

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



**ANÁLISIS DE LA CARTERA EN MORA DEL BANCO BISA S.A  
CORRESPONDIENTE A LAS GESTIONES 2021, 2022 Y 2023**

**TRABAJO EN OPCIÓN A DIPLOMADO EN BANCA Y TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL VERSION I**

**BENAVIDES MAMANI MARIA ELENA**

**SUCRE – BOLIVIA**

**2024**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

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

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

Benavides Mamani Maria Elena

Sucre, octubre de 2024

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a Dios por ser quien me guía e ilumina en cada uno de los escalones durante mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional y por el esfuerzo realizado al darme la oportunidad de ser una profesional para la sociedad, a todos mis familiares por todo su amor, por estar ahí siempre que los necesitaba y a mis amigos que con su confianza depositada en mi persona me han ayudado en el cumplimiento de mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi más profunda gratitud a Dios por darme sabiduría e inteligencia para realizar este trabajo investigativo.

A la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, por darme la oportunidad de prepararme académicamente para aportar al desarrollo de la sociedad con ética y profesionalismo.

De igual manera a todos los Docentes, pues con su experiencia profesional y entrega impartieron sus conocimientos.

## ÍNDICE

CESIÓN DE DERECHOS .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	viiv
ÍNDICE DE CUADROS .....	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	viii
RESUMEN .....	ix
CAPITULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Justificación .....	3
1.3 Metodología .....	4
1.3.1 Enfoque de la investigación .....	4
1.3.1.1 Enfoque mixto .....	4
1.3.2 Tipo de investigación .....	4
1.3.2.1 Investigación descriptiva .....	4
1.3.2.2 Investigación documental .....	5
1.3.3 Métodos de investigación .....	5
1.3.3.1 Método deductivo .....	5
1.3.3.2 Método analítico .....	5
1.3.3.3 Método sintético .....	6
1.3.4 Técnicas de investigación .....	6
1.3.4.1 Revisión Documental .....	6

1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II.....	8
DESARROLLO.....	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Marco Conceptual.....	8
2.1.1.1 Análisis financiero.....	8
2.1.1.2 Cartera de créditos.....	8
2.1.1.3 Crédito.....	8
2.1.1.4 Cartera Vigente.....	9
2.1.1.5 Cartera vencida.....	9
2.1.1.6 Cartera en ejecución.....	9
2.1.1.7 Cartera en mora.....	10
2.1.1.8 Capacidad de pago.....	10
2.1.1.9 Cuota.....	10
2.1.1.10 Mora.....	10
2.1.1.11 Reprogramación.....	11
2.1.1.12 Refinanciamiento.....	11
2.1.1.13 Reestructuración.....	11
2.1.1.14 Banco Central de Bolivia.....	12
2.1.1.15 Banco múltiple.....	12
2.1.1.16 Banco público.....	12
2.1.2 Marco contextual.....	12

2.1.2.1 Sistema Financiero Boliviano .....	12
2.1.2.2 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero .....	13
2.1.2.3 Entidades que conforman y participan en el sistema financiero .....	15
2.1.2.4 Banco BISA .....	16
2.1.2.4.1 Valores del Banco BISA.....	17
2.1.2.4.2 Grupo financiero BISA.....	19
2.1.2.4.3 Cuentas BISA.....	20
2.1.2.4.4 Créditos BISA .....	20
2.1.2.4.5 Servicios digitales BISA.....	20
2.1.2.4.6 Otros servicios BISA.....	21
2.2 Información y datos obtenidos.....	21
2.2.1 Composición de la cartera en mora del Banco BISA.....	21
2.2.1.1 Composición de la cartera en mora gestión 2021 .....	21
2.2.1.1.1 Índice en porcentaje de Cartera de la gestión 2021 .....	22
2.2.1.2 Composición de la cartera en mora gestión 2022 .....	23
2.2.1.2.1 Índice en porcentaje de Cartera de la gestión 2022.....	24
2.2.1.3 Composición de la Cartera en mora gestión 2023.....	25
2.2.1.3.1 Índice en porcentaje de Cartera de la gestión 2023 .....	26
2.2.2. Evolución de la cartera en las últimas gestiones.....	27
2.2.3 Índice de mora de la gestión 2021, 2022 y 2023 .....	27
2.3 Análisis y discusión.....	29
CAPITULO III .....	31
CONCLUSIONES .....	31
BIBLIOGRAFÍA .....	32

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Cartera en mora gestión 2021 .....	21
CUADRO N° 2 Cartera en mora gestión 2022 .....	23
CUADRO N° 3 Cartera en mora gestión 2023 .....	25
CUADRO N° 4 Evolución de la cartera en las últimas gestiones .....	27



## ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1 Índice de Cartera gestión 2021 .....	22
GRÁFICO N° 2 Índice de Cartera gestión 2022 .....	24
GRÁFICO N° 3 Índice de Cartera gestión 2023 .....	26
GRÁFICO N° 4 Índice de mora de la gestión 2021, 2022 y 2023 .....	28

## RESUMEN

La cartera en mora de una institución financiera es un aspecto fundamental en la gestión del riesgo crediticio, pues refleja la calidad de su portafolio de préstamos y la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones, un alto índice de morosidad puede generar impactos negativos en la rentabilidad y solvencia del banco, así como en la confianza de los depositantes y accionistas, en el caso del Banco BISA S.A., la evolución de la cartera en mora durante las últimas gestiones (2021, 2022 y 2023) se ha convertido en un tema relevante que requiere un análisis detallado, es por ello que surgió el tema de investigación denominada Análisis de la cartera en mora del Banco BISA S.A. correspondientes a las gestiones 2021, 2022 y 2023, tiene como objetivo general analizar la cartera en mora del Banco BISA S.A. durante las gestiones 2021, 2022 y 2023, para ello la metodología utilizada es de enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos, se emplearon técnicas de investigación descriptiva y documental, aplicando los métodos deductivo, analítico y sintético, la información se obtuvo a través de la revisión de documentos, estados financieros y reportes del Banco BISA S.A., los principales resultados muestran que la cartera en mora del Banco BISA S.A. ha tenido una evolución constante, con un incremento gradual en los índices de mora durante las tres gestiones analizadas. En 2021, la cartera en mora representaba el 4,25% del total de la cartera, mientras que para 2022 y 2023 los índices se ubicaron en 5,48% y 6,26% respectivamente, el estudio de la cartera en mora del Banco BISA S.A. permite identificar las principales tendencias y desafíos que enfrenta la entidad en la gestión de su portafolio de créditos, lo cual constituye un insumo relevante para la toma de decisiones y el diseño de políticas orientadas a mejorar la calidad de la cartera y mitigar los riesgos inherentes.

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

Los estados financieros son informes que reflejan el estado de una empresa en un tiempo determinado. Están compuestos por varios documentos en los que se plasma la situación financiera de un negocio y recoge información económica como patrimonial de las empresas, son conocidos también como estados contables o cuentas anuales, los cuales son de mucha importancia para conocer la rentabilidad y solvencia de las empresas. De esta manera constituyen la base central de todas las empresas para la toma de decisiones, ya que allí se muestra los resultados obtenidos en la gestión y cada una de las decisiones tomadas con los recursos de la empresa, por lo tanto, es crucial que la persona responsable de presentar esta información tenga conocimientos contables sólidos y habilidades avanzadas de análisis e interpretación.

Al respecto, Vergara (2019) manifiesta que los estados financieros sirven como herramientas que permiten a los empresarios o dueños de negocios tener una comprensión clara de la situación financiera de una empresa por un período determinado para evaluar su rendimiento, con el fin de entender y definir de dónde se obtienen y aplican los recursos de una empresa para la toma de decisiones.

Según Quevedo (2008) las carteras de préstamos en el sector financiero presentan características distintivas, estos préstamos suelen tener vencimientos relativamente cortos, lo que resulta en un alto índice de rotación de cartera, además, estas carteras tienden a ser menos diversificadas que las convencionales en términos de producto, tipo de cliente, sector y área geográfica, el pago de los préstamos ocurre con frecuencia semanal, reflejando el ciclo económico subyacente caracterizado por ingresos y gastos regulares en intervalos semanales o quincenales.

Así mismo Duran, Ledezma y López (2000), han realizado un estudio sobre las causas y consecuencias de la cartera en mora en los fondos financieros, describen la existencia de gran parte de personas en el país que no pueden acceder al crédito formal, por falta de garantías reales o por la inexistencia en sus regiones de una entidad de intermediación financiera, en su investigación evidencian que en los FFPs se está presentando un índice de morosidad que incide directamente en la cartera de créditos, lo que está ocasionando problemas financieros, esto debido al comportamiento de los factores que influyen sobre el comportamiento de la oferta y demanda de servicios financieros.

En su estudio de investigación, Sotomayor (2021) se centra en el análisis detallado de la cartera en mora, subrayando la relevancia crítica de comprender las dinámicas y repercusiones asociadas con los créditos en esta condición, el autor explora no solo las causas fundamentales que contribuyen a la morosidad en los préstamos, sino también cómo estas afectan tanto a las instituciones financieras como a los prestatarios, este enfoque no solo es esencial para evaluar el riesgo financiero, sino también para diseñar estrategias efectivas de gestión de carteras que puedan mitigar los impactos adversos de los préstamos en mora en el sistema financiero y en la economía en general.

Por otro lado Martínez y Oda (2016) señalan que los criterios estándar utilizados para clasificar una cartera morosa abarcan varios aspectos fundamentales, estos incluyen la evaluación del tiempo de retraso en los pagos y el total adeudado por el deudor, así como el análisis detallado del historial crediticio del mismo, además, se consideran otros factores relevantes que pueden influir significativamente en el riesgo de incumplimiento de los préstamos, este enfoque integral es crucial para las instituciones financieras al momento de gestionar y mitigar los riesgos asociados con las carteras de créditos en mora.

El sector financiero boliviano ha experimentado un crecimiento notable en los últimos años, impulsado por la expansión de la economía y el acceso a nuevas tecnologías. Sin embargo, este crecimiento también ha traído consigo nuevos desafíos, como la creciente competencia, la volatilidad del mercado y la aparición de nuevos riesgos, en este contexto, la gestión de la cartera en mora se convierte en un factor crítico para la sostenibilidad de las instituciones

financieras, un alto nivel de cartera en mora puede afectar la rentabilidad del banco, aumentar el riesgo de insolvencia y erosionar la confianza de los inversores.

Durante los años 2021, 2022 y 2023, Bolivia ha experimentado cambios significativos en su entorno macroeconómico y social, incluyendo fluctuaciones en las tasas de interés, variaciones en el crecimiento económico y eventos políticos importantes, estos factores pueden haber tenido un impacto directo en el comportamiento de la cartera en mora del Banco BISA, lo que hace necesario un análisis comparativo para comprender mejor las tendencias y patrones subyacentes, la pandemia ha generado incertidumbre económica y ha impactado negativamente en la capacidad de pago de muchos clientes, lo que ha afectado a la cartera en mora de los bancos, el análisis permitirá evaluar la efectividad de las estrategias implementadas por el Banco BISA para mitigar la cartera en mora en un contexto complejo y cambiante.

Por tal motivo y en consecuencia a lo descrito anteriormente surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál fue el comportamiento de la cartera en mora del banco bisa durante las gestiones 2021, 2022 y 2023?

## **1.2 Justificación**

El presente trabajo de investigación, permitirá realizar un análisis detallado de la cartera en mora del Banco BISA S.A. durante las gestiones 2021, 2022 y 2023, situación que es crucial para mantener la estabilidad financiera, gestionar riesgos de manera efectiva, y mejorar continuamente sus operaciones y servicios a clientes, el análisis comparativo de la cartera en mora, reviste una importancia significativa por diversas razones fundamentales entre ellas la relevancia para la gestión bancaria, la cartera en mora es un indicador clave para evaluar la calidad de los activos de una entidad bancaria y su capacidad para gestionar riesgos crediticios.

Un análisis comparativo de la morosidad en los últimos tres años permitirá evaluar la evolución de la salud financiera del Banco BISA S.A. y la efectividad de sus estrategias de gestión de riesgos, un estudio detallado de la cartera en mora puede revelar tendencias significativas, esta información puede ser utilizada para tomar decisiones estratégicas y mejorar la gestión de riesgos crediticios.

Esta investigación constituirá una contribución original al conocimiento académico en el campo de la banca y las finanzas en Bolivia, los resultados obtenidos pueden servir como base para investigaciones futuras y ayudar a enriquecer la literatura existente sobre riesgos crediticios en el contexto bancario boliviano.

### **1.3 Metodología**

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

##### **1.3.1.1 Enfoque mixto**

Un método mixto de investigación es un procedimiento para coleccionar, analizar y mezclar métodos cualitativos y métodos cuantitativos en un mismo estudio o en una serie de estudios para comprender un problema de investigación (Sabino, 2018).

#### **1.3.2 Tipo de investigación**

##### **1.3.2.1 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva ofrece a los investigadores una forma de presentar los fenómenos tal y como ocurren de forma natural, enraizada en una naturaleza abierta y no experimental, este tipo de investigación se centra en retratar los detalles de fenómenos o contextos específicos, ayudando a los lectores a obtener una comprensión más clara de los temas de interés (Sabino, 2018).

### **1.3.2.2 Investigación documental**

La investigación documental se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. Este tipo de investigación suele asociarse con la investigación histórica, por lo que los investigadores pierden confianza por su falta de claridad. Sin embargo, la historia da sentido al pasado y al presente (Sabino, 2018).

### **1.3.3 Métodos de investigación**

#### **1.3.3.1 Método deductivo**

El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). Según el método deductivo, la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas (Sabino, 2018).

El método deductivo permitió recolectar datos específicos sobre los préstamos en mora, estructurar de manera lógica y sistemática la investigación, partiendo de principios generales hacia conclusiones específicas sobre la cartera en mora durante los períodos analizados.

#### **1.3.3.2 Método analítico**

El método analítico es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica, es el más frecuentemente empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales, este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos. Este método consiste en la aplicación de la experiencia directa (lo propuesto por el empirismo) a la obtención de pruebas para verificar o validar un razonamiento, a través de mecanismos verificables como estadísticas, la observación de fenómenos o la replicación experimental, el método analítico es uno de los modelos propuestos en el método científico y es sumamente útil en campos de estudio

novedosos e inexplorados, o en estudios de tipo descriptivo, dado que emplea herramientas que revelan relaciones esenciales y características fundamentales de su objeto de estudio (Sabino, 2018).

El método analítico proporcionó un marco riguroso y sistemático para explorar en profundidad los datos en la morosidad de la cartera del banco durante los años de estudio, esto a partir de la descomposición de la cartera total.

### **1.3.3.3 Método sintético**

El método sintético utiliza el análisis como medio para alcanzar su objetivo de esta forma, utiliza un método que permite realizarlo de forma ordenada y con un protocolo de actuación así la ciencia es ciencia cuando puede ser refutable y sobre todo repetible (Sabino, 2018).

El método sintético se utilizó para la recopilación exhaustiva de datos relacionados con la cartera en mora, incluyendo información de las condiciones económicas durante cada gestión, este método también permitió no solo entender la complejidad de la cartera en mora del Banco BISA, sino también integrar múltiples perspectivas y datos para obtener una visión integral de cómo mejorar la salud financiera del banco en relación con sus préstamos en mora.

## **1.3.4 Técnicas de investigación**

### **1.3.4.1 Revisión Documental**

Son aquellas que recopilan información de diversas fuentes (libros, tesis, revistas y periódicos, etc.) y emplean instrumentos definidos según dichas fuentes. Se utilizan frecuentemente en la investigación histórica, en la que se recurre a textos de la época que se estudia. También se usan en investigaciones de otros ámbitos, para establecer el marco teórico de la investigación (Sabino, 2018).

Se recopiló información de la memoria anual del Banco BISA S.A., así como también de la página oficial de la ASFI, la información recolectada corresponde a los estados financieros de las gestiones 2021, 2022 y 2023 de la entidad sujeta a estudio.



## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar la cartera en mora del Banco BISA S.A. durante las gestiones 2021, 2022 y 2023.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Establecer la base teórica que sustente al tema de estudio.
- Describir la composición de la cartera en mora.
- Determinar el índice de mora en las gestiones 2021, 2022 y 2023.

## **CAPÍTULO II**

### **DESARROLLO**

#### **2.1 Marco Teórico**

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

###### **2.1.1.1 Análisis financiero**

El análisis financiero es el estudio e interpretación de la información contable de una empresa, persona u organización con el fin de conocer su situación actual y poder proyectar su comportamiento financiero futuro, dicho de una manera más sencilla, el análisis financiero es, en esencia, el proceso que nos ayuda a entender la salud económica de una empresa o de una persona, a través de este proceso, podemos evaluar cómo está la entidad en el presente y qué podemos esperar de su rendimiento financiero en el futuro (Gitman & Zutter, 2019).

###### **2.1.1.2 Cartera de créditos**

La cartera de créditos representa el activo más importante en una entidad de intermediación ya que esta constituye la principal fuente de ingresos de estas entidades, es así que todas las operaciones crediticias son sustentadas sobre un análisis de riesgo y se hacen bajo un estricto planteamiento de estrategias, políticas y procedimientos por cada entidad de intermediación financiera, aprobadas por su directorio y se ajustan a la Ley de servicios financieros (ASFI, 2009).

###### **2.1.1.3 Crédito**

El crédito es una operación financiera por medio de la cual una entidad financiera presta cierta cantidad de dinero a un solicitante, el solicitante, por su parte, debe estar en la posibilidad, voluntad y solvencia para cumplir a un plazo determinado, para la devolución total de la deuda contraída, más sus intereses, antes de otorgar un crédito, la entidad financiera deberá realizar un análisis sobre la viabilidad de la solicitud, verificando las condiciones y capacidad

de pago del solicitante, es una operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. Como contraparte, el beneficiario del crédito se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dichos préstamos más los intereses, comisiones y otros costos asociados al crédito, si los hubiera (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.4 Cartera Vigente**

Monto total de créditos a la suma completa de los préstamos que están cumpliendo con sus amortizaciones de capital y pagos de intereses de acuerdo con el plan de pagos establecido en los contratos de crédito. Esto implica que los deudores están efectuando los pagos requeridos de manera oportuna y según lo acordado, asegurando así el cumplimiento adecuado de las obligaciones financieras establecidas contractualmente (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.5 Cartera vencida**

La cartera vencida representa el total de créditos pendientes en los cuales el capital, las cuotas de amortización o los intereses no han sido pagados en su totalidad a la entidad financiera después de transcurridos 30 días desde la fecha de vencimiento estipulada en los contratos correspondientes, este indicador es crucial para evaluar el cumplimiento de los pagos por parte de los deudores, y se utiliza como medida de la salud financiera de la cartera crediticia de la institución financiera (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.6 Cartera en ejecución**

Representa el conjunto total de créditos por los cuales la entidad financiera ha iniciado acciones judiciales para recuperar los fondos adeudados. Este estado se alcanza cuando, debido al incumplimiento prolongado de los pagos por parte de los deudores, la institución financiera recurre al sistema judicial para obtener un fallo que ordene la cancelación de la deuda, este proceso no solo busca recuperar los recursos financieros comprometidos, sino también proteger los intereses y la solvencia del Banco frente a situaciones de morosidad prolongada y disputas legales (ASFI, 2009).

### **2.1.1.7 Cartera en mora**

La cartera en mora se refiere a aquellos créditos en los cuales los pagos de capital y/o intereses no se han cumplido según lo acordado, independientemente de si se han iniciado acciones de cobranza, este incumplimiento implica que estos préstamos han dejado de generar ingresos por intereses para la entidad financiera, además, estos créditos representan riesgos potenciales significativos en términos de su recuperación total, la gestión adecuada de la cartera en mora es crucial para las instituciones financieras, ya que puede impactar la estabilidad financiera al afectar la liquidez y la capacidad de otorgar nuevos créditos (ASF, 2009).

### **2.1.1.8 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 (ASF, 2009).

### **2.1.1.9 Cuota**

Es el monto de capital e intereses, o únicamente intereses que se paga regularmente de acuerdo a lo establecido contractualmente en el plan de pagos (ASF, 2009).

### **2.1.1.10 Mora**

A efectos de la evaluación y calificación de la cartera de créditos, 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 la cuota atrasada más antigua hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses. En concordancia con lo establecido en el Artículo 794°

del Código de Comercio los créditos que no tengan una fecha de vencimiento, se consideran vencidos desde su origen (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.11 Reprogramación**

Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud al 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 (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.12 Refinanciamiento**

Es la cancelación de un crédito con un nuevo préstamo, incrementando la exposición crediticia 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 o 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 anterior operación (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.13 Reestructuración**

Se aplica a los créditos otorgados a empresas que, se acojan a un proceso de reestructuración voluntaria, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 2495 y Decretos Supremos Reglamentarios, las condiciones de los créditos otorgados a dichas empresas reestructuradas deben enmarcarse a lo establecido en el Acuerdo de Transacción, en el caso de las entidades financieras, las condiciones de los créditos otorgados a estas empresas reestructuradas deben enmarcarse estrictamente a lo establecido en el Acuerdo de Transacción suscrito entre la empresa y sus acreedores, dicho acuerdo define los términos y plazos de pago, las tasas de interés, las garantías y demás condiciones que regirán la relación crediticia durante el proceso de reestructuración. (ASFI, 2009).

#### **2.1.1.14 Banco Central de Bolivia**

Institución de derecho público, de carácter autárquico, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene autonomía en la gestión administrativa y técnica, en el marco de la política económica del Estado, es función del BCB mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda para contribuir al desarrollo económico y social (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).

#### **2.1.1.15 Banco múltiple**

Entidad de intermediación financiera bancaria, que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).

#### **2.1.1.16 Banco público**

Entidad de intermediación financiera bancaria de propiedad mayoritaria del Estado, cuya finalidad es brindar servicios financieros a la administración pública en sus diferentes niveles de gobierno y al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional y apoyando principalmente al sector productivo en el marco de las políticas de desarrollo establecidas por el Estado (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).

### **2.1.2 Marco contextual**

#### **2.1.2.1 Sistema Financiero Boliviano**

En Bolivia las entidades de intermediación financiera, las empresas de servicios financieros complementarios, los participantes del mercado de valores y las entidades de seguros conforman el sistema financiero, donde además realizan sus actividades las entidades del sistema integral de pensiones; las cuales efectúan sus operaciones o prestan sus servicios en el

marco de la normativa y legislación vigente (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).

- a) Las entidades de intermediación financiera captan recursos bajo cualquier modalidad, para su colocación conjunta con el capital de la entidad financiera, en forma de créditos e inversiones propias del giro.
- b) Las empresas de servicios financieros complementarios son aquellas que realizan servicios complementarios a la actividad de intermediación financiera, los cuales contemplan a: servicio de arrendamiento financiero, factoraje, almacenaje, guarda y conservación transitoria de bienes o mercaderías ajenas, compensación y liquidación de operaciones, administración y suministro de información de riesgo de crédito y operativo, transporte de dinero y valores, administración de tarjetas electrónicas, cambio de monedas, giros y remesas y servicios financieros a través de dispositivos móviles.
- c) Los participantes del mercado de valores son la bolsa de valores, la entidad de depósito de valores y los intermediarios del mercado de valores que son: agencias de bolsa, sociedades administradoras de fondos de inversión y sus fondos de inversión, los emisores, las entidades calificadoras de riesgo, las sociedades de titularización y sus patrimonios autónomos.
- d) Las entidades de seguros ofrecen seguros al público en general con el objeto de que las personas o empresas estén protegidas ante determinados riesgos, la prestación de este servicio se fundamenta en la valoración de riesgos que realiza la entidad aseguradora ante un posible evento, lo cual se materializa en un contrato, denominado póliza que contiene las condiciones bajo las que operará el seguro, incluida la prima el precio del seguro (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).

### **2.1.2.2 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (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. La ASFI tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la CPE, la Ley N°393 de Servicios Financieros y los decretos supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).

Son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

- a) Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.
- b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.
- c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.
- d) Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- f) Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.
- g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- i) Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero (ASFI & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2015).



### **2.1.2.3 Entidades que conforman y participan en el sistema financiero**

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N°393 se describen a continuación:

#### **a) Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado:**

- Banco de Desarrollo Productivo.
- Banco Público.
- Entidad Financiera Pública de Desarrollo.

#### **b) Entidades de intermediación financiera privadas:**

- Banco de Desarrollo Privado.
- Banco Múltiple.
- Banco PYME.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Entidad Financiera de Vivienda.
- Institución Financiera de Desarrollo.
- Entidad Financiera Comunal.

#### **c) Empresas de servicios financieros complementarios:**

- Empresas de arrendamiento financiero.
- Empresas de factoraje.
- Almacenes generales de depósito.
- Cámaras de compensación y liquidación.
- Burós de información.
- Empresas transportadoras de material monetario y valores.
- Empresas administradoras de tarjetas electrónicas.
- Casas de Cambio.
- Empresas de servicios de pago móvil (ASFI, 2009).

#### **2.1.2.4 Banco BISA S.A.**

Fundado el 5 de julio de 1963 como un Banco de segundo piso, la entidad financiera evolucionó con el propósito de simplificar la vida de clientes y usuarios, para quienes puso en marcha productos clave orientados al financiamiento de todas sus iniciativas. Cuando comenzó esta historia, BISA se fundó como Banco Industrial, una entidad de segundo piso en un momento en el que las empresas del país necesitaban respaldo y apoyo para crecer, fue en 1985 cuando el Ing. Julio León Prado asumió la Presidencia del Directorio del Banco. Para entonces, el visionario empresario ya había incursionado en varios sectores económicos, aspecto que fue clave para proyectar a BISA en el mercado nacional (Banco BISA S.A., 2024).

En 1989, BISA se convirtió en un Banco comercial y tres años después puso al alcance del país la primera red de cajeros automáticos, en 1995, introdujo en Bolivia el primer servicio de banca electrónica, que fue la antesala de la banca por Internet vigente desde 2004, en 1997, cambió su denominación a Banco BISA S.A. Este hito fue clave para la consolidación del grupo financiero más importante del país, con la oferta integral de productos y servicios adecuados para todos los sectores de la economía nacional (Banco BISA S.A., 2024).

Ha llegado a más sectores de la economía, cosechando reconocimientos nacionales e internacionales, precisamente gracias al compromiso de todo su equipo. BISA es una historia de éxito marcada por el trabajo y el aporte constante al país. Julio, 2023 Banco BISA cumple 60 años creyendo en Bolivia porque se comprometió con su desarrollo, y en todo este tiempo superó varios desafíos hasta convertirse en el pilar del grupo financiero más importante del país, por ello, innumerables proyectos, encarados por grandes, medianas y pequeñas empresas, así como por personas e iniciativas vinculadas con las microfinanzas, se beneficiaron de los servicios que Banco BISA S.A. desplegó a lo largo de estas seis décadas, señaló el vicepresidente Ejecutivo del Banco BISA S.A., Marco Asbún (Banco BISA S.A., 2024).

Hoy en día, Banco BISA S.A. es una institución financiera múltiple que contribuye y acompaña al crecimiento de todos los segmentos económicos del país, desde clientes corporativos hasta microempresarios, dijo Asbún, destacando los logros del Banco, sobre la base de los valores de prudencia, compromiso, innovación, coordinación, integridad y calidad,

la entidad ha aportado a las historias de éxito de muchos empresarios y emprendedores que generan fuentes laborales y contribuyen al crecimiento del país (Banco BISA S.A., 2024).

El aporte del Banco también se ha caracterizado por la solidaridad en favor de los sectores menos favorecidos del país y en momentos realmente difíciles, además de tener varios programas orientados al cuidado del medio ambiente, por los cuales ha recibido destacados premios, en este sentido, los colaboradores de BISA S.A. han apoyado estas iniciativas, y su compromiso ha dejado lecciones de vida en la institución, menciona el ejecutivo (BISA, 2024)

- **Misión:** Simplificar la vida de nuestros clientes, transformando e innovando servicios y productos financieros y generando valor para nuestros grupos de interés.
- **Visión:** Ser la opción preferida para satisfacer las necesidades financieras en Bolivia.

#### **2.1.2.4.1 Valores del Banco BISA S.A.**

Banco BISA S.A. se guía por seis valores fundamentales:

- **Calidad:** La rentabilidad del Banco BISA S.A. estará fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen. Se esperará de todos los empleados la búsqueda incesante de oportunidades de negocios y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.  
El modelo de gestión del Banco estará basado en sólidos criterios de planificación, innovación, flexibilidad y riguroso control administrativo; arraigado en preceptos de alta eficiencia, transparencia y una respuesta ágil a las demandas del mercado, el Banco trabajará sistemáticamente en el mejoramiento de sus procesos internos; en la capacitación permanente de sus recursos humanos; en la innovación tecnológica; y en la construcción de soluciones a la medida de sus clientes.
- **Prudencia:** La sostenibilidad del Banco BISA S.A. dependerá de la responsabilidad con que se tomen las decisiones. Se esperará de todos los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores iniciativa y una conducta proactiva para la toma de

decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores asumirán la responsabilidad por la honesta administración de los bienes del Banco BISA S.A. que se encuentran bajo su tutela, dando cuenta de las decisiones adoptadas según las normas vigentes y aplicables, respondiendo por los resultados que involucren el desempeño de subordinados o que influyan en el ambiente organizacional.

- **Compromiso:** El valor central del Banco BISA S.A. será el compromiso con sus clientes. Se esperará que los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos; para así entregar valor a los clientes (internos y externos).

La cultura empresarial del Banco BISA S.A. entenderá la excelencia en servicios como una meta siempre perfectible, que combina el respaldo y solidez del Grupo Financiero BISA; la entrega oportuna y efectiva de la más completa gama de productos y servicios del mercado; soluciones tecnológicas de avanzada; y una actitud corporativa de verdadera empatía y conexión con el cliente. En este sentido, Banco BISA S.A., a través de cada director, ejecutivo, trabajador y colaborador, se colocará en sintonía con las necesidades de los clientes, para prestarles la atención con excepcional calidad y calidez.

- **Coordinación:** El trabajo en equipo será un principio básico en el Banco BISA S.A. Se esperará que todos los empleados realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formas y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos sus miembros, asegurando sinergias y fortaleciendo sus ventajas competitivas.

El desarrollo de las individualidades al servicio de las capacidades grupales concebirá las soluciones que permitirán al Banco BISA S.A. optimizar su desempeño. La cooperación es la principal herramienta al trabajar unidos. Para lograr un buen rendimiento será necesario trabajar unidos. El trabajo en equipo y espíritu de cooperación del Banco BISA S.A. estará enfocado hacia los clientes.

- **Integridad:** La independencia de criterio se mantendrá evitando cualquier situación o relación personal o social que pueda implicar un riesgo de colaboración con actos inmorales o de corrupción o incurrir en intereses personales en conflicto con las tareas confiadas; cuidando una conducta intachable al administrar los bienes y recursos del Banco BISA S.A.; teniendo presente las limitaciones, restricciones y abstenciones en el marco de la normativa vigente. Cualquier intento de influencia contraria a las normas y a las buenas costumbres deberá ser rechazado; en ningún caso, se permitirá que los clientes tengan motivo para creer que se hallan obligados a realizar un pago adicional al establecido.

Para proteger de rumores que pudiesen mermar nuestro buen nombre, como funcionarios del Banco BISA S.A., los directores, ejecutivos, empleados y colaboradores deberán velar por su conducta personal en el ámbito social.

- **Innovación:** La innovación es el esfuerzo permanente para la creación de nuevos productos y mejora de los servicios y modelos de negocios, fomentando la creatividad y la investigación, impulsando el potencial creativo y emprendedor de nuestro equipo de trabajo, a través de la formación continua, para desarrollar soluciones que simplifiquen la vida de nuestros clientes y usuarios y así contribuir al desarrollo de nuestra sociedad (Banco BISA S.A., 2024).

#### **2.1.2.4.2 Grupo financiero BISA**

- BISA Seguros y Reaseguros S.A.
- La Vitalicia Seguros y Reaseguros S.A.
- BISA Leasing S.A.
- BISA Agencia de Bolsa S.A.
- BISA Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
- Almacenes Internacionales S.A. (RAISA)
- BISA Sociedad de Titularización S.A.

#### **2.1.2.4.3 Cuentas BISA**

- Cuenta corriente
- Caja de ahorro
- Cuentas de ahorro online
- Depósito a plazo fijo

#### **2.1.2.4.4 Créditos BISA**

- BISA hogar
- Vivienda social
- Crédito consciente auto
- Crédito consciente BISA hogar
- BISA auto
- Crédito nomina
- Tarjetas de créditos
- BISA moto
- Crédito de consumo

#### **2.1.2.4.5 Servicios digitales BISA**

- Cobros QR
- e-BISA móvil+
- sin tarjeta
- giro móvil
- BISA chat
- BISA efectiva
- Billetera digital
- Pagos de servicios online
- Facturación en línea
- Pagos online con tarjeta de créditos
- Cobros/pagos QR

- e-BISA+

#### **2.1.2.4.6 Otros servicios BISA**

- Cheques al exterior
- Cheques de gerencia
- Fideicomisos
- Remesas
- Vencimiento de impuestos
- Bisa vip
- Giros al interior

## **2.2 Información y datos obtenidos**

### **2.2.1 Composición de la cartera en mora del Banco BISA S.A.**

#### **2.2.1.1 Composición de la cartera en mora gestión 2021**

**CUADRO N° 1 Cartera en mora gestión 2021**

DETALLE	EXPRESADO EN BS
Cartera vigente	11.977.405,17
Cartera vencida	22.500,85
Cartera en ejecución	238.668,60
<b>TOTAL</b>	<b>12.238.574,62</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la memoria anual 2021.

El cuadro N° 1 muestra el detalle de la cartera de créditos en mora del Banco Bisa S.A., desglosados en tres categorías principales:

Cartera Vigente, esta categoría incluye todos los préstamos y créditos que se encuentran al día en sus pagos y no presentan atrasos, representa la parte saludable de la cartera de crédito, el monto de la cartera vigente es de Bs. 11.977.405,17.

Cartera Vencida, representa el monto total de los créditos que se encuentran en mora, es decir, aquellos cuyo pago se ha retrasado más allá de los plazos establecidos, en este caso, el monto de la cartera vencida asciende a Bs. 22.500,85.

Cartera en Ejecución, corresponde a los créditos que se encuentran en proceso de cobro judicial o de ejecución de garantías, el monto de esta cartera suma Bs. 238.668,60.

Finalmente, el cuadro muestra el Total de la suma de la cartera vigente, vencida y la cartera en ejecución, alcanzando un monto total de Bs. 12.238.574,62.

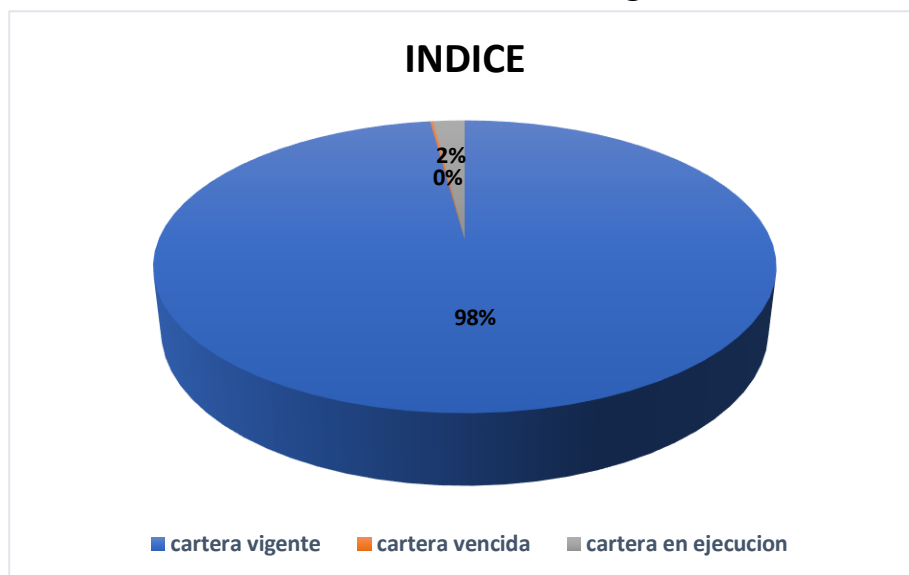
#### 2.2.1.1.1 Índice en porcentaje de Cartera de la gestión 2021

$$\text{Índice de Cartera Vigente} = \left( \frac{11.977.405,17}{12.238.574,62} \right) \times 100 = 97,86\%$$

$$\text{Índice de Cartera Vencida} = \left( \frac{22.500,85}{12.238.574,62} \right) \times 100 = 0,18\%$$

$$\text{Índice de Cartera en Ejecución} = \left( \frac{238.668,60}{12.238.574,62} \right) \times 100 = 1,95\%$$

**GRÁFICO N° 1 Índice de Cartera gestión 2021**



Fuente: Elaboración propia.



Como se puede observar en el grafico N° 1 se muestra la Cartera Vigente con un 97,86% esto representa la gran mayoría de la cartera total que está al día en sus pagos, por otra parte, tenemos la Cartera Vencida con un 0,18% esto indica una pequeña porción de la cartera que ha excedido los plazos de pago acordados y por último tenemos la Cartera en Ejecución con un 1.95% muestra la parte de la cartera que está en proceso de cobro judicial debido a incumplimientos. Estos índices proporcionan una visión clara del estado y la distribución de la cartera de crédito en términos porcentuales

### 2.2.1.2 Composición de la cartera en mora gestión 2022

**CUADRO N° 2 Cartera en mora gestión 2022**

DETALLE	EXPRESADO EN BS
Cartera vigente	13.679.999,13
cartera vencida	30.494,57
cartera en ejecución	258.757,93
<b>TOTAL</b>	<b>13.969.251,63</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la memoria anual 2022.

El cuadro N° 2 muestra el detalle de la cartera de créditos en mora de la gestión 2022 del Banco Bisa S.A., con algunos cambios en los montos:

Cartera Vigente, esta categoría incluye todos los préstamos y créditos que se encuentran al día en sus pagos y no presentan atrasos, representa la parte saludable de la cartera de crédito, el monto de la cartera vigente es de Bs. 13.679.999,13.

Cartera Vencida, el monto de la cartera vencida ha aumentado a Bs. 30.494,57. lo que indica un incremento en los créditos cuyos pagos se han retrasado más allá de los plazos establecidos. Este aumento en la cartera vencida puede ser un indicio de deterioro en la calidad de la cartera de créditos de la entidad.

Cartera en Ejecución, el monto de la cartera en ejecución también se ha incrementado, alcanzando Bs. 258.757,93. Este aumento sugiere que un mayor número de créditos se encuentran en proceso de cobro judicial o ejecución de garantías, una cartera en ejecución

elevada conlleva un mayor riesgo y menor probabilidad de recuperación para la institución financiera.

Total, de la suma de la cartera vigente, vencida y la cartera en ejecución da un total de Bs. 13.969.251,63. Este monto representa una porción significativa de la cartera de créditos de la entidad, lo que podría tener un impacto considerable en su perfil de riesgo y desempeño financiero.

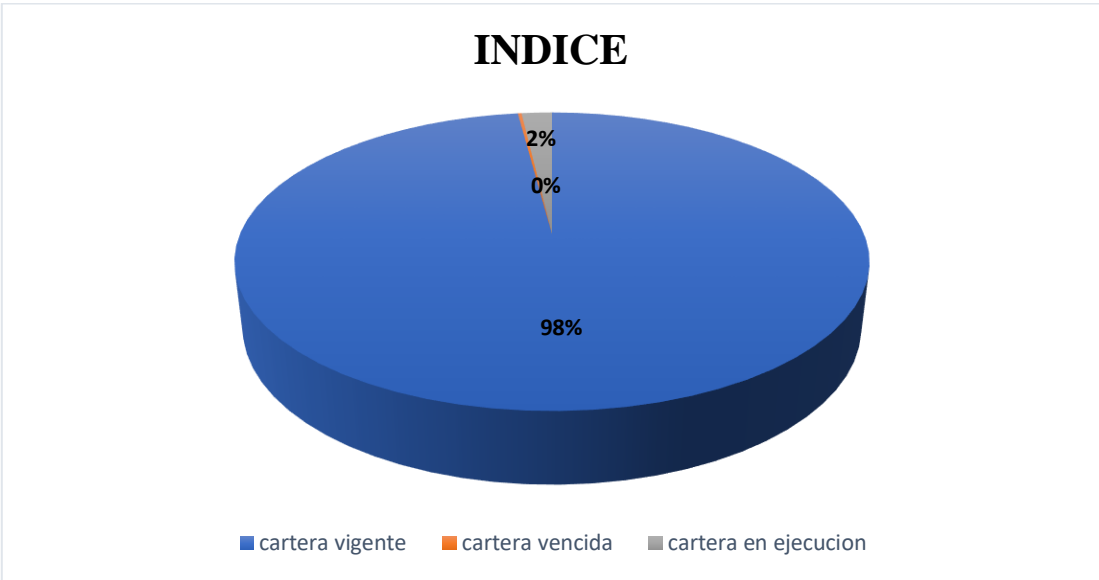
**2.2.1.2.1 Índice en porcentaje de Cartera de la gestión 2022**

$$\text{Índice de Cartera Vigente} = \left( \frac{13.679.999,63}{13.969.251,63} \right) \times 100 = 97,93\%$$

$$\text{Índice de Cartera Vencida} = \left( \frac{30.494,57}{13.969.251,63} \right) \times 100 = 0,22\%$$

$$\text{Índice de Cartera en Ejecución} = \left( \frac{258.757,93}{13.969.251,63} \right) \times 100 = 1,85\%$$

**GRÁFICO N° 2 Índice de Cartera gestión 2022**



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en el grafico N° 2 tenemos Cartera Vigente con 97,93% esto representa la proporción de la cartera total que está al día en los pagos, Cartera Vencida, 0.22% esto indica la proporción de la cartera total que ha excedido los plazos de pago acordados y por último tenemos Cartera en Ejecución con un 1.85% esto muestra la parte de la cartera total que está en proceso de cobro judicial debido a incumplimientos.

### 2.2.1.3 Composición de la Cartera en mora gestión 2023

**CUADRO N° 3 Cartera en mora gestión 2023**

DETALLE	EXPRESADO EN BS
Cartera vigente	15.375.008,69
Cartera vencida	31.417,68
Cartera en ejecución	191.621,52
<b>TOTAL</b>	<b>15.598.047,88</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la memoria anual 2023.

El cuadro N° 3 muestra el detalle de la cartera de créditos en mora de la gestión 2023 del Banco Bisa S.A., con algunos cambios en los montos:

Cartera Vigente, esta categoría incluye todos los préstamos y créditos que se encuentran al día en sus pagos y no presentan atrasos, representa la parte saludable de la cartera de crédito, el monto de la cartera vigente es de Bs. 15.375.008,69.

Cartera Vencida, el monto de la cartera vencida ha aumentado a Bs. 31.417,68. lo que indica un incremento en los créditos cuyos pagos se han retrasado más allá de los plazos establecidos. Este aumento en la cartera vencida puede ser un indicio de un deterioro en la calidad de la cartera de créditos de la entidad.

Cartera en Ejecución, el monto de la cartera en ejecución ha disminuido a Bs. 191.621,52. Esta reducción en la cartera en ejecución puede significar que se han logrado avances en los procesos de cobro judicial o ejecución de garantías. Sin embargo, el monto aún es significativo y representa un riesgo importante para la institución financiera.

Total, de la suma de la cartera vigente, vencida y la cartera en ejecución es de Bs. 15.598.047,88. Este monto, sigue siendo una porción considerable de la cartera de créditos de la entidad.

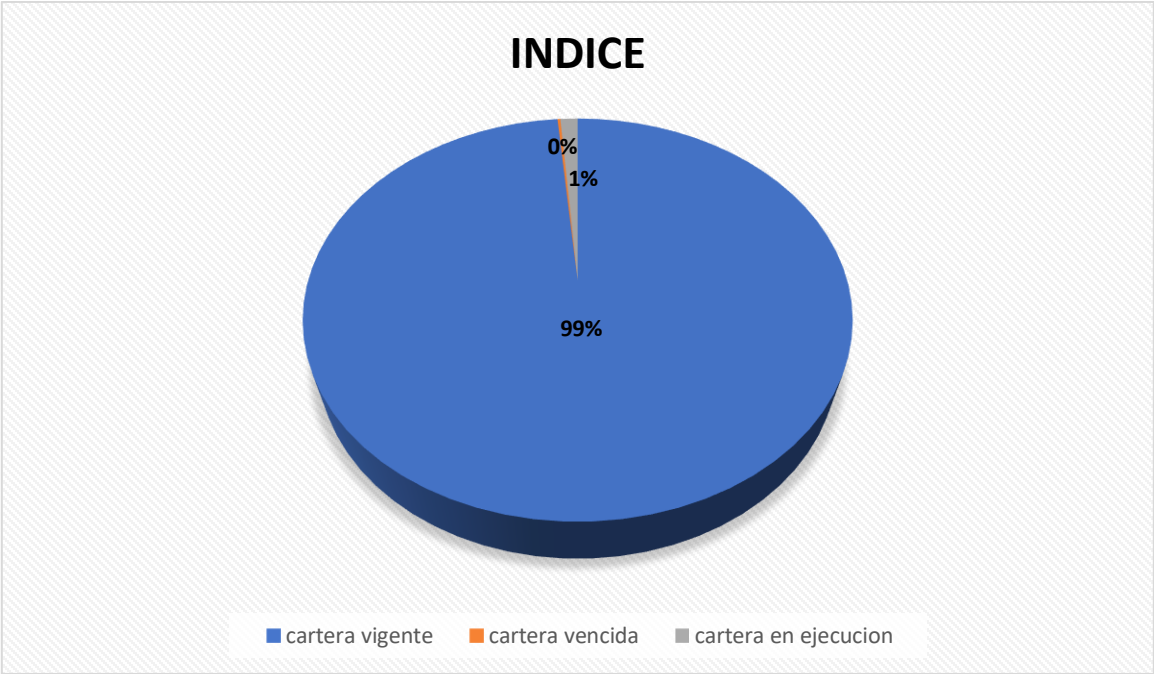
**2.2.1.3.1 Índice en porcentaje de Cartera de la gestión 2023**

$$\text{Índice de Cartera Vigente} = \left( \frac{15.375.008,69}{15.598.047,88} \right) \times 100 = 98,57\%$$

$$\text{Índice de Cartera Vencida} = \left( \frac{31.417,68}{15.598.047,88} \right) \times 100 = 0,20\%$$

$$\text{Índice de Cartera en Ejecución} = \left( \frac{191.621,52}{15.598.047,88} \right) \times 100 = 1,23\%$$

**GRÁFICO N° 3 Índice de Cartera gestión 2023**



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en el gráfico N° 3, tenemos la Cartera Vigente con un 98,57% representa la mayor parte de la cartera total que está al día en sus pagos, por otra parte, tenemos la Cartera Vencida con un 0,20% esto indica la proporción de la cartera que ha excedido los plazos de pago acordados, y por últimos se puede observar que la Cartera en Ejecución alcanza el 1,23% esto muestra la parte de la cartera que está en proceso de cobro judicial debido a incumplimientos.

## 2.2.2. Evolución de la cartera en las últimas gestiones

**CUADRO N° 4 Evolución de la cartera en las últimas gestiones**

SITUACIÓN DE LA CARTERA	2023	2022	2021
VIGENTE	15.375.008,69	13.679.999,13	11.977.405,17
VENCIDA	31.417,68	30.494,57	22.500,85
EJECUCIÓN	191.621,52	258.757,93	238.668,60
<b>TOTAL, CARTERA</b>	<b>15.598.047,88</b>	<b>13.969.251,63</b>	<b>12.238.574,62</b>

Fuente: Estados financieros 2023.

El cuadro presenta información sobre la situación de la cartera de créditos del Banco BISA S.A. en los años 2021, 2022 y 2023. Los principales detalles son:

Cartera Vigente: Muestra un incremento gradual de este monto, pasando de Bs. 11.977.405,17 en 2021 a Bs. 15.375.008,69 en 2023.

Cartera Vencida: Este rubro también ha aumentado, de Bs. 22,500,848 en 2021 a Bs. 31.417,68 en 2023.

Cartera en Ejecución: Ha experimentado una disminución, de Bs. 238. 668,60 en 2021 a Bs. 191. 621,52 en 2023.

## 2.2.3 Índice de mora de la gestión 2021, 2022 y 2023

Formula:

$$\text{Índice de mora} = \left( \frac{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera en Ejecución}}{\text{Total de la Cartera}} \right) \times 100$$

2021:

$$\text{Índice de mora} = \left( \frac{22.500,85 + 238.668,60}{12.238.574,62} \right) \times 100 = 2,13\%$$

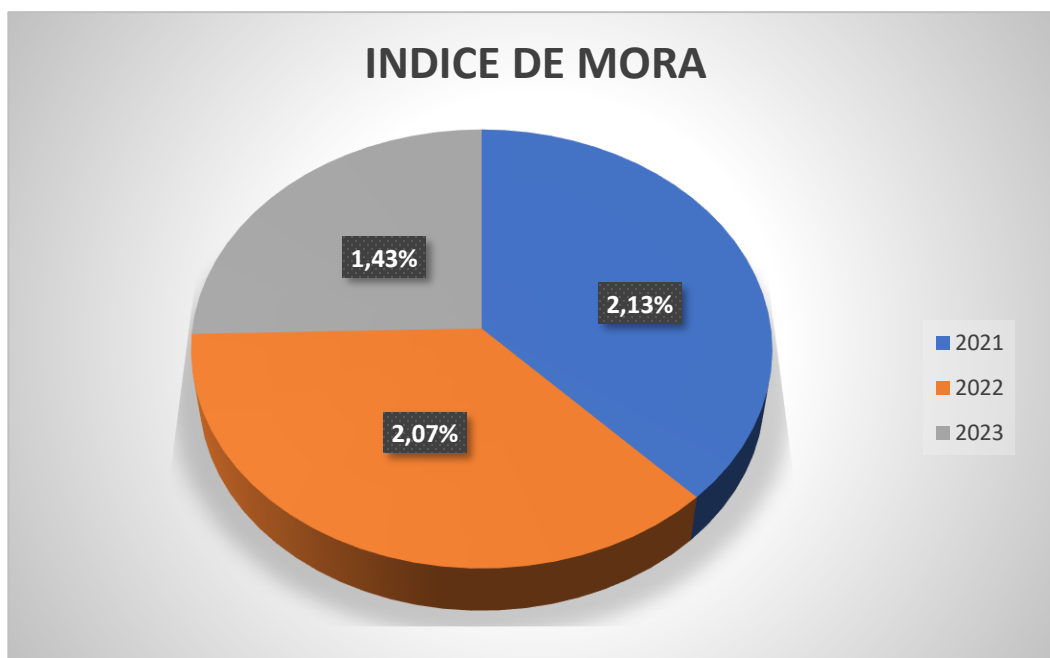
2022:

$$\text{Índice de mora} = \left( \frac{30.494,57 + 258.757,93}{13.969.251,63} \right) \times 100 = 2,07\%$$

2023:

$$\text{Índice de mora} = \left( \frac{31.417,68 + 191.621,52}{15.598.047,88} \right) \times 100 = 1,43\%$$

**GRÁFICO N° 4 Índice de mora de la gestión 2021, 2022 y 2023**



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico de torta presentado muestra la evolución del índice de mora en tres períodos consecutivos: 2021, 2022 y 2023. El índice de mora es un indicador clave en el sector

financiero, ya que refleja el porcentaje de préstamos que no se están pagando a tiempo, este análisis es esencial para comprender la salud financiera de una institución crediticia y su capacidad para manejar el riesgo de crédito.

En el año 2021, representado en color azul, el índice de mora fue del 2.13%. Este porcentaje indica que un poco más del 2% del total de los préstamos no fueron pagados en la fecha acordada, un índice de mora del 2.13% podría interpretarse como un nivel moderado de incumplimiento que la entidad debe gestionar con estrategias de recuperación de cartera y evaluación de riesgos, para el año 2022 que se encuentra en color naranja, el índice de mora disminuyó a 2.07%. Esta ligera disminución sugiere una mejora en la gestión de la cartera de créditos, ya sea mediante una mejor selección de clientes, políticas de crédito más estrictas, o una recuperación más efectiva de los créditos vencidos.

Para la gestión 2023 representado en color gris, el índice de mora bajó significativamente a 1.43%. Esta notable disminución de 0.64 puntos porcentuales respecto al año anterior es un fuerte indicativo de una mejora sustancial en la calidad de la cartera de créditos, un índice de mora del 1.43% se considera generalmente saludable y refleja una capacidad mejorada para gestionar los riesgos de crédito, posiblemente debido a una economía más estable o a procesos internos más efectivos para la concesión y recuperación de créditos.

### **2.3 Análisis y discusión**

El análisis de la cartera en mora es de gran importancia para las instituciones financieras, ya que permite evaluar la calidad de su portafolio de créditos y adoptar medidas preventivas o correctivas según corresponde, una alta morosidad puede poner en riesgo la liquidez y solvencia del Banco, por lo que es crucial monitorear constantemente este indicador.

A partir de la información recopilada, se observa que la cartera en mora del Banco BISA S.A. experimentó cambios significativos durante el período analizado, durante el período estudiado, la composición de la cartera en mora del Banco BISA S.A. mostró variaciones significativas, para el 2021, el índice de mora fue relativamente alto, lo que podría atribuirse a los efectos persistentes de la pandemia de COVID-19, que impactaron la capacidad de pago de los

deudores en 2022, aunque se observó una ligera mejoría en el índice de mora, persistieron desafíos debido a la lenta recuperación económica y a las fluctuaciones en las tasas de interés. Para el 2023, se notó una estabilización en el índice de mora, lo que sugiere una recuperación parcial y la efectividad de las estrategias de gestión de riesgos implementadas por el banco

El análisis de la cartera en mora del Banco BISA S.A. revela un crecimiento constante y preocupante de la misma, con la cartera vencida y la cartera en ejecución siendo los componentes de mayor peso, esto se ve reflejado en una disminución sostenida del índice de mora, que pasó del 2.13% en 2021 al 1.43% en 2023.

Estos hallazgos sugieren que el Banco BISA S.A. debe implementar estrategias más efectivas para la recuperación de la cartera vencida y la prevención de nuevos créditos morosos, algunas acciones podrían ser fortalecer los procesos de evaluación y otorgamiento de créditos, mejorar los mecanismos de seguimiento y cobranza, y analizar las causas subyacentes de la morosidad para diseñar planes de acción más específicos.

Adicionalmente, sería importante que el Banco evalúe el impacto de factores externos como la situación económica del país, la pandemia de COVID-19 y otros posibles eventos que puedan estar afectando la capacidad de pago de sus clientes. Esto permitiría tener un panorama más completo de la problemática y definir estrategias más integrales para mejorar la calidad de su cartera de créditos.

En general, el análisis realizado evidencia la necesidad de que el Banco BISA S.A. preste especial atención a la gestión de su cartera en mora, a fin de mantener la solidez y sostenibilidad de sus operaciones financieras a largo plazo.



### **CAPITULO III**

#### **CONCLUSIONES**

El presente trabajo de investigación realizado sobre el "Análisis de la cartera en mora del Banco BISA S.A. correspondientes a las gestiones 2021, 2022 y 2023" ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, se logró determinar la composición de la cartera en mora del Banco BISA S.A. para cada una de las gestiones analizadas (2021, 2022 y 2023), se identificó que la cartera en mora está conformada por tres tipos principales: cartera vencida, cartera en ejecución y cartera vigente, los datos muestran que la participación de cada uno de estos tipos de cartera en mora ha variado de una gestión a otra, evidenciando cambios en la calidad y comportamiento de la cartera crediticia del Banco.

En segunda instancia, se analizó la evolución de la cartera en mora a lo largo de las tres últimas gestiones, los resultados indican que, si bien la cartera en mora ha presentado fluctuaciones, ésta ha mantenido una tendencia creciente entre 2021 y 2023, lo cual es un indicador de deterioro en la calidad de la cartera de créditos del Banco BISA S.A., este comportamiento se ve reflejado también en el índice de morosidad, que ha experimentado un incremento sostenido durante el periodo analizado.

Adicionalmente, se pudo constatar que el aumento en la cartera en mora se ha debido principalmente al aumento en la cartera vencida y en ejecución, lo cual evidencia dificultades en el cobro y recuperación de los créditos otorgados por el Banco. Esto representa un riesgo para la estabilidad financiera de la entidad, pues una elevada cartera en mora afecta directamente a los indicadores de calidad de la cartera y a la rentabilidad del Banco.

En conclusión, el análisis realizado permite afirmar que el Banco BISA S.A. ha experimentado un deterioro en la calidad de su cartera de créditos en los últimos tres años, situación que debe ser atendida y monitoreada de cerca por la entidad a fin de implementar estrategias efectivas que le permitan mejorar la gestión y recuperación de su cartera morosa.

## BIBLIOGRAFÍA

- ASFI. (7 de mayo de 2009). Ley N° 393 de Servicios Financieros. Recuperado el 10 de junio de 2024, de Ley N° 393 de Servicios Financieros: <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Leyes/Ley393ServiciosFinancieros.pdf>
- ASFI, A., & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (2015). Glosario de Términos Económicos Financieros. Recuperado el 01 de julio de 2024, de Glosario de Términos Económicos Financieros: [https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION\\_FINANCIERA/DOCS/Glosario\\_de\\_T%C3%A9rminos\\_Econ%C3%B3mico\\_Financieros.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION_FINANCIERA/DOCS/Glosario_de_T%C3%A9rminos_Econ%C3%B3mico_Financieros.pdf)
- Banco Bisa S.A. (2024). Banco BISA. Recuperado el 01 de Julio de 2024, de Banco BISA: <https://www.bisa.com/>
- BISA. (10 de Junio de 2024). BISA. Obtenido de BISA: <https://www.bisa.com/institucional>
- Calvi Duran , M., Ledezma Sanchez, J. F., & Lopez Orosco, L. A. (2000). Causas y consecuencias de la cartera en mora en los fondos financieros privados. Recuperado el 04 de junio de 2024, de Causas y consecuencias de la cartera en mora en los fondos financieros privados: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16737/TD-1652.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Economipedia. (s.f.). Economipedia . Recuperado el 10 de junio de 2024, de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2019). Administración financiera. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Martinez S., J. F., & Oda Z., D. (diciembre de 2016). Clasificación de la cartera y riesgo de crédito. Recuperado el 04 de junio de 2024, de Clasificación de la cartera y riesgo de

crédito: [https://www.bcentral.cl/c/document\\_library/get\\_file?uuid=b1203662-e957-2bb1-8344-3a6df4e0d738&groupId=33528](https://www.bcentral.cl/c/document_library/get_file?uuid=b1203662-e957-2bb1-8344-3a6df4e0d738&groupId=33528)

Quevedo, O. A. (septiembre de 2008). Características de las carteras de préstamos en el sector financiero boliviano. Recuperado el 04 de junio de 2024, de Características de las carteras de préstamos en el sector financiero boliviano.: <https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/50/2.%20Determinantes%20del%20acceso%20al%20microcr%C3%A9dito%20para%20emprendedores%20bolivianos.pdf>

Sabino, C. (2018). Métodos y técnicas de investigación. Caracas: Ed. Panapo.

Sotomayor, M. P. (09 de agosto de 2021). Banadesa: Analisis de la cartera en mora . Recuperado el 04 de junio de 2024, de Banadesa: Analisis de la cartera en mora : <https://repositorio.iica.int/handle/11324/18306?show=full>

Vergara, J. (2019). Análisis financiero: enfoques en su evolución. Recuperado el 04 de junio de 2024, de Análisis financiero: enfoques en su evolución.: [https://www.researchgate.net/publication/327193736\\_Analisis\\_financiero\\_enfoques\\_en\\_su\\_evolucion](https://www.researchgate.net/publication/327193736_Analisis_financiero_enfoques_en_su_evolucion)