajenos que recibe a fin de invertir los mismos dentro de los marcos que impone la regulación y supervisión financiera de cada país.

En Bolivia, las operaciones y contratos bancarios se encuentran expresamente regulados a partir del artículo 1302 del Código de Comercio vigente desde el 1 de enero 1978.

El 21 de agosto de 2013 se promulgó la Ley No 393 de Servicios Financieros, que reemplazó a la Ley No 1488 de Bancos y Entidades Financieras de 1993. La Ley No 393 incluyó como parte de su objeto la regulación de las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, el ingreso de nuevas entidades financieras, reglas que deben cumplir estas cuando están operando y criterios para su salida ordenada, cuando corresponda, la protección del consumidor financiero y la participación del Estado como rector del sistema financiero velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

En la historia de Banco Unión S.A. publicada en su página web señala que su creación fue el 28 de julio de 1979, mediante escritura pública No 93 de fecha 5 de noviembre de 1981, con el nombre de Banco de la Unión S.A.; un año más tarde, en mayo de 1982, inaugura su primera oficina en la ciudad de La Paz y en octubre del mismo año en Santa Cruz, y hasta la actualidad está creciendo por toda el área urbana y rural de todo el territorio nacional.

Por un periodo de dos años del 2004 al 2006, Banco Unión inicia una importante etapa de reorganización, que le lleva a conseguir favorables indicadores de rentabilidad, en promedio mejores a los de la banca gracias a mayores ingresos financieros por el importante aumento de los activos bancarios, así como no financieros, lo que deja como resultado mejores niveles de eficiencia.

En diciembre de 2012, mediante Ley No 331, se crea la Entidad Bancaria Pública, como una Entidad de Intermediación Financiera Bancaria Pública en la persona de Banco Unión S.A.

El año 2017, se inicia una nueva etapa con una administración enfocada en realizar mejoras en los procesos administrativos, operativos y un reforzamiento en las medidas de seguridad, mediante el fortalecimiento de los sistemas y tecnologías de monitoreo, la creación de nuevas unidades de control con carácter permanente.

Banco Unión S.A. cuenta con cuatro filiales (Valores Unión, SAFI Unión, Univida y Unibienes), y se compone de una extensa red de oficinas y cajeros automáticos en todo el país. Pone a disposición diferentes productos de ahorro, tanto para personas naturales y jurídicas como ser:

cuentas corrientes, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, entre otros productos promocionales.

Siendo los depósitos a plazo fijo el producto más solicitado para el ahorro y generación de interés, en sus diferentes plazos y tasas según tarifario vigente, además de los productos promocionales. Por lo que se convierten en pilar fundamental para captar recursos.

Tomando en cuenta que uno de los objetivos del Banco Unión S.A. se enfoca en crecer y consolidar su posición en los primeros lugares del sistema financiero nacional, generando los mejores ratios de rentabilidad es primordial conocer los factores que impiden posicionarlo como uno de los primeros en el país en la captación de depósitos a plazo fijo.

Debido a la oferta de tasas de interés más altas en los últimos años, se genera un comportamiento irregular, por diversos factores internos y externos que inciden en el comportamiento de las captaciones de DPF's del Banco Unión S.A. Sucursal Sucre gestiones 2019 – 2023.

Las tasas de interés ofertadas por la competencia son más atractivas para los clientes financieros y clientes potenciales, generando un comportamiento inestable en la oferta de este producto, así como la desconfianza de los clientes en el sistema financiero, debido a antecedentes previos de desfalcos en las entidades financieras del país y la inestabilidad económica actual.

1.2. Justificación

Según información del sitio web del Banco Central de Bolivia (BCB) los Depósitos a Plazo Fijo son la operación pasiva de mayor importancia en el ámbito financiero, dado que se constituyen en la fuente de captación más atractiva para las entidades financieras y los clientes financieros, debido a la oferta de tasas más altas en los últimos años.

Es necesario analizar y conocer los factores internos y externos que inciden en la renovación y captación de nuevos depósitos a plazo fijo, demostrando liquidez y sostenibilidad que permite al Banco Unión S.A. mantenerse entre las mejores entidades del sistema financiero boliviano.

La competencia oferta tasas similares a los bonos y fondos de inversión ocasionando la migración de clientes financieros y clientes potenciales, siendo este otro factor de análisis en

un mercado financiero que debe estar a la par de las necesidades y exigencias de la oferta y demanda para ser competitivo.

También se puede observar que los depósitos a plazo fijo (DPF's) mantuvieron un comportamiento irregular, por ello es de suma importancia este análisis del comportamiento de las captaciones de DPF's del Banco Unión S.A. Sucursal Sucre gestiones 2019 – 2023.

1.3. Metodología

1.3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo está orientado hacia una investigación descriptiva.

De acuerdo a Carlos Sabino (1992), La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Este tipo de Investigación permitió especificar las características del comportamiento de las captaciones de Depósitos a Plazo Fijo del Banco Unión S.A., cuya finalidad fue la de estructurar conclusiones basadas en la situación actual.

1.3.2. Métodos de Investigación

Los métodos teóricos que se utilizaron en la presente investigación fueron: análisis-síntesis, inductivo y comparativo.

1.3.2.1. Método de Análisis y Síntesis

Para Mario Gumiel Torricos (2003) el Análisis y la síntesis son dos procedimientos teóricos que cumplen funciones importantes en la investigación científica.

El análisis es la separación en forma material o mental del objeto de investigación en sus partes integrantes con la finalidad de descubrir los elementos esenciales que lo componen.

La síntesis es la integración material o mental de los elementos o nexos esenciales de los objetos, para comprender las cualidades y rasgos principales inherentes al objeto en su integridad.

Para el trabajo se realizó un análisis del comportamiento de las captaciones de DPF's entre las gestiones 2019-2023 sintetizando los datos en una adecuada comparación.

1.3.2.2. Método Inductivo

Zorrilla, Torres, Cervo Bervian (1997), nos indican que el método inductivo es el que va de lo particular a lo general. Es decir, aquel que, partiendo de casos particulares, permite llegar a conclusiones generales.

Este método se utilizó para obtener toda la información teórica general y datos específicos de las gestiones requeridos para el análisis.

1.3.2.3. Método Comparativo

Para Cristina Ortega (s.f.) Es un método de Investigación, recolección y análisis de información, que consiste en la comparación de dos o más procesos, documentos, conjunto de datos u otros objetos.

En el trabajo de investigación este método fue empleado en la realización de la comparación de los datos obtenidos de las captaciones de depósito a plazo fijo de las gestiones 2019 al 2023.

1.3.3. Técnicas de Investigación

1.3.3.1. Análisis Documental

Según Mario Gumiel Torricos (2003), consiste en obtener y recopilar información documentada, referida al sujeto investigado, describiendo teorías sustentatorias, útiles al estudio de la problemática y procesos identificados, necesariamente se sustenta con el uso de instrumentos definidos según la naturaleza del trabajo, para esto se necesita conocer de manera objetiva el entorno, las relaciones existentes, y todo lo referente a los antecedentes y naturaleza del problema.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar el comportamiento de las captaciones de depósitos a plazo fijo del Banco Unión S.A. sucursal Sucre entre las gestiones 2019 a 2023, a través de un análisis comparativo y de evolución, para identificar la estabilidad y la retención de estos fondos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Recopilar la información y datos necesarios de las gestiones 2019 al 2023 para ser analizadas.
- Realizar un análisis comparativo de las captaciones de depósitos a plazo fijo del Banco Unión S.A. Sucursal Sucre entre las gestiones 2019 a 2023 por Agencia, por monto y por plazo.
- Determinar los factores que inciden en la captación de depósitos a plazo fijo en Banco Unión S.A.
- Exponer resultados finales y conclusiones en relación al análisis comparativo de las captaciones de depósitos a plazo fijo del Banco Unión S.A. Sucursal Sucre entre las gestiones 2019 a 2023.

CAPITULO II DESARROLLO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Marco conceptual

2.1.1.1. Análisis

Según Coffey A, Atkinson P. (2005), definen el análisis como el proceso a través del cual vamos más allá de los datos para acceder a la esencia del fenómeno de estudio, es decir que es el proceso por medio del cual el investigador expande los datos más allá de la narración descriptiva. Al margen de esta definición, el término “análisis” se mueve entre unos márgenes muy amplios, existiendo cierta ambigüedad al respecto.

Para algunos autores el término análisis es entendido como el proceso de codificar, de agrupar según significados, de recuperar datos, en este sentido el análisis adquiere matices propios de tareas o procedimientos de procesamiento y organización de los datos, estando relativamente aislado del ejercicio de interpretación. Para otros autores, el análisis es entendido exclusivamente como el trabajo imaginativo y creativo de interpretación, relegando las tareas de categorización, organización y clasificación de los datos a una fase preliminar al análisis propiamente dicho.

El proceso de análisis, como indican Coffey A, Atkinson P. (2005), en coherencia con el planteamiento de acceso al conocimiento inductivo que plantea la investigación cualitativa, implica un trabajo de análisis de lo particular a lo general. Sin embargo, se puede destacar que en momentos avanzados del proceso de análisis esta aproximación inductiva se transforma en inductiva-deductiva.

2.1.1.2. Análisis de Datos

El análisis de datos es un proceso sistemático que permite obtener información valiosa de los datos para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones mejor informadas. Incluye la recopilación, integración, limpieza, transformación y modelado de los datos.

De acuerdo a Peña (2017), el análisis de datos integra distintas operaciones en la que el investigador o analista somete ciertos datos, bien sea de orden cuantitativo o cualitativo, a una serie de análisis, lecturas e interpretaciones, según sea el enfoque de su investigación o

requerimiento informativo. Este proceso de recolección de datos, con ciertos análisis preliminares, puede dejar entre ver problemas o dificultades que puede desvirtuar el objetivo inicial. De manera que este proceso deberá mantener una planificación y una periodicidad en la revisión de datos permanente. Es importante planificar los aspectos del plan de análisis en función de la verificación de categorías o variables estudiadas, que estas definiciones aportarán en la recolección de datos pertinentes y certeros, así como funcional. Dentro de este escenario, existen dos grandes tipologías de técnicas de análisis de datos.

- Análisis de datos cuantitativos.
- Análisis de datos cualitativos.

2.1.1.2.1. Análisis de Datos Cuantitativos

El análisis de datos cuantitativo implica seguir una ruta que inicia por:

- **Depuración de datos:** Si los datos se encuentran ubicados en una base cuyos filtros no son suficientes para su detalle, se debe entrar a revisar minuciosamente cada instrumento de recolección de la información, revisar su sistematización y el tratamiento que se le va a dar a la misma para su análisis.
Se debe detallar los datos recogidos ya que en ocasiones no corresponden con las variables que se están caracterizando o sobre las cuales se intenta tener un referente en la toma de decisiones.
- **Eliminación de datos atípicos:** Cuando se tiene un grupo amplio de datos es importante organizarlos y clasificarlos acorde a las variables de estudio para reducir el margen de error de estar trabajando con datos que no corresponden a la muestra establecida, o que se salen de las escalas de medición usadas para dicho estudio. Estos datos se deben eliminar y no tomarlos en cuenta para el posterior análisis.
- **Aplicación del modelo estadístico:** (Necesario para caracterizar la población de prueba): Bien sea en una lógica de lo descriptivo (inductivo) o inferencial (deductivo) se debe hacer el tratamiento de la información obtenida acorde al propósito de la investigación, indagación o proceso de recolección de datos y a las técnicas propias de cada clase.
Elaboración del análisis, a partir del resultado de la estadística realizada.
- **Inferencia estadística:** Habiendo realizado un proceso de recolección de información se puede establecer generalidades de una población teniendo en cuenta las características de

la muestra seleccionada para ello. La estadística inferencial cumple con las siguientes funciones:

- Deduce consecuencias para la población en estudio, siempre y cuando la muestra sea representativa.
 - Acude al muestreo como requisito para determinar el grupo de estudio y sus criterios de representatividad.
 - Se establecen parámetros o valores para los mismos de acuerdo a los valores obtenidos en la muestra seleccionada.
- **Estadística descriptiva:** Corresponde con la caracterización de una muestra teniendo en cuenta las variables definidas para su estudio. La estadística descriptiva permite el tratamiento de información mediante la recolección, tabulación, graficación y análisis de datos.
- **Análisis descriptivo:** En el caso de tener definida una variable para su estudio, este tipo de análisis sirve para hacerse a una idea relevante de sus principales características. Para el tratamiento de este tipo de variables es importante iniciar definiendo si su naturaleza es categórica o cualitativa o continua (cuantitativa). Se considera una variable continua aquella que se puede representar mediante números enteros y racionales. Es así, como el análisis descriptivo cumple con la función de determinar medidas de tendencia central, medidas de dispersión y formas de distribución de los datos para variables continuas.
- **Análisis ligados a hipótesis:** Corresponde al tratamiento numérico de una hipótesis planteada previamente con ayuda de herramientas como Excel donde se le asignan diferentes valores a la misma para estudiar su comportamiento. Este tipo de análisis encuentra en la simulación una estrategia para reducir el riesgo y el azar en la toma de decisiones.

2.1.1.2.2. Análisis de Datos Cualitativos

Este proceso de análisis cualitativo tiene en cuenta aspectos descriptivos, como también causales. este tipo de análisis se centra en aspectos orientados a la cualidad. Como toda actividad, parte de un proceso, que inicia con la recogida de datos, y culmina con la socialización del informe.

Según Morse (2005), este proceso incluye etapas o fases progresivas de categorías, temas o subtemas, que implícitamente contienen cuatro procesos cognitivos:

Figura 1 Procesos Cognitivos en el Análisis de Datos



Fuente: Morse (2005), Análisis cualitativo.

De acuerdo a Hammersley y Atkinson (1994), el ejercicio de descripción implica selección e interpretación, y en la fase analítica se dirige al desarrollo teórico. Un proceso formal de análisis, puede verse desde tres momentos que incluyen lo siguiente:

- **Organiza, clasifica y agrupa los datos:** El analista debe tener en cuenta los niveles y formas de clasificar dicha información, en este caso lo podrá trabajar por temas o subtemas. Por ello, Coffe y Atkinson (2004), señalan que: Los datos se organizan según un sistema derivado de los mismos.
- **Construye un significado coherente:** El texto se codifica, así como se describe y relaciona lo codificado.
- **Escribe:** Para visibilizar el proceso, esta tarea se debe sistematizar, organizar, clasificar y presentar de manera ordenada y lógica, lo que le permita el lector comprender la actividad.

Existen diferentes formas de realizar un análisis de orden cualitativo como, por ejemplo: análisis del discurso, inducción analítica, entre otras. Es así como en el análisis de este orden, existen pasos que se debe generar y que son muy comunes en la realización de este tipo de estudios:

- Los textos se codifican. (se ven patrones, semejanzas, aspectos comunes, de lo general a lo particular – inductivo, o de lo particular a lo general – deductivo, etc.).
- Se sustentan, describen y explican las categorías establecidas.
- Gradualmente se sustentan las teorías, datos, los conceptos e ideas preestablecidas.
- Se organizan rondas de recolección de datos por categoría o concepto establecido.
- Contraste, comparación, verificación de la teoría a los datos encontrados.

Un adecuado análisis debe guardar linealidad, coherencia y trazabilidad con la recolección de datos y los objetivos del estudio. Por ello es importante agrupar, categorizar e identificar distintos fenómenos, para generar vínculos entre lo documentado y los datos encontrados.

2.1.1.3. Análisis Comparativo

El análisis comparativo es un método de investigación que permite recolectar y analizar información en función de la comparación de dos o más conjuntos de datos.

Es un recurso que se utiliza en numerosos campos de la ciencia, tanto es así que el análisis comparativo puede ser aplicado en investigaciones cualitativas y cuantitativas. A su vez, admite el análisis de diferentes fenómenos: lenguaje, política, economía, familia, derecho y más.

Fideli (1998) define el método comparativo como un método para confrontar dos o varias propiedades enunciadas en dos o más objetos, en un momento preciso o en un arco de tiempo más o menos amplio. De esta manera se comparan unidades geopolíticas, procesos, e instituciones, en un tiempo igual o que se lo considera igual (sincronismo histórico).

Según Alfred Grosser (1973), comparar permite, además, alcanzar otros fines: a) por medio de la analogía, similitud o contraste, a partir de lo conocido, comprender lo hasta ahora desconocido (es la llamada comparación pedagógica); b) remite a nuevos descubrimientos o resalta lo especial (comparación heurística), y c) al acentuar precisamente la diferencia, ayuda a sistematizar (comparación sistemática), aun cuando lo característico del objeto de estudio no se toma como singularidad, sino como especificidad. Estos tres fines, que sirven especialmente a la ciencia política, son importantes en la lógica de la comparación como método científico.

Para Sartori (1984) el método comparativo tiene como objetivo la búsqueda de similitudes y disimilitudes. Dado que la comparación se basa en el criterio de homogeneidad; siendo la identidad de clase el elemento que legitima la comparación, se compara entonces lo que pertenece al mismo género o especie. Las disimilitudes se presentan como lo que diferencia a la especie de su género, y esto no es lo mismo que señalar las variaciones internas de una misma clase; por lo cual se requiere de un trabajo sistemático y riguroso que implique la definición previa de las propiedades y los atributos posibles de ser comparados.

2.1.1.3.1. Tipos de Análisis Comparativo

Generalmente, se distinguen cuatro tipos de análisis comparativos de acuerdo con la clasificación del sociólogo Charles Tilly:

- **Individualizador.** La comparación individualizadora contrasta un pequeño número de casos para captar las peculiaridades de cada uno.
- **Universalizador.** La comparación universalizadora pretende establecer que todos los casos de un fenómeno siguen esencialmente la misma regla.
- **Búsqueda de variaciones.** La comparación que busca la variación pretende establecer un principio de variación en el carácter o la intensidad de un fenómeno examinando las diferencias sistemáticas entre los casos.
- **Abarcador.** La comparación englobante sitúa diferentes instancias en varios lugares dentro del mismo sistema, en el camino de explicar sus características en función de sus diferentes relaciones con el sistema en su conjunto, por ejemplo, el análisis del sistema mundial de Wallerstein.

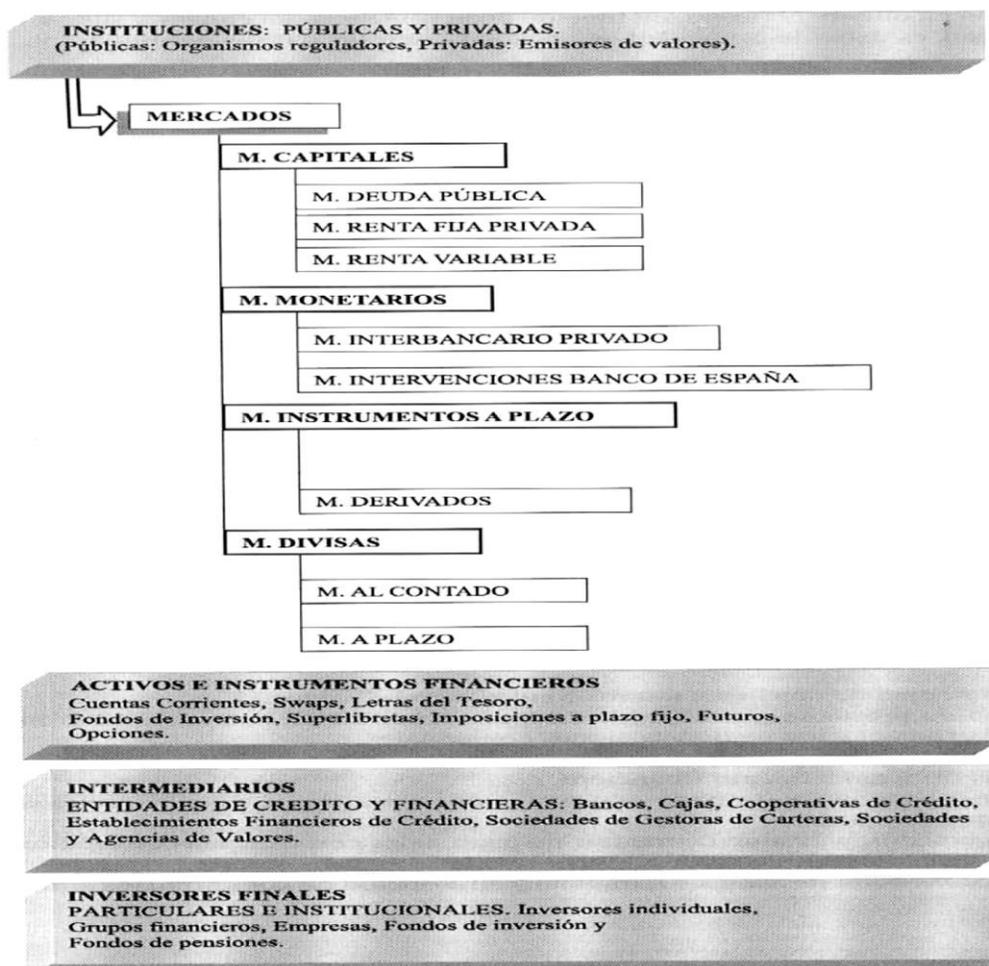
2.1.1.4. Sistema Financiero

De acuerdo a Ruiz Dotras y Sust, (2008), el sistema financiero es el marco institucional que aglutina el conjunto de instituciones, agentes, activos, mercados y relaciones existentes cuya finalidad es transmitir recursos financieros procedentes de las unidades económicas excedentarias (oferentes) a las unidades económicas deficitarias (demandantes) al menor coste posible.

La labor de intermediación es llevada a cabo por las instituciones que componen el sistema financiero, y se considera básica para realizar la transformación de los activos financieros, denominados primarios, emitidos por las unidades inversoras (con el fin de obtener fondos para aumentar sus activos reales), en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores.

El sistema financiero comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros: los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros.

Figura 2 Sistema Financiero



Fuente: Gestión Bancaria, López y Gonzáles, (2008).

2.1.1.5. Entidades Financieras

De acuerdo al compendio de preguntas y respuestas sobre el Sistema Financiero, Mercado de Valores y Seguros del Viceministerio de Pensiones y Servicios Financieros, una Entidad de Intermediación Financiera (EIF), es una entidad con personería jurídica radicada en el país, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cuyo objeto social es la intermediación financiera y la prestación de servicios financieros complementarios.

2.1.1.5.1. Tipos de Entidades Financieras

Figura 3 Tipos de Entidades Financieras

i. Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado:	ii. Entidades de Intermediación Financiera privadas:
<ul style="list-style-type: none">• Banco de Desarrollo Productivo• Banco Público• Entidad Financiera Pública de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• Banco de Desarrollo Privado• Bancos Múltiples• Bancos PYME• Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias• Entidades Financieras de Vivienda• Instituciones Financieras de Desarrollo• Entidad Financiera Comunal

Fuente: Compendio de preguntas y respuestas sobre el Sistema Financiero, Mercado de Valores y Seguros

2.1.1.6. Banco

Al ser el objeto de estudio del presente trabajo la sucursal Sucre del BANCO UNION S.A. es importante dirigir la atención al concepto de Banco como entidad de intermediación financiera. Podemos comenzar citando el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, que indica que un Banco, es una empresa dedicada a realizar operaciones financieras con el dinero procedente de sus accionistas y de los depósitos de sus clientes.

Dewatripont y Tirole (1994), definen a los Bancos como unos intermediarios financieros que participan en el sistema de pagos y financian a los agentes económicos con déficit de fondos propios (típicamente el sector público, empresas no financieras y algunas economías domésticas) con los excedentes financieros de otros (economías domésticas).

Otros autores como Pérez y Quesada (1989) y Freixas y Rochet (1997), aún inciden en esta función de los bancos como creadores de medios de pago, destacan otro aspecto esencial en su actividad de intermediación: los créditos bancarios concedidos por estas empresas son activos financieros producidos tras un análisis específico de las condiciones de cada operación.

Los bancos para poder recibir el dinero y luego darlo en préstamo, le cobran unas comisiones a quienes necesitan este dinero y piden préstamos. Y además a quién entregan el dinero, les suelen pagar un pequeño porcentaje por mantener el dinero en el banco. Entonces la diferencia entre lo que gana y lo que pagan, es la ganancia que consiguen los bancos.

En la figura N°3 podemos observar que, según la normativa vigente en nuestro país, existen diferentes tipos de Bancos, los cuales pasaré a citar a continuación de acuerdo el Glosario de términos económicos y financieros del Banco Central de Bolivia.

- **Banco de desarrollo productivo y Banco de desarrollo privado:** Entidad de intermediación financiera bancaria mixta o privada cuyo objetivo es promover, a través del apoyo financiero y técnico, el desarrollo de los sectores productivos de la economía nacional y de los sectores de comercio y servicios complementarios a la actividad productiva.
- **Banco Público:** Entidad de intermediación financiera bancaria de propiedad mayoritaria del Estado, cuya finalidad es brindar servicios financieros a la administración pública en sus diferentes niveles de gobierno y al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional y apoyando principalmente al sector productivo en el marco de las políticas de desarrollo establecidas por el Estado.
El Banco Público se rige por su propia Ley en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterá a la presente Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI dentro del marco legal que regula a esta institución en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. (Ley 393, 2013, art. 175).
- **Banco Múltiple:** Entidad de intermediación financiera bancaria, que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica.
- **Banco PyME:** Entidad de intermediación financiera bancaria, que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con especialización en el sector de las pequeñas y medianas empresas, sin restricción para la prestación de los mismos también a la microempresa.

Tomando en cuenta los conceptos anteriormente citados, la normativa vigente y la clasificación de la ASFI, se puede concluir que el Banco Unión S.A. es un banco público y a la vez múltiple.

2.1.1.7. Servicios e Intermediación Financiera

Como cualquier mercado, el mercado financiero está compuesto por oferta y demanda, la primera compuesta por las EIF y la segunda por los consumidores financieros.

Según el compendio de preguntas y respuestas sobre el Sistema Financiero, Mercado de Valores y Seguros del Viceministerio de Pensiones y Servicios Financieros, los Servicios de Intermediación financiera son servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

2.1.1.8. Operaciones Financieras

Como indica el glosario de términos económicos y financieros, las EIF pueden realizar operaciones activas, pasivas o contingentes, actividades financieras autorizadas en el marco de la Ley de Servicios Financieros.

Operaciones pasivas como ser: depósitos de dinero en cuentas de ahorro, en cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, emitir cheques de viajero, celebrar contratos a futuro de compraventa de monedas extranjeras, contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia (BCB) y con entidades financieras del país y del extranjero, entre otras actividades.

Operaciones activas, contingentes y de servicios, por ejemplo: otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias y prendarias, otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento, realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, entre otras actividades.

De acuerdo a las operaciones financieras que realizan las EIF se distinguen dos tipos de tasas de interés, la tasa activa y pasiva, las cuales son ofertadas al público para operaciones de crédito o de depósito, según corresponda.

2.1.1.9. Tasa de interés activa

Según el glosario de términos económicos y financieros, la tasa de interés que es cobrada por los intermediarios financieros a los solicitantes de crédito; es el costo total del crédito para el prestatario, expresado en porcentaje anualizado.

2.1.1.10. Tasa de interés pasiva

Según el glosario de términos económicos y financiero, es la tasa de interés que es pagada por las entidades de intermediación financiera a los depositantes por sus ahorros. También es la remuneración total que percibe un depositante, expresada en porcentaje anualizado.

2.1.1.11. Fuentes de Captaciones

Las Entidades de Intermediación Financiera en su afán de captar recursos realizan operaciones de pasivo, recursos que son propios y ajenos, los primeros son aportaciones de los socios o utilidades no distribuidas, entre otros, estos recursos están regulados y normados.

Respecto a los recursos ajenos, se refieren a los productos financieros que las Entidades de Intermediación Financiera ofrecen al público, son más frecuentes en Bolivia las siguientes, tipos de captación.

- **Depósito a corto plazo:** Depósito a la vista, en caja de ahorro y depósitos a plazo fijo a 30 días.
- **Depósito a la vista:** Depósito que puede ser requerido a simple pedido del titular con la presentación del documento respectivo.
- **Depósitos en caja de ahorro:** Depósito de dinero que se realiza en entidades de intermediación financiera, con plazo indeterminado y sin restricciones para realizar depósitos sucesivos y retirar fondos.
- **Depósitos a plazo fijo:** Se desglosará en el siguiente punto.

Estas definiciones fueron obtenidas del glosario de términos económicos y financieros del BCB, 2019.

El presente trabajo se enfoca en los depósitos a plazo fijo (DPF), por lo que desglosaré todo lo referente a dicha operación de captación.

2.1.1.12. Depósitos a Plazo Fijo

Según López y Gonzales (2008), en los depósitos a plazo fijo, el titular de la cuenta mantiene unos fondos en una determinada entidad durante un cierto intervalo de tiempo prefijado al comienzo de la operación y a cambio recibe un tipo de interés. Este tipo de depósitos tiene una

remuneración superior a la de los depósitos de ahorro tradicionales. Ello es así para compensar la inmovilidad de los mismos. La periodicidad en el pago de intereses suele ser muy variada, pudiendo encontrarse cuentas con pagos anuales, semestrales y trimestrales.

El libro sobre Contabilidad Bancaria de Marín y Martínez (2003), definen que los depósitos a plazo fijo están caracterizados por la condición de no ser reintegrables hasta la fecha de su vencimiento, o sea, el cliente pierde la libre disposición de los mismos hasta que transcurra el plazo por el que fueron impuestos.

De acuerdo al compendio de preguntas y respuestas sobre el Sistema Financiero, Mercado de Valores y Seguros del Viceministerio de Pensiones y Servicios Financieros, un DPF es un instrumento emitido por una EIF por la entrega o depósito de dinero, tiene un plazo de vencimiento establecido para su pago y la tasa de interés a percibir.

Se encuentra instrumentado mediante un certificado físico o su anotación en cuenta, este último hace referencia a la representación no física del instrumento, cumpliendo los requisitos, términos y condiciones establecidas por la ASFI. Estos depósitos por su naturaleza devengan intereses y pueden ser negociables en el marco de las disposiciones reglamentarias aplicables.

En la página del Banco Unión S.A. indica: los depósitos a plazo fijo son un instrumento de inversión inmediata, que luego de constituirse permanece inmóvil por el plazo previamente pactado entre el banco y el cliente. Los DPF's ofrecen excelentes rendimientos en base al plazo y monto invertido con pago de intereses periódicos o al vencimiento.

2.1.1.12.1. Características Depósito a Plazo Fijo

El libro sobre Contabilidad Bancaria de Marín y Martínez (2003), establecen 2 características esenciales que distinguen a estas operaciones pasivas:

- Mayor estabilidad para la entidad de crédito debido a su mayor permanencia en ella, lo que conlleva unas menores exigencias de liquidez y por tanto posibilita la inversión de esos fondos en activos más rentables.
- Mayor coste originado por la estabilidad que contienen.

2.1.2. Marco contextual

2.1.2.1. Marco Contextual Histórico

Las operaciones pasivas que efectúan las entidades financieras, es decir, el ahorro en sus diferentes expresiones actuales se practicaba ya en los pueblos de la antigüedad, según Oberst T. (2014) civilizaciones como las de Egipto, China o la Inca atesoraban semillas para transformarlas en la cosecha del ciclo posterior. Es decir, sacrificaban consumo presente para disponerlo en el futuro. Como el resultado de la cosecha siguiente dependía de las condiciones climáticas y no estaba garantizado, la función del ahorro como resguardo comenzó a utilizarse sistemáticamente como parte del proceso productivo.

Asimismo, estas civilizaciones iniciaron la economía de trueque, cuyas imperfecciones y la evolución de la economía llevaron a la aparición del uso del dinero, en sus distintas formas. Posteriormente, las poblaciones de los distintos países cambiaron la mentalidad de ahorrar para prevenir, a la de ahorrar para prosperar y para invertir en sus propios intereses, educación, inversiones, viajes, etc.

Si bien existió este cambio de mentalidad en todo el mundo, en América Latina existe poca cultura de ahorro, debido a diversos factores como ser conflictos sociales, culturales, políticos y económicos, entre los que resalta las grandes tasas de desempleo, y específicamente en Bolivia los bloqueos que parecen ser ya una tradición que afecta terriblemente nuestra economía.

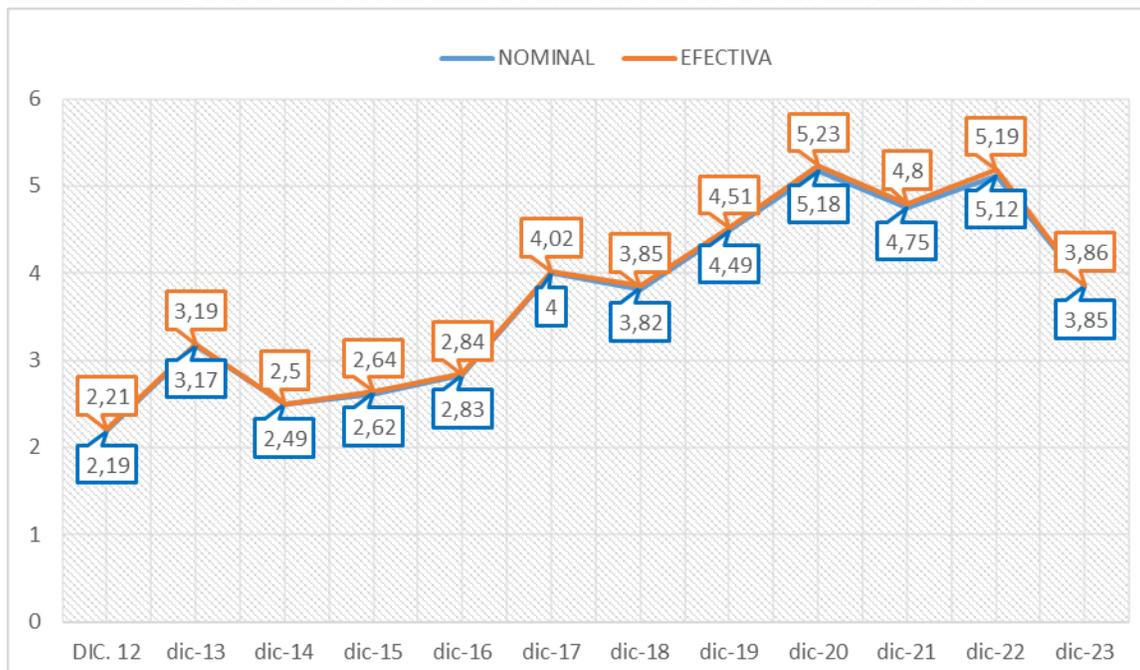
Aun así en Bolivia, existe la cultura del ahorro en sus diferentes presentaciones, como ser las cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, fondos de inversión, entre otros, situación que se vio favorecida, según varias notas de prensa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y estudios de las gestiones 2005-2019 y 2019-2023, esto debido a que la Ley N° 393 ofrecía mayor protección al consumidor financiero, brindando mayor seguridad y acceso a los servicios financieros, lo que permitió a la población crear una cultura de ahorro, tanto en el área urbana como en el área rural.

2.1.1.2. Marco Contextual Económico

En el periódico la razón digital, se encuentra un boletín de prensa titulado: “En 10 años se triplica el interés para los depósitos a plazo fijo” (2023), en el que describe que, en una década, los

rendimientos para los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) en moneda nacional, a un plazo de 181 a 360 días, casi se han triplicado en las entidades de intermediación financiera del país. Las tasas son las más altas registradas hasta el momento.

Gráfico 1 Tasas de Interés Pasivas del Sistema Financiero



Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos de reportes de tasas pasivas del Banco Central de Bolivia.

En esas últimas gestiones se pudo observar que existe bastante competencia en cuanto a los depósitos a plazo fijo, ofreciendo tasas de interés más elevadas, según el boletín citado las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias reguladas por la ASFI, tienen los intereses más atractivos, con una tasa promedio de 6,30%. También menciona al Banco PYME Ecofuturo, que paga un interés del 5,60% al 7,00%.

En cuanto a los Bancos Múltiples, la tasa promedio anual se sitúa en 6,00%. Prodem es la entidad financiera que paga los rendimientos más altos. En un DPF, a plazos de 181 a 240 días y de 241 a 360 días, las tasas fluctúan entre 6,00% y 6,50%.

La situación descrita, pudo ser mantenida por las entidades financieras, a pesar que desde el 2023 hubo cierta desconfianza en el sistema financiero y económico del país, por la escasez de dólares estadounidenses, que realizó aún más la inestabilidad económica y política de

Bolivia, situación que se vio agravada por el “golpe de estado” que afectó a todos los sectores económicos de nuestro estado.

Según publicación Los Tiempos en su página digital, en marzo de la gestión 2023 surgió la crisis financiera del Banco Fassil, llevando a la intervención y allanamiento del banco y sus sucursales por la ASFI; en fecha 12 de mayo de la misma gestión nueve bancos se adjudicaron la cartera de Fassil, siendo el Banco Unión S.A. uno de los que se adjudicó parte de esta cartera.

2.1.1.3. Marco Contextual Legal y Social

2.1.1.3.1. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

En el portal de la ASFI, se define como una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N.º 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N.º 393.

La ASFI cuenta con una recopilación de Normas para Servicios Financieros en el cual se encuentra la regulación relativa a los Depósitos a Plazo Fijo, y a los DPF representados mediante anotación en cuenta, que se encuentra a detalle en el Reglamento sobre Depósitos a Plazo Fijo, contenido en las Secciones 1 a la 3, del Capítulo II del Título II del Libro 2.

2.1.1.3.2. Ley N.º 393 de Servicios Financieros

La Ley N.º 393 fue promulgada el 21 de Agosto de 2013, tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la

protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Un rasgo característico de la Ley N.º 393, se establece o regula la función social de los servicios financieros, en el artículo 4 hace referencia: Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

- a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.
- f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

La Ley, profundiza la regulación del sistema financiero, protegiendo a los usuarios y limitando las tasas de interés para los préstamos productivos y de vivienda, así como para el ahorro. Además, crea la defensoría del consumidor financiero, a la que los usuarios podrán acudir para presentar sus denuncias cuando consideren que alguna entidad financiera vulnera sus derechos. Otro aspecto importante que dispone la Ley es que las entidades no podrán realizar cobros adicionales a las tasas fijadas por el Estado, mientras que las comisiones que podrán cobrar deberán ser fijadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Como punto importante se crea el fondo de protección al Ahorrista, el cual garantizara la devolución de los depósitos por ahorrista en caso de que una entidad de intermediación financiera sea sometida a una liquidación forzosa.

En el ámbito social la Ley N° 393 en su capítulo VIII – Servicios financieros para el desarrollo económico y social, en sus cuatro secciones regula los siguientes puntos: financiamiento para

el desarrollo productivo, servicios financieros rurales, democratización de los servicios financieros, registro y control de la función social de los servicios financieros. En estas secciones la ley garantiza la accesibilidad el acceso equitativo a los servicios financieros con el propósito de promover una mayor inclusión financiera en favor de los sectores desatendidos.

En el documento de trabajo N° 04/2014 de Olmos Alaca Rolando, menciona que entre las características que permiten un mayor acceso de la población a servicios financieros se encuentra la especialización de los intermediarios como en el caso de la micro, pequeña y mediana empresa del sector productivo y los segmentos de la población con niveles de ingreso insuficientes para el acceso al financiamiento de una vivienda propia (crédito de vivienda social).

Otro factor importante que incluye la Ley N° 393 en artículo 79 es la educación financiera, la cual es obligación y responsabilidad de las entidades financieras con el objetivo de:

- a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el carácter de la normativa.

2.1.1.3.3. Decreto supremo 2055

El D.S. 2055 tiene por objeto determinar las tasas de interés mínimas para depósitos del público en cuentas de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo y establecer regímenes de tasas de interés activas máximas para el financiamiento destinado sector productivo y es aplicable para todas las entidades de intermediación financiera que cuentan con licencia de funcionamiento en el territorio nacional.

En su Capítulo I, artículo 4, establece un régimen de tasas de interés para depósitos a plazo fijo de acuerdo a la siguiente figura en función al plazo:

Figura 4 Régimen de Tasas para Depósito a Plazo Fijo

Plazo del Depósito	Tasa de Interés Anual Mínima
30 días	0,18%
31 a 60 días	0,40%
61 a 90 días	1,20%
91 a 180 días	1,50%
181 a 360 días	2,99%
361 a 720 días	4%
721 a 1080 días	4,06%
Mayores a 1080 días	4,10%

Fuente: Decreto Supremo 2055.

2.1.1.4. Marco Contextual Tecnológico

En este punto debemos tomar en cuenta la pandemia mundial a causa del COVID-19, fenómeno de salud que afectó a diferentes ámbitos como el económico, social, político y principalmente tecnológico, obligando a todas las personas y unidades de negocio, sin importar sus características (incluidas las entidades financieras), a adaptarse a los cambios y desafíos que exigía ese entorno.

Si bien antes de la llegada de la pandemia a Bolivia, en marzo 2020, las diferentes entidades financieras ya ofrecían servicios financieros digitales y aplicaciones de banca digital, durante la pandemia los mismos fueron obligados a modificarse y adaptarse por las circunstancias inherentes a la problemática, que acentuó la importancia realizar transacciones digitales como una solución para la población que debía mantener distanciamiento social.

Según Suaznábar Claros (2023), en el documento titulado Banca Digital en Tiempos del COVID-19 en Bolivia, al progresivo cambio de hábitos de los consumidores, una de las palancas más significativas en la transformación del sector de los pagos ha sido su capacidad de integrar una serie de tecnologías emergentes.

2.1.1.5. Marco Contextual Institucional

2.1.1.5.1. Historia

Según la información de la página web oficial del BANCO UNIÓN S.A. el 28 de julio de 1979, mediante escritura pública N° 93 de fecha 5 de noviembre de 1981, se crea una nueva entidad financiera denominada El Banco de la Unión S.A.

Un año más tarde, vale decir en mayo de 1982, El Banco de la Unión S.A. inaugura su primera oficina en la ciudad de La Paz y posteriormente en Santa Cruz en octubre del mismo año.

En noviembre de 2003, ingresa a la sociedad Nacional Financiera Boliviana SAM (NAFIBO SAM) con una participación accionaria del 83,2% mediante la capitalización de \$us 14 millones de la deuda subordinada (PROFOP), estando el 16,8% restante en manos de privados bolivianos.

Por un periodo de dos años del 2004 al 2006, Banco Unión inicia una importante etapa de reorganización, que le lleva a conseguir favorables indicadores de rentabilidad, en promedio mejores a los de la banca gracias a mayores ingresos financieros por el importante aumento de los activos bancarios, así como no financieros, lo que deja como resultado mejores niveles de eficiencia.

En junio de 2006 la entidad financiera mejora su cualificación de riesgo, ascendiendo cinco categorías de calificación de BBB3 hasta A1.

Luego de una gestión de recuperación de cartera morosa y de venta agresiva de bienes adjudicados, se redujo drásticamente los activos improductivos quedando una cartera en mora en gran parte provisionada cuyas posibilidades de recuperación fueron alentadoras.

Ya en el año 2007, el objetivo principal de Banco Unión S.A. se enmarca en el desarrollo de multibanca, profundizando principalmente en el apoyo a los sectores de Microcréditos y PYME, enfatizando el crecimiento del sector productivo.

En 2008, producto del esfuerzo y mejoras en la gestión, Banco Unión S.A. consigue la calificación AAA nota máxima a la cual puede aspirar una entidad financiera en Bolivia.

En diciembre de 2012, mediante Ley N° 331, se crea la Entidad Bancaria Pública, como una Entidad de Intermediación Financiera Bancaria Pública en la persona de Banco Unión S.A.

El año 2017, se inicia una nueva etapa con una administración enfocada en realizar mejoras en los procesos administrativos, operativos y un reforzamiento en las medidas de seguridad, mediante el fortalecimiento de los sistemas y tecnologías de monitoreo, la creación de nuevas unidades de control con carácter permanente, que se subdivide en nuevas unidades, entre ellas, la Unidad permanente de Control de Administración de Efectivo (CAE), la Unidad de Auditoría Continua Operativo y Crediticio y la Unidad de Monitoreo de Fraudes (UMOF).

El 2018, fue un año de inauguración de nuevas infraestructuras, liberándose de esta manera de una pesada carga de pago de alquileres.

Su principal edificio se levanta en la zona sur de la ciudad de La Paz, denotando una infraestructura moderna, tecnológica y con un blindaje estricto de medidas de seguridad, otras infraestructuras con iguales características se encuentran en Tarija, Yacuiba, Riberalta, Trinidad y Quillacollo.

Otro logro conseguido en la gestión 2018, fue la creación de su transportadora de valores en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Comprometidos con la democratización de los servicios financieros, Banco Unión S.A. cubre 6 rutas con su Unidad Móvil Sariri en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Potosí y Beni, atendiendo en diferentes operaciones bancarias en las distintas localidades de dichos departamentos.

Actualmente Banco Unión S.A. cuenta con cuatro filiales (Valores Unión, SAFI Unión, Univida y Unibienes), y se compone de una extensa red de oficinas y cajeros automáticos en todo el país.

El objetivo rector de Banco Unión S.A. se enfoca en crecer y consolidar su posición en los primeros lugares del Sistema Financiero Nacional, generando los mejores ratios de rentabilidad al Banco y manteniendo un permanente compromiso con el desarrollo del país a través de servicios financieros integrales, eficientes y modernos, ofreciendo soluciones ágiles y sobre todo calidad y atención de excelencia.

2.1.1.5.2. Misión, Visión y Valores Institucionales

La misión del BANCO UNIÓN S.A. es promover la inclusión financiera, brindando soluciones integrales a la administración pública, el público en general y oportunidades de desarrollo profesional a nuestro personal.

La visión del BANCO UNIÓN S.A. es ser una entidad financiera inclusiva, ágil, flexible a la vanguardia de la tecnología y la banca digital, que genera valor para los consumidores financieros y que contribuyen al desarrollo económico y social de Bolivia.

Los valores institucionales banco son:

- **Integridad:** Actuamos y tomamos decisiones basadas en la honestidad, rectitud, respeto y cumplimiento normativo.
- **Vocación de Servicio con Inclusión:** Nos esforzamos por satisfacer las necesidades del cliente, integrando a todos los bolivianos y bolivianas al sistema financiero y sus beneficios sin discriminación o segregación de ninguna naturaleza.
- **Responsabilidad con Empatía:** Tomamos decisiones cuidadosas en torno a la relación con nuestros grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente.
- **Colaboración para Responder a los Cambios:** Trabajamos en un ambiente constructivo y bajo métodos ágiles y flexibles apoyando el logro conjunto de los objetivos para responder oportunamente a los cambios del entorno.

2.2. Información y datos obtenidos

La información facilitada por la entidad financiera de objeto de estudios para el presente trabajo de investigación se detalla en las siguientes tablas:

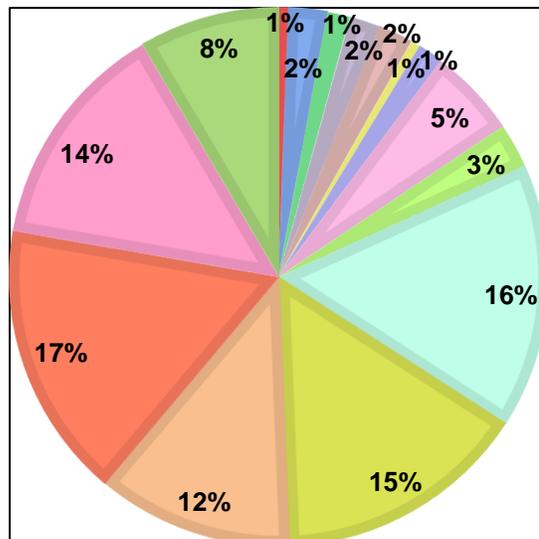
Se tabularon los datos en las siguientes tablas para un mejor entendimiento de los datos proporcionados. Dicha información es delicada y de carácter confidencial.

Tabla 1 Captaciones DPF Gestión 2019

AGENCIA	EJECUTADO USD	EJECUTADO Bs
Tarabuco (Sucre)	31.132	213.567,78
San Lucas (Sucre)	128.510	881.581,99
Villa Serrano (Sucre)	75.715	519.402,00
Azurduy (Sucre)	99.795	684.596,44
Padilla (Sucre)	116.502	799.204,58
Oficina externa Muyupampa (Chq)	30.685	210.500,00
Culpina (Sucre)	84.913	582.500,00
Camargo (Chq.)	298.280	2.046.199,70
Monteagudo (Chq.)	148.480	1.018.571,55
Sucre	884.354	6.066.669,30
Campesino - Sucre	847.884	5.816.481,44
Américas (Sucre)	655.045	4.493.611,02
Bolívar (Chq.)	922.741	6.330.005,37
Audiencia	768.603	5.272.614,98
Av. del Maestro	469.309	3.219.460,03
TOTALES	5.561.948	38.154.966,19

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2 Captaciones por Porcentaje 2019



Fuente: Elaboración Propia

Datos tabulados detallado por agencias en funcionamiento a diciembre de la gestión 2019 expresados en moneda extranjera dólares USD y en bolivianos Bs.

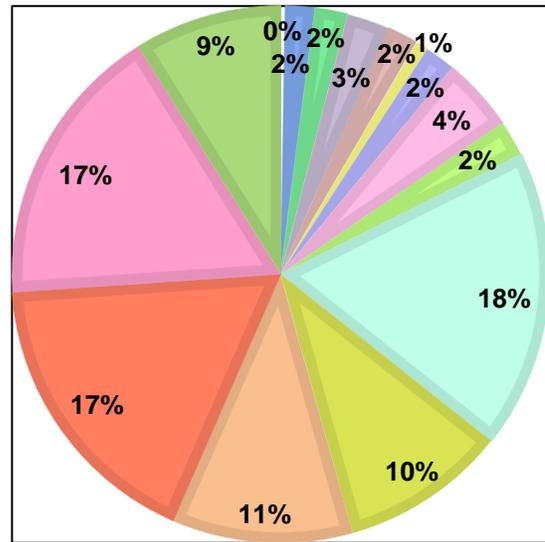
Se realizó el gráfico para identificar la participación porcentual de cada agencia en el total de las captaciones de esa gestión. Pudiendo notar que la mayor concentración de depósitos a plazo fijo se encuentra en el área urbana superando el 82% del monto total en la regional Sucre.

Tabla 2 Captaciones DPF Gestión 2020

AGENCIA	EJECUTADO USD	EJECUTADO BS
Tarabuco (Sucre)	21.137	145.000,00
San lucas (Sucre)	143.607	985.144,30
Villa serrano (Sucre)	160.583	1.101.600,41
Azurduy (Sucre)	207.274	1.421.900,00
Padilla (Sucre)	151.855	1.041.724,00
Oficina externa Muyupampa (Chq.)	58.746	403.000,00
Culpina (Sucre)	149.300	1.024.200,00
Camargo (Chq.)	361.624	2.480.738,58
Monteagudo (Chq.)	176.260	1.209.142,30
Sucre	1.459.676	10.013.376,38
Campesino (Sucre)	811.717	5.568.380,82
Americas (Sucre)	882.201	6.051.902,07
Bolívar (Chq.)	1.408.711	9.663.754,36
Audiencia	1.392.961	9.555.711,75
Av. del Maestro	720.472	4.942.435,70
TOTALES	8.106.124	55.608.010,67

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3 Captaciones por Porcentaje 2020



Fuente: Elaboración Propia

Datos tabulados detallado por agencias en funcionamiento a diciembre de la gestión 2020 expresados en moneda extranjera dólares USD y en bolivianos Bs.

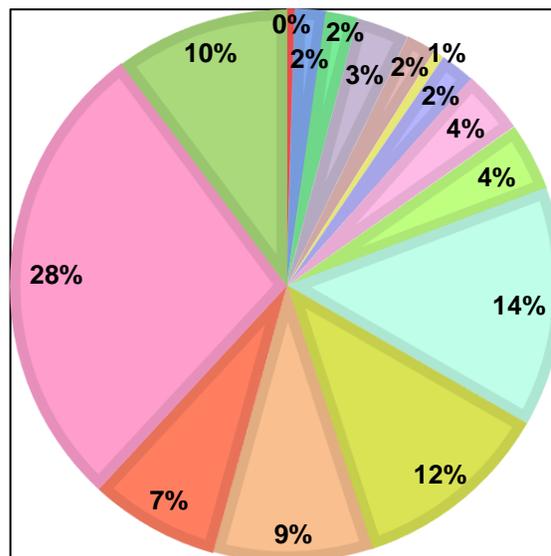
Se realizó el gráfico para identificar la participación porcentual de cada agencia en el total de las captaciones de esa gestión. Pudiendo notar que la mayor concentración de depósitos a plazo fijo se encuentra en el área urbana superando el 82% del monto total en la regional Sucre.

Tabla 3 Captaciones DPF Gestión 2021

AGENCIA	EJECUTADO USD	EJECUTADO Bs
Tarabuco (Sucre)	54.082	371.000,00
San Lucas (Sucre)	212.604	1.458.466,68
Villa Serrano (Sucre)	224.498	1.540.057,07
Azurduy (Sucre)	367.073	2.518.121,90
Padilla (Sucre)	206.637	1.417.532,40
Oficina externa Muyupampa (Chq)	73.469	504.000,00
Culpina (Sucre)	241.553	1.657.051,49
Camargo (Chq.)	441.864	3.031.184,21
Monteagudo (Chq.)	477.013	3.272.311,50
Sucre	1.674.337	11.485.950,17
Campesino - Sucre	1.396.021	9.576.706,49
Américas (Sucre)	1.107.887	7.600.103,05
Bolívar (Chq.)	904.571	6.205.359,42
Audiencia	3.329.912	22.843.198,41
Av. del Maestro	1.215.983	8.341.645,25
TOTALES	11.927.506	81.822.688,04

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4 Captaciones por Porcentaje 2021



Fuente: Elaboración Propia

Datos tabulados detallados por agencias en funcionamiento a diciembre de la gestión 2021 expresados en moneda extranjera dólares USD y en bolivianos Bs.

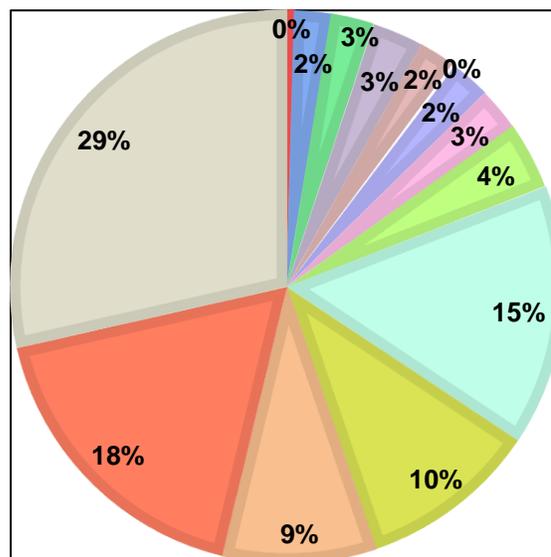
Se realizó el gráfico para identificar la participación porcentual de cada agencia en el total de las captaciones de esa gestión. Pudiendo notar que la mayor concentración de depósitos a plazo fijo se encuentra en el área urbana superando el 80% del monto total en la regional Sucre.

Tabla 4 Captaciones DPF Gestión 2022

AGENCIA	EJECUTADO USD	EJECUTADO Bs
Tarabuco (Sucre)	56.706	389.000,00
San Lucas (Sucre)	288.392	1.978.369,61
Villa Serrano (Sucre)	341.510	2.342.756,34
Azurduy (Sucre)	399.884	2.743.203,58
Padilla (Sucre)	285.429	1.958.039,96
Oficina externa Muyupampa (Chq)	31.487	216.000,00
Culpina (Sucre)	313.935	2.153.595,41
Camargo (Chq.)	344.569	2.363.742,01
Monteagudo (Chq.)	531.221	3.644.177,77
Sucre	2.072.159	14.215.009,62
Campesino - Sucre	1.415.106	9.707.625,26
Américas (Sucre)	1.219.298	8.364.387,66
Bolívar (Chq.)	2.400.373	16.466.559,33
Sucursal Chuquisaca	3.876.472	26.592.600,79
TOTALES	13.576.540	93.135.067,34

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5 Captaciones por Porcentaje 2022



Fuente: Elaboración Propia

Datos tabulados detallado por agencias en funcionamiento a diciembre de la gestión 2022 expresados en moneda extranjera dólares USD y en bolivianos Bs.

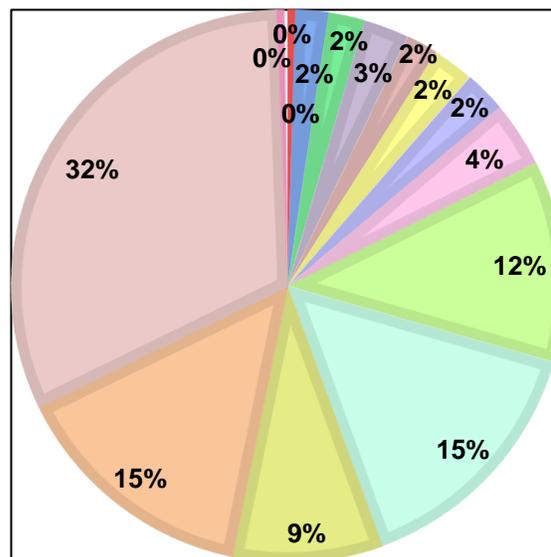
Se realizó el gráfico para identificar la participación porcentual de cada agencia en el total de las captaciones de esa gestión. Pudiendo notar que la mayor concentración de depósitos a plazo fijo se encuentra en el área urbana superando el 81% del monto total en la regional Sucre.

Tabla 5 Captaciones DPF Gestión 2023

AGENCIA	EJECUTADO USD	EJECUTADO Bs
Tarabuco (Sucre)	62.536	429.000,00
San Lucas (Sucre)	268.676	1.843.119,97
Villa Serrano (Sucre)	298.280	2.046.198,89
Azurduy (Sucre)	371.538	2.548.748,88
Padilla (Sucre)	262.571	1.801.236,05
Culpina (Sucre)	338.779	2.324.020,92
Camargo (Chq.)	344.032	2.360.062,54
Monteagudo (Chq.)	539.335	3.699.837,11
Sucre	1.652.882	11.338.770,26
Campesino - Sucre	2.110.757	14.479.791,57
Américas (Sucre)	1.230.740	8.442.875,51
Bolívar (Chq.)	2.045.865	14.034.633,78
Sucursal Chuquisaca	4.444.371	30.488.385,85
Mojocoya	58.090	398.500,00
Av. 6 de Agosto	26.968	185.000,00
TOTALES	14.055.420	96.420.181,33

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6 Captaciones por Porcentaje 2023



Fuente: Elaboración Propia

Datos tabulados detallado por agencias en funcionamiento a diciembre de la gestión 2023 expresados en moneda extranjera dólares USD y en bolivianos Bs.

Se realizó el gráfico para identificar la participación porcentual de cada agencia en el total de las captaciones de esa gestión. Pudiendo notar que la mayor concentración de depósitos a plazo fijo se encuentra en el área urbana superando el 83% del monto total en la regional Sucre.

2.3. Análisis y Discusión

Tabla 6 Variaciones Porcentuales del 2019 al 2023
(Expresado en bolivianos)

AGENCIA	2019	2020	VAR.%	2021	VAR.%	2022	VAR.%	2023	VAR.%	VAR.% 2019-2023
Tarabuco	213.567,78	145.000,00	-32%	371.000,00	156%	389.000,00	5%	429.000,00	10%	101%
San lucas	881.581,99	985.144,30	12%	1.458.466,68	48%	1.978.369,61	36%	1.843.119,97	-7%	109%
Villa serrano	519.402,00	1.101.600,41	112%	1.540.057,07	40%	2.342.756,34	52%	2.046.198,89	-13%	294%
Azurduy	684.596,44	1.421.900,00	108%	2.518.121,90	77%	2.743.203,58	9%	2.548.748,88	-7%	272%
Padilla	799.204,58	1.041.724,00	30%	1.417.532,40	36%	1.958.039,96	38%	1.801.236,05	-8%	125%
Muyupampa	210.500,00	403.000,00	91%	504.000,00	25%	216.000,00	-57%	-	-100%	-100%
Culpina	582.500,00	1.024.200,00	76%	1.657.051,49	62%	2.153.595,41	30%	2.324.020,92	8%	299%
Camargo	2.046.199,70	2.480.738,58	21%	3.031.184,21	22%	2.363.742,01	-22%	2.360.062,54	0%	15%
Monteagudo	1.018.571,55	1.209.142,30	19%	3.272.311,50	171%	3.644.177,77	11%	3.699.837,11	2%	263%
Sucre	6.066.669,30	10.013.376,38	65%	11.485.950,17	15%	14.215.009,62	24%	11.338.770,26	-20%	87%
Mercado Campesino	5.816.481,44	5.568.380,82	-4%	9.576.706,49	72%	9.707.625,26	1%	14.479.791,57	49%	149%
Las Américas	4.493.611,02	6.051.902,07	35%	7.600.103,05	26%	8.364.387,66	10%	8.442.875,51	1%	88%
Bolívar	6.330.005,37	9.663.754,36	53%	6.205.359,42	-36%	16.466.559,33	165%	14.034.633,78	-15%	122%
Audiencia	5.272.614,98	9.555.711,75	81%	22.843.198,41	139%	-	-100%	-	-	-100%
Av. Del maestro	3.219.460,03	4.942.435,70	54%	8.341.645,25	69%	-	-100%	-	-	-100%
Sucursal Chuquisaca	-	-	-	-	-	26.592.600,79	-	30.488.385,85	15%	15%
Mojocoya	-	-	-	-	-	-	-	398.500,00	-	-
Av. 6 de agosto	-	-	-	-	-	-	-	185.000,00	-	-
TOTALES	38.154.966,19	55.608.010,67	46%	81.822.688,04	47%	93.135.067,34	14%	96.420.181,33	4%	153%

Fuente: Elaboración Propia

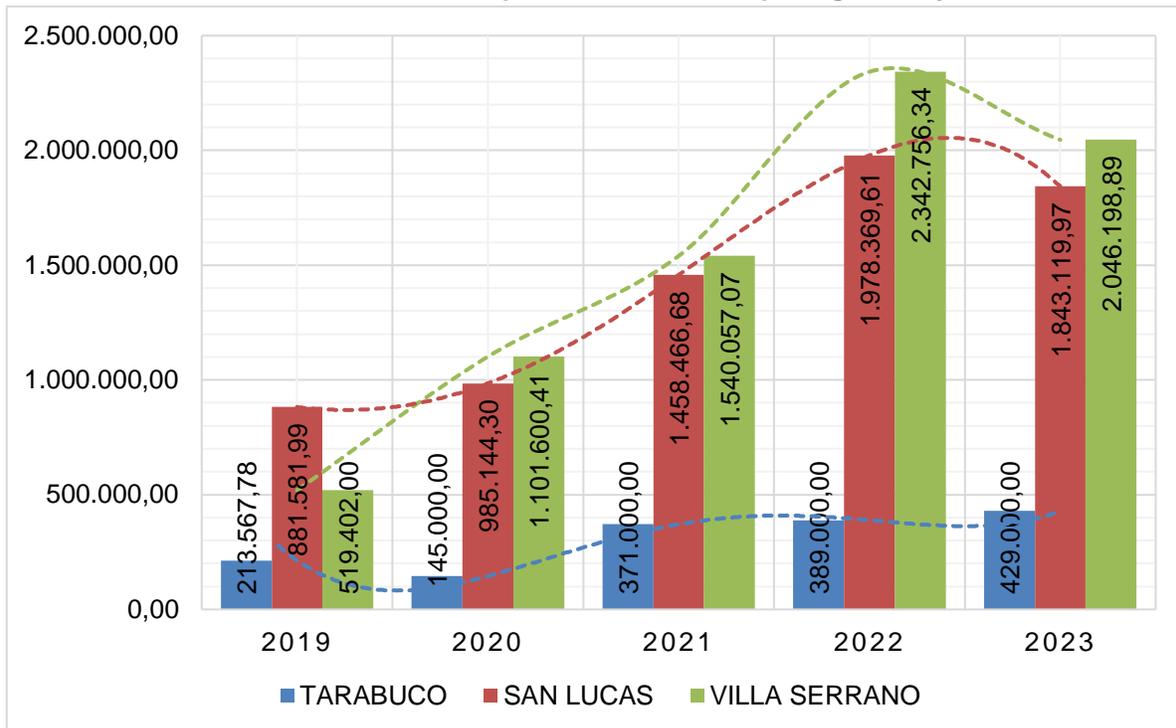
En la sucursal Sucre para la gestión 2019 se contaba con 15 agencias, 9 en el área rural y 6 en el área Urbana. Esto se mantuvo hasta la gestión 2022, en la cual se cerraron dos agencias urbanas dividiendo su cartera de créditos, captaciones y demás información entre la nueva Agencia Central denominada Sucursal Chuquisaca inaugurada en mayo del 2022 y la Agencia Bolívar, teniendo en esa gestión solamente 14 agencias en el departamento 9 rurales y 5 urbanas. Para la gestión 2023 se creó la Agencia Mojocoya en el municipio del mismo nombre y la Agencia 6 de agosto en la ciudad de Sucre, contando con 16 agencias a nivel departamental, ahora 10 en el área rural y 6 en el área urbana.

En la tabla 6 de variaciones porcentuales se evidencia un crecimiento acelerado del 46% para la gestión 2020 y del 47% para la gestión 2021 en relación a la gestión anterior respectivamente. Este hecho puede obedecer al incremento de las tasas de interés pasiva promocionales, ya que la mayor parte de estos fondos se concentraron en estos productos y no así en aquellos del tarifario de tasas pasivas vigentes en esas fechas. Generalmente los productos promocionales están por encima de la tasa tarifario en un 1,5%.

Para la gestión 2022 observamos una desaceleración en el crecimiento con un incremento de tan solo el 14% en relación a la gestión 2021, esto se relaciona con la pandemia mundial COVID-2019 la cual llegó al país al finalizar el primer trimestre de la gestión 2020, la misma ocasionó una gran cantidad de decesos, secuelas por la enfermedad e incluso muchas personas llegaron a endeudarse para poder cubrir los gastos hospitalarios personales o de sus allegados. Todos esos factores ocasionaron que varios de los clientes requieran hacer uso de los fondos que tenían en depósitos a plazo fijo, por lo que, al culminar el plazo pactado la mayoría en el transcurso de la gestión 2022 decidieron retirarlos.

En la gestión 2023 se aprecia una fluctuación favorable del 4% en relación a la gestión 2022, este incremento se debe en cierta parte a la obtención de la cartera del ex Banco Fassil S.A. en intervención. De los cuales algunos DPF's fueron renovados brindando la seguridad y tranquilidad a los nuevos clientes, y otros en su mayoría fueron cancelados por la diferencia en la tasa de interés.

Gráfico 7 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones



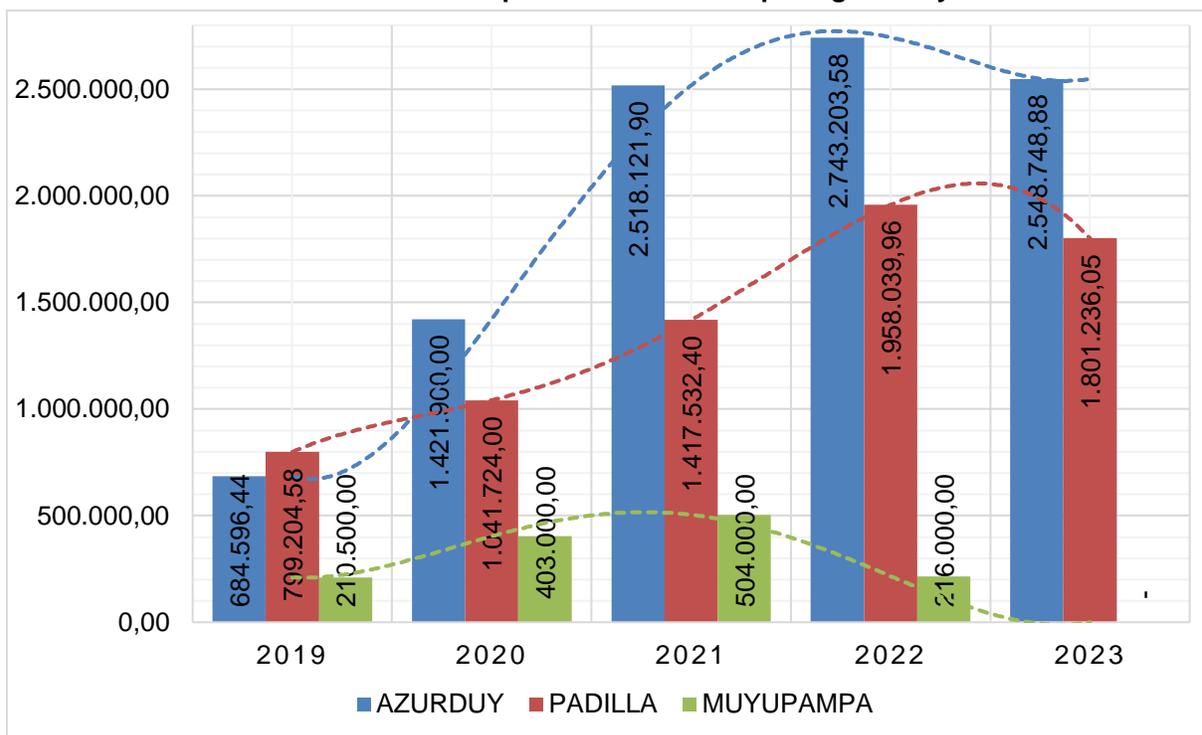
Fuente: Elaboración Propia

Agencia Tarabuco: Esta agencia es bastante pequeña, cabe mencionar que no cuenta con personal del área de plataforma quienes son los encargados de las captaciones. El trabajo lo realiza el mismo jefe de Operaciones de PAF (Punto de Atención Financiera). Sin embargo, en dicha agencia se refleja un crecimiento considerable, el 101% en relación a la gestión 2019 con algunas fluctuaciones considerables en las gestiones 2020, 2021 y 2022. Esto se debe a que la cartera de DPF's es pequeña. Es decir, si se captan nuevos clientes con montos considerables significaría un gran incremento en la cartera, y en su salida reflejaría lo contrario.

Agencia San Lucas: Es otra agencia pequeña, cuenta con personal de plataforma recientemente en la gestión 2021, es por ello que se atribuye el crecimiento de la cartera, a la puesta estratégica del cargo para realizar captaciones en dicho municipio. Desde esa gestión no se tienen variaciones considerables en su comportamiento.

Agencia Villa Serrano: Esta agencia refleja un comportamiento de crecimiento hasta la gestión 2022, y una fluctuación negativa para el 2023 del 13%, la cual es atribuible a la escases de la moneda extranjera (dólar), generando susceptibilidad en el sistema bancario, lo que ocasionó la salida de algunos clientes con montos considerables.

Gráfico 8 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones



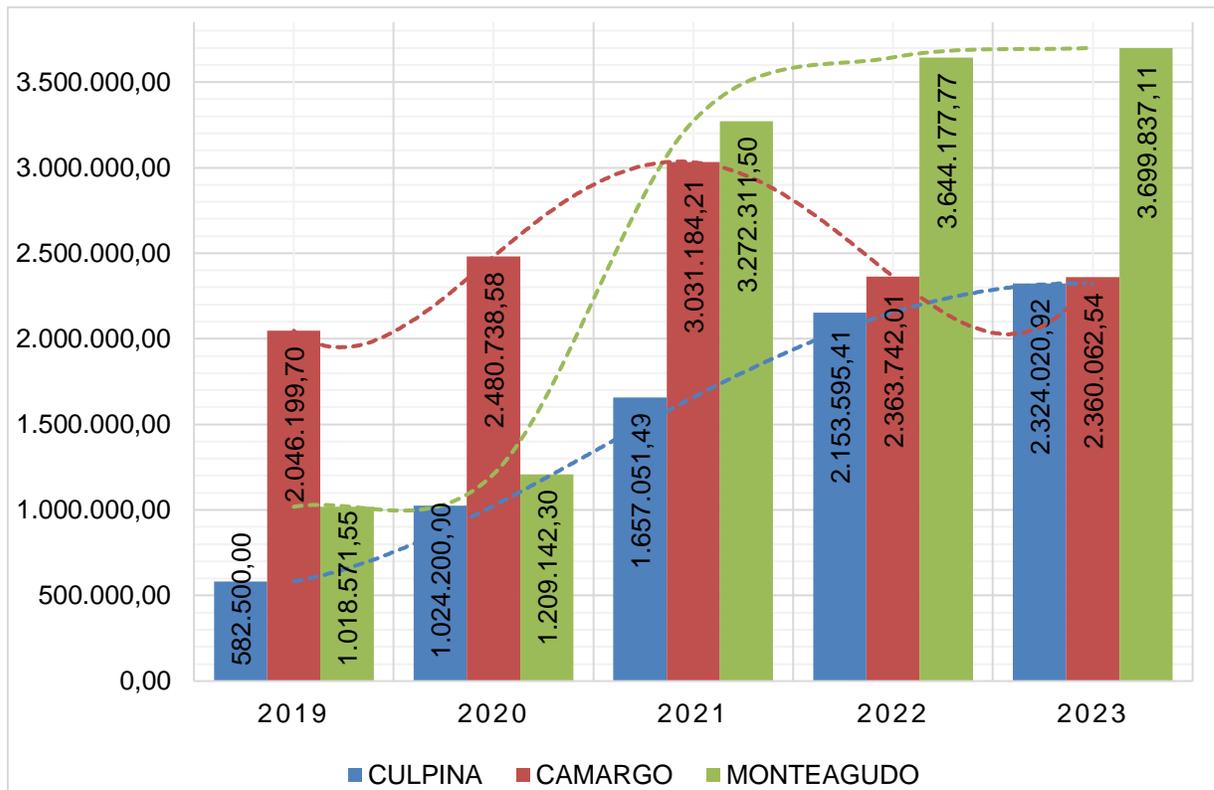
Fuente: Elaboración Propia

Agencia Azurduy: Esta agencia muestra un gran crecimiento hasta la gestión 2021, a partir de esa fecha se mantiene con fluctuaciones mínimas. Este crecimiento se puede atribuir a la creación de muchas fuentes de trabajo en el municipio, entre las que destaca la planta de producción Envibol (envases de vidrio de Bolivia).

Agencia Padilla: La agencia refleja un comportamiento similar a las agencias rurales, un crecimiento considerable hasta la gestión 2022, y para el 2023 tiene una fluctuación negativa por la salida de algunos clientes.

Agencia Muyupampa: Esta agencia, al ser pequeña, tampoco cuenta con personal de plataforma, se debe mencionar que el trabajo de captaciones lo realiza el jefe de operaciones de PAF, es por eso que al igual que la agencia Tarabuco la captación o salida de algún cliente refleja una variación importante en el comportamiento. Desde la gestión 2019 hasta la gestión 2021 se observa un crecimiento en la cartera, para la siguiente gestión 2022 se observa la salida de algunos clientes, y para la gestión 2023, por la coyuntura económica, se llegan a cancelar todos los Depósitos que se tenían en dicha agencia.

Gráfico 9 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones



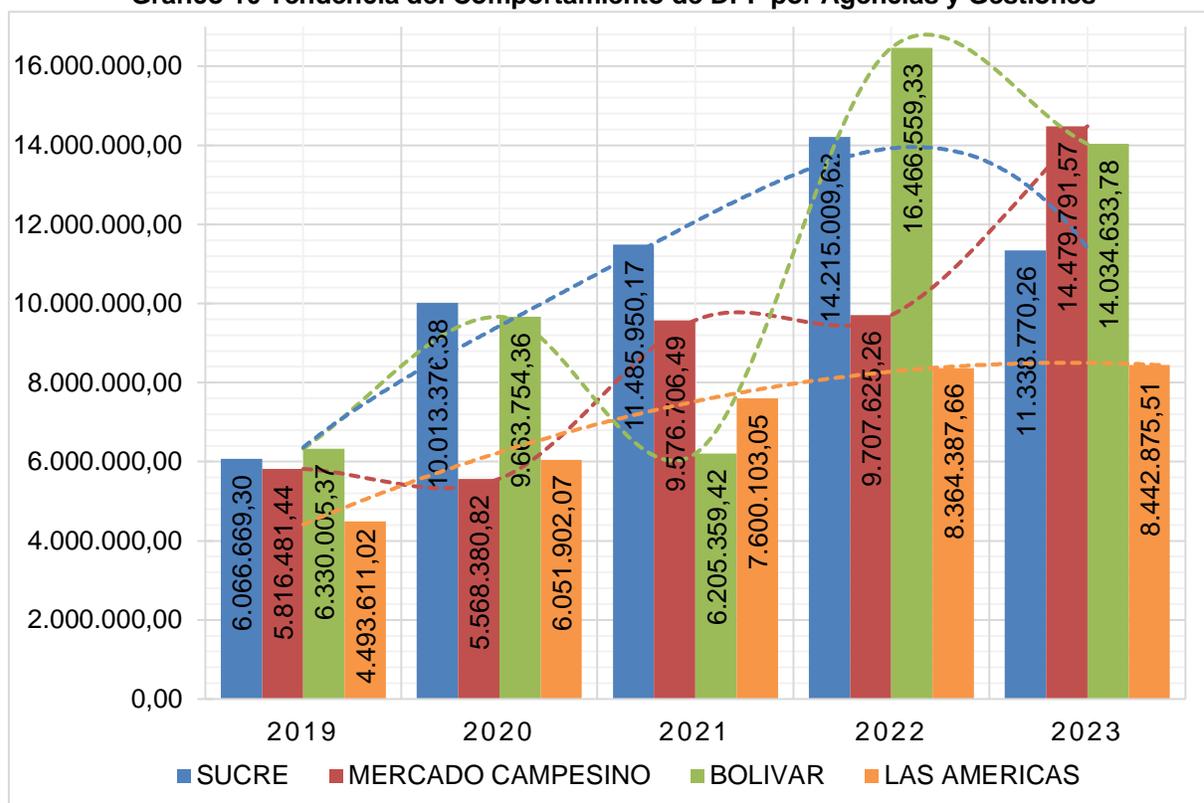
Fuente: Elaboración Propia

Agencia Culpina: El crecimiento de la cartera de esta agencia va desde la gestión 2019 hasta la gestión 2023, mostrando un crecimiento constante lo cual se refleja en la aplicación de buenas estrategias para la renovación de DPF's y nuevas captaciones. Dicha agencia según a los resultados obtenidos, muestra el mejor porcentaje de variación de la regional con un 299%.

Agencia Camargo: Esta agencia muestra un incremento importante para la gestión 2021, pero no se logró retener dichas captaciones para la siguiente gestión. Esta agencia incrementó su cartera en solo un 15% desde la gestión 2019 a la 2023, mostrando el crecimiento más bajo de la regional.

Agencia Monteagudo: Esta agencia refleja un comportamiento constante, con un crecimiento continuo, esto se puede atribuir al crecimiento en general del municipio, con la creación de nuevas empresas constructoras, petroleras, ganaderas y muchas fuentes de trabajo. Desde la gestión inicial de estudio 2019 hasta la gestión final 2023, se evidencia una variación positiva del 263% en el incremento de la cartera de DPF.

Gráfico 10 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones



Fuente: Elaboración Propia

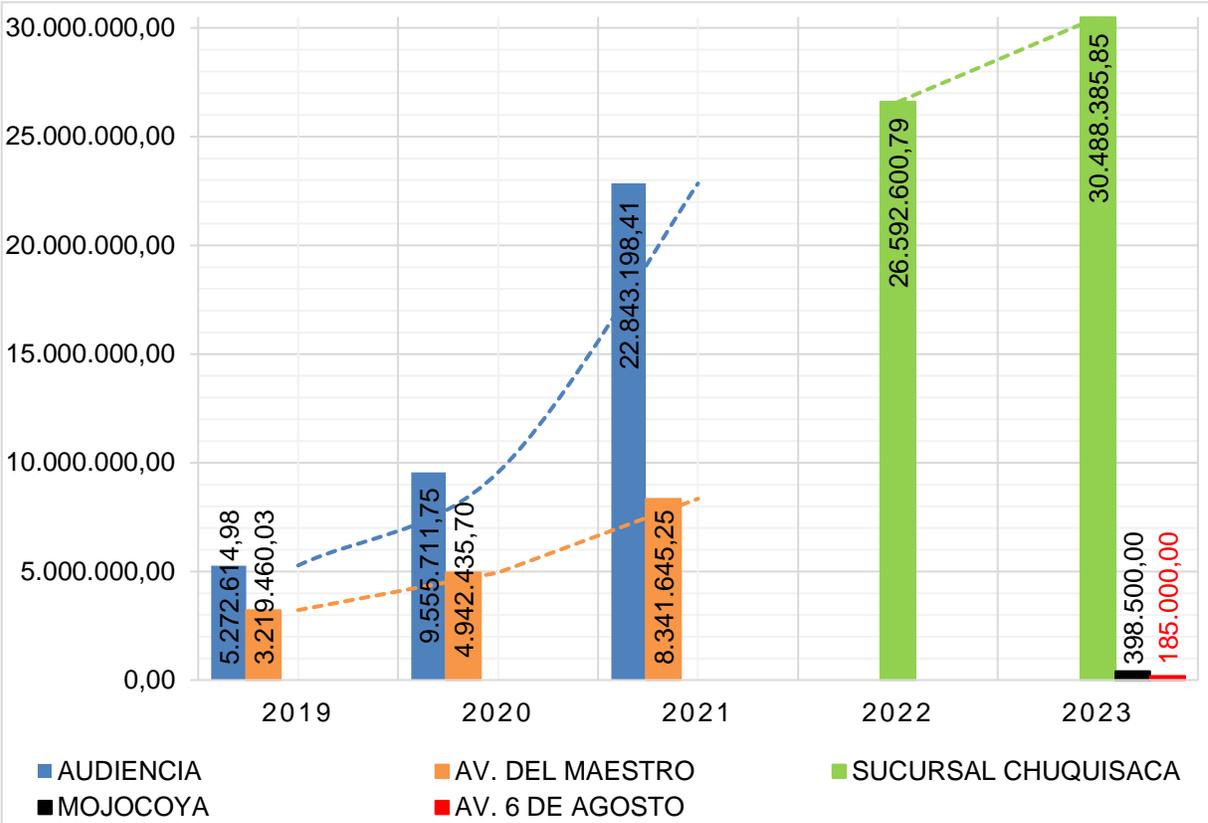
Agencia Sucre: Dicha agencia muestra un comportamiento de crecimiento hasta la gestión 2022, teniendo una fluctuación negativa del 20% para la gestión 2023, esto se puede atribuir a la coyuntura del país, la desconfianza en el sistema financiero y la escases del dólar, evidenciando que la mayoría de los clientes decidieron no renovar los depósitos a plazo fijo para poder adquirir la moneda extranjera.

Agencia Mercado Campesino: Esta Agencia refleja un comportamiento positivo a partir de la gestión 2020 hasta la gestión 2023. Se puede evidenciar según los resultados obtenidos que muestra el mejor porcentaje de incremento de la cartera de DPF's en agencias del área urbana con un 149%.

Agencia las Américas: El gráfico de variación porcentual refleja un comportamiento evolutivo constante en esta agencia, sin ninguna variación negativa en los 5 años de análisis. Reteniendo los fondos gestión tras gestión, o bien captando nuevos DPF's en aquellas ocasiones que existían cancelaciones.

Agencia Bolívar: Se puede apreciar que en esta agencia en particular se observa un incremento considerable en la gestión 2022, esto se debe a la migración de una parte de la cartera de DPF's de las agencias Audiencia y Avenida del Maestro, por el cierre de las mismas.

Gráfico 11 Tendencia del Comportamiento de DPF por Agencias y Gestiones



Fuente: Elaboración Propia

Agencia Audiencia: Esta agencia fue la más grande en cuanto a infraestructura y evolución hasta la gestión 2021, teniendo la mayor concentración de la cartera de DPF's a nivel departamental. En la gestión 2022 se llega a cerrar, migrando parte de sus captaciones a la agencia Bolívar y el resto para la constitución de la nueva oficina central, denominada Sucursal Chuquisaca.

Avenida del Maestro: De la misma forma que la Agencia Audiencia, se llega a cerrar migrando parte de sus captaciones a Agencia Bolívar, y el resto para la apertura de la nueva Agencia Sucursal Chuquisaca. Dicha Agencia era de las más pequeñas en el área urbana, aun así, mostraba un buen comportamiento de evolución en las captaciones hasta la fecha de su cierre.

Sucursal Chuquisaca: Denominada también oficina central, se apertura en mayo de la gestión 2022, con parte de la cartera de las agencias que se cerraron (Ag. Audiencia y Ag. Av. del Maestro), a partir de ello muestra una fluctuación positiva para la siguiente gestión, incrementando la cartera en un 15%, en mayor parte se debe este incremento a la obtención de la cartera de DPF's del ex Banco Fassil en intervención, mismos que se retuvieron brindando seguridad a los nuevos clientes.

Agencia Mojocoya: Esta agencia se crea en la gestión 2023, iniciando sus actividades debido a la gran demanda de la población en ese sector, en poco tiempo logró captar una buena cartera de DPF's, tratando de mantener y mejorar esas captaciones para la siguiente gestión.

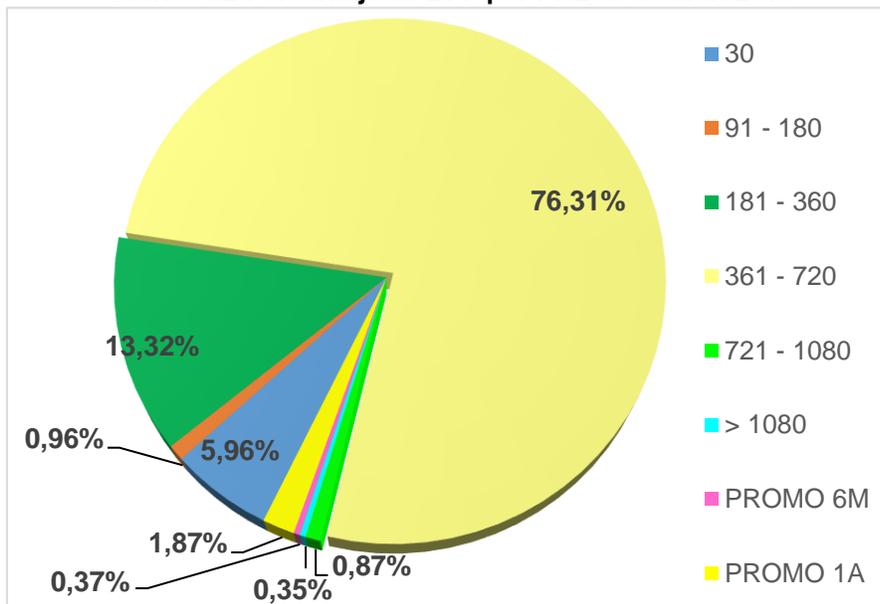
Agencia 6 de agosto: Dicha agencia también inicia sus operaciones a finales de la gestión 2023, logrando captar nuevos DPF's, en poco tiempo y con la motivación de seguir adelante, mejorando los primeros resultados en esa gestión.

Tabla 7 Captaciones por Plazos y Gestiones
(Expresado en bolivianos)

PLAZO	2019	2020	2021	2022	2023
30	2.273.094,76	1.213.038,07	3.820.975,88	3.045.036,17	3.522.082,53
31 - 60	-	652.801,30	2.146.268,16	1.612.025,77	1.257.867,84
61 - 90	-	271.137,00	10.000,00	-	-
91 - 180	366.500,00	306.550,00	200.000,00	-	-
181 - 360	5.082.879,79	1.253.297,59	164.686,09	93.000,00	80.836,87
361 - 720	29.117.677,19	8.392.956,68	70.000,00	-	98.500,00
721 - 1080	330.984,78	247.802,78	87.936,41	20.133,63	68.633,63
> 1080	131.829,66	167.329,66	610.013,55	627.683,89	235.683,89
PROMO 6M	140.000,00	3.142.194,00	12.203.855,98	11.713.157,68	11.756.290,38
PROMO 1A	712.000,00	39.960.903,59	62.508.951,97	76.024.030,17	76.338.277,91
PROMO 2A	-	-	-	-	400.889,89
PROMO 3A	-	-	-	-	484.500,00
FASSIL	-	-	-	-	2.176.618,39
TOTALES	38.154.966,18	55.608.010,67	81.822.688,04	93.135.067,31	96.420.181,33

Fuente: Elaboración Propia

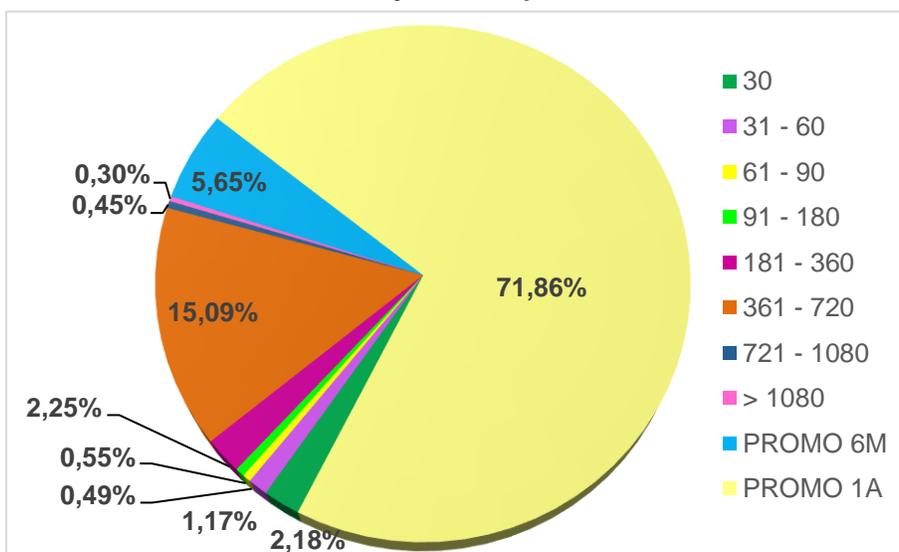
Gráfico 12 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2019



Fuente: Elaboración Propia

En la gestión 2019 se puede apreciar en el gráfico, que la mayor concentración de DPF's, se encuentra en el plazo de 361 a 720 días (tasa tarifario), con un 76,31%. Ya que en dicha gestión se empezaba a lanzar productos promocionales, no teniendo mucho éxito inmediatamente.

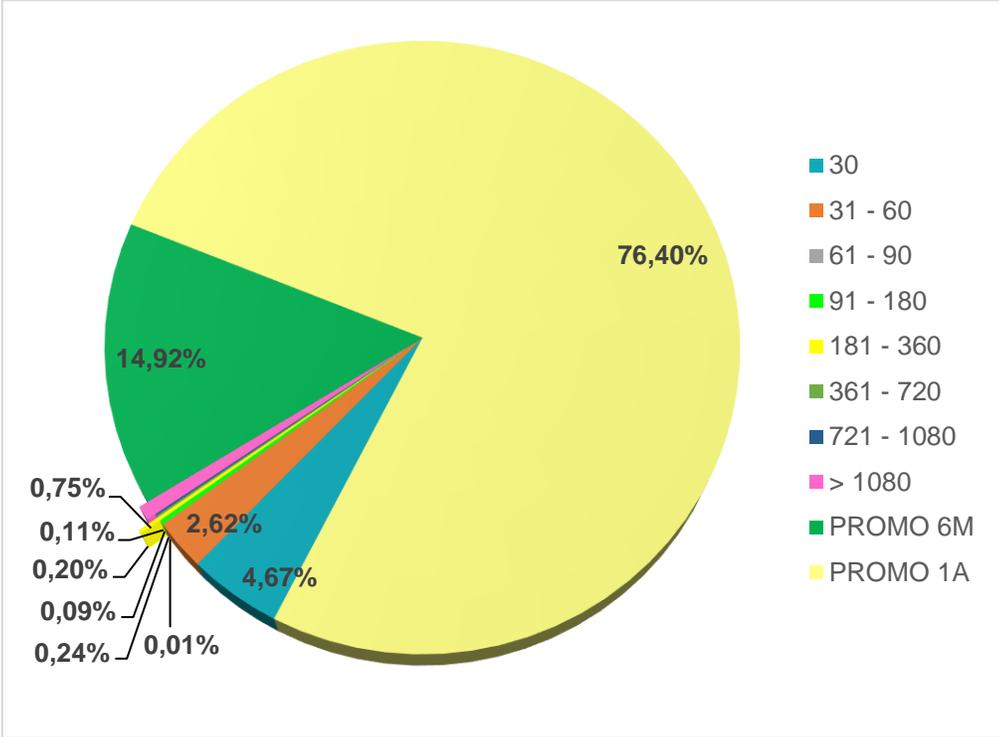
Gráfico 13 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2020



Fuente: Elaboración Propia

Para la gestión 2020, se posicionó como producto estrella la promoción con el plazo de un año, captando nuevos fondos y renovando casi la totalidad de los DPF's de la gestión anterior, al producto promocional con una tasa más atractiva para los clientes que se encontraban con la tasa tarifario. Llegando a una concentración de las captaciones del 71,86%, seguido por los depósitos a plazo fijo de 361 a 720 días con el 15,09% (tasa tarifario), y en tercer lugar la promoción de 6 meses plazo con el 5,65%.

Gráfico 14 Porcentaje de DPF por Plazos Gestión 2021



Fuente: Elaboración Propia

Para esta gestión 2021 se mantienen las promociones, apreciando que se incrementa la concentración del producto promocional con el plazo de 6 meses, llegando a cubrir el 14,92% de las captaciones para esta gestión, y manteniendo en primer lugar la promoción a un año plazo, ascendiendo al 76,40%.

Para la gestión 2023 viendo la gran aceptación de los productos promocionales, se mantienen los vigentes en la pasada gestión y se lanzan nuevos productos a un plazo más largo, dos años y tres años, obteniendo el 0,42% y 0,50% de la concentración respectivamente. Se observa la preferencia de los clientes financieros en el promocional de un año, con un 79,17% seguido de la promoción a seis meses plazo con el 12,19%.

Se puede apreciar de manera general en todas las gestiones un porcentaje similar de concentración en los depósitos a plazo fijo de 30 días (tasa tarifario), esto es debido a la renovación automática de las captaciones por el vencimiento de los mismos.

CAPITULO III

CONCLUSIONES

Del análisis del comportamiento de captaciones de depósitos a plazo fijo sucursal Sucre gestiones 2019 – 2023, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

La mayor concentración de los depósitos a plazo fijo se mantiene en el área urbana con un 80% de las captaciones distribuidas en las agencias de la ciudad. Es importante mencionar el crecimiento en las distintas agencias del área rural lo cual refleja el resultado de la inclusión de servicios financieros y alcance a todos los rincones de nuestro departamento.

Los depósitos a plazo fijo siguen siendo una de las formas de ahorro y generación de intereses más utilizadas por la población, pero se puede evidenciar que este tipo de ahorro va perdiendo fuerza en las últimas gestiones, batallando con las nuevas formas de ahorro, cuentas de ahorros promocionales con intereses preferenciales y condiciones más atractivas para los ahorristas, además de diferentes factores: políticos, sociales, coyunturales, credibilidad, entre otros.

Es por esto que se debe generar confianza y seguridad en los clientes, lo ocurrido anteriormente en las entidades financieras son cosas del pasado que no deberían volver a suceder. Se incrementaron los controles internos, auditorias, y unidades de control para evitar futuros acontecimientos que puedan volver a generar esta desconfianza en el sistema financiero.

Desde la gestión 2008, Banco Unión S.A. tiene la calificación AAA nota máxima a la cual puede aspirar una entidad financiera en Bolivia, lo cual significa estabilidad, seguridad y solvencia para la tranquilidad de todos los ahorristas.

Además de aquello, también se cuenta con el Fondo de Protección al Ahorrista, en su artículo 515 de la Ley de Servicios Financieros N.º 393 nos detalla que; están asegurados los depósitos del público a la vista, en caja de ahorro y a plazo fijo, registrados en los estados financieros de las entidades de intermediación financiera a la fecha de la intervención.

BIBLIOGRAFIA

- ✚ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) <https://www.asfi.gob.bo/>
- ✚ Banco Unión S.A. (s.f.) BUSA HISTORIA. Historia | Banco Unión S.A. <https://bancounion.com.bo/GrupoUnion/BUSAHistoria>
- ✚ Banco Unión S.A. (s.f.) BUSA MISION VISION VALORES | Banco Unión S.A. <https://bancounion.com.bo/GrupoUnion/BUSAMisionVisionValores>
- ✚ Carlos Sabino (1992). El proceso de la Investigación (Panapo ed.)
- ✚ Charles Tilly (2013). / Perspectivas de Charles Tilly sobre el método comparativo. usos y problemas en un estudio de caso: los partidos comunistas en América Latina. / e-I@tina. Revista electrónica de estudios latinoamericanos, vol. 12.
- ✚ Coffey A, Atkinson P. (2005). Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación. Alicante: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- ✚ Cristina Ortega. (s.f.) Análisis comparativo: Que es y cómo se realiza. Consultado el 03 de junio de 2024. <https://www.questionpro.com/blog/es/>
- ✚ Decreto supremo 2055 publicado el 9 de julio 2014
- ✚ Dwatripont, m. y Tirole, J. (1994): The prudential regulation of banks, Cambridge, Mass.: MIT Press. 12. DIAM
- ✚ Elisabet Ruiz DotrasLluís Sust. (2008). / Introducción al sistema financiero. / Universidad Oberta Catalunya.
- ✚ Fernando A. Suaznabar Claros. (2023). / Banca Digital en Tiempos del COVID-19 en Bolivia: primera Edición. / Primera edición–Instituto de Estudios Sociales y Económicos IESE 2023. / Facultad de Ciencias Económicas Universidad Mayor de San Simón.
- ✚ Fideli, R. (1998) La comparazione. Milán. Agneli.
- ✚ Freixas, X. y Rochet, J. Ch. (1997): Microeconomics of banking, Cambridge, Mass.: MIT Press.
- ✚ Grosser, A. (1973): Politik erklären (Explicar la política), Múnich, Hanser.
- ✚ Hammersley, M. y P. Atkinson (1994) Etnografía. Métodos de Investigación (Barcelona: Paidós).
- ✚ Jeanne Gobat (2012) Finanzas & Desarrollo. ¿Qué es un banco?

- ✚ La Razón (2023) En 10 Años se Triplica el Interés para los Depósitos a Plazo Fijo
<https://www.la-razon.com/economia/2023/07/23/en-10-anos-se-triplica-el-interes-para-los-depositos-a-plazo-fijo/>.
- ✚ Ley N.º 393 Ley de Servicios Financieros promulgado el 21 de agosto 2013.
- ✚ Los Tiempos (2023) Banco Fasil Crisis y muerte inesperadas.
<https://www.lostiempos.com/actualidad/pais/20231230/banco-fasil-crisis-muerte-inesperadas>.
- ✚ Marín Hernández salvador y Martínez García Francisco Javier, (2003): Contabilidad Bancaria, Ediciones Pirámide, Madrid.
- ✚ Mario Gumiel Torricos (2003). Metodología de la Investigación.
- ✚ Miles MB, Huberman AM. (1994). Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook. London: Sage Publications.
- ✚ Morse J.M. (2005). Emerger de los datos: Los procesos cognitivos del análisis en la investigación cualitativa. En: Morse JM (Compiladora). Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa. Universidad de Alicante, Alicante, 29-52.
- ✚ Oberst, T. (2014). La importancia del ahorro: Teoría, historia y relación con el desarrollo económico.
- ✚ Pérez, F. y Quesada, J. (1991): Dinero y sistema bancario: teoría y análisis del caso español, Madrid: Espasa Calpe.
- ✚ Rolando Olmos Alcala (2014). - El rol del sistema financiero en el nuevo modelo económico, social, comunitario y productivo-/ Documento de Trabajo N.º 4/2014. / Banco Central de Bolivia
- ✚ Sandra Peña, (2017). / Análisis de Datos / Bogotá D.C., Fundación Universitaria del Área Andina.
- ✚ Sartori, G. (1984) La política, lógica y método en las ciencias sociales. México. Fondo de Cultura Económico.
- ✚ Zorrilla, Torres, Cervo, Bervian (1997). Metodología de la Investigación (McGraw-Hill/Interamerica editores S.A.)