

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN  
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA  
VICERRECTORADO**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**COMPORTAMIENTO DE MORA EN LA CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA DE  
INTERES SOCIAL DEL BANCO UNIÓN S.A. PERIODOS 2021-2022  
TRABAJO EN OPCION A DIPLOMADO EN BANCA Y GESTION FINANCIERA -  
VERSIÓN I**

Univ: Quispe Ramirez Susana

Sucre – Bolivia

**2023**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Al presentar este trabajo de investigación, como requisito previo a la obtención del Diploma en Banca y Gestión Financiera 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.

Quispe Ramírez Susana

Sucre, agosto 2023

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, que merecía estar presente en estos momentos, por aquellos desvelos, por demostrarme de lo que es capaz el amor incondicional de un padre y de enseñarme aún en su ausencia, de lo que yo puedo lograr.

QUISPE RAMIREZ SUSANA

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, gracias por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta.

A mi tutor Lic. Claudia Guzmán, que sin su ayuda y conocimientos no hubiese sido posible realizar este proyecto

A mis padres por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida.

A mis compañeros de clase, con los que he compartido grandes momentos.

QUISPE RAMIREZ SUSANA

## ÍNDICE

CESIÓN DE DERECHOS .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Justificación .....	4
1.3 Diseño metodológico .....	6
1.3.1 Enfoque de la investigación .....	6
1.3.2 Técnicas de investigación .....	8
1.3.4 Instrumentos .....	8
1.4 Objetivos .....	9
1.4.1 Objetivo general .....	9
1.4.2 Objetivos específicos .....	9
1.5. Población y Muestra .....	9
1.5.1. Población .....	9
1.5.2. Muestra .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO II .....	11
DESARROLLO .....	11
2.1 Marco Teórico .....	11
2.1.1 Marco Conceptual .....	11

2.1.2 Marco Contextual .....	18
2.2 Información y Datos obtenidos.....	29
2.2.1 Cartera de créditos del Banco Unión S.A. ....	29
2.2.2 Evolución de la cartera de créditos del Banco Unión S.A. ....	30
2.2.3. Comportamiento de mora en la cartera de crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. perdidos 2021 - 2022.....	33
2.2.3 Análisis de la encuesta.....	35
2.3. Análisis y discusión .....	44
CAPITULO III.....	46
CONCLUSIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	53
Anexo N° 1 Encuestas a funcionarios u oficiales de créditos de la agencia central de Sucre Banco Unión S.A. ....	53
Anexo N° 2 Encuestas a los clientes de Crédito de Vivienda de Interés Social registrados en el Banco Unión S.A. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Personal del Banco Unión .....	10
Tabla N° 2 Tasas de intereses máximos para Crédito de Vivienda de Interés Social sin garantía hipotecaria. ....	25
Tabla N° 3 Crédito de Vivienda de Interés Social, Banco Unión S.A.....	30
Tabla N° 4 Evolución de morosidad de la Cartera de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A.....	33
Tabla N° 5 Evaluación para conceder crédito .....	36
Tabla N° 6 Proceso de Evaluación para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social .....	36
Tabla N° 7 Tiempo para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social .....	37
Tabla N° 8 Nivel de riesgo existente .....	38
Tabla N° 9 Existencia de mora.....	39
Tabla N° 10 Motivos de retrasos de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. ....	40
Tabla N° 11 Frecuencia de análisis de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. ....	41
Tabla N° 12 Políticas de flexibilidad para evaluar la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. ....	42
Tabla N° 13 Estrategias de recuperación de mora.....	43

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Crecimiento anual de la cartera bruta .....	30
Figura N° 2 Composición de las carteras de créditos del Banco Unión S.A.....	31
Figura N° 3 Principales partidas del estado de situación financiera, Banco Unión S.A. periodos 2020-2021.....	32
Figura N° 4 Indicadores de Cartera .....	32
Figura N° 5 Promedio de N° de clientes (Gestiones 2021 y 2022).....	34
Figura N° 6 Análisis de morosidad de la cartera de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. gestión 2021 .....	34
Figura N° 7 Análisis de morosidad de la cartera de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. gestión 2022 .....	35
Figura N° 8 Evaluación para conceder crédito .....	36
Figura N° 9 Proceso de Evaluación para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social.....	37
Figura N° 10 Tiempo para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social .....	38
Figura N° 11 Nivel de riesgo existente.....	39
Figura N° 12 Existencia de mora .....	40
Figura N° 13 Nivel de retrasos de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. ....	41
Figura N° 14 Frecuencia de análisis de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. ....	42
Figura N° 15 Políticas de flexibilidad para evaluar la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. ....	43
Figura N° 16 Estrategias de recuperación de mora .....	44

## RESUMEN

El trabajo de monografía está enfocado en analizar el comportamiento de mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. en los periodos 2021-2022.

Como elemento importante de introducción se describió los antecedentes del objeto de estudio, respecto a su desarrollo, argumento y bases para el aporte científico al tema. Además, se hace mención del aporte que realizara la investigación y el motivo de su elección con su respectiva metodología para refutar el estudio planteado.

Se desglosó los conceptos teóricos del objeto de estudio para sostener fundamentos científicos durante el desarrollo de la monografía además la descripción del Banco Unión S.A., como institución, mencionando sus antecedentes, misión, visión y la política de calidad, sus objetivos, su situación jurídico legal, situación económica/financiera y organizativa, así como su realidad actual y sus proyecciones.

Por otro lado, se plasmó en el diagnóstico el cuestionario a los dos segmentos donde se establece que; existe factores relevantes sobre el seguimiento de mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social, también se identificó la evolución de mora de la gestión 2021 a 2022, de acuerdo con el análisis de los funcionarios es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la entidad y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente y que los clientes tengan la responsabilidad del mismo.

Por último, el comportamiento de mora de esta cartera en estudio es relativamente preocupante, aunque no está afectando en gran medida a corto plazo, pero el crecimiento de cada año puede ser como un empiezo de riesgo a largo plazo

Como último se presentó las conclusiones de la monografía que el área de Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social aun requiere de atención para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

También en la monografía se describe los documentos y sitios web de consultas utilizados en el desarrollo investigativo además algunos documentos relacionados con la información complementaria, necesaria y pertinente, el cual constituye el respaldo de la investigación.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Antecedentes

Durante el lapso comprendido entre 2014 y mayo de 2018, se benefició a un total de 58,534 familias con créditos para viviendas de interés social (VIS), según lo informado por el viceministro de Pensiones y Servicios Financieros, Oscar Ferrufino Morro. Del total de créditos otorgados, el 51% se utilizó para la adquisición de una casa. (Velasques, 2018, pág. 1)

El viceministro hizo un informe sobre los avances de la Ley de Servicios Financieros, destacando la influencia positiva de esta normativa en el acceso a créditos para vivienda social y actividades productivas con tasas reguladas por el Estado.

De acuerdo con la ley, los créditos para vivienda social con un valor de \$us 84.112 tienen una tasa de 5,5%, mientras que las casas valuadas hasta \$us 125.344 tienen una tasa de 6,0%, y las propiedades de hasta \$us 151.732 tienen una tasa de 6,5%. Desde la implementación de esta ley, la cartera de créditos para vivienda social aumentó de \$us 406 millones en 2014 a \$us 2.665 millones hasta mayo del presente año. En cuanto al uso de los préstamos, el 51% se destinó a la compra de casas, el 20% a la compra de departamentos, el 16% para construcción de viviendas y el resto para refacciones, remodelaciones o compra de terrenos. (Velasques, 2018, pág. 1)

Según los datos proporcionados por el sistema financiero no bancario, se puede afirmar que la cartera en mora generada a partir de los créditos de vivienda colocados durante la gestión 2006 y acumulados hasta el 2006, representa el 25.60% del total de la cartera colocada. Esto significa que de los 275.3 millones de dólares que fueron colocados en operaciones realizadas por entidades del Sistema Financiero no Bancario, 70.5 millones de dólares presentan problemas de recuperación debido a la morosidad incurrida. (Villavicencio R., 2008, pág. 5).

En las fases recesivas los agentes económicos ven deteriorada su capacidad para generar ingresos a través de la disminución de sus fuentes que puede llevar a la quiebra en el caso de las empresas y una reducción de salarios e ingreso disponible en el caso de las familias. En cualquier caso, el riesgo para las entidades financieras es el deterioro de su portafolio de créditos y por lo tanto de sus activos ante una eventual cesación de pagos de intereses y capital debido a la incapacidad de pago de los deudores.

Sin embargo, no todas las entidades registran los mismos niveles de morosidad en una determinada fase del ciclo, lo cual indicaría que existen factores intrínsecos de cada entidad que también afectan sus índices de morosidad. El grado de aversión al riesgo dado por la política crediticia que adopta la entidad puede ser un factor importante. Asimismo, problemas internos de agencia y de información suministrada que se cuenta podrían afectar la calidad de sus carteras de las entidades financieras.

La mora se constituye en la variable que causa mayor impacto en los resultados (liquidez) de las entidades financieras, así mismo genera provisiones, además de tener el capital en poder de terceros sin que se obtenga mayores beneficios al no recuperarla, es eminente que las carteras en mora en la mayoría de las entidades financieras afecta a la rentabilidad de la entidad y también perjudica al responsable de la cartera u oficial de créditos, esto debido a que el sistema de pago de sueldos a este personal en algunos casos es por comisión y una de las variables es efectivamente la mora, lo cual hace de este problema un tema de interés común.

En el país, la mora se incrementó en muchas instituciones a raíz de la crisis económica (caracterizada por la recesión, la falta de circulante, la inflación el decremento de la economía, etc.), razón por lo cual los deudores morosos de entidades financieras se constituyen en un gran problema y una pesada carga para la institución acreedora.

Se hace mención a otros estudios de investigación que se establecen:

De acuerdo a un estudio titulado: "Análisis del comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de créditos en mora de Mutual La Paz" se ha demostrado que la aplicación del Modelo Econométrico para evaluar el riesgo de crédito y la mora emergente de los créditos de vivienda representa una contribución práctica importante en la búsqueda de soluciones para la morosidad en el sistema financiero nacional. Esto se debe a que la gestión del riesgo de crédito, que implica la administración del mismo, requiere la implementación de políticas integrales para garantizar la salud de la cartera de activos del sistema financiero nacional. También se debe garantizar el flujo de recursos destinados a la adquisición y construcción de viviendas es fundamental para satisfacer una necesidad social básica para sectores importantes de la población que requieren estos recursos para satisfacer necesidades básicas insatisfechas. (Villavicencio R. , 2008)

Tal cual lo menciona Villavicencio en su estudio titulado “Análisis del comportamiento del índice de mora ante la implementación de políticas internas de control, gestión y recuperación de créditos en mora” se deduce de acuerdo a la investigación la importancia que tiende a ser la implementación de políticas internas en las instituciones financieras del sistema financiero boliviano. Posteriormente la finalidad que persigue elaborar políticas y estrategias, es dotar con una herramienta para solucionar los problemas operativos como el mal procedimiento en la concesión de créditos y seguimiento del mismo al interior de la institución, entorno que se visualiza en el alto índice de morosidad por parte de quienes requieren de los créditos.

De acuerdo a lo mencionado por el autor Bustillos con su estudio titulado “Determinantes de la mora en la cartera de créditos de vivienda de interés social en bancos múltiples”, existen una afinidad de factores que influyen en el aumento de morosidad en los préstamos de vivienda de intereses social muchas veces los prestatarios tienden a estar afectados por la recesión económica que se vive en el país entre los cuales se puede mencionar, la ineficiente administración de negocios entre otros factores ya que nos permitirá tomar en cuenta para nuestro objeto de estudio. (Castellón A., 2019)

A partir de los datos expuestos y de la mora incurrida en el Sistema Financiero Bancario y no Bancario, puede entenderse que la evolución de las operaciones de activo y el creciente peso de la tesorería en los resultados de las entidades de financiamiento de recursos, exigen un mayor y mejor control del riesgo que implica el proceso de intermediación financiera, por la exposición a la morosidad, incorporándose mecanismos que permitan realizar una mejor gestión del riesgo de crédito, que conduzcan a obtener mejores resultados en la calidad de la cartera. Para referirse al riesgo de crédito, los expertos en gestión bancaria, manifiestan que todo buen banquero, sabe que la clave de su negocio radica en la obtención de una adecuada rentabilidad y en el control de la exposición al riesgo, a través de una eficiente gestión del riesgo de crédito.

Sin embargo, la tendencia generalizada en el Sistema Financiero, apunta a indicar que la Tasa Referencial (TRE) aplicada a las operaciones de crédito, se constituye en el componente más importante en la generación de mora y en el incremento de los niveles de morosidad en la cartera de créditos, indicándose que la variabilidad de la tasa referencial, incidiría de manera directa en el incremento de la mora, lo que conduce a realizar un análisis que permita determinar cuanta veracidad tiene esta afirmación, a partir de la cual se infiere que “el mayor

incremento de la tasa de interés por el incremento de la TRE, existirían mayores probabilidades de que pueda incrementarse la morosidad en la recuperación de la cartera colocada”.

Por lo anterior, el motivo que induce a realizar la investigación es que debido a la crisis económica y financiera que se han producido en el sistema financiero nacional, bajo datos precisos, connotaciones particulares y específicas, el análisis de estos permite inferir que, las dificultades que se han generado en las operaciones de activo del sistema financiero nacional se originan tanto en el entorno interno como en el entorno externo de las entidades de intermediación financiera.

El actual gobierno, así como los anteriores, intentaron solucionar el déficit habitacional con diferentes políticas y programas a través de créditos accesibles, con bajas tasas de interés, las cuales no tuvieron el éxito esperado o simplemente fueron muy lentas en su aplicación beneficiando a poca parte de la población.

El índice de morosidad en la cartera de créditos en los últimos años se fue incrementando siendo un problema que afecta no solo a los bancos, sino también a la economía del país en su conjunto, ya que limita la disponibilidad de recursos financieros para el sector productivo y puede afectar la estabilidad financiera.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente el presente trabajo de investigación busca responder la siguiente pregunta:

¿Cuál fue el comportamiento de mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. durante los periodos 2021 - 2022?

## **1.2 Justificación**

El Banco Unión S.A., como ente institucional financieras en diferentes partes de Bolivia, es una fuente importante de financiamiento para la adquisición de vivienda social. Bajo el argumento de estudio del comportamiento de mora en la cartera de crédito de vivienda social en la institución en estudio, se dio inicio en fundamentar conocimientos teóricos de aspectos financieros con sus respectivas clasificaciones, evaluaciones y de control interno relacionados a salvaguardar los riesgos crediticios como la ASFI, incluyendo la cartera de créditos con su políticas, clasificación y su tipología, además de contemplar un marco contextual sobre las bases estructurales, legales y técnicas de dicha institución que sustentaron el trabajo.

Es relevante para entender los problemas con base teórica sobre el comportamiento de mora que actualmente están registrados en el Banco Unión S.A. de la ciudad de Sucre y de esta manera obtener una mejor gestión sobre los riesgos de crédito y entender los niveles de morosidad de la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social.

Por otra parte, al analizar el comportamiento en mora de la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. durante los períodos 2021-2022, con el presente estudio se pretende identificar la situación que afectan los niveles de morosidad en este segmento. Además, proporcionar información valiosa para la institución y de esta forma mejorar sus políticas crediticias y medidas de mitigación.

Como aporte práctico en el presente estudio tuvo la finalidad de identificar el comportamiento de la mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A., que repercute a largo plazo, además de coadyuvar en el control de manejo de cobros de créditos, que ayude a disminuir la morosidad del sector en estudio, por consiguiente, a minimizar costos y maximizar beneficios dentro la entidad.

En este contexto, por medio del estudio puede ser un aporte de promover mayor eficiencia en la gestión del riesgo de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social, se justifica si se entiende que este análisis de comportamiento estará orientada a establecer una solución práctica para el Banco Unión S.A., que puede ser adoptada por las entidades de financiamiento de recursos que operan en el mercado financiero, en el rubro de la vivienda y que enfrentan problemas emergentes de la mora constituida.

La investigación como un aporte social hacia la institución es la identificación del comportamiento de mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A., además indirectamente la actividad economía social bancaria esta adecuada para intermediar la otorgación de créditos al sector de manera oportuna y que ambas partes manifiesten su salud financiera y desde esta perspectiva determinar la variabilidad de los índices de mora y lograr el control de una manera eficaz la recuperación de los créditos concedidos en función a montos, plazos, tasas de interés y por ultimo permitirá garantizar el flujo de recursos destinados a la adquisición y construcción de Vivienda Social.

## **1.3 Diseño metodológico**

### **1.3.1 Enfoque de la investigación**

Es de enfoque cuantitativo considerado que el conocimiento debe ser objetivo y está relacionado con la recopilación, análisis y presentación de los datos recopilados, también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de Investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo. (Torricos, Gumiel., 2016)

Este enfoque cualitativo y cuantitativo ayudo a plantear un alcance descriptivo y diseño no experimental transversal es decir la información que se recabó está dada en el mismo tiempo, además genero información cuantitativa por medio de las entrevistas y análisis documental compuesto por procedimientos técnicos basados en análisis de elementos del comportamiento de mora en la cartera de crédito de Vivienda Social del Banco Unión S.A.

#### **1.3.1.1 Tipo de Investigación**

La investigación descriptiva, describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Torricos, Gumiel., 2016, pág. 25)

Es descriptivo ya que permitió a la investigación analizar el comportamiento en mora de la cartera de crédito de Vivienda Social del Banco Unión S.A., resumir la información del objeto de estudio de manera cuidadosa y luego el análisis minucioso de los datos a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento de las situaciones y actividades que intervienen en el sistema del Banco.

### **1.3.2 Métodos de investigación**

El planteamiento de una Metodología de Investigación es importante, puesto que dio pautas para argumentar el trabajo de investigación.

Para los **Métodos Teóricos** se planteó los siguientes métodos.

#### **1.3.2.1 Método analítico**

“El método de análisis consiste en descubrir las causas que originan los fenómenos desde su observación. Mientras que la síntesis devuelve el proceso y busca demostrar que tales causas, efectivamente, originan los fenómenos que queremos explicar y otros”. (Linares, M., 2018, pág. 18)

El método permitió el análisis de todos los elementos sobre el comportamiento de mora de las carteras de Vivienda Social del Banco Unión S.A. periodos 2021-2022.

#### **1.3.2.2 Método sintético**

“Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una exposición metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades”. (Linares, M., 2018, pág. 22)

El método sintético se utilizó en la elaboración de conclusiones y recomendaciones del estudio, integrando razonamiento para su mejor comprensión.

#### **1.3.2.3 Método Bibliográfico**

“El método de investigación bibliográfica es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos, en sentido más específico, el método de investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación”. (Linares, M., 2018, pág. 25)

El presente método coadyuvo en la recolección de datos bibliográficos en cuanto a la situación actual del comportamiento en mora de la cartera de Vivienda Social del Banco Unión S.A. durante los periodos 2021-2022.

#### **1.3.2.4 Método estadístico**

“El método estadístico fue utilizado para la elaboración de cuestionarios, entrevistas, procesar la información cuantitativa, almacenando la información para el respectivo análisis e interpretación de las magnitudes, es decir que este método es tan general que seguramente participa en toda investigación”. (Torricos, Gumiel., 2016, pág. 5)

Este método se utilizó para resumir la información obtenida sobre el comportamiento en mora de la cartera de créditos de Vivienda Social del Banco Unión S.A. en los periodos 2021-2022.

### **1.3.2 Técnicas de investigación**

#### **1.3.3.1 Revisión Documental**

“El análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida”. (Hernández Villalobos, A., & Hernández Suárez, A., 2015, pág. 18)

Esta técnica coadyuvó a identificar autorías, delinear el objeto de estudio con base a información secundaria de la institución sobre el comportamiento en mora de las carteras de Vivienda Social del Banco Unión S.A. de las gestiones 2021-2022

#### **1.3.3.2 Encuesta**

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. (Torricos, Mario Gumiel, 2000, pág. 18)

Permitió la recopilación de información primaria sobre el personal de la entidad en estudio y los clientes registrados para identificar sobre el porqué del comportamiento en mora de la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A.

### **1.3.4 Instrumentos**

#### **➤ Ficha de análisis documental**

“Una ficha de contenido consiste en una tarjeta de cartulina en ella se anotan tanto la información encontrada en los documentos como los pensamientos, comentarios y argumentos producto de su lectura”. (Linares, M., 2018, pág. 28)

La ficha es uno de los instrumentos de investigación documental más usados, estableciendo conservar los datos que se van a ir obteniendo de una manera organizada y visible los cuales se recabarán del Banco Unión S.A.

### ➤ **Guía de cuestionario**

Es la interrelación personal entre el cuestionador y cuestionado para conversar sobre algún asunto, en donde el entrevistador tendrá la posibilidad de recoger información que le interese del entrevistado, por medio preguntas cerradas.

El cual permitirá el recojo de información dirigido al personal de directo de la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A., y también a los clientes registrados, de tal manera la utilización de este instrumento se aludirá en la presente investigación con la preparación de preguntas estructuradas del tema.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar el comportamiento de mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. en los periodos 2021-2022.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Establecer la base teórica sobre los acápites de morosidad y la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social.
- Caracterizar la información actual de mora de la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en las gestiones 2021 - 2022.
- Realizar un diagnóstico retrospectivo en el personal y clientes sobre la mora de la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social.

## **1.5. Población**

### **1.5.1. Población**

Para la investigación la población objeto de estudio, fueron los funcionarios directos al Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A., de la ciudad de Sucre correspondiente a 10 miembros entre mujeres y hombres que están en contacto directo con los clientes, descritos a continuación.:

**Tabla N° 1 Personal del Banco Unión**

Nómina de funcionarios		
<b>N°</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Jefe de Crédito de Vivienda de Interés Social	1
2	Encargado de Crédito	1
3	Asesor de créditos	8
TOTAL		10

Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Unión S.A.

Como se observa la población es de 10 funcionarios directos para la información adecuada a la investigación,

## **CAPÍTULO II**

### **DESARROLLO**

#### **2.1 Marco Teórico**

##### **2.1.1 Marco Conceptual**

###### **2.1.1.1 Teoría de la demanda de dinero basada en la cartera de créditos.**

La teoría del crédito o teoría del crédito del dinero (en inglés Credit theory of money), también denominada teoría de la deuda del dinero, teoría monetaria del crédito circulante y teoría del crédito monetario, hace referencia a un conjunto de teorías económicas monetarias que tratan la relación entre el crédito y el dinero. Los defensores de estas teorías, como Alfred Mitchell-Innes, enfatizan que el dinero y el crédito/deuda son la misma cosa, vista desde diferentes puntos de vista.

Los defensores de la 'Teoría del Crédito del Dinero' afirman que la naturaleza esencial del dinero es el crédito (deuda), al menos en todas las épocas en que el dinero no está respaldado por una mercancía como el oro. Existen dos cuestiones que son comunes a las distintas corrientes de pensamiento sobre las teorías del crédito: la primera es la idea de que el dinero se originó como una unidad de cuenta para la deuda, y la segunda es que la creación de dinero implica la creación simultánea de deuda. (Benjamin W. , 2024, pág. 1)

###### **2.1.1.2 Estándares de crédito y selección para su otorgamiento.**

La selección para el otorgamiento del crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar que clientes merecen recibir crédito, Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la compañía, es decir, los requisitos mínimos para otorgar crédito a un cliente. (Administracion del Credito , 2024, pág. 2)

###### **2.1.1.3 Las 5 “C” del crédito**

Una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito se denomina las cinco “C” del crédito, la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito de grandes montos de dinero.

Las cinco “C” del crédito son:

1. **Características del solicitante:** Se refiere al historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas.
2. **Capacidad:** La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrados en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones de deuda.
3. **Capital:** La deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial.
4. **Colateral:** El monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la probabilidad de que un banco recupere sus fondos si el solicitante no cumple con el pago.
5. **Condiciones:** Esto es, las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica. (Administración Financiera , 2024, pág. 1)

#### **2.1.1.2 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**

ASFI es 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 No 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares. (ASFI , 2024, pág. 1)

#### **2.1.1.3 Crédito**

“El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados y costos asociados si los hubiere”. (Peña L. y Ruiz J., 2024)

#### **2.1.1.4 Crédito de Vivienda de Interés Social.**

La ley define vivienda de interés social como “aquella única vivienda sin fines comerciales destinada a los hogares de menores ingresos, cuyo valor comercial o costo final para su

construcción incluido el valor del terreno no supere UFV400.000.- (Cuatrocientos Mil Unidades de Fomento a la Vivienda), es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales; cuando se trate de departamentos y de UFV460.000.- (Cuatrocientos Sesenta Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) para casas. Sin embargo, estos valores podrían ser ajustados por el gobierno del nivel central. (Decreto Supremo N° 1842, 2021)

#### **2.1.1.5 Capacidad de pago**

La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores, la cual se determina sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de las actividades propias del giro del negocio, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), 2013, pág. 4)

#### **2.1.1.6 Cobranza**

“La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo”.

Teniendo en cuenta que el crédito otorgado tiene un proceso de recuperación programado y que este puede estar afectado por variables externas o internas, también se puede definir como: El esfuerzo que hace la empresa después de que haya expirado el plazo de pago convenido entre el deudor y el acreedor, considerando que uno de ellos incumplió con el compromiso pactado. (Bandera B., 2017, pág. 49)

#### **2.1.1.7 Riesgo**

“El riesgo es la probabilidad de la ocurrencia de un evento y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras para una organización”

Esta actividad los lleva a asumir una serie de riesgos. La actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos:

- I. El riesgo del impago de los créditos que otorga.

- II. El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes.
- III. El riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos.

El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo del crédito o riesgo crediticio y el que de manera indirecta analiza este estudio al investigar los factores que afectan el incumplimiento de los pagos (capital e intereses) de los créditos otorgados. (Castro, A., 2015, pág. 1)

#### **2.1.1.8 Tipología de riesgos financieros**

Existen principalmente 4 tipos de riesgos financieros: riesgo de mercado, riesgo de crédito o crediticio, riesgo de liquidez, riesgo legal y riesgo operacional.

##### **a) Riesgo de Crédito**

El riesgo de crédito, o riesgo crediticio, es la posibilidad que tiene un acreedor de sufrir pérdidas derivadas de un impago, parcial o total, de los créditos concedidos a sus clientes/deudores en una operación financiera o comercial.

Frente a otros tipos de riesgo que afectan de forma sistemática a todas las partes, como son los propios del mercado, el riesgo de crédito se asocia específicamente a la empresa potencialmente deudora, en cuanto a la posibilidad de que ésta incumpla sus obligaciones de pago con sus acreedores (financieros, comerciales o públicos).

Para minimizar los daños causados por el riesgo de impago de un cliente en una compraventa o cualquier operación comercial con pago aplazado, estos acreedores pueden contratar seguros de crédito que cubran las pérdidas derivadas del impago de la operación y, llegado el caso, percibir de la aseguradora una indemnización. (CESCE , 2014, pág. 1)

##### **b) Riesgo de crédito de Vivienda Social**

Riesgo del crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos del crédito desinado para financiar una vivienda social por parte del deudor. Mientras tanto, la gestión del riesgo del crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra pérdidas en préstamos en cualquier momento determinado proceso que ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo. (SAS Institute, 2023, pág. 6)

### **c) Riesgo de mercado**

También conocido como riesgo sistemático, este riesgo se presenta por las pérdidas de valor que puede tener un activo debido a la fluctuación de su precio en el mercado, en otras palabras, es el riesgo a que el valor de un activo disminuya a causa de las variaciones dadas por las condiciones del mercado. (Arevalo, M., 2020, pág. 1)

### **d) Riesgo de liquidez**

Es la contingencia de que una entidad incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el propósito de contar rápidamente con los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos para la entidad. (Arevalo, M., 2020)

### **e) Riesgo Reputacional**

Es la posibilidad de afectación del prestigio de una entidad de intermediación Financiera por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucradas en transacciones o relaciones ilícitas, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de esta. (Sucujayu, L. & Escobar J., 2019)

### **f) Riesgo legal**

Es la posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas para la entidad, como consecuencias de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar al funcionamiento regular, derivadas del error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones. (Sucujayu, L. & Escobar J., 2019)

#### **2.1.1.9 Gestión Integral de riesgos financieros**

La Gestión Integral del Riesgo es un proceso coordinado entre varias instituciones para reducir, prevenir, responder y apoyar la rehabilitación y recuperación frente a eventuales emergencias y desastres, en el marco de un desarrollo sostenible.

La finalidad de una gestión de riesgo de crédito es proporcionar de forma directa o indirecta, exacta o aproximada, una o más medidas que le permitan a la entidad financiera cuantificar y

minimizar el riesgo de crédito de activos financieros que tiene en su estructura económica (Gubuy, M., 2012, pág. 1).

#### **2.1.1.10 Políticas de control de créditos**

Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio.

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Beláunde, G., 2016, pág. 1)

#### **2.1.1.11 Calificación de cartera**

En el balance general en cartera vigente a final de cada año fiscal, se reduce la suma que equivale a reserva para préstamos no recuperables, para llegar a la cartera neta vigente. La cartera neta vigente es por lo tanto la porción de la cartera que la organización espera recuperar. Los conceptos más importantes relativos a la cartera son los siguientes:

- **Cartera bruta**

Es el total de préstamos y créditos otorgados y créditos otorgados por la entidad financiera incluyendo aquellos préstamos que tienen problemas en su cobranza, se encuentran en mora y/o son incobrables. (Ichuta C., 2014, pág. 17)

- **Cartera vigente**

Es el conjunto de colocaciones de la institución financiera, asignados en forma de créditos, préstamos hipotecarios y/o microcréditos, que la entidad financiera otorga a terceros. (Ichuta C., 2014, pág. 17)

- **Cartera castigada**

Son aquellos créditos o préstamos que tienen problemas en su recuperación, ya sea por desfase en los pagos o en el interés. Estos créditos son sujetos a un registro contable que se llama castigo y es equivalente al 1% del patrimonio neto de la entidad financiera. (Ichuta C., 2014, pág. 17)

- **Cartera en mora**

Son los préstamos o créditos y demás colocaciones, que han entrado en mora por falta de pago de las respectivas cuotas de capital e intereses por más de tres meses. En algunas legislaciones con mayor flexibilidad, la mora se extiende cuando los pagos no se realizaron por un periodo de 6 meses. (Ichuta C., 2014, pág. 17)

Se entiende por mora al incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según el plan de pagos pactado, considerándose como incumplido el saldo total de la operación desde el día de vencimiento de cuota atrasada más antigua hasta el día en que esta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses. (Ichuta C., 2014, pág. 18)

- **Cartera reprogramada**

Son aquellos préstamos o créditos sujetos a un proceso de negociación o refinanciamiento, en la cual se establecen nuevas condiciones de crédito: plazos, montos y tasa de interés. (Ichuta C., 2014, pág. 18)

#### **2.1.1.12. Morosidad**

“La morosidad de una entidad refleja el impago de los créditos que sus clientes se habían comprometido a amortizar, pero que acumulan, al menos, tres meses de impago. Se trata de uno de los mayores peligros con los que puede contar una entidad, si aumenta considerablemente” (CaixaBank, 2000)

“En otro concepto la morosidad es entendida como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.”

El alto índice de morosidad en una institución por lo general se da al focalizar en una sola zona la entrega de los créditos, los mismos que tienden a auto eliminar el crecimiento institucional. Y desafortunadamente la morosidad está latente en cualquier sector de la economía, ocasionando peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier institución si no se lo maneja con la debida precaución.

- **Reprogramación:** Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud Del cual se modifican las principales condiciones del crédito por deterioro en la capacidad de pago del deudor, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo del crédito. La reprogramación debe estar instrumentada mediante un nuevo contrato o una adenda al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado bajo una línea de crédito. (González Pascual, J., & García Remache, C., 2012)
- **Refinanciamiento:** Es la cancelación de un crédito con un nuevo préstamo, incrementando la exposición crediticia del deudor en la EIF. El refinanciamiento es válido únicamente cuando la capacidad de pago del prestatario no presenta deterioro con relación a la determinada en el crédito cancelado con la nueva operación y cuando el deudor no se encuentre en mora. No se considera refinanciamiento cuando el monto otorgado se aplica a un destino y tipo de crédito diferente al establecido en la operación que se cancela. (González Pascual, J., & García Remache, C., 2012)

## **2.1.2 Marco Contextual**

### **2.1.2.1 Sistema Financiero Boliviano**

El sistema financiero formalizado tuvo su origen en los primeros bancos fundados a iniciativa privada, con atribuciones de entidades emisoras. El Estado autorizaba su funcionamiento y podía tomar las acciones para ejercer un derecho directo y mantener su control, además de utilizar los servicios de la banca para efectuar depósitos de las recaudaciones impositivas establecidas por Ley. Entre 1867 y 1871 el gobierno autorizó la creación de las tres primeras entidades financieras en el país: Banco Boliviano, Banco de Crédito Hipotecario de Bolivia y Banco Nacional de Bolivia.

Las funciones y el rol que desempeña el Organismo Regulador y Supervisor del sistema de intermediación financiera, constituyen un elemento esencial de la política pública en todos los

países, por constituir este sector un componente básico de la economía. La necesidad de la regulación y supervisión financiera por parte del Estado responde a la naturaleza de la facultad soberana del Estado de velar por la cosa pública y el bienestar de la comunidad. En la mayoría de los países, la regulación y supervisión financiera ejercida por el Estado, obedece a dos propósitos interrelacionados entre sí: proteger los depósitos del público y mantener la solidez y estabilidad de sistema financiero, constituyéndose ambos en componentes vitales de la red de seguridad financiera. La acción reguladora del Estado en la actividad del sector financiero debe establecer un conjunto de principios y de normas relativas a la constitución de empresas que operan en este sector, ordenando el acceso al mercado y fijando los requisitos que deben cumplir para desarrollar sus operaciones. La actividad de intermediación financiera sólo puede ser ejercida por entidades debidamente autorizadas por el Estado. Por tanto, las personas o empresas que realicen la captación de depósitos, bajo cualquier modalidad, sin la debida autorización del Estado, infringen disposiciones legales y exponen a la población a la pérdida de sus ahorros. (Villegas, R., 2017)

Con la aplicación del modelo económico social comunitario productivo el Estado se constituyó en un actor importante dentro del sistema financiero como rector, lo cual se tradujo en un conjunto de modificaciones normativas, acordes con las políticas de desarrollo económico y social y de protección de los usuarios de los servicios financieros, reforzado con la promulgación de la Ley No 393 de Servicios Financieros de 2013.

Los alcances del nuevo modelo económico sobre el sistema financiero se pueden agrupar en los siguientes rubros:

- i. La inclusión financiera y la democratización de los servicios financieros.
- ii. El financiamiento al sector productivo y promoción del desarrollo rural.
- iii. El enfoque macro prudencial de los servicios financieros y el fortalecimiento de los criterios de solidez de las entidades.
- iv. La redistribución del excedente.

**a) Tipos de créditos bancarios**

- **Crédito empresarial.** - Crédito cuyo objeto es financiar actividades de producción, comercialización o servicios de empresas de gran tamaño.

- **Crédito de vivienda.** - Crédito otorgado a una persona natural o jurídica, destinado a la adquisición de un terreno, construcción de una vivienda, o para la compra y mejoramiento de una vivienda.
- **Crédito PYME.** - Crédito otorgado a pequeñas y medianas empresas, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios.
- **Microcrédito.** - Crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades económicas de pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.
- **Crédito de consumo.** - Crédito concedido a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de actividades independientes, adecuadamente verificados. (Villavicencio R., 2008)

En el sistema financiero existen instituciones de intermediación financieras como en el caso de Banco Unión S.A., que son líderes en el financiamiento con Crédito de Vivienda de Interés Social, se enfrenta al desafío de gestionar de manera efectiva el riesgo de mora en sus carteras.

#### **2.1.2.2 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., el objeto del Banco es realizar las operaciones y servicios financieros de toda la Administración Pública en sus diferentes niveles de gobierno. Realizar las operaciones y servicios financieros con el público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional. Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, en cuentas corrientes, a la vista y a plazo. Realizar todas las operaciones pasivas de índole bancaria o financiera señaladas por las disposiciones legales aplicables. Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias o combinadas. Prestar servicios de administración de cuentas corrientes fiscales.

El Banco Unión S.A., cuenta con 9 sucursales a nivel nacional, con presencia en todos los departamentos del país. Durante la gestión 2021 y enero 2022, continuando la expansión de su red de atención, el Banco Unión S.A. apertura 49 Corresponsales no Financieros, 14 ATM's,

7 Agencias Fijas, 7 Oficinas externas, 2 ventanillas de cobranzas y 1 Oficina Ferial Recurrente. Adicionalmente, se realizó el cierre de los siguientes Puntos de Atención, 1 Agencia Fija, 5 ventanillas de cobranza y 10 ATM's. Al 31 de enero de 2022, el Banco cuenta con 210 agencias y oficinas externas, 6 agencias Móviles, 44 ventanillas de cobranza, 28 puntos de pago a funcionarios públicos, 34 corresponsalías para la administración de cuentas fiscales y particulares y 460 cajeros automáticos (ATM) a nivel nacional, el servicio de Banca por internet denominada "Uninet" y la plataforma de Banca Móvil denominada UniMóvil.

De las 183 agencias, 91 agencias son urbanas, 92 rurales y 27 oficinas externas de las cuales, 11 son urbanas y 16 rurales, 6 Agencias Móviles, mientras que de los 460 ATM's, 362 están en zona urbana y 98 en zona rural, lo que le permite al Banco tener una de las redes más amplias de cajeros automáticos y ser una de las principales entidades financieras en lo que se refiere a cobertura geográfica a nivel nacional, contando con una importante presencia rural de acuerdo con los objetivos económicos y sociales que persigue.

Asimismo, las ventanillas de cobranza que se han instalado desde la gestión 2011 se encuentran concentradas especialmente en la atención de Recaudaciones Tributarias, de Aduanas principalmente y de pago a funcionarios Públicos. (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

#### **a) Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A.**

El fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social - FOGAVISIP es un fondo destinado a garantizar el monto de financiamiento que supe el aporte propio exigido por las Entidades de Intermediación Financiera a los solicitantes de Crédito de Vivienda de Interés Social (D.S.2137), mismo que cubre hasta el 20% del préstamo.

Decreto Supremo No 0986 de 21 de septiembre de 2011 – hace referencia a los recursos provenientes de la recaudación del dos por ciento (2%) del aporte patronal público y privado para vivienda, serán depositados en el fideicomiso a constituirse en el Banco Unión S.A. y estarán destinados a financiar los programas y/o proyectos de vivienda y sus costos de operación y administración. (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

Los créditos de Vivienda de Interés Social están destinados para:

- i. Adquisición de una única vivienda, construcción, refacción, remodelación, ampliación y cualquier obra de mejoramiento de una vivienda unifamiliar sin fines comerciales,

cuyo valor comercial o el costo final para su construcción, incluido el valor del terreno, no supere UFV 400.000.- para departamentos y de UFV 460.000.- para casas.

- ii. Adquisición de terrenos para la construcción de una vivienda única sin fines comerciales, cuyo valor comercial no supere de UFV 184.000. Si el cliente posee un lote de terreno, sólo puede acceder a créditos de vivienda de interés social con destino a la construcción, siempre que ésta sea realizada en el mismo terreno.
- iii. La cualidad de “Vivienda de Interés Social”, en oportunidad de la contratación del crédito de “Vivienda de Interés Social”, se mantendrá invariable aun cuando en forma posterior al otorgamiento del crédito y durante la vida del mismo, la dinámica del mercado inmobiliario determinará un valor superior al inicialmente establecido.

El Banco Unión S.A. juega un papel fundamental en la financiación del Crédito de Vivienda de Interés Social. Como institución financiera, ofrece préstamos hipotecarios y otros productos financieros diseñados específicamente para atender las necesidades de las personas y familias de bajos ingresos que buscan acceder a una vivienda digna. El banco se involucra en la evaluación de la capacidad de pago de los prestatarios, la otorgación de créditos y el seguimiento de los préstamos a lo largo del tiempo.

El Banco Unión S.A. contribuye a la materialización del derecho a la vivienda adecuada al ofrecer soluciones financieras accesibles y adaptadas a las necesidades de los beneficiarios de la vivienda social. Además, el banco desempeña un papel activo en la gestión de riesgos asociados a la financiación de la vivienda social, implementando políticas y procesos que buscan minimizar la morosidad y garantizar la sostenibilidad de las carteras de préstamos.

### **2.1.2.3 Crédito de vivienda de interés social según la Ley 393**

La Ley N°393 de Servicios Financieros establece la regulación de las tasas de interés activas por parte del Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, para los financiamientos destinados al sector productivo y vivienda de interés social. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero , 2024, pág. 1)

En aplicación de la Ley, el Órgano Ejecutivo emitió el Decreto Supremo N°1842, de 23 de diciembre de 2013, mediante el cual se fija el nivel de las tasas máximas de interés para el Crédito de Vivienda de Interés Social y el establecimiento de niveles mínimos de cartera. La tasa de interés para crédito de vivienda de interés social fue fijada en el rango del 5.5% y el

6.5%; y se determina en función del valor comercial de la vivienda, definida por un perito profesional. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero , 2024, pág. 1)

En observancia del Decreto Supremo N°1842, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), emitió normativa prudencial, en la que se establece los umbrales mínimos para la ratio “monto de la amortización ingreso familiar” que deben ser considerados en la evaluación crediticia de los préstamos destinados a vivienda de interés social. Con este fin, se distinguen dos tipos de crédito: a) el crédito hipotecario de vivienda de interés social y b) el crédito de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero , 2024, pág. 1)

A continuación, se destacan los aspectos más relevantes de estos dos tipos de crédito.

Los créditos hipotecarios de vivienda de interés social, podrán ser destinados a: i) adquisición de terreno para la construcción de vivienda; ii) compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, iii) construcción de vivienda individual y iv) refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

La garantía es la misma del destino del crédito y debe encontrarse hipotecada en primer grado a favor de la EIF. A fin de dar cumplimiento al criterio fundamental para la otorgación de cualquier tipo de crédito, que es la evaluación de la capacidad de pago, la entidad financiera debe contar con políticas de evaluación para deudores dependientes o independientes a fin de establecer el ingreso familiar.

Para este tipo de operación se considerará como plazo máximo 20 años.

- a) Los créditos de interés social sin garantía hipotecaria podrán ser destinados a: a) construcción.
- b) Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal
- c) Anticrético. Este tipo de crédito no puede exceder los 60 meses de plazo y está destinado a personas dependientes e independientes.

En cualquier caso, las entidades deben contar con tecnología crediticia apropiada para otorgar y monitorear este tipo de crédito, que permita demostrar la capacidad de pago y situación

patrimonial, se determine la recurrencia y estabilidad de los ingresos, que no podrán ser menor a 12 meses continuos.

Asimismo, el servicio de la deuda más los intereses no deben comprometer más del 30% de los ingresos familiares, incluyendo en este cálculo el servicio de otras obligaciones directas o el eventual honramiento de garantías concedidas a terceros en favor de entidades del sistema financiero. Para acceder a un crédito con destino anticrético, éste debe estar instrumentado mediante documento público y encontrarse debidamente inscrito en el registro correspondiente, debiendo cumplir con las siguientes condiciones:

- El plazo del contrato de préstamo no debe superar el plazo del contrato de anticrético.
- El valor comercial del inmueble, la tasa de interés, así como las relaciones máximas serán los mismos que para un crédito de vivienda de interés social con garantía hipotecaria.
- Se limita al financiamiento de un único contrato de anticrético, suscrito por el prestatario, el cual no debe estar destinado a fines comerciales.

A fin de verificar la no propiedad de algún bien inmueble, previo a la otorgación del crédito vivienda de interés social ya sea hipotecario o sin garantía hipotecaria, el deudor debe presentar el “Certificado Nacional de no Propiedad”, emitido por Derechos Reales. Es posible la renegociación del crédito de vivienda, para aquellos créditos que fueron otorgados antes de la emisión del reglamento, los cuales podrían ser nuevamente negociados y adaptados a las características establecidas para el financiamiento de los créditos de Vivienda de Interés Social.

Finalmente, desde la emisión del Reglamento de ASFI, el 10 de enero de 2014, al 31 de mayo de 2014, se cuenta con 2,616 operaciones nuevas, con un saldo desembolsado de 92.5 millones de dólares estadounidenses. También fueron renegociados y reclasificados 9,758 operaciones antiguas, correspondiente a 326 millones de dólares estadounidenses. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero , 2024, págs. 1-2)

#### **2.1.2.4 Créditos de vivienda de interés social con garantía hipotecaria**

Crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para:

i) Adquisición de terreno con fines de construcción de vivienda;

- ii) Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal;
- iii) Construcción de vivienda individual;
- iv) Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

Este crédito debe ser aplicado en aquella única vivienda sin fines comerciales, cuyo valor comercial o el costo final para su construcción, incluido el valor del terreno, no supere UFV400.000.- (Cuatrocientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) cuando se trate de departamento y de UFV460.000.- (Cuatrocientas Sesenta Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) para casas

#### **2.1.2.5 Crédito de Vivienda de Interés Social sin garantía hipotecaria**

Crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para:

- i. Construcción de vivienda individual
- ii. Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal
- iii. El crédito de vivienda sin garantía hipotecaria no podrá exceder el equivalente de Bs 65.000 y 48 meses de plazo.

**Tabla Nº 2 Tasas de intereses máximos para Crédito de Vivienda de Interés Social sin garantía hipotecaria.**

<b>Valor Comercial del Inmueble</b>	<b>Tasa Fija</b>
Igual o menor a UFV 255.000	5,50%
De UFV 255.001 a UFV 380.000	6,00%
De UFV 380.001 a UFV 460.000	6,50%

**Fuente:** (Decreto Supremo Nº 1842, 2021)

Para el caso de departamentos en propiedad horizontal el monto máximo será UFV 400.000 sumando el valor de baulera y parqueos.

Una Entidad de Intermediación Financiera debe contar con una tecnología crediticia adecuada para otorgar y monitorear este tipo de créditos, misma que deberá cumplir las siguientes condiciones:

- i. Que la aprobación de estos créditos, en el caso de personas independientes, esté respaldada por la verificación y análisis de la situación financiera del prestatario que demuestre documentadamente la capacidad de pago y situación patrimonial. Este análisis debe estar fundamentado en información financiera histórica de un periodo de tiempo que la entidad financiera considere razonable para determinar la recurrencia y estabilidad de los ingresos.
- ii. Que el servicio mensual de la deuda y sus intereses, en el caso de personas asalariadas, no comprometa más del 25% del promedio de los últimos tres meses del total ganado menos los descuentos de ley, o la suma de los salarios de la sociedad conyugal cuando corresponda, incluyendo en este cálculo el servicio de otras obligaciones directas o el eventual honramiento de garantías concedidas a terceros en favor de entidades del sistema financiero.
- iii. Que la Entidad de Intermediación Financiera realice por lo menos un informe de seguimiento al destino del crédito, dentro de los seis meses de otorgada la operación.

#### **2.1.2.6 Requisitos**

##### **a) Para calificar en el Crédito de Vivienda de Interés Social**

- Declaración jurada del cliente o Declaración de Activos, Pasivos y Garantías que evidencie que el deudor, codeudor y sus respectivos cónyuges no poseen vivienda alguna.
- Certificado de No Propiedad emitido por Derechos Reales (DDRR), del deudor, codeudor y sus respectivos cónyuges. Se debe considerar para la firma del contrato de crédito, la Certificación Nacional de No Propiedad vigente emitida por DDRR.
- En caso que el certificado de No Propiedad presente la propiedad de otro inmueble, se dará el tratamiento y condiciones de un crédito hipotecario de vivienda, debiendo considerarse otro contrato de acuerdo al tipo del crédito.

##### **b) Requisitos adicionales para anticrético**

Adicionalmente a los documentos presentados en el inciso a) anterior, se debe incluir la siguiente información en caso de anticrético:

- Avalúo del inmueble, que tomará en anticrético, realizado por perito autorizado.
- El contrato de anticrético debe estar instrumentado mediante documento público y encontrarse debidamente inscrito en el registro correspondiente

- El plazo del contrato del préstamo no debe superar el plazo del contrato del anticrético.
- Único contrato de anticrético suscrito por el cliente.

### **2.1.2.7 Seguimiento**

Se debe realizar un informe de seguimiento al destino del crédito dentro de los seis meses de desembolsada la operación; en caso de desembolsos parciales el seguimiento debe ser realizado en cada desembolso. (Groux M., 2019, págs. 11-12)

### **2.1.2.8 Categorías de calificación por tipo de crédito**

Dentro de los criterios para la calificación y determinación de cartera de créditos esta la categorización de calificaciones a los prestatarios, a los cuales se los califica de acuerdo al riesgo que representen, de menor a mayor riesgo. Esta calificación es dada mediante la asignación de una letra de la “A” a la “F” siendo “A” la de menor riesgo y “F” la de mayor riesgo.

En los créditos de vivienda de interés social debe darse especial importancia a la política que la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) emplee en la selección de los prestatarios, a la valuación y formalización de acuerdo con Ley del bien inmueble que sirve como garantía de la operación y que es objeto del crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos.

Por su naturaleza los créditos de vivienda deben ser calificados en función a la morosidad.

## **1. Criterios de Calificación**

- **Categoría A** Se encuentran al día o con una mora no mayor a 30 días.
- **Categoría B** Se encuentran con una mora entre 31 y 90 días.
- **Categoría C** Se encuentran con una mora entre 91 y 180 días.
- **Categoría D** Se encuentran con una mora entre 181 y 270 días.
- **Categoría E** Se encuentran con una mora entre 271 y 360 días.
- **Categoría F** Se encuentran con una mora mayor a 360 días.

**Categoría A.-** Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada con buena solvencia económica, suficientes para cumplir con el pago a capital e intereses de acuerdo con los términos pactados. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente.

**Categoría B.-** Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Su capacidad de pago presenta variaciones negativas transitorias y no recurrentes, debido a situaciones desfavorables de su actividad económica atribuibles al entorno económico o factores internos en la gestión administrativa de su actividad. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

**Categoría C.-** Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

**Categoría D.-** Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de intereses y por tanto el pago a capital es incierto. La capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras bajo estas características, depende de ingresos no recurrentes (extraordinarios) de su actividad o ingresos generados por terceros. Se incluye en esta categoría a los deudores cuyas operaciones de préstamo han sido otorgadas con análisis previo de su capacidad de pago sin información financiera actualizada y 32 sustentable o cuando el seguimiento se efectúe con información financiera desactualizada, independientemente de que se encuentre vigente su operación de crédito.

**Categoría E.-** Corresponde a prestatarios que no tienen capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y sólo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios. También se califican en esta categoría los prestatarios que destinen el crédito a un fin diferente para el cual fue otorgado o se encuentren en ejecución hasta 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

**Categoría F.-** Corresponde a prestatarios de manifiesta insolvencia, cuyo patrimonio es escaso o nulo y no existen fuentes alternativas propias ni de terceros para cumplir con sus obligaciones financieras. Se incluyen en esta categoría a prestatarios que se encuentren en

ejecución por un período superior a 24 meses, independientemente del valor de las garantías. (ASFI, 2014, págs. 75-77)

## **2.2 Información y Datos obtenidos**

Banco Unión S.A., cumplió con el Decreto Supremo N°1842 que establece que los bancos múltiples mantengan el 60% de su cartera en sectores productivos y créditos de vivienda de interés social, al alcanzar una cuota de 66,92%, 67,13%, 66,17% de cartera productiva en los meses de julio, agosto, y septiembre de 2021, respectivamente.

El gerente general del Banco Unión, informó que cerca del 50% de la cartera crediticia está en el sector productivo y el restante 20% en los préstamos para la construcción de viviendas. La ventaja de estos créditos es que tienen una tasa de interés fija de entre el 6% y el 6,5%, por lo que existe bastante inclinación por la población.

Ambos (créditos) llegan al 70% de nuestra cartera, por norma, por ley, los bancos múltiples tenemos la obligación de mantener un rango mínimo del 60% en lo que es créditos productivos y de vivienda social, nosotros estamos en 70%. (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

### **2.2.1 Cartera de créditos del Banco Unión S.A.**

Según los datos del Banco Unión, la cartera crediticia de esta entidad financiera en 2022 creció en un 11,6% respecto al año precedente, cuando alcanzó los \$us 3.225 millones.

“En 2022 hemos crecido más en cartera, un importe llegando a los 375 millones de dólares y fue el banco que más creció en el sistema financiero”. (Flores Y., 2023, pág. 1)

De los \$us 3.600 millones de cartera crediticia del Banco Unión, cerca de \$us 1.800 millones están canalizados al sector productivo y aproximadamente \$us 700 millones al crédito de vivienda social.

**Mora:** En tanto, la situación de la mora del Banco Unión en 2022 llegó al 2,9% lo que, en comparación con las otras entidades financieras, muestra que se está en un rango aceptable, considerando que la mora en el sistema financiero nacional alcanzó en promedio en 2,2% al cierre del año pasado, sin embargo, para la gestión 2021 la situación en mora era de 2,1% afectado por el sistema que vivió el mundo sobre la enfermedad del COVID-19.

En comparación con la mora de las entidades financieras de los países de la región, el promedio del Banco Unión está por debajo. (Flores Y., 2023, pág. 1)

## 2.2.2 Evolución de la cartera de créditos del Banco Unión S.A.

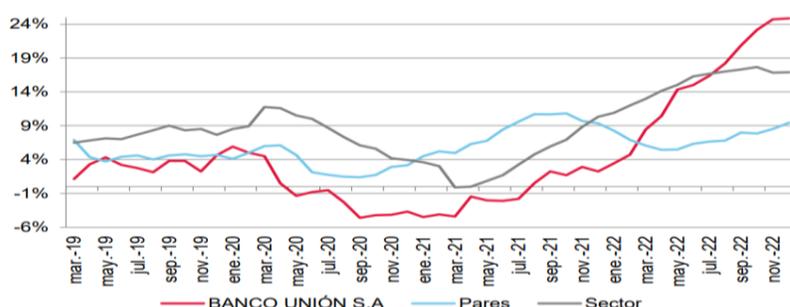
La cartera de créditos de la entidad creció un 25% anual a diciembre de 2022 (ver Gráfico 1), por encima de sus pares y el sector, con lo que el calificado logró sostener su participación de mercado dentro de la industria bancaria y de compañías de financiamiento comercial -medida por saldo- cercana a 0.1%, en línea con lo observado durante los últimos cinco años. Paralelo a lo anterior, los depósitos crecieron 13% anual, principalmente por la buena dinámica que experimentaron los certificados de depósito a término (CDT) bajo el ambiente de incremento en las tasas de interés que experimentó el sistema financiero. (Memoria Anual del Banco Unión S.A., 2022)

**Tabla Nº 3 Crédito de Vivienda de Interés Social, Banco Unión S.A.**

CONDICIONES	CASA	DEPARTAMENTO	TERRENO
<b>Moneda</b>	Bolivianos	Bolivianos	Bolivianos
<b>Plazo Máximo</b>	25 años	25 años	15 años
<b>Destino</b>	Compra, construcción, refacción y/o ampliación	Compra, refacción	Compra, refacción
<b>Financiamiento</b>	100%	100%	100%
<b>Monto mínimo de financiamiento</b>	Bs. 70,000	Bs. 70,000	Bs. 35,000
<b>Tasa Fija</b>	5.5% - 6% - 6.5%	5.5% - 6% - 6.5%	5.5% - 6% - 6.5%

Fuente: (Memoria Anual del Banco Unión S.A., 2022)

**Figura Nº 1 Crecimiento anual de la cartera bruta**

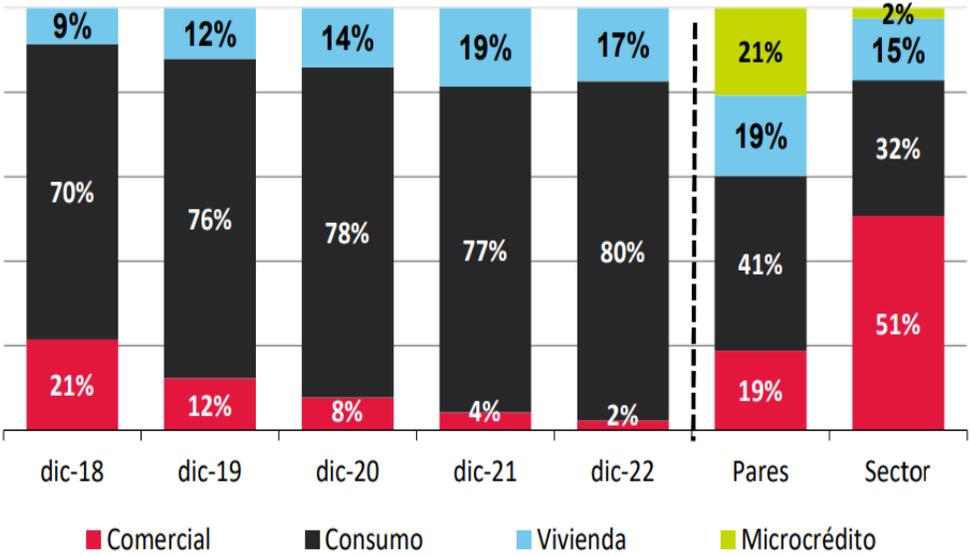


Fuente: (Memoria Anual del Banco Unión S.A., 2022)

El aumento sostenido de la demanda interna impulsó la expansión del portafolio de créditos de consumo en el último año, particularmente en las líneas de crédito rotativo con un aumento

anual de 90% y libranzas 17%. Asimismo, el segmento de cartera de crédito de vivienda social registró 17% de crecimiento, favorecido por el relativo mayor poder adquisitivo de la economía nacional.

**Figura N° 2 Composición de las carteras de créditos del Banco Unión S.A.**



**Fuente:** (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

La cobertura de la cartera en el Banco Unión se mantiene en niveles altos frente a las incidencias que afectan deterioro de la cartera se puede apreciar en grafico No 2 en los periodos 2021-2022 en el caso de la cartera de créditos de vivienda aumento relativamente.

Existe un seguimiento a la evolución del Indicador de Calidad de Cartera Vencida de este portafolio de créditos ante los ajustes recientemente implementados en los puntos de corte por calificación crediticia individual de los clientes por el Banco Unión dentro de su modelo que originarían de este producto.

**Figura Nº 3 Principales partidas del estado de situación financiera, Banco Unión S.A. periodos 2020-2021.**

(Miles de Bolivianos)	Sep-21	Dic-20
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>39.931.330</b>	<b>37.405.808</b>
Disponibilidades	7.902.435	9.343.322
Inversiones Temporarias	4.481.392	4.242.469
Cartera vigente	15.959.282	18.398.503
Cartera vencida	48.580	14.853
Cartera en ejecución	227.034	229.956
Cartera reprogramada o reestructurada Vigente	5.168.698	1.317.930
Cartera reprogramada o reestructurada Vencida	34.963	796
Cartera reprogramada o reestructurada En ejecución	174.522	149.399
Cartera Bruta	21.613.080	20.111.437
Previsión para cartera incobrable	(681.127)	(620.010)

**Fuente:** (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

En el caso del Banco Unión existe un aumento del total de activos debido a que algunas de sus carteras de créditos presentaron aumentos a septiembre del 2021, como se puede ver en la tabla anterior la cartera bruta asciende un porte de 21.613.080.- millones de bolivianos a comparación a diciembres del 2020 de 20.111.437.- millones de bolivianos.

**Figura Nº 4 Indicadores de Cartera**

BANCO UNIÓN S.A.

	Sep-21	Dic-20
Cartera Bruta (Bs Millones)	21.613,1	20.111,4
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	11,50%	11,83%
Indicador de Liquidez	88,29%	97,30%
Cartera en Mora / Cartera Bruta	2,24%	1,96%
[Cartera en Mora + Reprogramados Vigentes] / Cartera Bruta	26,16%	8,52%
Previsiones / Cartera en Mora	140,41%	214,47%
ROAE	3,28%	5,26%

**Fuente:** (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

Banco Unión cumplió con el Decreto Supremo N°1842 que establece que los bancos múltiples mantengan el 60% de su cartera en sectores productivos y créditos de vivienda de interés social, al alcanzar una cuota de 66,92%, 67,13%, 66,17% de cartera productiva en los meses de julio, agosto, y septiembre de 2021, respectivamente.

El 2 de diciembre de 2020, se promulgó el Decreto Supremo N°4409 con el objetivo de establecer que las EIF, una vez concluido el periodo de diferimiento, realicen el refinanciamiento y/o reprogramación de las operaciones de crédito de los prestatarios cuyas cuotas fueron diferidas, en función a la situación económica y capacidad de pago de éstos, facultando a dichas EIF a adecuar sus procesos de análisis y evaluación crediticia, pudiendo incorporar en la evaluación de la capacidad de pago, la proyección de flujos de caja. Así también, se estableció que la reprogramación de las operaciones de crédito con cuotas diferidas que registren un plazo residual de hasta dos años, se estructurará por un periodo no mayor a los cinco años. (Banco Union S.A., 2022)

### **2.2.3. Comportamiento de mora en la cartera de crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. perdidos 2021 - 2022**

De acuerdo con los datos siguientes se puede observar la morosidad de las gestiones 2021 y 2022.

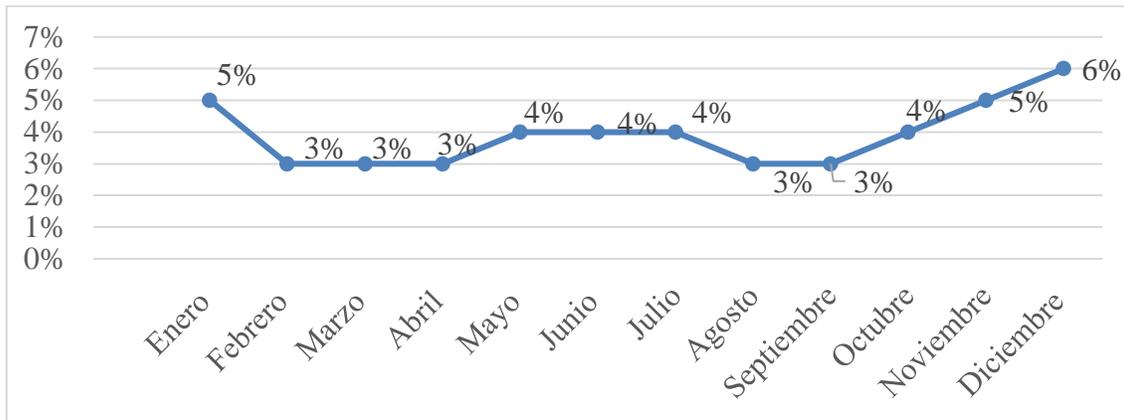
**Tabla N° 4 Evolución de morosidad de la Cartera de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A.**

Meses	Promedio de N° de clientes	Monto en mora de la Cartera de Vivienda de Interés Social	
		Gestión 2021	Gestión 2022
Enero	5%	Bs 54.890,56	Bs 39.002,20
Febrero	3%	Bs 52.469,20	Bs 26.321,30
Marzo	3%	Bs 38.473,48	Bs 16.687,20
Abril	3%	Bs 22.567,94	Bs 14.822,10
Mayo	4%	Bs 19.628,15	Bs 95.378,69
Junio	4%	Bs 20.795,23	Bs 25.658,97
Julio	4%	Bs 22.179,85	Bs 27.333,12
Agosto	3%	Bs 24.497,29	Bs 244.400,40

Septiembre	3%	Bs 38.749,64	Bs 599.747,03
Octubre	4%	Bs 42.479,27	Bs 518.985,28
Noviembre	5%	Bs 50.468,58	Bs 545.250,72
Diciembre	6%	Bs 89.645,37	Bs 1.642.636,21
Promedio total	4%	Bs 39.737,05	Bs 316.351,94

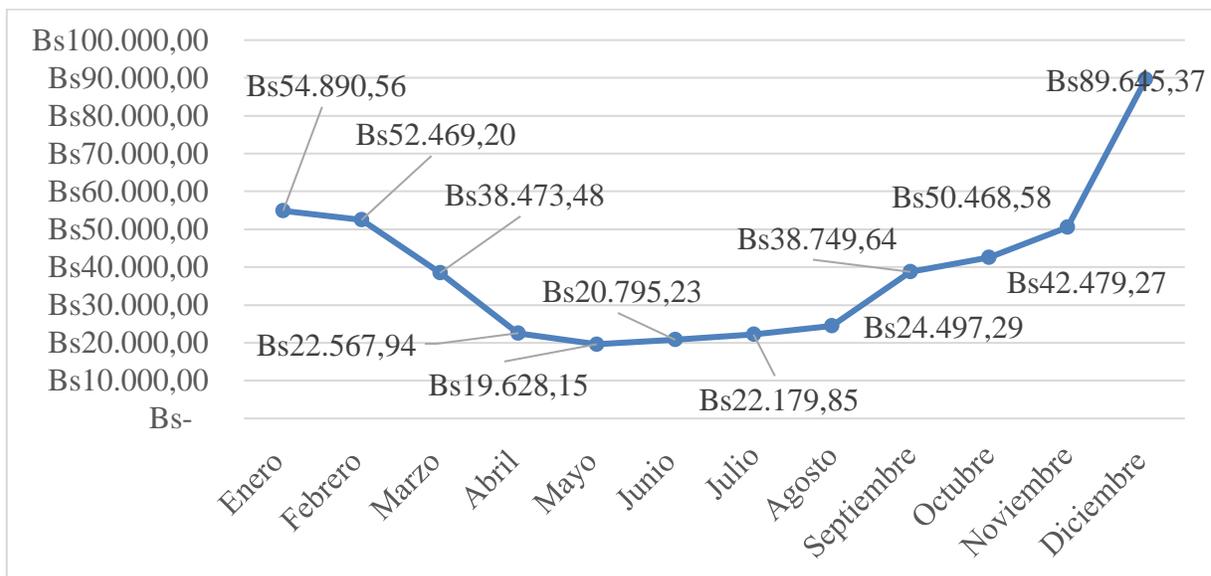
Fuente: (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

**Figura N° 5 Promedio de N° de clientes (Gestiones 2021 y 2022)**



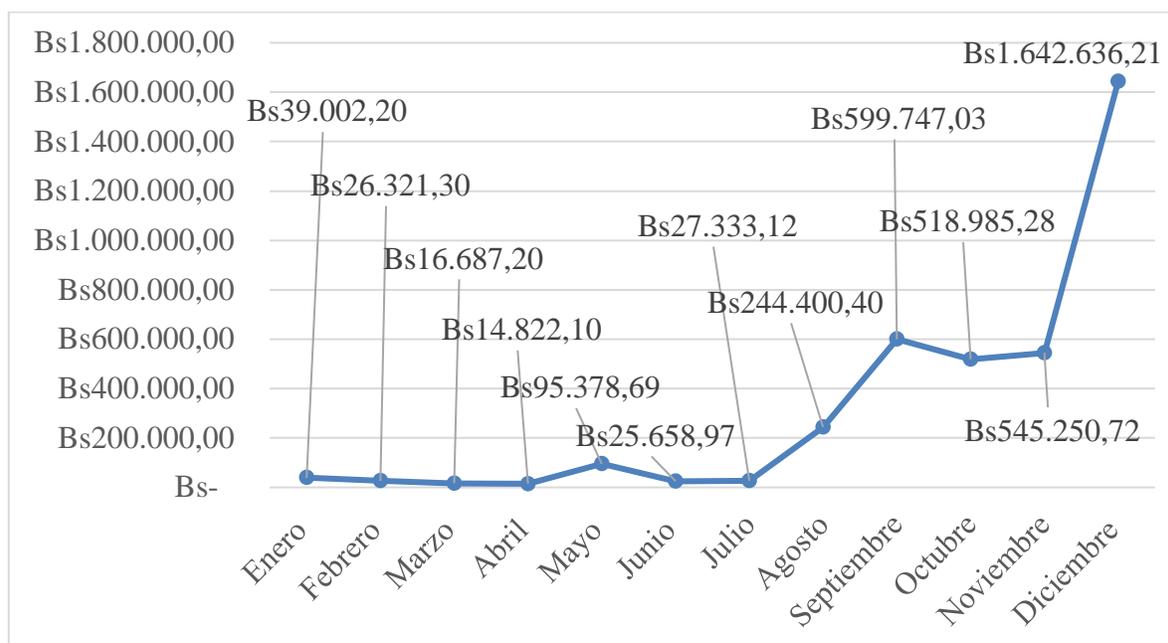
Fuente: (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

**Figura N° 6 Análisis de morosidad de la cartera de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. gestión 2021**



Fuente: (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

**Figura N° 7 Análisis de morosidad de la cartera de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. gestión 2022**



Fuente: (Memoria Anual del Banco Unio S.A., 2022)

### 2.2.3 Análisis de la encuesta

Las encuestas efectuadas a los funcionarios de la institución con respecto a la Cartera de Vivienda de Interés Social fueron tabuladas y expresadas de manera de tabla y figura, para una mayor comprensión y finalmente cada pregunta de la encuesta concluye con su análisis e interpretación.

Con este proceso se evaluó el comportamiento de mora en la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social del Banco Unión S.A. en los periodos 2021-2022. A continuación, se plantea el procesamiento de datos realizado a cada una de las preguntas en la encuesta:

➤ **Factor de eficiencia operativa**

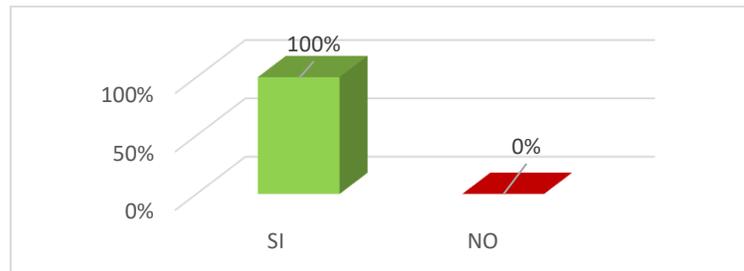
- ✓ **Existencia de un proceso de evaluación de crédito**

**Tabla N° 5 Evaluación para conceder crédito**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 8 Evaluación para conceder crédito**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

Todos los funcionarios encuestados coinciden en que el Banco Unión S.A., cuenta con proceso de evaluación para la concesión de créditos.

Contar con un proceso de evaluación crediticio disminuye las posibilidades de que los créditos se encuentren mal colocados, es decir que la institución no pueda recuperar el dinero otorgado. Este proceso de evaluación va dirigido específicamente al cliente que postula para el Crédito de Vivienda de Interés Social, el cual debe pasar por un procedimiento de evaluación para conocer su solvencia.

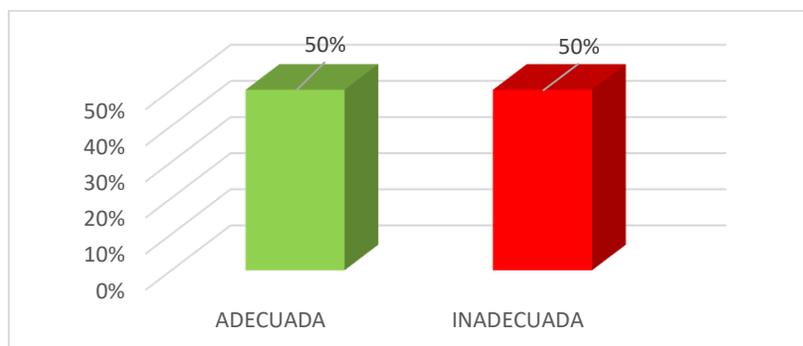
- ✓ **Situación del proceso de evaluación de otorgación de Crédito de Vivienda de Interés Social**

**Tabla N° 6 Proceso de Evaluación para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADA	5	50%
INADECUADA	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 9 Proceso de Evaluación para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

Como resultado se obtiene que el 50% del personal considera que el proceso de evaluación para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social es adecuado mientras que el otro 50% discrepa de que este proceso sea el apropiado.

El resultado de esta pregunta es clave para el proceso de evaluación crediticia, pues no todos los funcionarios coinciden en que sea el método apropiado. Entonces existe la posibilidad de asumir que existen fallos para evaluar o seguimiento al cliente, se podrían modificar políticas para que la evaluación se óptima.

Se debe tomar en cuenta que las deficiencias en este proceso no ayudarán con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

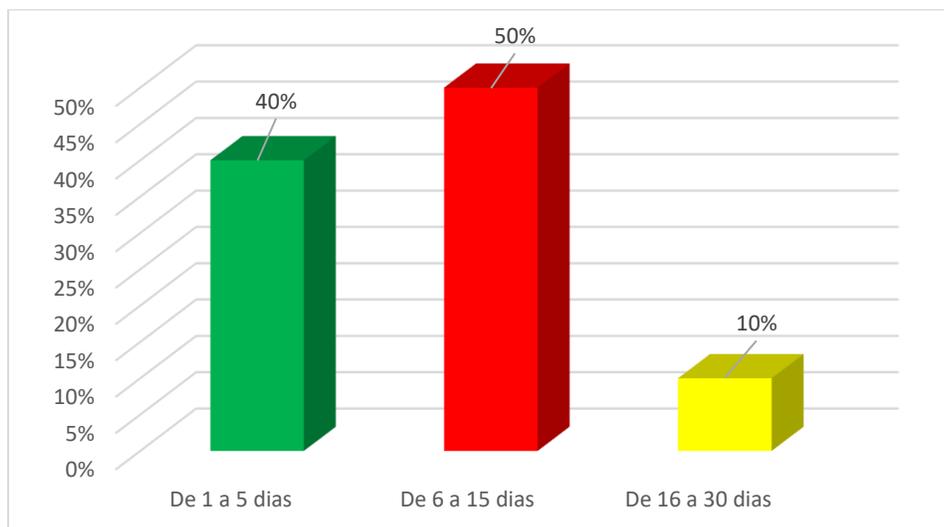
✓ **Tiempo para conceder el Crédito de Vivienda de Interés Social**

**Tabla N° 7 Tiempo para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 5 días	4	40%
De 6 a 15 días	5	50%
De 16 a 30 días	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 10 Tiempo para otorgar el Crédito de Vivienda de Interés Social**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

El 50% de los funcionarios consideran que se requiere de 6 a 15 días para la concesión del crédito, otro 40% aduce que se necesita de 1 a 5 días y finalmente el 10% indica que se requiere de 16 a 30 días para otorgar el crédito.

El proceso de conceder el Crédito de Vivienda de Interés Social requiere de un tiempo específico para el análisis de los requisitos exigidos por la institución, pero a la vez debe ser rápido porque esa es una de las características que el cliente busca. Sin embargo, es importante recalcar que la institución busca seguridad más no agilidad, y revela que emplear de 6 a 15 días como máximo es adecuado para una evaluación minuciosa y rápida.

- **Factor de análisis de datos de mora en la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social**
- ✓ **Nivel de riesgo de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

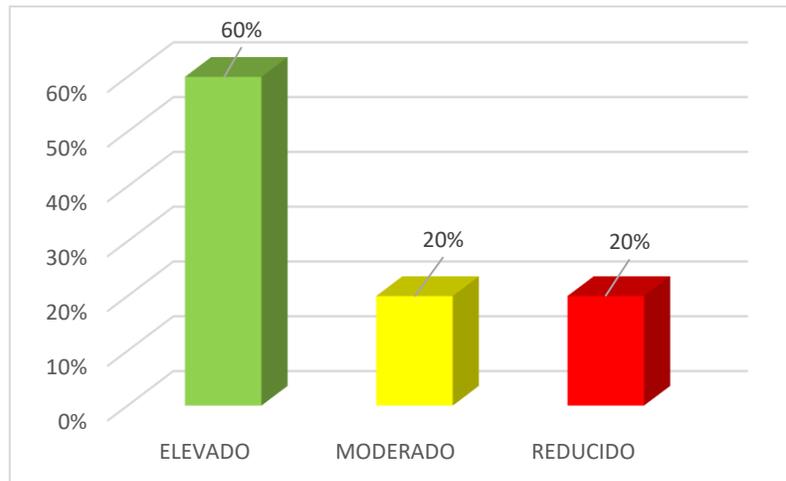
**Tabla N° 8 Nivel de riesgo existente**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ELEVADO	6	60%
MODERADO	2	20%

REDUCIDO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 11 Nivel de riesgo existente**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

El nivel de riesgo de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A es elevado, el 60% de los funcionarios así lo indican, el 20% piensan que es reducido y con el mismo porcentaje que es moderado.

Contar con un elevado nivel en mora dificulta ciertas actividades en el Banco Unión S.A., los objetivos propuestos no podrán alcanzarse; y la mayor parte de funcionarios lo reconocen. En base a esto se deben tomar medidas correctivas para disminuir estos niveles, las cuales pueden ser la modificación de políticas, la revisión periódica de índices financieros entre otras.

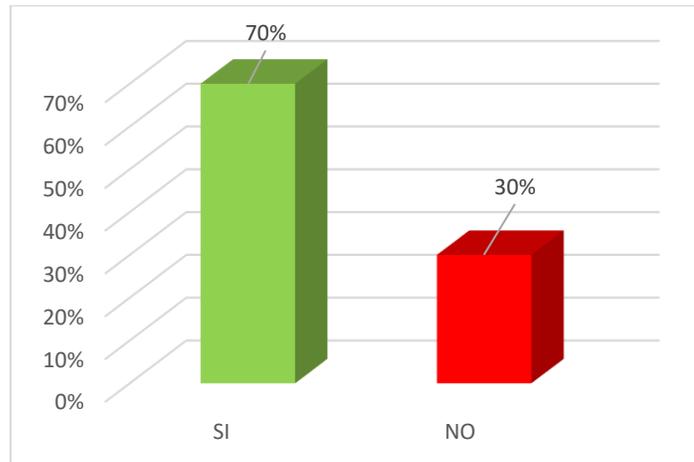
- ✓ **Existencia de mora sobre la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

**Tabla N° 9 Existencia de mora**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 12 Existencia de mora**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

Efectivamente el Banco Unión S.A., presenta problemas de mora en la **Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social** con el 70% de funcionarios corroboran este enunciado. Por otro lado, el 30% aduce que no es así.

La mora es un índice que se produce específicamente porque los clientes no realizan el pago respectivo de sus créditos en el plazo estipulado y representa un riesgo para la institución porque existe la posibilidad de no poder recuperar el valor del crédito. Para evitar esta situación es importante que analicen de cómo pueden obtener adecuadas técnicas de evaluación previa al cliente, así como también técnicas de recaudación del crédito y finalmente hacer un estudio continuo del índice de morosidad.

- ✓ **Motivos del retraso de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

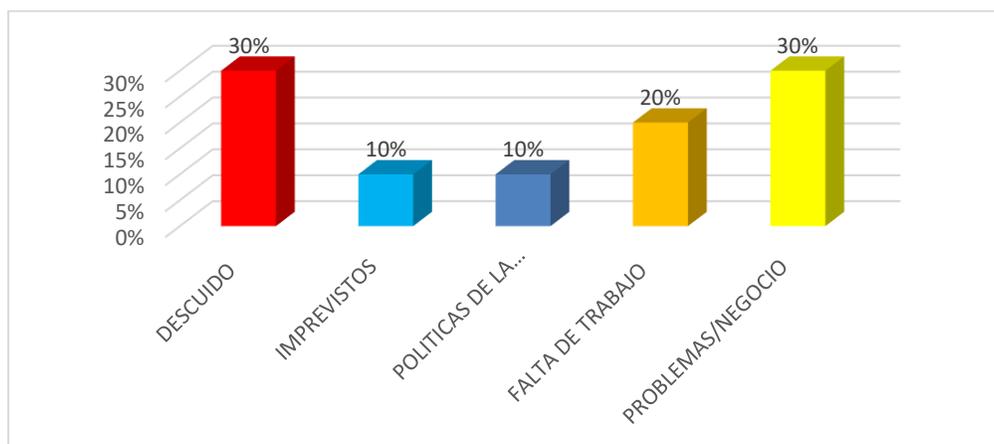
**Tabla N° 10 Motivos de retrasos de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESCUIDO	3	30%
IMPREVISTOS	1	10%
POLITICAS DEL BANCO	1	10%
FALTA DE TRABAJO	2	20%
PROBLEMAS/NEGOCIO	3	30%

TOTAL	10	100%
-------	----	------

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 13 Nivel de retrasos de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

El descuido de los clientes y los problemas/negocio son las principales causas del retraso en el pago del crédito, cada uno de estas con el 30%. La subsiguiente causa es la falta de trabajo representada por el 20% y con el 10% cada uno por imprevistos y políticas del Banco Unión S.A.

Es importante identificar cuáles son los motivos que hacen que el cliente se retrase en el pago de sus cuotas. En el caso del descuido del cliente lo ideal sería notificarle días antes que se aproxima el pago de sus cuotas para que pueda reunir el dinero y hacer su pago puntualmente.

- ✓ **Frecuencia del índice de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

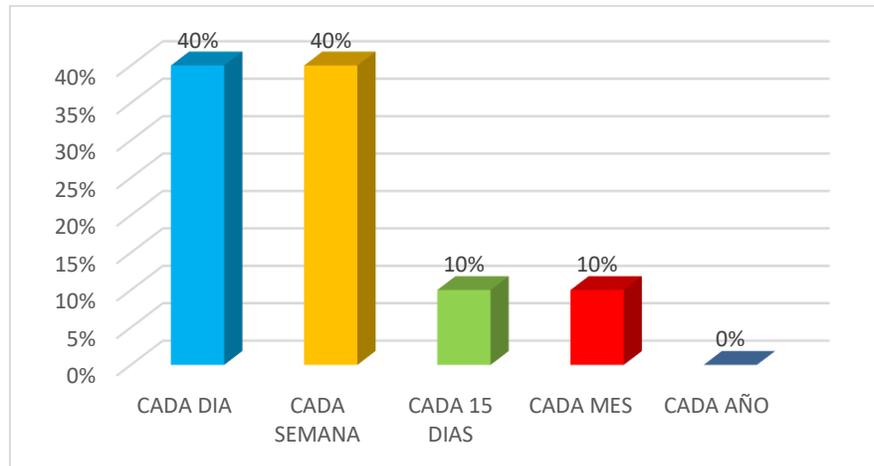
**Tabla N° 11 Frecuencia de análisis de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA DIA	4	40%
CADA SEMANA	4	40%
CADA 15 DIAS	1	10%
CADA MES	1	10%

CADA AÑO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 14 Frecuencia de análisis de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

El 40% de funcionarios aduce que cada día se analiza el índice de mora de **la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**, otro 40% también considera que este análisis se lo realiza cada semana, un 10% revela que se lo hace cada mes y de igual manera otro 10% que es cada año.

Analizar periódicamente el índice de mora evita que se acumule un gran problema al final.

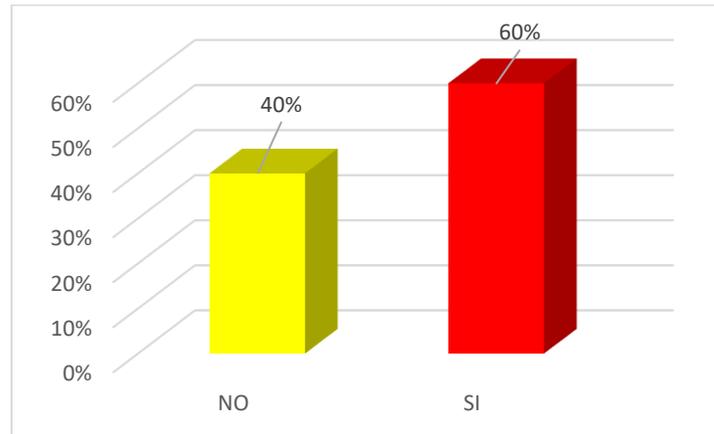
- ✓ **Flexibilidad de las políticas de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

**Tabla N° 12 Políticas de flexibilidad para evaluar la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 15 Políticas de flexibilidad para evaluar la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

Para el 60% de los funcionarios, las políticas de evaluación de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social son demasiado flexibles y con el 40% manifiestan que no lo son.

El contar con un proceso de evaluación crediticia demasiado flexible en parte beneficia al cliente y no le dificulta disponer de un crédito en el momento que lo requiera. Pero para el Banco Unión S.A., esto representa un riesgo porque no existe la total seguridad de que el cliente pueda pagar el crédito. Numerosas entidades y cooperativas buscan atraer clientes con pocos y fáciles requisitos para acceder a un crédito, por tal razón la institución debería evitar eso porque si bien es cierto puede atraer varios clientes, pero el nivel de mora podría aumentar considerablemente.

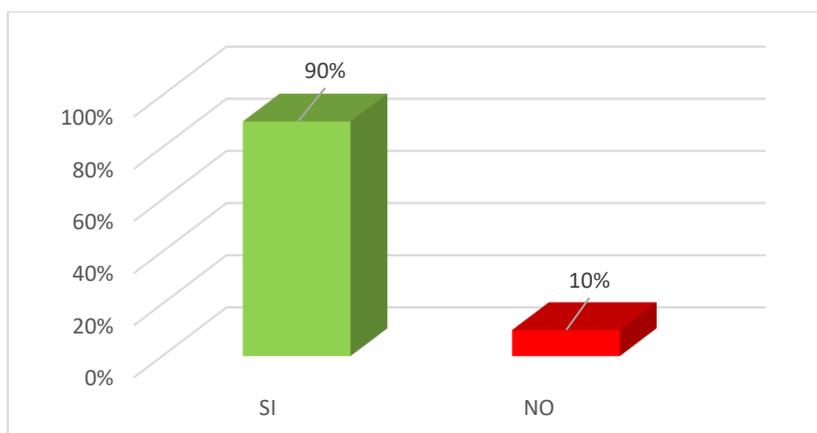
- ✓ **Existencia de estrategias para la recuperación de mora en la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A.**

**Tabla N° 13 Estrategias de recuperación de mora**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

**Figura N° 16 Estrategias de recuperación de mora**



Fuente: Elaboración propia con base a las encuestas

El 90% de funcionarios aduce que, si se implementan estrategias para la recuperación de mora en la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A., tales como descuentos por pronto pago, formas de pago que faciliten abonos a la deuda de los clientes, pero tan solo el 10% discrepa de esto.

A más de las técnicas tradicionales que se utilizan para la recuperación de la cartera como llamadas o visitas, es una buena opción que se apliquen este tipo de incentivos porque motiva al cliente a cumplir con sus cuotas puntualmente, y las dos partes se ven beneficiadas porque el cliente es calificado como puntual y podría volver a solicitar otro crédito y que la entidad pueda otorgar sin ningún inconveniente.

### **2.3. Análisis y discusión**

La cartera crediticia del estatal Banco Unión cerró en 2022 en \$us 3.600 millones, de los cuales el 70% está destinado a los sectores productivos y de vivienda social, muy elevado del índice de mora promedio del Sistema Financiero registrado al cierre de la gestión 2021 el cual alcanzó en \$us 2.800 millones. Como específico a los \$us 700 millones fueron canalizados al crédito de vivienda social, “otro sector importante que impulsa al sector de la construcción y éste tiene un efecto multiplicador”.

A detalle sobre el comportamiento en mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. regional Sucre los siguientes datos: dentro de la cantidad de un

promedio de clientes en mora es del 4%, para el 31/12/2021 tiene un promedio de mora de Bs. 39.737,05; para el 31/12/2022 tiene un promedio de mora de Bs. 316.851,94, de acuerdo a los datos registrados por la agencia central del Banco Unión se puede verificar que desde la gestión 2021 la situación de mora fue aumentando paulatinamente centrado al riesgo crediticio, que puede estar afectando a varios objetivos institucionales.

Conforme a este comportamiento de mora de la cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social en el Banco Unión S.A. regional Sucre en las gestiones 2021 a 2022 se puede determinar que para estos dos últimos años aún sigue incrementando, dado a ello la entidad debe tomar medidas preventivas para que esta situación no afecte a sus cuentas financieras a largo plazo ya que el sistema bancario centra sus actividades en créditos que le generen ingresos a corto plazo y de esta forma plantear una economía fluida y sólida.

## CAPITULO III

### CONCLUSIONES

- ❖ La investigación monográfica estableció bases teóricas con el fin de argumentar y fundamentar el análisis del trabajo, donde bajo los conceptos de clasificación de crédito, mora y entre otros elementos a la base legal del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia con respecto al Crédito de Vivienda de interés Social.
- ❖ Bajo la información del Banco Unión S.A. se establece que el comportamiento que tiene sobre la Cartera de Crédito de Vivienda de Interés Social es de la cantidad de un promedio de clientes en mora es del 4%, para el 31/12/2021 tiene un promedio de mora de Bs. 39.737,05; para el 31/12/2022 tiene un promedio de mora de Bs. 316.851,94, de acuerdo a los datos registrados por la agencia central del Banco Unión se puede verificar que desde la gestión 2021 la situación de mora fue aumentando paulatinamente centrado al riesgo crediticio, que puede estar afectando a varios objetivos institucionales,
- ❖ Por otra parte, en el diagnóstico del cuestionario a los dos segmentos se establece que; existe factores relevantes donde no existe un sistema de seguimiento para que no ingresen a situación de mora el 99% de los clientes indican que si debiese existir y dentro de los trabajadores mencionan con el 100% si afirmación de esta.  
De acuerdo con el análisis de los funcionarios es claro percibir que no todos están al tanto de las políticas que se manejan en la entidad y que deben estar en conocimiento de todos para ofrecer un servicio eficiente.  
Por último, el comportamiento de mora de esta cartera en estudio es relativamente preocupante, aunque no está afectando en gran medida a corto plazo, pero el crecimiento de cada año puede ser como un empiezo de riesgo a largo plazo

## BIBLIOGRAFÍA

- Administracion del Credito . (18 de Septiembre de 2024). *Studocu*. Obtenido de Finanzas de Empresa: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-autonoma-de-honduras/finanzas-de-empresa/administracion-del-credito/38196351>
- Administracion Financiera . (18 de Septiembre de 2024). *Studocu*. Obtenido de Administracion Financiera : <https://www.studocu.com/bo/document/universidad-privada-franz-tamayo/administracion-financiera/admi-finan-cap-14-principios-de-admi/35061378>
- Alcalá, R. (2014). Rol del Sistema Financiero en Bolivia. *Repositorio de la UMSA* - [https://www.bcb.gob.bo/eeb/sites/default/files/8eeb/docs/Rolando\\_Olmos.pdf](https://www.bcb.gob.bo/eeb/sites/default/files/8eeb/docs/Rolando_Olmos.pdf), 43.
- Arevalo, M. (2 de Febrero de 2020). *Opirani*. *El riesgo de mercado en Bolivia*. Obtenido de Opirani web site: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-es-el-riesgo-de-mercado> - <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/480.pdf>
- ASFI . (18 de Septiembre de 2024). *Autoridad de supervision del Sistema Financiero* . Obtenido de INDEX: <https://www.asfi.gob.bo/index.php/asfi/acerca-de-nosotros/que-es-asfi.html>
- ASFI. (2014). *MORA EN CARTERA*. La Paz - <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L03T02.pdf>: Andino.
- ASFI. (2019). INDICE DE MORA EN EL SISTEMA FINANCIERO.
- Autoridad de Supervision del Sistema Financiero . (15 de septiembre de 2024). *Autoridad de Supervision del Sistema Financiero (ASFI)*. Obtenido de Publicaciones Editoriales : [https://www.asfi.gob.bo/images/INT\\_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial\\_052014.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial_052014.pdf)

- Autoridad de Supervision del Sistema Financiero (ASFI). (2013). *LEY N° 1842 - Recopilación de normas para Bancos y Entidades Financiera*. LA PAZ: Heroe - <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Anexos/T05/C01/T05C01A01.pdf>.
- Banco Union S.A. (2022). *Informe de calificacion*. La Paz: Moodys.
- Bandera B. (2017). *Teoria del Sistema de Cobranza de Creditos*. Mexico: Dallas - [https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html).
- Beláunde, G. (13 de Diciembre de 2016). Gestionar el riesgo de credito. *conexionexan* - <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>, 7-8.
- Benjamin W. . (2024). *Teoría del crédito del dinero*. Argentina: Paraiso - [https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_del\\_cr%C3%A9dito\\_del\\_dinero](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_del_cr%C3%A9dito_del_dinero) .
- CaixaBank. (2000). *La Morosidad. El aula del accionista*. Madrid: España: Calpe - [http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda\\_con\\_caixabank/aula830\\_w.pdf](http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda_con_caixabank/aula830_w.pdf) .
- Cap15-curso. (20 de 7 de 2020). Obtenido de <http://www.degregorio.cl/pdf/cap15-curso.pdf>
- Castellón A. (2019). *Determinantes de la mora en la cartera de créditos de vivienda de interés social en bancos múltiples*.
- Castro, A. (2015). *Riesgos Financiero - Ampliando Informacion sobre Riesgo Financieros* - AEC. Madrid: Paris - Al - <https://www.aec.es/conocimiento/centro-del-conocimiento/riesgos-financieros/>.
- CESCE . (2014). Riesgo de crédito: ¿qué es y cómo gestionarlo? *CESCE Seguros de tu éxito* - <https://www.cesce.es/es/seguros-de-credito/riesgo-de-credito> , 1.

Comision para el Mercado Financiero . (26 de Agosto de 2017). *Comision para el Mercado Financiero Educa*. Recuperado el 12 de Junio de 2023, de CMF Educa. web site: <https://www.cmfchile.cl/educa/600/w3-article-27290.html>

Decreto Supremo N° 1842. (2013). *CREDITO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL*.

La Paz: Bolivia -  
[https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/ASFI\\_755.pdf](https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/ASFI_755.pdf) -  
[https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO\\_NORMATIVO/SERV\\_FINAN\\_/DS\\_1842.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO_NORMATIVO/SERV_FINAN_/DS_1842.pdf).

Decreto Supremo N° 1842. (2021). *Creditos de Vivienda de Interes Social en Bolivia*.

La Paz: Bolivia -  
<https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Leyes/DS1842TasasViviendaSocial.pdf> -  
[https://www.asfi.gob.bo/images/INT\\_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial\\_052014.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial_052014.pdf).

Flores Y. (22 de Febrero de 2023). *La Razon - Economia* . Obtenido de El 70% de la cartera del Banco Unión es destinado a créditos productivos y de vivienda social: <https://www.la-razon.com/economia/2023/02/22/el-70-de-la-cartera-del-banco-union-es-destinado-a-creditos-productivos-y-de-vivienda-social/>

García, J. (2020). *Políticas públicas de vivienda social: conceptos y perspectivas. En Desafíos de la vivienda social en el siglo XXI*. Universitarias.

González Pascual, J., & García Remache, C. (2012). *La morosidad, un problema colateral de la crisis económica*. Lima.: CIMA.

Groux M. (15 de Septiembre de 2019). *Respositorio de Universidad Mayor de San Andres Facultad de Ciencias Economicas y Financieras*. Obtenido de Carrera de Administracion de Empresas :  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21431/MONOGRFIA%20VIVIENDA%20SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gubuy, M. (12 de Diciembre de 2012). *Sistema Nacional de Emergencias Políticas y Financieras*. Obtenido de Soluciones.com: <https://www.gub.uy/sistema-nacional-emergencias/politicas-y-gestion/gestion-integral-del-riesgo>
- Guevara, P. 1. (2020). *INVESTIGACION DESCRIPTIVA CON ENFOQUE CUALITATIVO*.
- Hernández Sampieri. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Hernández Villalobos, A., & Hernández Suárez, A. (2015). *Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión*. Mexico : Mc Hill.
- Ichuta C. (19 de Agosto de 2014). *Universidad Mayor de San Andres Facultad de Ciencias Economicas y Financieras* . Obtenido de Repositorio Intituto de Investigaciones economicas : <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/4341/ML-1497.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, I. (2020). Análisis conceptual de la vivienda social en América Latina. *Revista de Estudios Urbanos*, 25(2), 45-62.
- Keynes. (1936). *Teoria clasica de la Tasa de Interes*.
- Lifede. (2018). *ficha de analisis documental*. Mexico: <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental/>.
- Linares, M. (2018). *Investigacion Juridica Manual de Investigacion y Seminario*. Cochabamba: CEIJS.
- Linares, P. C. (2013). *Teoria del Dinero*.
- Lopez Pascual Joaquín, . (2018). *Mora Bancaria*. Altina.
- Memoria Anual del Banco Unio S.A. (2022). *Prospecto del Banco Union gestion 2022*. La Paz - Bolivia - <https://bancounion.com.bo/GrupoUnion/BUSAHistoria> -

<https://www.bancounion.com.bo/Comun/FondosGarantia> -  
[https://www.bbv.com.bo/Media/Default/InformacionBursatil/Informes/EMI\\_BUN\\_ECR.PDF](https://www.bbv.com.bo/Media/Default/InformacionBursatil/Informes/EMI_BUN_ECR.PDF): Gael.

Memorias BCB. (2003). *Glosario de Terminos BCB*. La Paz.

Mendez, A. (2004). *Economia Monetaria*. En A. Mendez. McGrawHill.

Peña L. y Ruiz J. (18 de Septiembre de 2024). *BancoIDex*. Obtenido de <https://www.bancoldex.com/es/glosario-205>

SAS Institute. (1 de Enero de 2023). *"SAS" Soluciones Financieros Bancarios* . Obtenido de [https://www.sas.com/es\\_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html](https://www.sas.com/es_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html)

Saurina. (1998). *Determinantes de la Morosidad*.

Sucujayu, L. & Escobar J. (2019). *Factores determinantes del riesgo de credito en Bolivia* . La Paz: Real .

Torricos, Gumiel. (2016). *Metodos y Tecnicas de Investigación*. Sucre: Tupac Katari.

Torricos, Mario Gumiel. (2000). *Metodos y tecnicas de Investigacion*. Sucre: Tupac Katari.

Udell, B. y. (2003). *Morosidad Bancaria*.

UMSA. (2014). *HISTORIA - EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS - UMSA*. LA PAZ: Campero - <https://www.umsa.bo/documents/208580/209418/Parte+Angie.docx/2fa5f2b6-e37e-f60a-6679-29f1114deaa5?version=1.0&download=true>.

Vasquez S. (2018). *Las 5 "Cs" del credito Financiero* . Peru: Andino .

Velasques. (2018). *Créditos de Vivienda de Interés Social benefician a 58.534 familias*. La Paz: Heroes - <https://www.periodicolacalle.com/creditos-de-vivienda-de-interes-social-benefician-a-58-534-familias/>.

Villavicencio R. . (2008). *ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL ÍNDICE DE MORA ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CONTROL, GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN MORA DEMUTUAL LA PAZ.* La Paz: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclcfindmkaj/https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/2125/T-1035.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Villavicencio R. (2 de Diciembre de 2008). *ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL ÍNDICE DE MORA ANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CONTROL, GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN MORA DE MUTUAL LA PAZ.* Obtenido de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, Boletín Informativo, Enero 2005 Pag. 10: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/2125/T-1035.pdf?sequence=1&isAllowed=y> - <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Anexos/T05/C01/T05C01A01.pdf>

Villegas, R. (2017). Sistema Financiero en Bolivia . *Sitio blog de Ramiro Villegas USFX*, 52.

## ANEXOS

### Anexo Nº 1 Encuestas a funcionarios u oficiales de créditos de la agencia central de Sucre Banco Unión S.A.

#### ENCUESTA

1. ¿Existe un proceso de evaluación para la extensión de crédito a los clientes de Crédito de Vivienda de Interés Social?

SI

NO

2. ¿Cuál es la situación del proceso de evaluación para otorgar el crédito a los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

ADECUADA

INADECUADA

3. ¿Cuál es el tiempo para conceder el crédito a los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

Detalle del tiempo	Marque con una X
De 1 a 5 días	
De 6 a 15 días	
De 16 a 30 días	

4. ¿Existe una capacidad de evaluación financiera del cliente Crédito de Vivienda de Interés Social?

SI

NO

5. ¿Existe un nivel de morosidad de los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

SI

NO

6. ¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad de los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

Detalle de riesgo	Marque con una X
Elevado	
Moderado	
Reducido	

7. ¿Cuáles son los motivos de retrasos de pago por los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

Detalle de retrasos de pago	Marque con una X
Descuido	
Imprevistos	
Políticas del Banco	
Falta de trabajo	
Problemas en el negocio	

8. ¿Cuáles son las frecuencias de morosidad por los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

Frecuencia	Marque con una X
Cada día	
Cada semana	
Cada 15 días	
Cada mes	
Cada año	

9. ¿Existe políticas flexibles para evaluar el crédito de los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

SI

NO

10. ¿Existe estrategias para la recuperación de la cartea de morosidad de los clientes Crédito de Vivienda de Interés Social?

SI

NO

