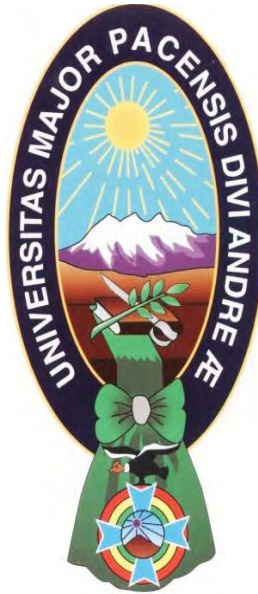


UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA
DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA
FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA

Tesis de Grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: JENNY MARQUEZ SEGALES

TUTOR: Mg.Sc. JUAN CARLOS SÁNCHEZ BOLAÑOS

LA PAZ – BOLIVIA
Septiembre, 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedico a mi familia, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos. Gracias a su apoyo se hizo posible la conclusión de mis estudios universitarios. Sin duda ellos son el pilar fundamental en mi formación tanto en la vida social como académica; su apoyo incondicional a través del tiempo, hizo posible cada uno de mis logros.

Este trabajo no hubiera sido posible sin ellos.

CRÉDITOS Y AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecer a mi familia, a cada uno de ellos por la paciencia y el apoyo en este sueño. De igual forma quiero dar las gracias a cada uno de mis formadores, personas de gran valía y de mucho conocimiento, quienes realmente se esforzaron para impulsarme y llegar a este punto en el que ahora me encuentro.

Tal proceso no ha sido sencillo, pero fue más llevadero y a la vez inspirador al contar el apoyo de mis seres queridos y desde luego de mis maestros.

Agradezco a Dios por sostenerme y ayudarme a llegar a este punto, cada uno de los momentos vividos durante este proceso fue muy valioso, cada oportunidad de corregir un error ha sumado para concretar este anhelado paso.

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido	pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1 ANTECEDENTES	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Identificación del problema.....	5
1.2.2 Formulación del problema.....	7
1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 HIPÓTESIS	10
1.4.2 Formulación de la Hipótesis.....	10
1.5 VARIABLES	10
1.5.2 Operacionalización de variables.....	10
1.6 DELIMITACIÓN	11
1.6.1 Delimitación temporal	11
1.6.2 Delimitación geográfica	12
1.7 JUSTIFICACIÓN	12
1.7.1 Justificación social.....	12
1.7.2 Justificación económica.....	12
1.7.3 Justificación metodológica	12
CAPITULO II	14
MARCO CONCEPTUAL	14
2.1 EL ACTIVO: CUENTAS DEL GRUPO “OTROS ACTIVOS”	15
2.1.1 ACTIVOS INTANGIBLES.....	15
2.1.1.1 Programas y Aplicaciones Informáticas	16
2.1.1.2 Gastos de desarrollo de Sistemas de Información	19
2.1.2 PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	19
2.1.2.1 Partidas Pendientes de Billetera Móvil.....	19
2.2 CUENTAS DEL GRUPO DE “PASIVOS”	19
2.2.1 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO A LA VISTA	20
2.2.1.1 Cuenta de Billetera Móvil.....	20

2.2.2	OTRAS CUENTAS POR PAGAR: PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN.....	21
2.2.2.1	Partidas pendiente de Billetera Móvil.....	21
2.2.3	DIVERSAS.....	21
2.2.3.1	Repositorios electrónicos – billeteras móvil.....	21
2.3	CUENTAS DEL GRUPO “GASTOS DE ADMINISTRACIÓN”	22
2.3.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	22
2.3.1.1	Gastos de Personal	22
2.3.1.2	Servicios Contratados	24
2.3.1.3	Amortización de cargos diferidos y activos intangibles	25
2.4	CUENTAS DEL GRUPO “OTROS GASTOS OPERATIVOS”.....	26
2.4.1	OTROS INGRESOS OPERATIVOS.....	26
2.4.1.1	Comisiones por servicios	26
2.5	BANCA DIGITAL, BANCA ONLINE Y BANCA MOVIL	28
CAPITULO III.....		29
MARCO TEÓRICO		29
3.1	Evolución de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la economía del conocimiento y las entidades financieras.....	30
3.2	Banca virtual, Banca Online y Banca electrónica.....	35
3.3	De la banca electrónica a la banca multicanal.	39
3.4	Usos y resultados del acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación en las entidades financieras.....	41
3.5	Análisis de la composición de los rubros contables sujetos de estudio	45
3.5.1	El Activo.....	45
3.5.1.1	Activos Intangibles	46
3.5.1.1.1	Valoración de un activo intangible.....	50
3.5.1.1.2	Activos Intangibles – Costos de sitios web	55
3.6	Gastos de Administración.....	57
3.5	Estados Financieros en las instituciones de intermediación financiera.	58
3.6	Importancia de la información contenida en los estados financieros	60
3.6.1	Usuarios y las necesidades de información	60
CAPITULO IV		63
MARCO CONTEXTUAL		63
4.1	Estructura del Sistema Financiero en Bolivia.....	63

4.1.1	Entidades de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero en Bolivia	.65
4.1.1.2	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	67
4.1.1.3	Entidades de Intermediación Financiera	68
4.2	Características y evolución de la prestación de servicios en el Sistema Bancario en Bolivia.	71
4.2.1	Productos y Servicios financieros	71
4.2.1.1	Servicios Financieros Autorizados	71
4.2.1.2	Entidades bancarias que operan en Bolivia	75
CAPITULO V		80
MARCO METODOLOGICO		80
5.1	Tipos y enfoque de investigación	80
5.1.1	Enfoque de investigación	80
5.1.2	Tipo de investigación	80
5.1.3	Metodología de la investigación	80
5.1.3.1	Método	81
5.1.4	Técnicas e instrumentos de investigación	81
5.1.5	Análisis de Información	81
5.1.5.1	Instrumentos de recolección de datos	82
5.1.6	Universo	83
5.1.7	Muestra	83
CAPITULO VI		84
MARCO PRÁCTICO		84
6.1	El Banco BISA	84
6.2	Visión y Misión	84
6.2.2	Misión	84
6.2.3	Valores	85
6.3	Descripción de la oferta de Banca por Internet del Banco BISA	86
6.3.1	Instrumentos Electrónicos de Pago y de seguridad de la Información	86
6.3.2	¿Qué servicios se pueden realizar a través de la Banca por Internet?	87
6.3.2.1	e-BISA	88
6.3.2.2	BISA NEO	89
6.3.2.3	Banca por celular	89
6.4	Descripción de la demanda de Banca del Banco BISA	90

6.5	Análisis de las Encuestas de Servicios Financieros.....	92
6.5.1	Otros productos y servicios financieros.....	94
6.5.1.1	Transacciones efectuadas a través de la billetera móvil.....	100
6.5.1.2	Uso de la Banca digital.....	101
6.5.2	Análisis de los estados financieros del Banco Bisa.....	102
6.5.2.1	Activos Intangibles.....	102
6.5.2.2	Gastos de Administración.....	103
6.5.2.2.1	Gastos del Personal.....	103
6.5.2.2.1	Servicios Contratados.....	104
6.5.3	Intensidad de uso de la Banca digital –Banco BISA.....	105
6.5.3	Prueba de hipótesis.....	113
CAPITULO VII.....		116
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		116
7.1	CONCLUSIONES.....	116
7.2	RECOMENDACIONES.....	120
Referencias.....		121
Anexos.....		124

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variables.....	10
Cuadro N° 2: Criterios para la identificación de activos intangibles	47
Cuadro N° 3: Estructura del Sector bancario	70
Cuadro N° 4: Entidades Bancarias que operan en Bolivia.....	76
Cuadro N° 5: Las operaciones financieras más frecuentes de la banca electrónica – Banco BISA	87
Cuadro N° 6: Banca digital - Acceso	90
Cuadro N° 7: Prueba de hipótesis – Uso de la banca digital por clientes del Banco BISA	115
Cuadro N° 8: Prueba de hipótesis – Incentivos para el uso de la banca digital por clientes del Banco BISA.....	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Árbol de Problemas.....	8
Figura N° 2: Sistema Financiero Boliviano	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Captaciones del Público – Banco BISA (ASFI – Ranking de Depósitos del Público)	91
Gráfico N° 2: Cartera de Créditos – Banco BISA (ASFI – Ranking de Créditos)	92
Gráfico N° 3: Proporción de consumidores financieros que usan banca por internet por nivel educación (1ra Encuesta de Servicios Financieros – 2015).....	94
Gráfico N° 4: Proporción de consumidores financieros que no usan banca por internet porque no saben cómo usarlo, por nivel de educación (1ra Encuesta de Servicios Financieros (2015)).....	95
Gráfico N° 5: Proporción de consumidores financieros que utilizaron transacciones electrónicas e instrumentos electrónicos de pago (2da Encuesta de Servicios Financieros (2016)).....	96
Gráfico N° 6: Razones por las que no se realizan transacciones electrónicas (2da Encuesta de servicios financieros)	97
Gráfico N° 7: Consumidores – Problemas frecuentes al realizar transacciones electrónicas (2da Encuesta de servicios financieros)	98
Gráfico N° 8: Razones por las que los consumidores financieros que realizaron transacciones electrónicas (3ra y 4ta Encuesta de Servicios Financieros)	99
Gráfico N° 9: Tipo de transacciones efectuadas a través de la billetera móvil (4ta Encuesta de servicios financieros)	100
Gráfico N° 10: Uso de la Banca Digital (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).).....	101
Gráfico N° 11: Evolución de la cuenta “Activo Intangible” - BANCO BISA	102
Gráfico N° 12: Evolución de los “Gastos del personal” - BANCO BISA	103
Gráfico N° 13: Evolución de los “Servicios Contratados” - BANCO BISA	104
Gráfico N° 14: Edad del cliente	105

Gráfico N° 15: Uso de la Banca por internet	106
Gráfico N° 16: Operaciones que se realizan a través de la banca por internet	107
Gráfico N° 17: Servicios de la banca por internet - pago de servicios.....	108
Gráfico N° 18: Servicios de la banca por internet – compras por internet.....	109
Gráfico N° 19: Incentivos para el uso de la banca por internet	110
Gráfico N° 19: Dificultades en el manejo de la banca por internet	111
Gráfico N° 20: Experiencia en el uso de la banca por internet	112

RESUMEN

En la actualidad, son nuevas las tendencias que afectan el cumplimiento de los objetivos estratégicos dentro de las organizaciones. Principalmente, esta situación es resultado de un ambiente de crecientes cambios en el entorno empresarial y en la evolución de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC's). Por otra parte, el análisis e interpretación de los rubros contables permiten, no solo a la gerencia sino a los usuarios en general, acceder a la información financiera oportuna para la toma de decisiones respecto de la inversión.

El presente trabajo de investigación pretende proveer información oportuna sobre el impacto de la evolución del uso de los recursos digitales, como medio para realizar transacciones financieras, sobre los costos asociados a la prestación de servicios financieros, y en consecuencia examinar la evolución del nivel de preferencia de los consumidores por los recursos virtuales.

Simultáneamente, a través de las encuestas de servicios financieros, se ha evidenciado que, en nuestro país, algunos factores que inciden en la preferencia de los consumidores son tanto la confianza hacia los recursos virtuales, como el nivel de formación académica.

Por otro lado, respecto a los rubros contables, los “Activos Intangibles” parecen seguir una trayectoria de crecimiento, lo cual se puede interpretar como un indicio de transformación de la banca tradicional. Asimismo, por la naturaleza contable de las partidas “Gastos de Administración” y “Servicios contratados”, podemos concluir que la inversión en capital humano, también es un factor que incide en la evolución hacia la banca digital.

Palabras clave: Banca Digital, Activos Intangibles, Gastos Administrativos.

SUMMARY

Currently, trends affecting the fulfillment of strategic objectives within organizations are new. Mainly, this situation is the result of an environment of increasing changes in the business environment and in the evolution of new information and communication technologies (ICTs).

On the other hand, the analysis and interpretation of the accounting items allow not only management but also users in general, to access timely financial information for decision making regarding the investment.

This research work aims to provide timely information on the impact of the evolution of the use of digital resources, as a means to carry out financial transactions, on the costs associated with the provision of financial services, and consequently examine the evolution of the level of preference of consumers for virtual resources.

Simultaneously, through financial services surveys, it has been shown that in our country, some factors that affect consumer preference are both trust towards virtual resources, as well as the level of academic training.

On the other hand, with respect to accounting items, “Intangible Assets” seem to follow a growth trajectory, which can be interpreted as an indication of transformation of traditional banking. Likewise, due to the accounting nature of the “Administration Expenses” and “Contracted Services” items, we can conclude that investment in human capital is also a factor that affects the evolution towards digital banking.

Keywords: Digital Banking, Intangible Assets, Administrative Expenses



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



INTRODUCCIÓN

Con la introducción de las nuevas tecnologías de información y de la comunicación (TIC's), se cree que una gran variedad de organizaciones, considera la opción de establecer oficinas virtuales. De ahí que, la evolución de las TIC's en los últimos años, debido a su importancia en el ámbito empresarial, ha logrado la ampliación de la oferta de productos o servicios. Tal es el caso de las instituciones que ofertan productos financieros, quienes encuentran en el internet, un medio global que va más allá del canal a través del cual se pretenden expandir los servicios.

Si bien el tema de la introducción de la banca digital es un tema relativamente nuevo en nuestro país, éste ya ha sido abordado por algunos autores que han encontrado evidencia en países desarrollados, señalan la importancia de la expansión de los servicios de internet, como medio que ha facilitado la evolución de los servicios financieros.

Algunos académicos y profesionales han mantenido que Internet es un mero canal de distribución sin capacidad de alterar las reglas competitivas del sector. En cambio, otros expertos afirman que la banca por Internet constituye, en sí misma, un nuevo modelo de negocio dentro del sector bancario que, además, transformará el modelo de negocio de las entidades tradicionales. (Momparler, 2008).

En consecuencia, los servicios ofertados por las entidades de intermediación financiera, no requieren del intercambio físico de sus productos. Asimismo, las transacciones financieras pueden ser materializadas a través de un contrato establecido.

El establecimiento de oficinas virtuales facilita las relaciones económicas entre las organizaciones y los clientes. La banca online o banca en línea, permite el acceso de forma directa a una diversidad de servicios financieros. Asimismo, no existe un límite de horarios, debido a la facilidad y comodidad al realizar operaciones financieras las 24 horas del día y los 7 días de la semana.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Otro de los beneficios del acceso a servicios financieros a través del Internet, es la facilidad de acceso, ya que es posible optimizar el tiempo evitando la presión y los tiempos de espera en las agencias. Desde un ordenador o teléfono móvil, en la oficina o en el hogar, también se pueden efectuar pagos fijos mensuales como, por ejemplo, los pagos de los principales recibos de agua, cable, luz y teléfono, optimizando costos y simplificando transacciones.

En consecuencia, se puede decir que las expectativas de crecimiento de la banca digital en el futuro, son crecientes, en cuanto a su importancia e impacto en el mercado de servicios financieros. No obstante, una de las desventajas que perciben los clientes, es la preocupación por la seguridad al realizar trámites y transacciones vía internet, debido al riesgo que representa el *phishing*; medio utilizado por muchos ciberdelincuentes para cometer robos, a través del acceso a información confidencial como nombres de usuario, contraseñas y detalles de tarjetas de crédito.

En cuanto a la facilidad de acceso, siempre y cuando un determinado estrato de la población, cuente con una conexión a internet, la mayor parte de las transacciones se realizarán a través de la red. Asimismo, si se llegan a superar los problemas tecnológicos relacionados con la seguridad y la velocidad de transmisión de información, es posible que aseverar la convergencia al incremento de las preferencias de los clientes por el uso de los servicios financieros online.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 ANTECEDENTES

Casi al final del segundo milenio de la era cristiana, una gran diversidad de acontecimientos de trascendencia histórica, han transformado el ámbito social de la vida humana. Mientras que, con la revolución tecnológica, centrada alrededor de las tecnologías de la información y comunicación, se ha ido modificando la base material de la sociedad a un ritmo acelerado. “Las economías de todo el mundo se han vuelto interdependientes a escala global, introduciendo una nueva forma de relación entre economía, Estado y sociedad en un sistema de geometría variable” (Castells, 2000, pág.28).

En un contexto globalizado la actividad económica también se ha encontrado ante un proceso de transformación, que puede describirse como sigue:

En la actualidad, la actividad económica se encuentra ante un profundo proceso de transformación, que podríamos resumir a partir de la transición desde la economía industrial, hacia un nuevo esquema caracterizado por la importancia de los flujos de información y conocimientos, y por la naturaleza intangible de la dinámica de inversión. Autores como Kranzberg (1985), Mokyr (1990), David (1990), Greenspan (1999), Castells (1996/2000; 2004) y Vilaseca y Torrent (2005), entre otros, han estudiado, que, si bien los fundamentos de esta evolución son múltiples, existe un cierto consenso que atribuye la responsabilidad de este cambio a una triple interacción retroalimentada. En primer lugar, un proceso de revolución tecnológica, liderado por la inversión y la utilización masiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En segundo lugar, una dinámica de ampliación temporal y espacial de los mercados de factores y productos, o proceso de globalización. Y en tercer lugar, un nuevo patrón de las pautas de demanda de consumo e inversión de familias y empresas. (Berumen & Arriza, 2008).



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



En consecuencia, en la actualidad la economía se enfrenta a un importante proceso de transformación. De acuerdo con Torrent (2010), existe un notable consenso que atribuye la responsabilidad de esta dinámica de cambio a una triple acción:

- a) Un proceso de revolución tecnológica, liderado por la inversión y el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- b) Una dinámica de ampliación temporal y espacial de los mercados de factores y productos, o proceso de globalización.
- c) Un nuevo patrón en las pautas de demanda de consumo y de inversión de familias y empresas.

Es decir, la era de la economía del conocimiento no sólo se fundamenta en la aparición de un nuevo sector productivo, basado en la oferta de mercancías digitales. Sino también que involucra la provisión de servicios financieros, a través de los medios digitales, por lo tanto, se puede decir que se ha experimentado una transición del modelo tradicional de prestación de servicios a un nuevo modelo que se ajusta a los requerimientos de una sociedad globalizada.

De ahí que es necesario el análisis de las distintas perspectivas,

La progresiva incorporación del conocimiento en la actividad económica se ha manifestado durante los últimos años desde diversas perspectivas. En primer lugar, cabe destacar la aparición de un nuevo sector productivo, el sector TIC, rama de actividad dedicada a la producción y la comercialización de bienes y servicios caracterizados por una nueva propiedad técnica: su oferta a través del proceso de digitalización. (Torrent, 2010).

Asimismo, a través de la economía del conocimiento, se están transformando las actividades económicas con la introducción de nuevas formas de consumo, inversión y relaciones internacionales, mediante la utilización de prácticas de comercio electrónico.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



La efectividad de las transacciones a través del internet, se ha convertido en una forma más conveniente para el usuario final. Mientras que, a nivel internacional, la transformación de la banca digital conlleva un proceso gradual.

La digitalización de los servicios financieros requiere altos niveles de automatización y de servicios en línea que podría incluir interfaces de programación de aplicaciones, de forma de habilitar servicios entre diferentes bancos. La banca virtual permite que los usuarios accedan a información financiera a través de computadoras, móviles y cajeros automáticos.

Un banco digital se basa en un proceso virtual que engloba el online banking y otros servicios más sofisticados que una mera transacción financiera. Esto último es un servicio integral que incluye tanto la información que los clientes pueden visualizar, como los datos que solo son accesibles para los banqueros (y el software que conecta o hace la función de intermediación de cualquier información procesada a nivel virtual).

Básicamente, una entidad financiera virtual ofrece todos los servicios o funciones de una sucursal bancaria con presencia física. Asimismo, otros departamentos financieros, tales como riesgo, desarrollo de productos y mercadeo, deberían estar incluidos dentro de dichos servicios, para que una entidad financiera sea considerada un banco virtual operativo.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Identificación del problema

Con la evolución de la tecnología, gran parte de los sectores económicos han ido elevando sus exigencias competitivas. A tiempo de ir evolucionando y adaptándose a los nuevos requerimientos, y el sector bancario no ha sido ajeno al cambio tecnológico que conlleva la mejora de los costos de operación.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



El sector bancario, ha sido protagonista de una serie de importantes cambios, entre los que se destaca el aprovechamiento de los avances tecnológicos, aspecto que representa “tanto una oportunidad como una amenaza según sea la respuesta y adaptación de los clientes y su relación con el servicio bancario”. Estos avances a su vez han contribuido al proceso de globalización y a la competencia internacional de las empresas de servicios financieros, aspectos que han influido en el comportamiento de los clientes (Erazo (2011, pág. 14).

La introducción de la banca digital, tenía como principal justificación la reducción de costos operativos en las sucursales. El internet como canal de comunicación, también, permite el acceso a una diversa cantidad de servicios que simplifican una gran cantidad de procedimientos, a objeto de optimizar el tiempo y reducir las barreras entre proveedores y consumidores finales.

El acceso a las oficinas virtuales, se ha convertido en un elemento clave en el intercambio de información entre las entidades de intermediación financiera y sus clientes. En consecuencia, el análisis de las cuentas que intervienen en el desarrollo de la dinámica de las actividades de las entidades bancarias, permitirá conocer la forma en la que la banca digital, a través de la prestación de canales no presenciales, ha ido reduciendo poco a poco la concepción de la banca tradicional.

Si bien, en los últimos años se ha incrementado el número de transacciones del sistema bancario a través de la banca digital, aún no se ha incorporado en nuestros hábitos la utilización de los servicios en línea que ofrecen los principales bancos del país. Según la ASOBAN, particularmente en la gestión 2018, el uso de la banca digital superó el 50 por ciento de las transacciones realizadas. Bajo este escenario, se pone en evidencia que el uso de medios de pago electrónicos, es cada vez más aceptado por el consumidor financiero y las entidades financieras están apuntando al uso de nuevas tecnologías para facilitar el acceso a sus servicios.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Respecto a los servicios que ofrece el Banco BISA, de acuerdo con información del periódico UrgenteBo (2018), los últimos datos publicados por esa entidad financiera, “han revelado que alrededor del 26% de las transacciones se realizan todavía en cajas”, mientras que el remanente se divide entre transacciones en cajeros automáticos y por internet. En esta publicación, también se señala que son los clientes de la nueva generación quienes conforme crecen como usuarios financieros adoptan a estos canales como preferidos. Asimismo, y en menor proporción se tiene a usuarios adultos mayores como usuarios de estos canales.

El Banco BISA, se ha caracterizado por sus constantes esfuerzos de modernización y por ubicarse a la vanguardia en la aplicación de tecnología de punta que facilite el proceso operativo a sus clientes y usuarios, a manera de simplificarles la vida.

Canales como la Banca por Internet, banca por Celular, banca Telefónica, aplicaciones móviles y banca por redes sociales datan de la gestión 2004. No obstante, la entidad financiera lanzó su banca por internet e-BISA, hasta 2017, cuando introdujo al mercado bancario un nuevo producto digital, el “BISA Neo”, una aplicación móvil inteligente, dirigida principalmente a sus clientes jóvenes.

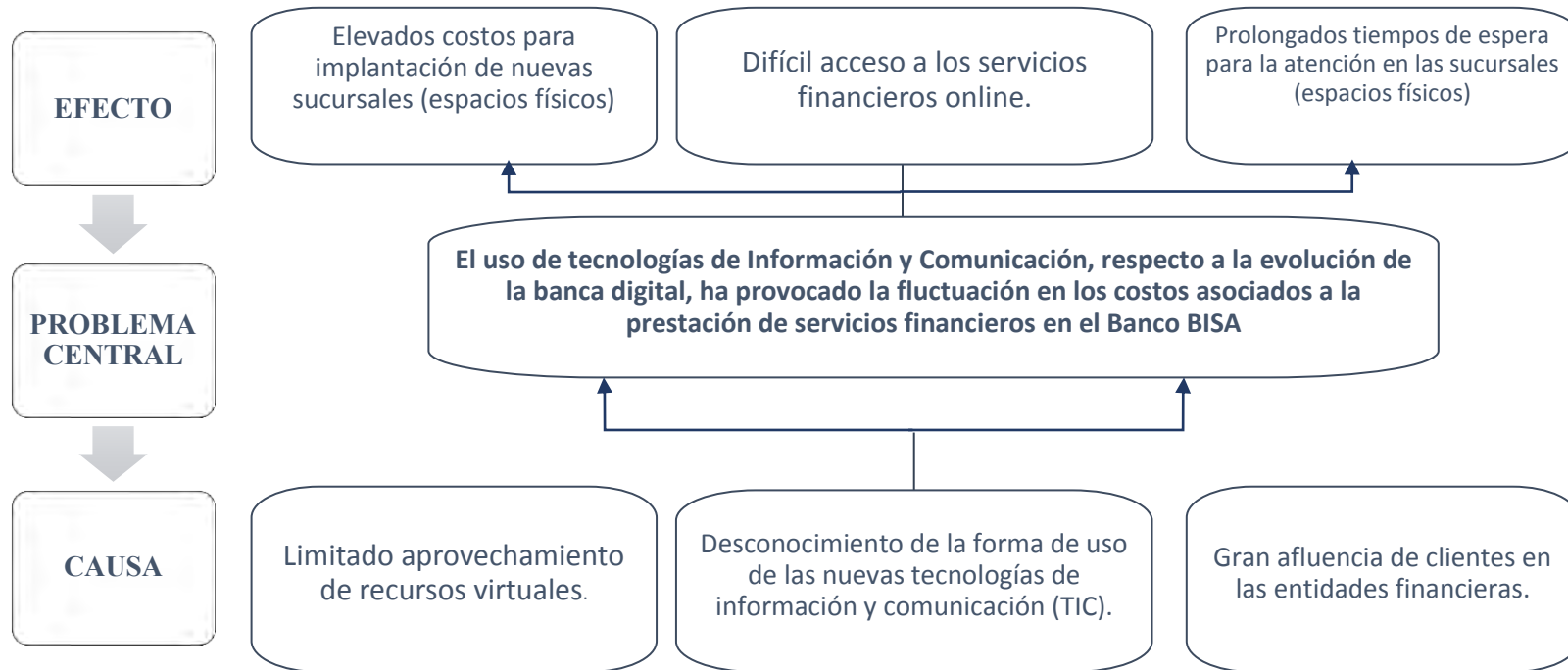
Se debe agregar que, aún existen ciertos desafíos, que como entidad financiera encara el Banco BISA, esto sin duda se relaciona con la demora en su crecimiento debido al bajo nivel de bancarización de la sociedad y el temor del usuario al uso, ya que la clave para el crecimiento exponencial en el futuro apunta a la prestación de servicios “omnicanal”, que prevé la preferencia por los pagos y transacciones online.

1.2.2 Formulación del problema

¿Existe una relación entre la evolución del uso de la banca digital y los costos asociados a los servicios financieros del Banco BISA?



Figura N° 1: Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia



1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Evaluar los resultados de los rubros “Activos intangibles”, y “Gastos de administración”, asociados a la intensidad del uso de los servicios financieros a través de canales no presenciales, como parámetro para medir el impacto de los servicios financieros del Banco BISA bajo esta modalidad, para las gestiones 2015 – 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico que refleje la evolución de la Banca digital en Bolivia.
- Identificar las principales partidas que puedan estar asociadas a los costos de operación del Banco BISA, respecto de la implementación de plataformas de servicios financieros online.
- Examinar el movimiento contable de la partida “Activos intangibles”, respecto al volumen de gastos en la cuenta “Programas y aplicaciones informáticas”.
- Evaluar la información disponible en las Encuestas de Servicios Financieros, respecto de la intensidad del uso del servicio de banca por internet y el volumen de transacciones a través de medios electrónicos.
- Analizar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de la banca tradicional y aquellos que ofrece la banca por internet.



1.4 HIPÓTESIS

1.4.2 Formulación de la Hipótesis

“Debido a los cambios en la concepción de la banca tradicional, a través uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC’s), se ha experimentado una disminución en los costos asociados a la prestación de servicios financieros del Banco BISA”.

1.5 VARIABLES

1.5.2 Operacionalización de variables

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL	Dependiente	Se define como el resultado medible o aproximado, de la preferencia por el uso del internet como medio para acceder a los servicios financieros de las entidades bancarias.	INTENSIDAD DE USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS POR INTERNET	-Preferencia del uso de banca por internet. - Acceso a la banca por internet -Incentivos para el uso de la banca online -Problemas frecuentes para acceder a la banca por internet



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
COSTOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	Independiente	Corresponde al volumen de gastos administrativos de las entidades bancarias.	- INCENTIVOS PARA LA IMPLEMENTACION DE OFICINAS VIRTUALES	Unidades Monetarias
INVERSIÓN EN COMPRA, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	Independiente	Volumen en unidades monetarias, que representa la cantidad de activos intangibles (licencias, software, etc.) que poseen las entidades bancarias	- INVERSIÓN EN ACTIVOS INTANGIBLES (Software, licencias, etc.)	Unidades Monetarias

Fuente: Elaboración propia

1.6 DELIMITACIÓN

1.6.1 Delimitación temporal

Para la realización del presente trabajo de investigación, se ha recurrido al examen de las partidas del grupo “Gastos de administración” y “Activos Intangibles”, además de otras cuentas de orden que guarden relación o expliquen los resultados del acceso a las TIC. Asimismo, a objeto del cumplimiento de los objetivos del estudio también se han evaluado los resultados de las Encuestas de Servicios financieros a objeto de encontrar evidencia respecto del uso y preferencia al realizar transacciones por internet.



1.6.2 Delimitación geográfica

Para la presente investigación, se considera como objeto del presente estudio al Banco BISA S.A. como institución financiera consolidada a nivel nacional, que posee sucursales y oficinas en todo el país.

1.7 JUSTIFICACIÓN

1.7.1 Justificación social

La presente investigación se enfoca en el análisis de la evolución de la banca digital como una nueva forma de prestación de servicios financieros, del cual prácticamente participa una gran parte de las entidades bancarias del sistema financiero en Bolivia. Dichas instituciones tienen actualmente presencia en Internet, adoptando diversas estrategias que, en muchos casos, han dado resultados positivos. Sin embargo, el establecimiento de medios digitales para la prestación de servicios, aun no se ha desarrollado completamente. En consecuencia, los problemas asociados a la seguridad al realizar transacciones en la red, no tienen una solución específica.

1.7.2 Justificación económica

Con base en los resultados de la evaluación respecto a la fluctuación de los costos, respecto a la improvisación de espacios físicos, gastos operativos u compra de software y servicios de mantenimiento de los espacios digitales, se identificaron algunos de los beneficios que ofrece el Banco BISA a través de la prestación de servicios financieros online.

1.7.3 Justificación metodológica

La metodología a utilizar, como instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de investigación, nos conducirá a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas que nos permitirán demostrar si los argumentos presentados son válidos.

A fin de obtener información sobre el objeto de estudio, respecto a incidencia de la evolución de la Banca Digital, respecto a la fluctuación de los costos asociados a los



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



servicios financieros, el método descriptivo, nos permitirá detallar algunas características fundamentales del problema de investigación, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.



CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

Para realizar un análisis de los factores que intervienen en la dinámica de la evolución de la Banca Digital en el sistema financiero de nuestro país. A continuación, se presenta una descripción de las cuentas contables que involucradas dentro del concepto de banca digital.

En fecha 30 de abril de 2009, a través de la Circular SB/624/2009, se introducen algunas modificaciones al Manual de Cuentas para entidades financieras, a fin de promover su aplicación y estricto cumplimiento. Asimismo, se adjunta la Resolución N° 101/2009 que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a dicho Manual de Cuentas en su Título II “Nomenclatura de cuentas” y el Título III “Descripción y dinámica”, mediante la incorporación de la cuenta “184.00 Activos intangibles”, como parte del Grupo “180.00 Otros Activos”, de igual forma se incorpora la subcuenta “485.05 Amortización de programas y aplicaciones informáticas”.

Esta disposición fue producto del informe de la Intendencia de Estudios y Normas quien manifestó que dentro del Manual de Cuentas para Bancos y Entidades Financieras no se contemplaba una cuenta que registre los denominados Activos intangibles, tal como se incluye en las Normas Internacionales de Contabilidad. Según dicho informe, esto ocasionaba que las entidades financieras registren sus programas informáticos con diferentes criterios de amortización, aspecto que podía provocar contingencias impositivas.

Asimismo, la Intendencia de Estudios y Normas sugirió que se posibilite la incorporación de normas y procedimientos contables aplicables a activos intangibles, acorde con prácticas y recomendaciones internacionales, además de considerar un solo criterio para ordenar el registro y clasificación de programas informáticos.



2.1 EL ACTIVO: CUENTAS DEL GRUPO “OTROS ACTIVOS”

Comprende bienes que no están afectados al uso de la entidad como bienes alquilados, bienes para uso del personal, etc., y las existencias de papelería útiles y materiales de servicio; cargos diferidos; y partidas pendientes de imputación transitorias que se encuentran en proceso de regularización. También se incluyen los activos intangibles adquiridos o desarrollados por la entidad.

Los criterios de valuación se encuentran en la descripción de las respectivas cuentas y subcuentas que integran este grupo.

2.1.1 ACTIVOS INTANGIBLES

En esta cuenta se registran los activos identificables, de carácter no monetario y sin apariencia física (inmateriales). La identificabilidad de los activos intangibles se manifiesta cuando sean separables de otros activos o se pueda disponer de ellos de forma individual, o surjan como consecuencia de un contrato u otro tipo de negocio jurídico. Estos activos deben tener en cuenta la potencialidad de generar utilidades en el futuro.

a) Criterios de reconocimiento y valoración:

Los activos intangibles se reconocen inicialmente por su costo, ya sea éste el de adquisición o de producción, y posteriormente se valoran por su costo menos la amortización acumulada, y menos cualquier pérdida por deterioro en valor.

El costo de adquisición o de producción se determina de la siguiente manera:

- 1) El costo de los activos intangibles incluye todos los desembolsos incurridos, tanto inicialmente en su adquisición o producción como posteriormente si tiene lugar una mejora o actualización de versiones, cuando en ambos casos se considere probable obtener beneficios económicos futuros de su utilización.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- 2) El costo de producción de un activo intangible desarrollado por la propia entidad comprende todos los costos directamente imputables. Los siguientes conceptos no son componentes del costo de producción.
 - a) Los gastos administrativos, salvo que su desembolso pueda ser directamente atribuido a la preparación del activo para su uso
 - b) Las ineficiencias, claramente identificadas, pérdidas operativas iniciales en las que haya incurrido antes de que el activo alcance el rendimiento normal esperado
 - c) Los gastos de formación de personal que ha de trabajar con el activo
 - d) Gastos de actividades formativas
 - e) Gastos de publicidad y otras actividades promocionales
 - f) Gastos de reubicación o reorganización de una parte o la totalidad de la entidad

La vida útil del activo intangible, no puede exceder del periodo durante el cual tiene derecho al uso del activo; si el derecho de uso es por un periodo limitado que puede ser renovado, la vida útil incluye el periodo de renovación solo cuando exista evidencia de que la renovación se realiza sin un costo significativo. La vida útil de un activo intangible no puede ser mayor a 5 años.

Los activos intangibles se amortizan sistemáticamente durante su vida útil con cargo a resultados.

a) Subcuentas

2.1.1.1 Programas y Aplicaciones Informáticas

En esta subcuenta se registra el valor neto de amortización de las inversiones de software, adquirido o desarrollado.

En el caso del software adquirido, la amortización estará en función a las características del tipo de software que se adquiere considerando lo siguiente:



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- 1) El software que además del costo de adquisición requiere de pagos de licencias anuales puede amortizarse en el tiempo determinado como vida útil, siempre y cuando exista evidencia de que el costo de las licencias subsecuentes no es significativo. Si el costo de las licencias anuales subsecuentes es significativo se imputa el pago inicial y las licencias anuales posteriores directamente a gastos. De igual forma el software que requiera sólo de licencias anuales se debe imputar directamente a gastos en forma anual. Entiéndase como significativo, el costo de las licencias subsecuentes por un monto mayor al 50% del costo de adquisición del software.
- 2) El software adquirido con un único pago puede amortizarse en el tiempo determinado como vida útil.

En el caso de software desarrollado internamente, si el desarrollo dura más de seis meses, se deben agrupar los gastos directamente imputables por periodos no superiores al mencionado plazo y amortizar los mismos a partir de los seis meses en que se incurrió en el primer gasto.

La entidad debe reconocer los programas informáticos desarrollados internamente como activo, únicamente cuándo se haya alcanzado su fase de desarrollo, entendida como aquella en que puede identificarse el activo intangible y demostrarse que puede generar beneficios económicos en el futuro, y se satisfagan los requisitos siguientes:

- La viabilidad desde el punto de vista técnico, de completar el software para que esté disponible para su uso futuro.
- La intención de terminar y utilizar el software.
- La capacidad de utilizarlo.
- La manera en que probablemente el software generará beneficios económicos futuros.
- La disponibilidad de recursos suficientes, tales como técnicos y financieros para completar el desarrollo y para utilizar el software.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- La capacidad para estimar de manera fiable los costos atribuibles a la fase de desarrollo del software.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en resultados del ejercicio en que se incurran.

No está permitida la reintegración, en forma de elementos del activo, de los desembolsos reconocidos previamente como gastos.

La sumatoria de las mejoras, actualizaciones y adiciones a las versiones originales para programas informáticos, en ningún caso pueden sobrepasar el valor de mercado o valor razonable de similares versiones en el mercado. En caso de que estas mejoras causaran que el activo supere el valor de mercado, la diferencia debe cargarse a resultados de la gestión. El método de amortización que se aplique debe reflejar el patrón de consumo esperado por la entidad de los beneficios económicos futuros del activo. Dicho método, que se debe aplicar consistentemente, se debe revisar al menos al final de cada ejercicio, debiendo modificarse cuando se produzca una variación significativa en el patrón de consumo esperado, en cuyo caso se debe tratar como un cambio en las estimaciones contables.

Alternativamente se puede aplicar el método de amortización de línea recta para un periodo estimado de vida útil de 5 años, el cual es coincidente con el periodo de vida útil establecido por las disposiciones tributarias para la determinación del IUE. (Artículo 27° del Decreto Supremo N° 24051)

Dinámica

Débitos:

Por el importe del software adquirido o producido.

Por el valor contabilizado cuando se deja de utilizar el bien o se procede a la venta.

Créditos:

1. Por la amortización con debito a :



- Gastos de administración
 - Amortización de cargos diferidos y activos intangibles
 - Amortización de programas y aplicaciones informáticas
2. Por el valor contable cuando se produce su venta o su baja

Cuentas Analíticas

- Valor de compra Programas y Aplicaciones Informáticas
- (Amortización Acumulada Programas y aplicaciones informáticas)

2.1.1.2 Gastos de desarrollo de Sistemas de Información

DESCRIPCIÓN: Registra el valor de origen de los gastos destinados al desarrollo de sistemas de información. Para poder registrar en esta subcuenta las Entidades de intermediación Financiera que requiere de autorización expresa en la ASFI.

Cuentas Analíticas

- Valor de origen
- (Amortización Acumulada)

2.1.2 PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN

2.1.2.1 Partidas Pendientes de Billetera Móvil

DESCRIPCIÓN: Se registra el importe de las órdenes de pago instruidas por el ordenante a través de su Cuenta Corriente o Cuenta de Caja de Ahorro, a favor de la cuenta de billetera móvil de un beneficiario o viceversa, en tanto el proceso de compensación no haya finalizado.

2.2 CUENTAS DEL GRUPO DE “PASIVOS”

Otra de las modificaciones al Manual de Cuentas para Entidades Financieras, se introdujo a través de la circular ASFI 431/2016 de 10 de noviembre de 2016, la cual mediante resolución ASFI 1064/2016, manifiesta la modificación de la denominación de



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



la subcuenta 211.16 “Cuenta de pago de billeteras móviles” por “Cuenta de billetera móvil”, en el marco del Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago y Compensación y liquidación emitido por el Banco Central de Bolivia.

Se incorporan las subcuentas 183.10 “Partidas pendientes de billetera móvil” y 244.07 “Partidas pendientes de billetera móvil”, para el registro del traspaso de fondos instruidos por un ordenante desde una Cuenta de billetera móvil a una Cuenta Corriente o Cuenta de Caja de Ahorro y viceversa, en tanto el proceso de compensación y liquidación no haya finalizado.

2.2.1 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO A LA VISTA

2.2.1.1 Cuenta de Billetera Móvil

DESCRIPCIÓN: Registra los importes recibidos de sus clientes con los que mantiene una relación contractual para realizar electrónicamente órdenes de pago. Subcuenta que será utilizada por las entidades autorizadas para brindar servicios de pago móvil.

Esta subcuenta se registra utilizando solamente el código de moneda nacional (M=1)

Dinámica

Débitos:

1. Por las órdenes de pago efectuadas

Créditos:

1. Por los importes recibidos



2.2.2 OTRAS CUENTAS POR PAGAR: PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN

2.2.2.1 Partidas pendiente de Billetera Móvil

DESCRIPCIÓN: Registra el importe de las obligaciones instruidas por las órdenes de pago de una Cuenta Corriente o Cuenta de Caja de Ahorro a favor de una cuenta de billetera móvil de un beneficiario o viceversa, en tanto el proceso de compensación no haya finalizado.

Por otro lado, respecto a las modificaciones al Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil, mediante Circular ASFI 548/2018, de 29 de mayo de 2018, se ponen en vigencia las modificaciones al REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL y al MANUAL DE CUENTAS PARA ENTIDADES FINANCIERAS.

En dicho reglamento se actualizan la referencia a la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia por: “Reglamento de Servicios de pago, instrumentos Electrónicos de pago, Compensación y Liquidación”. Asimismo, se incorpora la cuenta 242.13 “Repositorios Electrónicos – Billetera móvil” a efecto de que se registren en ésta los fondos que se mantienen de forma transitoria en los repositorios electrónicos de canal de distribución de billetera móvil.

2.2.3 DIVERSAS

2.2.3.1 Repositorios electrónicos – billeteras móvil

DESCRIPCIÓN: registra los fondos que se mantienen de forma transitoria en los repositorios electrónicos del canal de distribución de billetera móvil. Subcuenta que será utilizada por las entidades autorizadas para brindar servicio de pago móvil.

Esta subcuenta se registra utilizando el código de moneda nacional (M=1).



Dinámica

Débitos:

1. Por los fondos transferidos

Créditos:

1. Por los fondos recibidos

2.3 CUENTAS DEL GRUPO “GASTOS DE ADMINISTRACIÓN”

2.3.1 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

DESCRIPCIÓN: Representa los gastos devengados en el periodo, incurridos para el desenvolvimiento administrativos de la entidad.

Comprende los gastos de personal (retribuciones, cargas sociales, servicios al personal, etc.), servicios contratados a terceros (Computación, seguridad, etc.), seguros, comunicaciones y traslados, impuestos, mantenimiento y reparaciones, depreciación de bienes de uso, amortización de cargos diferidos y activos intangibles y otros gastos de administración (gastos notariales y judiciales, alquileres, energía eléctrica, agua y calefacción, papelería, útiles y materiales de servicio, etc.)

2.3.1.1 Gastos de Personal

DESCRIPCIÓN: En esta cuenta se registran los gastos devengados en el periodo por concepto de retribuciones al personal, directores y síndicos; las cargas sociales correspondientes, los intereses y recargos originados por cargas sociales; los refrigerios, uniformes, capacitación, otros servicios al personal como asistencia médica, atenciones, etc., y la depreciación y desvaloración de los bienes destinados al personal.

Dinámica

Débitos:

1. Por los gastos devengados en el periodo y no contabilizados a la fecha de la información, con crédito a :



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- **Otras cuentas por pagar**
 - **Diversas**
 - Subcuenta correspondiente o,
 - **Provisiones**
 - Subcuenta correspondiente o,
 - **Bienes diversos**
 - **Bienes para uso del personal**
 - **Depreciación acumulada de bienes para uso del personal**
2. Por los gastos pagados generados entre la fecha de la última información y la de pago.
 3. Por las reexpresiones de valor a la cotización del cierre, de los saldos de esta cuenta con crédito a :
 - Abonos por ajuste por inflación
 - Ajustes de gastos
 - Ajuste por inflación de gastos de administración

Créditos:

1. Por el saldo total al cierre de gestión, con debito a :
 - Utilidades o pérdidas del periodo o gestión según corresponda

Subcuentas

- Remuneraciones a directores y síndicos
- Sueldos, salarios y bonos
- Horas extras
- Asignaciones fallas de caja
- Viáticos
- Aguinaldo y primas
- Compensación vacaciones
- Asignaciones familiares
- Indemnizaciones por antigüedad
- Incentivos



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- Desahucio
- Personal contratado
- Honorarios a profesionales y técnicos
- Otras retribuciones
- Aportes por cargas sociales
- Intereses y recargos por cargas sociales
- Refrigerios
- Uniformes
- Capacitación
- Depreciación y desvalorización de bienes para uso del personal
- Otros servicios al personal

2.3.1.2 Servicios Contratados

DESCRIPCIÓN: En esta cuenta se registran los gastos devengados en el período por concepto de servicios contratados de computación, seguridad, asesoría legal externa, auditoría externa y otros.

Dinámica: Similar a la establecida para la cuenta Gastos de Personal.

Subcuentas

- Servicios de computación
- Servicios de seguridad
- Asesoría legal externa
- Auditoría externa
- Servicios de limpieza
- Consultorías contratadas
- Otros servicios contratados



2.3.1.3 Amortización de cargos diferidos y activos intangibles

DESCRIPCIÓN: En esta se registra la amortización del periodo de los gastos de administración diferidos que se informan en el activo en la cuenta Cargos Diferidos. Se incluye también la amortización de los Activos intangibles.

Dinámica

Débitos:

1. Por la amortización mensual de cargos diferidos y activos intangibles, con crédito a :
 - Otros activos
 - Cargos diferidos o activos intangibles
 - Subcuenta correspondiente
2. Por las re expresiones de valor a la cotización del cierre, de los saldos de esta cuenta con crédito a :
 - Abonos por ajuste por inflación
 - Ajuste de gastos
 - Ajuste por inflación de gastos de administración

Créditos:

1. Por el sado total al cierre de la gestión, con debito a :
 - Utilidades o perdidas del periodo o gestión según corresponda.

Subcuentas

- Amortización gastos de organización
- Amortización mejoras e instalaciones en inmuebles alquilados
- Amortización de otros cargos diferidos
- Amortización de gastos de desarrollo de sistemas de información
- Amortización de programas y aplicaciones informáticas



2.4 CUENTAS DEL GRUPO “OTROS GASTOS OPERATIVOS”

2.4.1 OTROS INGRESOS OPERATIVOS

DESCRIPCIÓN: Representa los ingresos operativos no derivados de la actividad principal de intermediación financiera. Comprende las comisiones por servicios sin riesgo prestado a terceros, las ganancias por operaciones de cambio y arbitraje, los ingresos por venta de bienes realizables, el rendimiento de las inversiones permanentes e ingresos operativos diversos.

2.4.1.1 Comisiones por servicios

DESCRIPCIÓN: En esta cuenta se registran los ingresos del periodo provenientes de comisiones por servicios prestados a terceros no originados en operaciones con riesgo para la entidad.

Las comisiones ganadas por servicios con riesgo se incluyen en el grupo Ingresos financieros, cuenta Comisiones de cartera contingente.

Dinámica

Débitos:

1. Por el saldo total al cierre de la gestión, con crédito a :
 - Utilidades o pérdidas del periodo o gestión según corresponda.

Créditos:

1. Por las comisiones generadas, con debito a:
 - Depósitos en cuenta corriente o
 - Caja, o
 - Comisiones por cobrar, según corresponda
2. Por las reexpresiones de valor a la cotización del cierre, de los saldos de esta cuenta con debito a :
 - Cargos por ajuste por inflación



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- Ajuste de ingresos
- Ajuste por inflación de otros ingresos operativos.

Subcuentas

- Comisiones importaciones
- Comisiones exportaciones
- Comisiones administración de Cuentas Corrientes
- Comisiones administración de Cuentas Fiscales
- Comisiones, giros, transferencias y órdenes de pago
- Comisiones recaudaciones tributarias
- Comisiones cheques certificados
- Comisiones cheques funcionario público
- Comisiones cheques Tesoro General de la Nación
- Comisiones administración de valores y bienes
- Comisiones valores al cobro
- Comisiones valores y bienes recibidos en consignación
- Comisiones administración de fideicomisos
- Comisiones consignación de cheques viajero
- Comisiones tarjetas de crédito
- Comisiones por operaciones bursátiles

CUENTAS ANALÍTICAS

- Comisiones por custodias de títulos valores
- Comisiones por administración de títulos valores
- Comisiones por transacción de títulos valores
- Comisiones por colocación de títulos valores
- Comisiones tarjetas de débito
- Comisiones banca a domicilio
- Comisiones cajeros automáticos
- Comisiones seguros
- Comisiones por administración de cartera
- Comisiones Billetera móvil
- Comisiones tarjeta prepagada



- Comisiones varias

En resumen, podemos señalar que a través de las modificaciones normativas de la ASFI desde la gestión 2006, se han ido introduciendo y actualizando cuentas en los distintos rubros contables a fin de facilitar el registro de transacciones por medios electrónicos, banca virtual o por internet, aspecto que debe ser considerado no solo por las entidades financieras, sino también por aquellas instituciones que utilizan la “billetera móvil” como medio de pago.

2.5 BANCA DIGITAL, BANCA ONLINE Y BANCA MOVIL

- **Banca digital:** Permite realizar trámites a través de internet, bajo esta modalidad, los usuarios se ahorran pasar por la oficina o sucursal física a través de un dispositivo móvil o un ordenador de forma rápida
- **Banca online:** Conocida también con el nombre de banca electrónica, es una modalidad de banca que completa y renueva su tradicional concepto al realizarse de manera electrónica mediante acceso a internet. Esta modalidad de servicios de la banca, supone la posibilidad de realizar múltiples operaciones bancarias sin necesidad de una sucursal física.
- **Banca móvil:** Bajo esta modalidad, los servicios financieros se dan a través de un teléfono móvil, permitiendo el acceso de información sobre la cuenta, pago de servicios, transferencias y otras operaciones de forma rápida y sencilla.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Hoy en día, muchas entidades bancarias están apostando por la especialización como vía para hacer crecer sus negocios y de ésta forma lograr satisfacer las necesidades de sus clientes. Dichos procesos de especialización, han dado lugar al surgimiento de otros competidores, con capacidades muchas veces superiores a la de la banca tradicional, de modo que quienes explotan su especialización, son capaces de prestar un servicio más rápido, mejor y a un menor costo.

Según Soto (2005), para optimizar dichos procesos, algunas entidades bancarias han lanzado depósitos instantáneos que incluso pueden abrirse online en pocos minutos, mientras que otros otorgan la posibilidad a sus potenciales clientes, de contar con entrevistas vía chat con los comerciales de un banco durante el proceso de apertura a fin de resolver sus posibles incidencias.

No hay duda de que la optimización de procesos aumenta las ganancias, sobre todo, a raíz de la reducción de costes a través de la eliminación, consolidación y automatización de tareas. Sin embargo, consideramos que se aprovechan las mayores ventajas cuando se tiene la visión completa de una actividad a lo largo de toda la organización. (Soto 2005, pág. 107)

Por otro lado, los bancos tienen una gran complejidad cuando hablamos de procesos internos e interconexiones. De modo que el contar con una múltiple cantidad de información, requiere sin lugar a dudas que los procesos se optimicen.

Sin lugar a dudas, la evolución de las TIC, también ha permitido cruzar la barrera para el comercio, debido a que mediante algunas instituciones financieras, se canalizan los pagos producto de las compras online, garantizando un ambiente de confianza, entre el proveedor y el cliente, que permite no solo reducir algunos costos adicionales que implica el acceso a un espacio físico de comercio, sino que también permite optimizar el tiempo.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Por otra parte, para las entidades bancarias, el acceso a los medios electrónicos ofrece la oportunidad de mejorar no sólo las relaciones con sus clientes, a través de la optimización de sus servicios, sino que también permite extender sus servicios a cualquier parte del país que cuente con una conexión a internet. Esta situación resuelve una gran cantidad de problemas, no solo respecto del acceso a la población a una oficina física, sino también asociado a los costos que supone el establecimiento de una sucursal en cada punto del país.

3.1 Evolución de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la economía del conocimiento y las entidades financieras.

La interacción entre la globalización y la revolución digital, ha alterado el flujo del crecimiento del sistema capitalista, situando a los flujos de información, comunicación y conocimiento en el centro del crecimiento y del desarrollo económico. Asimismo, impulsados por la consolidación del proceso de globalización, durante las últimas dos décadas, los mercados financieros han adquirido fuentes de crecimiento que no son propias de su actividad en el proceso de ahorro-inversión/consumo.

Las TIC, que comprenden, un conjunto de aplicaciones digitales de microelectrónica, informática, telecomunicaciones, optoelectrónica y los recientes avances de la biotecnología y nanotecnología, se han consolidado como tecnologías de utilidad general, constituyéndose en la infraestructura básica de cualquier actividad económica.

Su progresiva incorporación en la actividad económica se ha manifestado durante los últimos años desde diversas perspectivas. Como actividad económica las TIC, se consideran un sector productivo dedicado a la producción y comercialización de bienes y servicios caracterizados por una nueva propiedad técnica: oferta a través del proceso de digitalización.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Asimismo, los bienes y servicios de producción digital, elevan su participación como factor de producción en otras ramas de actividad, no solo en la industria, sino también en las empresas de servicios.

A manera de síntesis, se puede decir que la economía del conocimiento, no sólo se fundamenta en la aparición de un nuevo sector productivo, basado en la oferta de mercancías digitales, sino que sus efectos se expanden a través de una red de innovaciones que transforman significativamente las formas de producir, de trabajo y de interacción entre empresas; además de nuevas formas de distribución y consumo, nuevos mecanismos de inversión y financiación, etc.

A su vez, cabe señalar que la naturaleza específica de los productos y servicios financieros, intensivos en la utilización de información y conocimiento, hacen de las TIC un instrumento ideal para la generación de un proceso continuo de innovaciones de procesos y de productos.

(...) la irrupción de la banca electrónica y su encaje con la prestación tradicional de productos y servicios financieros ha generado un profundo proceso de transformación que, desde la vertiente de la oferta podemos resumir en tres elementos; a) en primer lugar, la aparición de entidades financieras independientes que operan exclusivamente a través de la red (banca virtual o *pure Internet bank*); b) en segundo lugar, la incorporación de servicios on-line a las prestaciones financieras tradicionales (*transactional on line banks*); y c) en tercer lugar, y como consecuencia de la asociación entre banca virtual, banca por internet y banca electrónica, la consolidación de la multicanal (*multichannel banks*), que complementa la actividad financiera tradicional con todo tipo de prestación de servicios con base digital. (Torrent, 2010, pág. 11)

En la misma obra, también se menciona que los mercados financieros se han consolidado de forma global, en efecto la transmisión electrónica de valores está transformando significativamente el sistema financiero internacional. Esta red global de funcionamiento, 24 horas al día y a escala mundial, favorece las posibilidades de desintermediación, acelera la capacidad de respuesta, favorece a las innovaciones en



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



productos y en procesos y sobre todo manifiesta a la información como un factor crítico en la toma de decisiones estratégicas y operativas del mercado. (pág. 17)

Los intermediarios financieros prestan e invierten los ahorros, canalizando dichos fondos a la inversión. Como facilitadores o comerciantes financieros, estos intermediarios proveen al mercado los servicios de información que facilitan las transacciones financieras, incluyendo en su prestación tanto la inversión directa de los ahorros como los mecanismos para la obtención de crédito.

Por otro lado, el sector financiero provee sistemas de pago a través de cheques y sistemas electrónicos como las tarjetas de crédito y de débito. Estos mecanismos permiten el funcionamiento más eficiente de los mercados financieros, contribuyendo a mejorar la eficiencia del sistema económico.

Según Torrent (2010), existen tres características que diferencian la oferta de productos y servicios financieros, bien sea a través de la canalización del ahorro o bien a través de los instrumentos de pago. En primer lugar la ubicuidad, es decir, la capacidad de colocar los fondos financieros en distintas aplicaciones a la vez, pues tanto las personas, como las empresas y los gobiernos necesitan financiamiento para cubrir el exceso de gastos. En segundo lugar, los flujos financieros asociados a los sistemas de pago también son ubicuos, mientras que la aparición de instrumentos digitales, como el depósito directo, los sistemas de pago de automático y el crédito en los puntos de venta, se han consolidado como instrumentos muy potentes utilizados muy frecuentemente, a través de tarjetas digitales de débito y crédito u otras aplicaciones de dinero electrónico, por gran cantidad de usuarios. En tercer lugar, los productos y servicios financieros tienen una inherente e ineludible dimensión temporal que no es frecuente en otro tipo de transacciones. (págs. 19-20)

Las transacciones financieras, como los créditos o las inversiones, implican una transferencia inicial de fondos y una expectativa que, en una fecha o fechas futuras, los



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



fondos serán retornados, por ejemplo, a través del retorno del crédito con sus intereses o a través del rendimiento de una inversión financiera.

Ya se ha señalado anteriormente que, con la revolución digital basada en el conocimiento, la interconexión en red y los flujos de información y conocimiento, se han convertido en pieza clave de la mejora competitiva de la actividad económica en general y del sector financiero en particular. De ahí que, gracias al uso de las TIC, los flujos de información y conocimientos se intercambian de forma más rápida, eficiente y barata, lo que tiene un impacto significativo en la estructura del sector financiero (Torrent, pág. 20).

En consecuencia, a grandes rasgos podemos resumir este proceso de transformación del sector financiero, a través de los siguientes elementos:

1. Cambios en la estructura del sector financiero. Con una mejor información, las entidades financieras pueden extender su actividad a un mayor número de operaciones en ámbito geográfico superior. Efectivamente, la disposición de gran cantidad de información financiera fiable, estandarizada y con un elevado nivel de confidencialidad, sobre los clientes y sus historiales –*credit scoring*– permite a las entidades financieras un aumento en la posibilidad de retorno de sus operaciones.

De hecho, la utilización de estos mecanismos informativos ha permitido al sector financiero un incremento substancial de sus operaciones de crédito, que se han extendido notablemente tanto por lo que respecta a su contenido (crédito hipotecario, crédito al consumo y crédito a pequeñas y medianas empresas) como en lo referente a la procedencia geográfica de los clientes. La consecuencia inmediata de este fenómeno es la combinación de un incremento de la competencia, en aras a la obtención de un mayor número de operaciones y de clientes, con un aumento de la dimensión empresarial, resultado de la posibilidad de realización de más operaciones y la captación de clientes a mayor distancia¹². Así pues, y tomando como ejemplo el caso de los EE.UU., aunque extensible para muchos otros países, la información disponible nos muestra que sus bancos son cada vez menos, más grandes e internacionalizados, al mismo tiempo que estas entidades incrementan ostensiblemente su tamaño relativo.



2. Mejoras en la gestión y evaluación del riesgo. La segunda faceta de la expansión y el cambio financiero motivado por la generalización de la economía del conocimiento es la de la seguridad de los activos, que previamente eran propiedad de las entidades financieras.

3. Internacionalización de los mercados de capitales y del sector financiero. El crecimiento de las transacciones financieras también se manifiesta con la expansión del proceso de internacionalización de los mercados de capitales.

4. Expansión financiera. Otra importante manifestación de los cambios del sector financiero es el importantísimo crecimiento de la disposición de nuevos instrumentos de pago, cómo el uso de tarjetas de débito y crédito e, inclusive, la aparición de nuevas aplicaciones de dinero electrónico (*e-money*), como las tarjetas inteligentes o *smart cards* o los sistemas de pago a través de aplicaciones móviles.

5. Las finanzas de la nueva economía. Ya hemos señalado que una parte substancial, aunque no toda, de la expansión de la economía del conocimiento es el crecimiento y la expansión de las empresas de alta intensidad tecnológica, vinculadas con la producción y comercialización de las tecnologías de la información y la comunicación. (Págs. 21-28)

En resumen, la estructura del sector financiero ha ido cambiando de acuerdo con la tendencia, es decir la expansión del número de oficinas y los cambios en las cuotas de mercado. También cabe destacar el crecimiento de las empresas extranjeras cotizadas en los dos principales índices bursátiles de los EE.UU., en este sentido la internalización de los mercados de capitales pone claramente de relieve los intercambios internacionales de acciones entre inversores de EE.UU. y el resto del mundo.

Por otra parte, las tarjetas inteligentes se están revelando, sin duda como un instrumento de pago con una creciente utilización por parte de los usuarios. Estas tarjetas contienen un pequeño ordenador con capacidad de proceso y memoria. No obstante, cabe mencionar que todavía persisten problemas de compatibilidad y seguridad que continúan limitando la expansión de los productos y servicios financieros más modernos.



A pesar de las crisis económicas que se han atravesado a lo largo de la historia, el sector financiero ha jugado una parte importante en la expansión de la economía, no solo a través de la provisión del capital riesgo y el acceso a los mercados de capitales de renta variable a partir de la suscripción de acciones, sino también a través de la evolución de los medios de pago.

3.2 Banca virtual, Banca Online y Banca electrónica.

En un contexto de profunda transformación, el uso creciente de las tecnologías de la información y la comunicación ha generado, la aparición de las nuevas líneas de negocio para el sector financiero, caracterizadas por la utilización de nuevos canales telemáticos de producción y comercialización. Por lo tanto es necesario conocer las diferencias existentes entre banca on-line, banca virtual y banca electrónica.

Según Torrens (2010), se entiende por banca on-line, la línea de negocio de las entidades financieras dedicada a operar con productos y servicios transaccionales a través de la red, desde los más sencillos, como consulta de saldos y movimientos, a los más sofisticados, como el descuento electrónico de papel, la contratación de seguros o hipotecas o el arbitraje en los mercados de valores. (pág.29)

En ese sentido, la presencia del internet, a través de la disposición de una página Web y el suministro de información comercial, no está sujeta a la consideración de la banca on-line. La actividad bancaria on-line supone la transacción de bienes y servicios a través de la red y, por consiguiente, para su consideración debe manifestarse actividad de negocio.

La banca virtual, por su parte, es un tipo específico de banca on-line. Además, en el caso de la banca por Internet no se suponía ninguna especificación sobre la presencia física de la actividad. En la banca virtual, las entidades financieras operan únicamente a través de Internet. Esta situación, sin embargo permite el contacto empresa-cliente a través de otros canales digitales de comunicación, como la telefonía fijas o móvil.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Por otra parte, la banca virtual carece de sucursales tradicionales, si bien el cliente puede utilizar las oficinas de entidades de grupo, en caso de que existan, la operativa básicamente debe realizarse a través de la red, con independencia del modo de acceso, el cual se deja abierto a todas las posibilidades tecnológicas existentes, ordenadores fijos y portátiles, telefonía móvil, televisión, etc.

Finalmente, se entiende por banca electrónica o e-banca, como un concepto más amplio que el de la banca on-line, ya que integra en la operativa de la prestación de bienes y servicios financieros, cualquier tecnología disponible, siempre y cuando esta tenga una base digital. Asimismo, forman parte de la operativa de la banca electrónica, la actividad realizada a través de los cajeros automáticos (ATM), los terminales de los puntos de venta, las líneas telefónicas digitales- tanto a través de voz como a través de los denominados *property PC*, esto es, la conexión directa del usuario con la red interna del banco, sin empleo de Internet, e inclusive los recientes servicios prestados a través de la banca por ordenador o la telefonía móvil. (Torrent, 2010, pág. 30)

Algunos dispositivos, productos, servicios y medios de pago que corresponden a la banca electrónica son los siguientes:

- **Dispositivos ATM (Automated Teller Machine)**

Terminales electrónicas que proveen las instituciones financieras y otras empresas que permiten a los consumidores retirar efectivo de sus cuentas bancarias, imponer depósitos, consultar saldos y movimientos y realizar transferencias de fondos.

- **Banca por ordenador (Computer banking)**

Servicios bancarios accesibles a los consumidores a través de una conexión por Internet a un centro de computación de la entidad financiera, con el objetivo de realizar operaciones financieras, recibir y pagar cuentas, etc. Adicionalmente, un conjunto de servicios financieros pueden ser accesibles a través de Internet, por ejemplo el pago de las cuentas de la tarjeta de crédito a través de una tarjeta de crédito emitida por la Web.



- **Tarjeta o cheque de débito (Debit or check card)**

Medio de pago que utiliza un dispositivo ATM o un terminal en el punto de venta (*Point of-Sale*, POS) que permite al consumidor la obtención directa de fondos a deuda desde su cuenta o la del banco. Algunos proveedores de servicios financieros, como los cajeros de cheques o los expendedores de cambio de divisas, hacen negocio a través de las denominadas tarjetas de débito (*debit cards*), que no se vinculan a una cuenta de depósito, pero que realizan funciones de tarjeta de depósito de valor.

- **Depósito Directo (Direct Deposit)**

Medio de pago a través del cual una organización, como una empresa o una administración, remunera fondos, como el pago de beneficios, a través de una transferencia directa. Los fondos son transferidos directamente en la cuenta del banco del consumidor.

- **Pago directo - Pago electrónico en cuenta (Direct Payment- Electronic Bill Payment)**

Medio de pago que permite al consumidor el pago de cuentas a través de transferencias electrónicas de fondos. Los fondos son electrónicamente transferidos desde la cuenta del consumidor a la cuenta del destinatario. El pago directo difiere del débito preautorizado en el sentido que el consumidor debe iniciar cada transacción directa de pago.

- **Presentación y pago de cuentas electrónicas (Electronic Bill Presentment and Payment)**

Instrumento de pago de cuentas mediante la presentación a un cliente on-line vía email o vía la noticia en la cuenta de e-banking. Después de la presentación de la cuenta, el cliente puede pagar la factura a través de la red si lo considera conveniente. El pago es electrónicamente deducido de la cuenta del cliente.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- **Conversión electrónica de cheques (Electronic Check Conversion)**

El proceso a partir del cual la información contenida en un cheque (código, número de cuenta y montante de la transacción), es convertida a un formato electrónico con el objetivo de realizar una transferencia electrónica de fondos en el momento desde una cuenta.

- **Transferencia electrónica de fondos (Electronic Fund Transfer, EFT)**

Movimiento de dinero o créditos de una a otra cuenta a través de un medio electrónico.

- **Tarjeta de nómina (Payroll Card)**

Tipología de tarjeta de depósito de valor emitida por la empresa en lugar del pago de cheques, que permiten al trabajador acceder al pago a través de dispositivos ATM o en las terminales del punto de venta. El empresario añade el valor del pago al trabajador en la tarjeta electrónica.

- **Débito preautorizado-Pago electrónico automático (Preauthorized Debit-Automatic Bill Payment)**

Medio de pago que permite al consumidor la autorización automática de un pago regular con recurso a su cuenta en una fecha específica y, usualmente, por una cantidad determinada (por ejemplo, pagos del coche, hipotecas y otros). Los fondos son electrónicamente transferidos desde la cuenta del consumidor a la cuenta del destinatario.

- **Tarjeta de prepago (Prepaid Card)**

Tarjeta de depósito de valor, en la cual el valor monetario es recompensado y por el cual el consumidor ha emitido el pago por adelantado.

- **Tarjeta Smart (Smart Card)**

Tipo de tarjeta de depósito de valor que incorpora uno o más chips, lo que permite almacenar datos, realizar cálculos o procesar propósitos especiales, como la validación



de los números de identificación, autorizar gastos, verificar los movimientos y los saldos de las cuentas, y emitir informes personales. La memoria de este tipo de tarjetas se actualiza a medida que se va utilizando. El microprocesador o el chip incorporado pueden emitir documentación física, como el valor de los fondos remanentes en la tarjeta. Este tipo de tarjetas también pueden ser utilizados en sistemas cerrados, como los sistemas de tránsito, o en sistemas abiertos, como las redes MasterCard o Visa.

- **Tarjetas de depósito de valor (Store-value card)**

Tarjeta en la que el valor monetario es almacenado, o bien a través de un prepago realizado por el consumidor o a través de un depósito realizado por la empresa o cualquier otra entidad. En su propósito más simple, este tipo de tarjetas cuentan con una misma entidad que emite y acepta la tarjeta, y los fondos de la tarjeta representan un prepago de determinados bienes o servicios, por ejemplo las tarjetas telefónicas. En una visión limitada estas tarjetas están generalmente restringidas a puntos identificados de venta en una determinada localización, por ejemplo las máquinas expendedoras en las Universidades. En su versión más amplia, estas tarjetas pueden ser utilizadas para un amplio conjunto de provisión de servicios y un gran rango de propósitos.

3.3 De la banca electrónica a la banca multicanal.

Según lo descrito por Torrent (2010), la irrupción de la banca electrónica y su encaje con la prestación tradicional y servicios financieros, como se ha señalado anteriormente, ha generado un profundo proceso de transformación que se puede resumir en tres elementos: a) la aparición de entidades financieras independientes que operan exclusivamente a través de la red; b) en segundo lugar, la incorporación de servicios online a las prestaciones financieras tradicionales y minoristas y c) como consecuencia de la asociación entre banca virtual, banca por internet y banca electrónica, la consolidación de la banca multicanal, que complementa la actividad financiera con servicios que cuentan con una base digital. (pág. 32)



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Las ventajas que en términos de eficiencia y ampliación de la cuota de mercado, ofrecen los servicios financieros electrónicos, en términos de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación son crecientes y muy importantes. En efecto la prestación de servicios financieros electrónicos que, además de Internet, incluye el proceso digital de innovación en medios de pago –como las tarjetas de crédito, los cajeros automáticos y los terminales de punto de venta-, así la aparición de nuevos canales de intermediación- como teléfonos móviles, dispositivos PDA, televisión y otros-, ha generado una gran cantidad de iniciativas en el negocio. (Torrent, 2010, pág. 33)

El desarrollo de la banca electrónica, también ha contribuido significativamente a la reducción de los costes de transacción y de asimetrías de información. En efecto, la utilización de la banca digital permite la disminución de los costes de comunicación, computación y procesos de datos y, desde la perspectiva del cliente, supone un acceso más rápido, sencillo y homogéneo a la información financiera.

La potencialidad de la banca electrónica ha sido utilizada, fundamentalmente, en el remplazo de las tecnologías tradicionales de crédito a familias y a pequeñas y medianas empresas, que se basaban en la relación de proximidad con el cliente. “La utilización de nuevos sistemas de scoring automático permite la transferencia de información sobre el prestatario potencial a las agencias especializadas de evaluación financiera – rating- que, por su parte, evalúan el riesgo de la posible operación a partir de los datos disponibles en un amplio y segmentado universo computarizado de clientes.”(Torrent, 2010, pág. 34)

Con la introducción de estos nuevos instrumentos, se ha generado un importante cambio estructural en la actividad financiera, debido a que los procesos automáticos de análisis de datos y evaluación del riesgo reducen los problemas de asimetrías de información, vinculados a la liquidez de los préstamos.

La consolidación de la banca electrónica permite la generación de economías de escala y en consecuencia la reducción de barreras de acceso a la intermediación financiera. La



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



concordancia de los distintos canales de la misma actividad financiera y los procesos de innovación vinculados con la banca electrónica tienen que ver fundamentalmente con dos aspectos: a) la reducción de la importancia de la distancia y el tiempo en los mercados financieros minoristas; y b) los cambios en los niveles de crecimiento, integración y consolidación de la propia actividad financiera.

No cabe duda de que el potencial de crecimiento del crédito electrónico es muy elevado, ya que en un proceso de competencia, integración y consolidación financiera como el actual; el ahorro de costes, la dilución de las barreras de entrada y la posibilidad de ofrecer nuevos servicios de intermediación, no solo sitúan a la banca electrónica en una situación privilegiada para absorber notables cuotas de mercado, sino también permite el acceso al segmento minorista.

En síntesis, la profundización del proceso de transformación de la actividad financiera, depende de las complementariedades alcanzadas entre las distintas opciones tecnológicas de la intermediación financiera y, como no, de las condiciones estratégicas, organizativas y productivas de la entidad financiera y de su entorno. En este sentido, no cabe duda que la tendencia general observada en las tecnologías de la información y la comunicación que avanzan hacia un conjunto convergente de aplicaciones digitales compatibles e independientes en los equipos utilizados favorecen la innovación de productos y servicios financieros con base digital.

3.4 Usos y resultados del acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación en las entidades financieras.

En la actualidad existe un importante consenso acerca del papel central que han adquirido los productos intangibles en la explicación de la expansión económica y la capacidad competitiva de los agentes económicos y los distintos sectores económicos. De esta manera, la vinculación entre productos intangibles y la competitividad se fundamenta en el uso productivo del conocimiento, que potenciado por las TIC, contribuye a la generación de innovaciones, la eficiencia organizativa, la calidad del



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



capital humano y la mejora de la relación a la gestión de la demanda a través de nuevos y mejorados productos.

Las TIC, permiten a las empresas invertir y financiarse de manera más productiva, asimismo, la aplicación productiva de las TIC incide en la configuración del flujo de inversión y financiación de las empresas. Las mejoras en la gestión y en la capacidad de generar información relevante sobre temas económicos y financieros, así como los avances en la comunicación de los agentes que participan en el proceso de capitalización.

La inversión y el uso de las TIC, ha generado importantes modificaciones estratégicas, organizativas y productivas en el sector financiero, entre las que destacan los cambios en el ámbito de las operaciones internas y las modificaciones de la relación con los clientes y proveedores, asimismo, se puede decir que, han impulsado la creación de nuevos productos y servicios.

A menudo la banca on-line permite ofrecer servicios financieros a menor coste. Asimismo si el objetivo de la entidad financiera es captar nuevos clientes, el marketing es más agresivo.

Hoy en día, la tecnología incluso permite al acceso a la información sobre el desempeño de las instituciones financieras mediante evaluaciones de los distintos indicadores a través de la Web. Una de las compañías que realiza estas calificaciones, es *AQmetrix*, compañía especializada en calificar la calidad de servicio (QoS) ofrecidos por la Banca Online.

Mediante *AQmetrix*, se realizan calificaciones de carácter trimestral y están basadas en más de 60.000 variables y 500.000 mediciones por periodo de calificación cuyo resultante se divide en dos elementos de calificación y de servicio: el performance y la oferta de productos de cada entidad.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



El *performance*, es la primera letra de calificación, que corresponde a la prestación del servicio a través de tres grandes apartados:

1. **Disponibilidad:** monitorización 4x24x7 zonas públicas y transaccionales tanto de los servicios vía Internet como vía móvil.
2. **Atención al cliente:** seguimiento diario de los diferentes canales de soporte (teléfono, correo electrónico o chat, entre otros)
3. **Navegación y diseño:** test permanente de la rapidez, del tratamiento de la información y de la seguridad, de la compatibilidad con diferentes navegadores, sistemas operativos y terminales móviles (test semanal), entre otros.

La *oferta de productos de la entidad financiera a sus clientes* es la segunda letra de calificación y define el "Nivel de Uso" de la Entidad (A-B-C). Con más de 1.800 variables objetivas por entidad calificada, el modelo de calificación de la oferta está basado en referencias de carácter universal provenientes de todas las áreas de negocio (Europa y América). Las Áreas de Negocio se estructuran en función de los diferentes perfiles de cliente de las entidades financieras: Particulares, Empresas, etc.

Si bien las entidades financieras ofrecen sus productos a través de un sistema multicanal, el conjunto de servicios o prestaciones adicionales que pueden ofrecerse varía en función del grado de desarrollo tecnológico que incorpore cada entidad.

Por otra parte, Torrens (2010), en relación con las TIC y los sistemas de pago, señala que la presencia de algunas instituciones que ofrecen dos instrumentos para uso exclusivo en el comercio electrónico: el servicio de TPV virtual y la tarjeta monedero virtual. Donde la pasarela de pago, actúa de puente entre el comercio y las entidades financieras que procesan la información y el internet cumple la misma función que los sistemas tradicionales de cobro mediante tarjeta de crédito. Las pasarelas de pago virtual más conocidas son PayPal, MoneyBookers y Cyberpac, Google Wallet, etc. Así



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



este tipo de productos ayudan a incrementar la confianza de los usuarios de internet en el proceso de compra virtual. (pág.97)

En el ámbito de las transacciones financieras, y en especial de las digitales, es el tema de la seguridad, sobre todo después del creciente número de denuncias de *phishing*. Motivo por el cual muchas entidades financieras proporcionan consejos y precauciones a objeto de generar un ambiente de confianza entre la entidad financiera y el usuario final.

Algunas de las precauciones generales, como no facilitar los datos a través de correo electrónico o bien disponer del software de seguridad adecuado, son precauciones que todo consumidor de servicios financieros, debería conocer. Asimismo, las entidades financieras ofrecen el servicio de envío de SMS al móvil del usuario para cualquier movimiento en sus cuentas.

El acceso a través de Internet a las cuentas del usuario se protege mediante una combinación de clave de usuario y contraseña, que se debe facilitar antes de entrar en una sesión. Las entidades financieras emplean, además, como sistema de seguridad adicional, y para las operaciones de riesgo, un mecanismo de protección conocido habitualmente como *firma electrónica*. Por ejemplo, cuando un usuario desea realizar una transferencia entre cuentas se le solicita que se identifique. Esta identificación se lleva a cabo de distintas maneras en función del banco: unas entidades utilizan teclados virtuales, otras una tarjeta de coordenadas, otros dispositivos físicos que generan claves de un solo uso, etc. El denominador común de todos los sistemas de firma es que están destinados a identificar al usuario que realiza la operación, para esa operación en particular. (Torrent, 2010, pág. 98)

En resumen, sin duda la banca electrónica proporciona importantes ventajas tales como: a) un servicio sin limitaciones de tiempo y espacio; b) el accesos a una oficina virtual; c) reducción de costes financieros para el cliente; y d) un proceso continuo de innovación financiera en la búsqueda de una rápida adaptación la demanda.



3.5 Análisis de la composición de los rubros contables sujetos de estudio

3.5.1 El Activo

De acuerdo con la Norma Internacional de contabilidad N° 38 (NIC), un activo es un recurso:

- (a) controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados; y*
- (b) del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.*

Según Ávila (2007), “En contabilidad se le denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes que son propiedad del negocio.”

Asimismo, estos bienes y derechos de que dispone la empresa para el desarrollo de sus actividades deben ser agrupados tomando en cuenta la finalidad inmediata para la cual fueron adquiridos, o atendiendo a su mayor o menor grado de disponibilidad.

De acuerdo con lo anterior, se identifican tres grandes grupos del activo: Activo Circulante, Activo Fijo, Activo diferido o Cargos diferidos.

- **Activo Circulante:** Este grupo está formado por todos los bienes y derechos con los cuales la empresa lleva a cabo directamente sus operaciones principales en rotación o movimiento constante y que tienen como principal característica su fácil conversión en dinero.
- **Activo No circulante:** Este grupo está formado por todos aquellos bienes y derechos de propiedad del negocio, que tienen cierta permanencia o fijeza, que se han adquirido para ser usados y no ser vendidos, es decir, su finalidad es prestar un servicio a la empresa. Estos activos se dividen en dos:
 - **Tangible:** Bienes y materiales que pueden percibirse físicamente.
 - **Intangibles:** Son todos los bienes y derechos que no pueden ser palpables; es decir, que no son físicos.



- **Activo Diferido o Cargos diferidos:** Este grupo está formado por todos aquellos gastos pagados por anticipado de los que se espera recibir un servicio, o por la adquisición de un bien material que no se consume de inmediato, sino permanentemente.

3.5.1.1 Activos Intangibles

Los activos intangibles, son activos no monetarios identificables que carecen de sustancia física. Respecto a su adquisición o desarrollo, mantenimiento o mejora, las entidades emplean recursos, o incurren en pasivos, a fin de contar con recursos intangibles tales como el conocimiento científico o tecnológico, el diseño e implementación de nuevos procesos o nuevos sistemas, las licencias o concesiones, la propiedad intelectual, los conocimientos comerciales o marcas.

Asimismo, algunos activos intangibles pueden estar contenidos en, o contener, un soporte de naturaleza o apariencia física, como es el caso de un disco compacto (en el caso de programas informático), de documentación legal (en el caso de una licencia o patente) o de una película (IASB, 2004, pág. 2).

Los activos intangibles son fuentes no monetarias de beneficios económicos futuros, que generalmente no tienen sustancia física o naturaleza financiera, asimismo son susceptibles de generar o sufrir decrementos en el futuro.

Los activos son uno de los principales medios para la creación de valor de una empresa. Sin embargo, en lugar de concentrarse solo en recursos tangibles (activos fijos, maquinaria, entre otros.), hoy en día, la estrategia las empresas se centra en la inversión en activos intangibles. Estos bienes tienen importancia significativa en una empresa, dado que estos determinan los beneficios económicos futuros, de manera directa o indirecta, favoreciendo los flujos de efectivo, teniendo la capacidad de reducir costos en el futuro (Delgado Martínez, 2010).



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



La NIC 38 reconoce los activos intangibles adquiridos, debido a que se consideran los bienes pagados y/o generados internamente luego de haber superado la etapa de factibilidad comercial. Mantilla B (2015), Cañibano y Sánchez (2004) sostienen que la información proporcionada respecto a los intangibles por los informes financieros tradicionales, no satisface la necesidad de los usuarios, existe una relación entre inversiones intangibles y futuras ganancias, que genera un riesgo oportunista por parte de los directivos por la información privilegiada.

A continuación, se presentan ciertos criterios, para la identificación de activos intangibles, cuyo uso se recomienda como referencia o herramienta cuando se adquiere un negocio y que, por lo tanto, deben ser reconocidos por separado. Además, debe tenerse un cuidado especial a la hora de clasificar los activos como intangibles u otro tipo de activos, lo cual debe efectuarse dependiendo del destino final de cada uno de ellos.

Cuadro N° 2: Criterios para la identificación de activos intangibles

Tipo de Activo	Base de Reconocimiento
Marcas registradas, nombres comerciales, marcas de servicio o certificación.	Derechos legales o contractuales
Imagen de mercado (colores de identificación, formas o diseño de empaque, spots publicitarios, cabeceras de periódicos, presencia en localidades geográficas y mercados).	Derechos legales o contractuales
Nombres de portales o “Sitios de red” en Internet.	Derechos legales o contractuales
Acuerdos de no competencia (con vendedores de la entidad adquirida).	Derechos contractuales

Fuente: Elaboración propia en base a las **Normas de Información Financiera (NIF) 2017**



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Asimismo, la NIC 38, señala que un activo satisface el criterio de identificabilidad incluido en la definición de activo intangible cuando:

- a) Es separable, esto es, es susceptible de ser separado o escindido de la entidad y vendido, cedido, dado en explotación, arrendado o intercambiado, ya sea individualmente o junto con el contrato, activo o pasivo con los que guarde relación; o
- b) Surge de derechos contractuales o de otros derechos legales, con independencia de que esos derechos sean transferibles o separables de la entidad o de otros derechos u obligaciones (IASB, 2004, pág. 5)

Respecto de los activos intangibles, un aspecto crucial de los intangibles es dilucidar si sus costos de adquisición o producción propia, pueden ser reconocidos como activo y reflejados en el estado de situación financiera o por el contrario cargarse como un gasto.

Los desembolsos más recurrentes que realizan las entidades son: los programas informáticos, las patentes, los derechos de autor, las películas, las listas de clientes, los derechos por servicios hipotecarios, las licencias de pesca, las cuotas de importación, las franquicias, las relaciones comerciales con clientes o proveedores, la lealtad de los clientes, las cuotas de mercado y los derechos de comercialización (IASB, 2004).

La medición errónea o insuficiente de los intangibles, debido al uso de modelos clásicos de gestión y difusión de la información contable, están quedando obsoletos y pueden llevar a una asignación no eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros, tanto por parte de las empresas como sus proveedores de bienes, servicios y capitales. No solo las empresas, si no las instituciones de educación superior están en búsqueda de desarrollar su capacidad de valorar, gestionar y dar a conocer sus intangibles.

Respecto del Control de los activos intangibles, la NIC N° 38 señala que, una entidad controlará un determinado activo, si la entidad tiene el poder de obtener los beneficios económicos futuros que provengan del recurso subyacente, y además pueda restringir el



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



acceso a terceros a esos beneficios. La capacidad que la entidad tiene para controlar los beneficios económicos futuros de un activo intangible, provienen normalmente de derechos de tipo legal que son exigibles ante los tribunales. En ausencia de tales derechos de tipo legal, será más difícil demostrar control sobre el activo. Sin embargo, la exigibilidad legal de un derecho no es una condición necesaria para la existencia de control, puesto que la entidad puede ser capaz de controlar los beneficios económicos de alguna otra manera.

Los activos intangibles pueden generar beneficios económicos futuros provenientes de ingresos ordinarios de la venta de productos o servicios; tal es el caso de una marca, que con solo su nombre se posiciona en el mercado; otras formas de generar utilidades es la reducción de costos en los procesos productivos o administrativos tal es el caso del uso de fórmulas secretas o mediante el uso de «know how» que les permite ahorrar costos.

En caso una partida no asegure beneficios económicos futuros debe ser reconocida como gasto. La naturaleza de los activos intangibles es tal que, en muchos casos, no existe posibilidad de realizar adiciones al activo en cuestión o sustituciones de partes del mismo. Consiguientemente, la mayoría de los desembolsos posteriores se hacen, probablemente, para mantener los futuros beneficios económicos esperados incorporados a un activo intangible existente, pero no satisfacen la definición de activo intangible ni los criterios de reconocimiento.

Los conocimientos técnicos pueden dar lugar a beneficios económicos futuros. Si una empresa tiene registrados legalmente conocimientos como la propiedad intelectual o el derecho de copia, la restricción de los acuerdos comerciales entre otros, la empresa llevará un control de los beneficios productos de los conocimientos mencionados anteriormente. (IASB, 2004, pág. 5)

Entre los beneficios económicos futuros procedentes de un activo intangible se incluyen los ingresos ordinarios procedentes de la venta de productos o servicios, los ahorros de coste y otros rendimientos diferentes que se deriven del uso del activo por parte de la



entidad. Por ejemplo, el uso de la propiedad intelectual, dentro del proceso de producción puede reducir los costes de producción futuros, en lugar de aumentar los ingresos ordinarios futuros. (IASB, 2004, pág. 6.)

Es difícil asignar los desembolsos posteriores directamente a un activo intangible, y no al negocio en su conjunto. En raras ocasiones, los desembolsos posteriores efectuados tras el reconocimiento inicial de un activo intangible adquirido o después de completar un activo intangible generado internamente se reconocerán como parte del activo en libros.

3.5.1.1.1 Valoración de un activo intangible

De acuerdo con la NIC N°38, las entidades utilizarán su juicio para evaluar el grado de certidumbre asociado al flujo de beneficios económicos futuros que sean atribuibles a la utilización de un activo, a partir de evidencia disponible en el momento del reconocimiento inicial, otorgando un mayor peso a la evidencia procedente de fuentes externas.

Un activo intangible se valorará inicialmente por su coste.

1. Adquisición independiente

Normalmente, el precio que paga la entidad para adquirir de forma independiente un activo intangible refleja las expectativas acerca de la probabilidad de que los beneficios económicos futuros incorporados al activo fluyan a la entidad. En otras palabras, el efecto de la probabilidad se refleja en el coste del activo. Por tanto, el criterio de la probabilidad como requisito para su reconocimiento, se considerará siempre satisfecho en el caso de los activos intangibles adquiridos de forma independiente.

El coste de un activo intangible adquirido de forma independiente comprende:

- a) el precio de adquisición, incluidos los aranceles de importación y los impuestos no recuperables que recaigan sobre la adquisición, después de deducir los descuentos comerciales y las rebajas; y



- b) cualquier coste directamente atribuible a la preparación del activo para su uso previsto.

El reconocimiento de los costes en el importe en libros de un activo intangible finalizará cuando el activo se encuentre en el lugar y condiciones necesarias para operar de la forma prevista por la dirección. Por ello, los costes soportados por la utilización o por la reprogramación del uso de un activo intangible no se incluirán en el importe en libros del activo. Por ejemplo, los siguientes costes no se incluirán en el importe en libros del activo intangible:

- a) costes soportados cuando el activo, capaz de operar de la forma prevista por la dirección, no ha comenzado a utilizarse; y
- b) pérdidas operativas iniciales, como las generadas mientras se desarrolla la demanda de los productos que se elaboran con el activo. (pág. 7)

Si bien existen algunas operaciones relacionadas con el desarrollo de un activo intangible, necesarias para ubicar al activo en las condiciones necesarias para poder operar de la forma prevista, dichas actividades puede que tengan lugar, antes o durante las actividades de desarrollo, estas deberán ser reconocidas mediante su inclusión en resultados del ejercicio en la cuenta de ingresos o gastos que corresponda.

2. Adquisición como parte de una combinación de negocios

Según lo establecido en la NIIF 3 *Combinaciones de negocios*, si se adquiere un activo intangible en una combinación de negocios, el coste del mismo será su valor razonable en la fecha de adquisición. El valor razonable de un activo intangible refleja las expectativas del mercado acerca de la probabilidad de que los beneficios económicos futuros incorporados al activo fluyan a la entidad. En otras palabras, el efecto de la probabilidad se refleja en la medición del valor razonable del activo intangible.

Por ello, de acuerdo con esta Norma y con la NIIF 3, una entidad adquirente reconocerá en la fecha de adquisición, de forma independiente del fondo de



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



comercio, un activo intangible de la entidad adquirida siempre que el valor razonable del activo en cuestión pueda ser valorado de forma fiable, independientemente de que el activo haya sido reconocido por la adquirida antes de la combinación de negocios. Esto significa que la adquirente reconocerá como un activo, independiente del fondo de comercio, un proyecto de investigación y desarrollo, que la entidad adquirida tenga en proceso, si el proyecto satisface la definición de activo intangible y su valor razonable puede determinarse con fiabilidad. Un proyecto de investigación y desarrollo que la entidad adquirida tenga en proceso, cumplirá con la definición de activo intangible cuando:

- a) cumpla la definición de activo; y
- b) sea identificable, es decir, sea separable o surja de derechos contractuales o de otros derechos de tipo legal.

Cuando se trata de un activo adquirido en una combinación de negocios, la determinación del valor razonable del activo, muchas veces está sujeta a un rango de posibles valores con diferentes probabilidades. Esa incertidumbre, se tendrá en cuenta en la determinación del valor razonable del activo, en vez de ser indicativo de la incapacidad para determinar el valor razonable de forma fiable.

Asimismo, la NIC N° 38, señala que, las únicas circunstancias en las que podría no ser posible medir de forma fiable el valor razonable de un activo intangible adquirido en una combinación de negocios se darán cuando el activo intangible surja de derechos legales o contractuales y además:

- a) no sea separable; o
- b) sea separable, pero no exista un historial o evidencia de transacciones de intercambio para el mismo activo u otros similares, y la estimación del valor razonable dependa de variables que no se pueden medir.



3. Otros activos intangibles generados internamente

En ocasiones, es difícil evaluar si un activo intangible generado internamente cumple los criterios para su reconocimiento como activo, a consecuencia de los problemas para:

- a) determinar si, y en qué momento, surge un activo identificable del que se vaya a derivar, de forma probable, la generación de beneficios económicos en el futuro; y
- b) establecer el coste del activo de forma fiable. En ciertos casos, el coste de generar un activo intangible internamente no puede distinguirse del coste de mantener o mejorar el fondo de comercio generado internamente, ni tampoco del coste que supone llevar a cabo día a día las actividades de la entidad.

Por tanto, además de cumplir con los requisitos para el reconocimiento y valoración inicial de un activo intangible, la entidad aplicará las condiciones y directrices establecidas en los párrafos 52 a 67, para todos los activos generados de forma interna.

Para evaluar si un activo intangible generado internamente cumple los criterios para su reconocimiento, la entidad clasificará la generación del activo en:

- a) la fase de investigación; y
- b) la fase de desarrollo.

A pesar de que los términos “investigación” y “desarrollo” han sido definidos en esta Norma, los de “fase de investigación” y “fase de desarrollo” tienen, a efectos de la misma, un significado más amplio. (IASB, 2004, pág. 11)

Fase de investigación: De acuerdo con la norma, no se reconocerán activos intangibles surgidos de la investigación. Los desembolsos por investigación, se reconocerán como gastos del ejercicio en el que se incurran.

Asimismo, se consideran como ejemplos de investigación:



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- a) actividades dirigidas a obtener nuevos conocimientos;
- b) la búsqueda, evaluación y selección final de aplicaciones de resultados de la investigación u otro tipo de conocimientos;
- c) la búsqueda de alternativas para materiales, aparatos, productos, procesos, sistemas o servicios; y
- d) la formulación, diseño, evaluación y selección final, de posibles alternativas para materiales, dispositivos, productos, procesos, sistemas o servicios que sean nuevos o se hayan mejorado.

Fase de desarrollo: Un activo intangible surgido del desarrollo (o de la fase de desarrollo en un proyecto interno), se reconocerá como tal si, y sólo si, la entidad puede demostrar todos los extremos siguientes:

- a) Técnicamente, es posible completar la producción del activo intangible de forma que pueda estar disponible para su utilización o su venta.
- b) Su intención de completar el activo intangible en cuestión, para usarlo o venderlo.
- c) Su capacidad para utilizar o vender el activo intangible.
- d) La forma en que el activo intangible vaya a generar probables beneficios económicos en el futuro. Entre otras cosas, la entidad puede demostrar la existencia de un mercado para la producción que genere el activo intangible o para el activo en sí, o bien, en el caso de que vaya a ser utilizado internamente, la utilidad del mismo para la entidad.
- e) La disponibilidad de los adecuados recursos técnicos, financieros o de otro tipo, para completar el desarrollo y para utilizar o vender el activo intangible.
- f) Su capacidad para valorar, de forma fiable, el desembolso atribuible al activo intangible durante su desarrollo.

Asimismo, se consideran como ejemplos de actividades de desarrollo:



- a) el diseño, construcción y prueba, anterior a la producción o utilización, de modelos y prototipos;
- b) el diseño de herramientas, troqueles, moldes y plantillas que impliquen tecnología nueva;
- c) el diseño, construcción y explotación de una planta piloto que no tenga una escala económicamente rentable para la producción comercial; y
- d) el diseño, construcción y prueba de una alternativa elegida para materiales, dispositivos, productos, procesos, sistemas o servicios que sean nuevos o se hayan mejorado. (pág. 12)

Asimismo, la NIC N°38, menciona que para demostrar si un activo puede generar probables beneficios económicos futuros, la entidad evaluará los rendimientos económicos que se recibirán del mismo, utilizando los principios establecidos en la NIC N°36 *Deterioro del valor de los activos*.

3.5.1.1.2 Activos Intangibles – Costos de sitios web

Una entidad puede incurrir en desembolsos internos para el desarrollo y mantenimiento de su sitio web, ya sea para su acceso interno o externo. Un sitio web diseñado para el acceso interno, de acuerdo con la NIC 38, puede ser utilizado para varios propósitos, tales como la promoción y el anuncio de los productos y servicios de la entidad, el suministro de servicios electrónicos o la venta de productos y servicios. Un sitio web diseñado para el acceso interno puede ser usado para almacenar información sobre las políticas de la compañía y los detalles de los clientes, así como para la búsqueda de información relevante.

Un sitio web desarrollado debe ser reconocido como un activo intangible si, y sólo si, además de cumplirse los requisitos generales descritos en el párrafo 21 de la NC 38 para el reconocimiento y medición inicial, la entidad es capaz de satisfacer las exigencias contenidas en el párrafo 57 de la NC 38. En particular, una entidad ha de ser capaz de



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



satisfacer el requisito consistente en demostrar cómo puede el sitio web en cuestión generar beneficios económicos futuros probables. (CAUB, 2010, pág. 1248)

De acuerdo con la Interpretación Norma Contable (INC) 32, la fase para el desarrollo de un sitio web puede describirse como sigue:

- a) La ***fase de Planificación***, es de naturaleza similar a la fase de investigación, según se contempla en los párrafos 54 a 56 de la NC 38. Los desembolsos incurridos en esta fase deberán ser reconocidos como gastos cuando se incurra en ellos.
- b) La ***fase de Desarrollo de la Infraestructura y de la aplicación***, la fase de Diseño Gráfico y la fase de Desarrollo del Contenido, son de naturaleza similar a la fase de desarrollo, según se contempla en los párrafos 57 a 64 de la NC 38 en la medida que tal contenido sea desarrollado para propósitos distintos de la promoción y el anuncio de los productos y servicios propios de la entidad.

Los desembolsos incurridos en estas fases deben ser incluidos en el costo del sitio web que se reconoce como un activo intangible, es decir; cuando el desembolso pueda ser asignado directamente, o distribuido utilizando criterios razonables y coherentes, a la actividad de preparación del sitio web para el uso al que va destinado. Por ejemplo, los desembolsos realizados para comprar o crear contenido (distinto de los contenidos que anuncian y promocionan los productos y servicios de la propia entidad) específicamente para el sitio web, o los desembolsos que permiten el uso del contenido del sitio web (por ejemplo, el costo de adquirir una licencia para reproducir), deben ser incluidos en el costo de desarrollo cuando se cumpla la anterior condición. Asimismo, los desembolsos relativos a una partida intangible, que inicialmente fue reconocida como un gasto en estados financieros previos, no deben ser reconocidos como parte del costo de ningún activo intangible



en una fecha posterior (por ejemplo, cuando los costos del derecho de autor han sido completamente amortizados, y el contenido es suministrado posteriormente a través del sitio web).

- c) Los desembolsos realizados en la fase de Desarrollo del Contenido, en la medida que tal contenido sea desarrollado para anunciar y promover los productos y servicios de la propia entidad (por ejemplo, fotografías digitales de productos), deben ser reconocidos como gastos cuando se incurra en ellos, de acuerdo con el párrafo 69(c) de la NC 38. Por ejemplo, al contabilizar los desembolsos realizados por los servicios profesionales consistentes en tomar las fotografías digitales de los productos de una entidad y para mejorar su exhibición, los desembolsos deben ser reconocidos como gastos a medida que se van recibiendo los servicios profesionales, no cuando las fotografías digitales se exhiben en el sitio web.
- d) La fase de Operación comienza una vez que el desarrollo del sitio web esté completo. Los desembolsos acometidos en esta fase se reconocerán como un gasto cuando se incurra en ellos, a menos que satisfagan los criterios del párrafo 18 de la NC 38.

3.6 Gastos de Administración

Solorio (2012), define a los gastos de administración como: “las erogaciones que sostiene la empresa y que permiten llevar a cabo las diversas actividades” (pág. 60). Son aquellos costos destinados a cubrir los salarios y otros gastos necesarios para proporcionar los beneficios al personal. Estos gastos son indirectos, ya que no tiene como destino la fabricación o prestación de un servicio. Además, tiene un valor estable incluso, cuando el volumen de producción de una empresa sufre cambios.

Comprenden los gastos de supervisión y administración en general, los de llevar los registros y el control contable, gastos de correspondencia, compras, etcétera. Algunos ejemplos son los honorarios de auditoría y contabilidad, gastos de crédito y cobranzas, depreciación del equipo y mobiliario de oficina, gastos de edificio y oficinas de la



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



administración, nómina de oficina, artículos de escritorio, papelería y correo, teléfono y telégrafo, etcétera.

La Norma de contabilidad Nro. 1 (NC N°1), referida a los Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados, sobre los gastos de administración, señala lo siguiente:

Gastos de administración: Incluye todos los gastos que no corresponden directamente a la financiación, o a la gestión de ventas.

Las partidas de naturaleza extraordinaria comprenden las operaciones realizadas durante el ejercicio sin responder al giro habitual.

Entre los ingresos pueden mencionarse a título de ejemplo los siguientes: Intereses, dividendos y otras rentas, utilidades por venta de inmuebles, plantel y equipos, ganancias de cambio, cancelación de provisiones constituidas en ejercicios anteriores, deudores incobrables recuperados, etc.

Entre los egresos pueden mencionarse a título de ejemplo, los siguientes: intereses, pérdidas por ventas de inmueble, plantel y equipo, pérdidas de cambio, constitución de provisiones extraordinarias, amortizaciones y quebrantos extraordinarios. (CAUB, 2010)

3.5 Estados Financieros en las instituciones de intermediación financiera.

Si “el objetivo fundamental de la contabilidad de una empresa es suministrar información sobre la misma a un amplio conjunto de posibles usuarios o destinatarios de dicha información para ayudarles a tomar decisiones.” Para cumplir con esta finalidad, el sistema contable genera unos documentos conocidos como estados financieros o estados contables. Estos documentos, elaborados conforme a unas reglas predefinidas, proporcionan información sobre la situación económico-financiera de una empresa y sobre los distintos flujos que han modificado dicha situación a lo largo del tiempo (Ortega, 2006).

En consecuencia, el análisis financiero busca proporcionar los datos más sobresalientes de forma concreta del estado de la situación financiera tanto actual como de años anteriores para obtener de ser necesaria una comparación, así poder tomar de decisiones



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



que resulten benéficas para la empresa. Lo anterior nos lleva a considerar que “El propósito del análisis de los estados financieros es la transformación de la información de los estados financieros a una forma que permita utilizarla para conocer la situación financiera y económica de una empresa para facilitar la toma de decisiones”. (GERENCIE, 2018)

Sin embargo, revisando la presentación “análisis e interpretación de estados financieros” de (Meigs, 2011) éste considera como propósitos los siguientes:

- Satisfacer las necesidades de información de aquellas personas que tengan menos posibilidad de obtener información y que dependen de los estados financieros como principal fuente de esta acerca de las actividades económicas de la empresa.
- Proporcionar a los inversionistas y acreedores información útil que les permita predecir, comparar y evaluar los flujos potenciales de efectivo en cuanto concierne al monto de dichos flujos, su oportunidad o fechas en que se hallan de obtener incertidumbre con respecto a su obtención.
- Proporcionar información útil para evaluar la capacidad de administración para utilizar con eficacia los recursos de la empresa, alcanzando así la meta primordial de la empresa
- Proporcionar información sobre las transacciones y demás eventos.
- Presentar un estado de la posición financiera de la empresa.
- Presentar un estado de la utilidad del periodo
- Proporcionar información útil para el proceso de predicción.

Una vez realizado el análisis de los estados financieros será necesario presentar un informe a los accionistas y personas interesadas en el mismo como el gerente de la empresa, los acreedores o inversionistas, este informe normalmente se maneja de forma anual y debe proporcionar documentación de las actividades financieras de la empresa e incluir una carta escrita de manera objetiva acompañada de los estados financieros –



balance general, estado de pérdidas y ganancias, estado de patrimonio y estado de flujo de efectivo.

De igual forma en las entidades bancarias, se debe tomar en cuenta que la información a partir de los datos surge de las actividades derivadas del manejo de los recursos financieros de la empresa. El acceso a la información financiera, permite identificar los puntos fuertes y débiles de las instituciones financieras. Por ejemplo, la liquidez, solvencia, rendimientos, predicción de beneficios, riesgos de inversión, etc.

Asimismo, un buen análisis de la situación financiera de las entidades de intermediación financiera permite conocer la realizada en un momento dado. Las entidades financieras además ofrecen información que permiten obtener ciertos indicadores, lo cual a su vez es un referente a la hora de la toma de decisiones de inversión.

3.6 Importancia de la información contenida en los estados financieros

3.6.1 Usuarios y las necesidades de información

De acuerdo con el Marco conceptual para la elaboración de información financiera, los estados financieros forman parte del proceso de información financiera, a objeto de cubrir las necesidades comunes de información de una amplia gama de usuarios. Incluso algunos de estos usuarios pueden exigir, y tienen el poder de obtener, otra información adicional a la contenida en los estados financieros. Sin embargo, muchos de ellos confían en los estados contables como su principal fuente de información financiera y, por tanto, estos estados deben ser preparados y presentados teniendo en cuenta las necesidades de los citados usuarios. (CAUB, 2010, pág. 32)

Según la CAUB (2010), se consideran usuarios de los estados financieros: inversores presentes y potenciales, los empleados, los prestamistas, los proveedores y otros acreedores comerciales, los clientes, los gobiernos y sus organismos públicos, así como el público en general. Éstos usan los estados financieros para satisfacer algunas de sus



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



variadas necesidades de información. Entre las citadas necesidades se encuentran las siguientes:

- a) *Inversionistas*. Los suministradores de capital-riesgo y sus asesores están preocupados por el riesgo inherente y por el rendimiento que van a proporcionar sus inversiones. Necesitan información que les ayude a determinar si deben comprar, mantener o vender las participaciones. Los accionistas están también interesados en la información que les permita evaluar la capacidad de la entidad para pagar dividendos.
- b) *Empleados*. Los empleados y los sindicatos están interesados en la información acerca de la estabilidad y rendimiento de sus empleadores. También están interesados en la información que les permita evaluar la capacidad de la entidad para afrontar las remuneraciones, los beneficios tras el retiro y otras ventajas obtenidas de la empresa.
- c) *Prestamistas*. Los proveedores de fondos ajenos están interesados en la información que les permita determinar si sus préstamos, así como el interés asociado a los mismos, serán pagados al vencimiento.
- d) *Proveedores y otros acreedores comerciales*. Los proveedores y los demás acreedores comerciales, están interesados en la información que les permita determinar si las cantidades que se les adeudan serán pagadas cuando llegue su vencimiento. Probablemente, los acreedores comerciales están interesados, en la empresa, por períodos más cortos que los prestamistas, a menos que dependan de la continuidad de la entidad por ser ésta un cliente importante.
- e) *Clientes*. Los clientes están interesados en la información acerca de la continuidad de la empresa, especialmente cuando tienen compromisos a largo plazo, o dependen comercialmente de ella.
- f) *El gobierno y sus organismos públicos*. El gobierno y sus organismos públicos están interesados en la distribución de los recursos y, por tanto, en la actuación de las entidades. También recaban información para regular la actividad de las



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



entidades, fijar políticas fiscales y utilizarla como base para la construcción de las estadísticas de la renta nacional y otras similares.

- g) *Público en general.* Cada ciudadano está afectado de muchas formas por la existencia y actividad de las entidades. Por ejemplo, las entidades pueden contribuir al desarrollo de la economía local de varias maneras, entre las que pueden mencionarse el número de personas que emplean o sus compras como clientes de proveedores locales. Los estados financieros pueden ayudar al público suministrando información acerca de los desarrollos recientes y la tendencia que sigue la prosperidad de la empresa, así como sobre el alcance de sus actividades (pág. 33-34).

Aunque todas las necesidades de información no pueden quedar cubiertas por los estados financieros, hay necesidades que son comunes a todos los usuarios citados. La información contenida en los estados financieros, cubrir muchas otras necesidades de usuarios que esperan conocer sobre los estados financieros.



CAPÍTULO IV

MARCO CONTEXTUAL

4.1 Estructura del Sistema Financiero en Bolivia.

Las instituciones bancarias son esenciales en los mercados financieros, pero no son las únicas y en más de un consenso, se señala que no debieran ser las más importantes. Los bancos ofrecen depósitos líquidos a los ahorristas y componen sus activos con una mezcla de inversiones líquidas, aunque de baja rentabilidad, sobre todo en previsión de retiros, e inversiones más ilíquidas, pero de alta rentabilidad. (Morales, 2000, pág. 13)

Una característica importante que diferencia a los bancos de las instituciones del mercado de capitales es que ellos asumen el riesgo de crédito en las operaciones de préstamo. Mientras que los costos de monitoreo y de evaluación del cliente son pagados por los bancos, mientras que no ocurre lo mismo en el caso de las Bolsas de Valores.

Los bancos son por naturaleza instituciones con alto apalancamiento, en otras palabras, se puede decir que son empresas cuyos activos más rentables (créditos) se originan con relativamente poco capital y cuya principal fuente de recursos son los depósitos del público o de otras entidades financieras o los créditos externos en el caso de los bancos estatales de desarrollo. Los bancos son instituciones con más inestabilidad que las del mercado de capitales. Por estas razones, los bancos son instituciones muy reguladas y muy supervisadas en todos los países (Ibídem, pág. 14).

De ahí que la intermediación financiera, se explica como la actividad en el cual las entidades financieras, sirven de intermediarios entre el ahorro y la inversión. Es un proceso en que la confianza y administración de riesgos, son aspectos necesarios a preservar. En este sentido, velar por la confianza del público y la estabilidad del sistema de intermediación financiera, constituye una tarea que ningún Estado puede evitar.



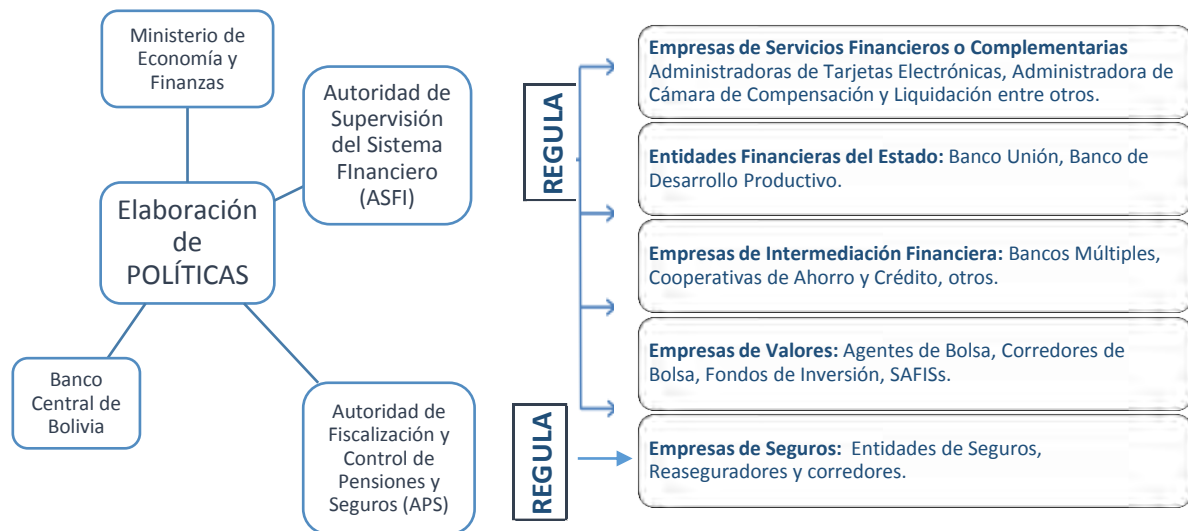
INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Debido a que el sector financiero, es un componente básico en la economía de cualquier país, las funciones que cumplen las entidades de supervisión del sistema de intermediación financiera, son un elemento esencial en la política pública de cualquier Estado. En consecuencia las entidades de supervisión financiera obedecen a dos propósitos: proteger los depósitos del público y mantener la solides y estabilidad del sistema financiero.

De acuerdo con el estudio sobre la “Evolución al acceso y uso de la banca electrónica en Bolivia”, documento del Banco Central de Bolivia, el sistema financiero está compuesto por:

Figura N° 2: Sistema Financiero Boliviano



Fuente: Elaboración en base al estudio “Evolución al acceso y uso de la banca electrónica en Bolivia” del Banco Central de Bolivia (2019)

Donde el primer grupo está conformado por, las entidades financieras estatales y las de intermediación financiera privada; posteriormente se muestran las empresas de valores y las empresas de seguros, quienes son responsables de la dinámica del sistema. Estas



instituciones requieren de otro conjunto de instituciones ya sean aquellas llamadas empresas financieras complementarias o entes de control y supervisión como el Banco Central de Bolivia (BCB) y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), sin dejar de lado que las políticas financieras son dictadas por el ente Rector del sistema, el Estado, a través del Ministerio de Economía y Finanzas y el Consejo de Estabilidad Financiera.

4.1.1 Entidades de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero en Bolivia

En primer lugar, es necesario señalar que, la regulación emerge cuando el mercado por sí mismo no alcanza sus propias soluciones, Al mismo tiempo, la regulación la regulación tiene como propósito proteger a los usuarios o clientes de los mercados financieros, creando un ambiente de seguridad y confianza.

Por el papel que desempeña el Sistema Financiero dentro de la economía, dicho sistema es de interés de todos los integrantes de la sociedad, ya que su comportamiento afecta a todos sin excepción.

Asimismo, en Bolivia el sistema financiero boliviano utiliza canales de interrelación entre clientes o usuarios financieros. En este sentido la Ley 393 en su artículo señala: “Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado.”

4.1.1.1 Banco Central de Bolivia

El Banco Central de Bolivia, es una institución de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio que tiene la función de mantener la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda (peso boliviano), contribuyendo al desarrollo económico y



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



social del país. Esta institución fue creada el 20 de julio de 1928, en el gobierno del presidente Hernando Siles Reyes a través de la promulgación de la Ley N° 632, en la cual, al mismo tiempo reemplaza al Banco Central de la Nación Boliviana.

En un principio el Banco Central de Bolivia tenía la atribución exclusiva de emitir la moneda nacional, el manejo de la tasa de descuento, las operaciones de mercado abierto y el control de la política crediticia, funciones que a lo largo del tiempo fueron variando y llegando a nuevos niveles de regulación institucional. Así por ejemplo en 1987 se retiraron del BCB las funciones de fiscalización y se restituyó la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (actualmente ASFI).

A partir de la aprobación de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (febrero de 2009), se consolida un nuevo modelo económico plural. El Banco Central de Bolivia (BCB), es reconocido en la Constitución como: “Institución de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio”. El Estado, a través del Órgano Ejecutivo, determina los objetivos de la política monetaria y cambiaria del país, en coordinación con el BCB.

En cuanto a las atribuciones actuales y principales que posee, según la CPE (2009) en sus artículos 327-328, se señala lo siguiente:

“En coordinación con la política económica determinada por el Órgano Ejecutivo, además de las señaladas por la ley, se encuentran:

- a) Determinar y ejecutar la política monetaria.
- b) Ejecutar la política cambiaria.
- c) Regular el sistema de pagos.
- d) Autorizar la emisión de la moneda.
- e) Administrar las reservas internacionales.”

Además, el BCB, entre muchas de sus funciones, regula el sistema de pagos, destinado a promover la seguridad y eficiencia de las transacciones.



4.1.1.2 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

La ASFI es una institución de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

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

Asimismo la Ley 393, Ley de Servicios Financieros señala que 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 dicha norma.

Los roles que cumple ASFI, además de la supervisión y la regulación del sistema financiero, citados en el artículo 17, de la Ley 393, están contemplados los siguientes enunciados:

- 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.

4.1.1.3 Entidades de Intermediación Financiera

Los servicios de intermediación financiera, según la ley 393, en el artículo 117, se señala que “Son las operaciones pasivas, activas y contingentes como los servicios de naturaleza financiera que están facultadas a prestar las entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI”.

Por otra parte, la actividad bancaria y financiera, asociada a su actividad conlleva riesgos. Estos riesgos son principalmente los riesgos de liquidez e incobrabilidad.

Los bancos e instituciones financieras captan depósitos y otros pasivos y enseguida otorgan créditos a plazo de vencimiento normalmente más largos que los primeros. Una de las operaciones pasivas características de los bancos comerciales son los depósitos en cuenta corriente. Estos últimos son incondicionalmente exigibles por parte de los cuentacorrentistas. Pero los fondos de estas cuentas están colocados o invertidos de manera que su recuperación esta diferida. El riesgo de



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



iliquidez se relaciona con la probabilidad de enfrentar una situación en la cual los retiros de los depositantes son superiores a los fondos disponibles bajo la forma de reservas o encajes. Si esta situación se produce, el banco debe incurrir en ajuste costosos, consistentes en la liquidación anticipada de activos rentables, o bien, en la obtención de préstamos interbancarios o de urgencia, normalmente más caros que el resto de los pasivos bancarios.

Mientras que el riesgo de incobrabilidad se caracteriza por la incertidumbre del acreedor respecto del comportamiento del deudor (Antelo, Cupé, & Escóbar, 1995).

Además, dentro de legislación estudiada, la ley de Servicios Financieros establece en el Artículo 151, las categorías de entidades que están autorizadas para su funcionamiento dentro de territorio boliviano, que son las siguientes:

Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado:

- a) Banco de Desarrollo Productivo.
- b) Banco Público. (Banco Unión)
- c) Entidad Financiera Pública de Desarrollo.

Entidades de intermediación financiera privadas:

- a) Banco de Desarrollo Privado.
- b) Banco Múltiple.
- c) Banco PYME.
- d) Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- e) Entidad Financiera de Vivienda.
- f) Institución Financiera de Desarrollo.
- g) Entidad Financiera Comunal

Según información de la ASFI, las entidades con licencia de funcionamiento son 58, mientras que el detalle de la composición del Sistema Bancario de nuestro país a diciembre de 2018, es la siguiente:



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Cuadro N° 3: Estructura del Sector bancario

Entidades	N°
Con licencia de funcionamiento	
Bancos Múltiples (1)	13
Bancos Pyme (1)(5)	2
Banco publico	1
Banco de desarrollo productivo S.A.M.	1
Entidades financieras de vivienda (2)(7)	3
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas (3)	30
Instituciones Financieras de desarrollo (4)(6)	8
Total	58
En proceso de adecuación (con certificado de adecuación)	
Instituciones Financieras de desarrollo	1
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	18
Total	19

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

[1] A partir del 21 de julio de 2014, se constituyen los bancos múltiples y bancos PYME. En los bancos múltiples se incluye al Banco Unión S.A. (Banco Público)

[2] A partir del 23 de noviembre de 2015, las mutuales de ahorro y préstamo se transformaron en entidades financieras de vivienda.

[3] Las cooperativas: “La Sagrada Familia R.L.” y “Magisterio Rural de Chuquisaca R.L.” obtuvieron licencia de funcionamiento el 4 y 21 de noviembre de 2016, respectivamente.

[4] El 9 de septiembre de 2016 siete instituciones financieras de desarrollo obtuvieron licencia de funcionamiento.

[5] A partir de febrero de 2017 no se incluye información del banco PYME Los Andes Procredit S.A. en cumplimiento a la Resolución ASFI/129/2017 de 31 .01.17, mediante la cual se revocó la licencia de funcionamiento como efecto de la fusión por absorción con el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

[6] El 15 de noviembre de 2017 la institución financiera de desarrollo “Pro mujer” obtuvo la licencia de funcionamiento, iniciando operaciones el 11 de febrero de 2018.

[7] Con Resoluciones ASFI/1552/2018, ASFI/1553/2018 y ASFI/1554/2018 de 03.12.2018 se revocaron las licencias de funcionamiento de Pando EFV, Potosí EFV y Paitití EFV, como efecto de la fusión por absorción con “La Promotora” EFV.



4.2 Características y evolución de la prestación de servicios en el Sistema Bancario en Bolivia.

4.2.1 Productos y Servicios financieros

Dado que la función principal de los bancos comerciales es hacer y recibir pagos, además de suministrar préstamos a corto plazo a las personas, los bancos comerciales también ofrecen a sus clientes una variedad de servicios que incluyen cuentas corrientes y de ahorro, certificados de Depósito y préstamo en general.

4.2.1.1 Servicios Financieros Autorizados

El objeto principal de las entidades de intermediación financiera, es la prestación de servicios a través de operaciones pasivas, activas y contingentes, servicios de naturaleza financiera que están facultadas a prestar las entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiera - ASFI.

Operaciones Pasivas: Las entidades de intermediación financiera están facultadas a efectuar las siguientes operaciones pasivas:

- a) Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, en cuenta corriente, a la vista y a plazo y emitir certificados negociables y no negociables.
- b) Emitir y colocar acciones de nueva emisión para aumento de capital.
- c) Emitir y colocar cédulas hipotecarias.
- d) Emitir y colocar valores representativos de deuda.
- e) Contraer obligaciones subordinadas.
- f) Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia - BCB y con entidades financieras del país y del extranjero.
- g) Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, cuyos vencimientos no excedan de ciento ochenta (180) días contados desde la fecha de aceptación y que provengan de operaciones de comercio, internas o externas, de bienes y/o servicios.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- h) Emitir cheques de viajero.
- i) Celebrar contratos a futuro de compraventa de monedas extranjeras. (Ley N° 393, 2013, Art. 118)

Operaciones Activas, contingentes y de servicios: Las entidades de intermediación financiera están autorizadas a efectuar las siguientes operaciones activas, contingentes y de servicios, con las limitaciones que refiere la normativa vigente:

- a) Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias u otras no convencionales, o una combinación de las mismas.
- b) Descontar y/o negociar títulos-valores u otros documentos de obligaciones de comercio, con o sin recurso, cuyo vencimiento no exceda un (1) año.
- c) Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento.
- d) Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito.
- e) Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias.
- f) Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.
- g) Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.
- h) Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos, así como certificados de tenencia de dichos metales.
- i) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores.
- j) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras.
- k) Comprar y vender por cuenta propia documentos mercantiles.
- l) Alquilar cajas de seguridad.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- m) Ejercer comisiones de confianza y operaciones de fideicomiso, incluidos fideicomisos en garantía, de acuerdo a reglamentación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- n) Operar con tarjetas de crédito y cheques de viajero.
- o) Actuar como agente originador en procesos de titularización.
- p) Servir de agente financiero para las inversiones o préstamos en el país, de recursos provenientes del exterior.
- q) Efectuar operaciones de reporto.
- r) Efectuar operaciones de arrendamiento financiero mobiliario hasta un monto límite equivalente a UFV200.000.- (Doscientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) e inmobiliario para vivienda de interés social. Estos límites podrán ser modificados mediante Decreto Supremo.
- s) Efectuar operaciones de factoraje, con facturas cambiarias u otro tipo de documento mercantil autorizado mediante reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- t) Efectuar operaciones de derivados en distintas modalidades, sujetas a reglamentación emitida mediante Decreto Supremo.
- u) Sindicarse con otras entidades de intermediación financiera para otorgar créditos o garantías, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, la que no se considerará como sociedad accidental, ni conlleva responsabilidad solidaria y mancomunada entre las entidades sindicadas.
- v) Canalizar recursos a otras entidades financieras en forma de préstamo, únicamente para fines de expansión de cartera al sector productivo por parte de la entidad financiera prestataria.
- w) Canalizar recursos a otras entidades financieras temporalmente para fines de liquidez, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- x) Mantener saldos en bancos corresponsales del exterior.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- y) Realizar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, en forma física o por medios electrónicos.
- z) Canalizar productos y servicios financieros, autorizados en la presente Ley, a través de dispositivos móviles. (Ibídem, Art. 129)

Por otro lado, la Ley N° 393, Ley de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, señala que el sistema financiero debe estructurar productos y servicios financieros rurales con el objetivo de promover el desarrollo rural integral sustentable, priorizando el fomento a la producción agropecuaria, piscícola y forestal maderable y no maderable, al sano aprovechamiento, transformación, industrialización y comercialización de recursos naturales renovables y todos los emprendimientos económicos comunitarios y asociativos (Art. 101).

Mientras que en el Art. 104, se menciona “que los servicios de ahorro y crédito y otros servicios financieros que presten las entidades de intermediación financiera en zonas rurales, deberán adecuarse a las características de las actividades a las que se dedican las familias”. Además, de acuerdo con el párrafo II, la normativa prudencial de la ASFI, reconocerá las tecnologías financieras desarrolladas por las entidades financieras con presencia estas zonas. Asimismo en el párrafo III se señala que la aplicación efectiva de estas tecnologías se consideran como un factor mitigante del riesgo del crédito, a los efectos del cálculo de requerimiento de provisiones y de la ponderación de activos por factores de riesgos crediticio en la determinación de la suficiencia patrimonial.

Por otro lado, la Ley de Servicios financieros prevé la prestación de servicios complementarios, ofrecidos por empresas de servicios financieros complementarios autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, incluyendo entre estos con carácter enunciativo y no limitativo a los siguientes:

- a) Arrendamiento financiero.
- b) Factoraje.
- c) Servicios de depósitos en almacenes generales de depósito.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- d) Administración de cámaras de compensación y liquidación.
- e) Administración de burós de información.
- f) Actividades de transporte de material monetario y valores.
- g) Administración de tarjetas electrónicas.
- h) Operaciones de cambio de moneda.
- i) Servicios de pago móvil.
- j) Giros y remesas.

Operaciones a través de medios electrónicos: Las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras, podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio. Estas operaciones y la información transmitida como mensajes electrónicos de datos, tendrán los mismos efectos legales, con validez probatoria suficiente cual fuera documento escrito con firma autógrafa.

Asimismo, la firma electrónica, las claves de seguridad, el número electrónico de identificación personal, las firmas escaneadas, la banca por teléfono y otras formas electrónicas o alternas son medios probatorios electrónicos para las transacciones (Ley N° 393, 2013, Art. 124 Parágrafos II y III).

4.2.1.2 Entidades bancarias que operan en Bolivia

A continuación se presenta un detalle de las entidades bancarias que operan en Bolivia:



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



Cuadro N° 4: Entidades Bancarias que operan en Bolivia

NOMBRE O RAZON SOCIAL	FECHA DE FUNDACIÓN	COBERTURA	OPERACIONES FINANCIERAS	PÁGINA WEB
ENTIDADES FINANCIERAS DEL ESTADO O CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA				
Banco de Desarrollo Productivo S.A.M	1 de enero de 2007	La Paz	Productos de primer y segundo piso destinados al sector productivo	www.bdp.com.bo/
		Oruro		
		Cochabamba		
		Santa Cruz		
		Beni		
		Tarija		
Banco Unión	28 de julio de 1979	La Paz	Banca Personas	www.bancounion.com.bo/
		Oruro	Microcréditos	
		Potosí	Banca PyME	
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Banca Empresas	
		Beni		
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
Pando				
BANCOS MÚLTIPLES				
Banco Nacional de Bolivia S.A.	01 de septiembre de 1871	La Paz	Banca de Negocios	www.bnb.com.bo/
		Oruro	Banca de Servicios, Inversiones y cuentas	
		Potosí		
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Banca Internacional	
		Beni		
		Tarija		
		Chuquisaca		
Pando				
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	01 de diciembre de 1906	La Paz	Banca Personas	www.bmsc.com.bo/
		Oruro	Banca Empresas	
		Potosí	Banca PyME	
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Inversiones	
		Beni		
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
Pando				
Banco BISA S.A.	05 de julio de 1963	La Paz	Banca Personas	http://bisa.com/
		Oruro	Banca Empresas	
		Potosí	Banca PyME	
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Banca Micro finanzas	
		Beni		
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
Pando				



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Banco de Crédito de Bolivia S.A.	1994	La Paz	Banca PyME	www.bcp.com.bo/
		Oruro	Banca Personas	
		Potosí		
		Cochabamba	Banca Empresas	
		Santa Cruz		
		Beni	Inversiones	
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
Banco Económico S.A.	07 de febrero de 1991	La Paz	Banca Personas	www.baneco.com.bo/
		Santa Cruz		
		Cochabamba	Banca MyPE	
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
Banco Ganadero S.A.	15 de julio de 1993	La Paz	Banca personas	www.bg.com.bo/
		Oruro		
		Pando	Banca Negocios	
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Banca Futuro	
		Beni		
		Tarija	Banca Digital	
		Chuquisaca		
Banco Solidario S.A.	10 de febrero de 1992	La Paz	Operaciones de Ahorro y Otorgación de Créditos	www.bancosol.com.bo/
		Oruro		
		Potosí		
		Cochabamba	Micro seguros	
		Santa Cruz		
		Beni	Fondos de Garantías	
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
		Pando		
Banco Fomento a las Iniciativas Económicas (FIE) S.A.	1985, adecuación en fecha 12 de febrero de 2010	La Paz	Operaciones de Ahorro y Otorgación de Créditos	https://www.bancofie.com.bo/#/
		Oruro		
		Potosí		
		Cochabamba		
		Santa Cruz		
		Beni	Micro seguros	
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
		Pando		
Banco de la Nación Argentina	15 de abril de 1958	Santa Cruz	Banca Personal	www.bna.com.bo
			Banca Comercial	
			Banca Exterior	
			Banca Electrónica	
Banco Do Brasil S.A.	1960	Santa Cruz	Banca Personal	www.bb.com.br
			Banca Empresarial	
		La Paz	Otros servicios	
			Internet banking	
Banco Prodem S.A.	18 de agosto de 1998	La Paz	Operaciones de Ahorro y Otorgación de Créditos	www.prodem.bo/
		Oruro		
		Potosí		
		Cochabamba		
		Santa Cruz		



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



		Beni	Servicios financieros	
		Tarija		
		Chuquisaca	Banca Digital	
		Pando		
Banco Fassil S.A.	12 de agosto de 1996	La Paz	Banca personas	www.fassil.com.bo/
		Oruro		
		Potosí	Banca Empresas	
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Banca PyME	
		Tarija	Banca Microempresas	
		Chuquisaca	Banca Digital	
Banco Fortaleza S.A.	2000	La Paz	Banca personas	www.bancofortaleza.com.bo /
		Oruro		
		Potosí	Banca PyME	
		Cochabamba		
		Santa Cruz		
		Tarija	Banca Digital	
		Chuquisaca		
BANCOS PYME				
Banco de la Comunidad S.A.	1960	Santa Cruz	Cuentas	www.bco.com.bo/
			Microcréditos	
		La Paz	PyME	
			Otros servicios	
		Cochabamba	Banca Digital	
Banco Eco futuro S.A.	junio de 1999	La Paz	Ahorro	www.econfuturo.com.bo/
		Oruro		
		Potosí	Comercio Exterior	
		Cochabamba		
		Santa Cruz	Crédito	
		Beni		
		Tarija	Otros servicios	
		Chuquisaca	Banca Digital	
		Pando		

Fuente: Elaboración con información de los sitios web de cada entidad financiera

Cabe señalar que con la nueva Ley de Servicios Financieros, Ley 393 de 21 de agosto de 2013, los Fondos Financieros Privados cambiaron su razón social y estructura, a fin de ajustarse a la normativa convirtiéndose en Bancos Múltiples y entidades bancarias



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



PyMEs, aspecto que no solo ha organizado las actividades dentro del sistema financiero, al mismo tiempo también ha ido adquiriendo dinamismo.



CAPÍTULO V

MARCO METODOLÓGICO

5.1 Tipos y enfoque de investigación

5.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque, objeto de la presente investigación, pretende probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis de datos para establecer patrones de comportamiento de las variables sujeto de estudio

5.1.2 Tipo de investigación

De acuerdo con el tipo de datos empleados en la investigación, el presente trabajo es cuantitativo, porque se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición.

El presente trabajo de investigación, se desarrolla sobre una investigación del **tipo descriptivo** debido a que, “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 92).

Asimismo, en función al enfoque de la investigación, se ha considerado un diseño de **tipo longitudinal o evolutivo**, debido a “la forma de recolección de información, que en diferentes momentos del tiempo responde al contexto en el que se ha desarrollado la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 159).

5.1.3 Metodología de la investigación

El método de investigación, es crucial para las conclusiones que se quieran obtener acerca de un fenómeno. De ahí que la metodología “es un conjunto más o menos coherente y racional de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos además de



experiencias provenientes de la realidad, y a partir de los cuales pueda construirse el conocimiento científico”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006)

El método de investigación a utilizar, es importante en el proceso de investigación, porque tiene efectos sobre lo que se quiera decir acerca del fenómeno de investigación, además depende de los límites del investigador en cuanto a recursos o disponibilidad de la información.

5.1.3.1 Método

El método científico como proceso para explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y explicar ciertos fenómenos que permitan obtener conocimientos.

Método analítico: Consiste en la separación o descomposición de las partes de un todo en sus elementos a fin de estudiarlas por separado, así como examinar las relaciones entre ellas. Cuando se efectúa el análisis es importante tener claridad del todo que está siendo analizado; establecer los elementos que lo componen, analizar los mismos por separado y hallar las relaciones que los vinculan.

5.1.4 Técnicas e instrumentos de investigación

La presente investigación, estudia las relaciones entre la evolución de la banca digital asociada a la fluctuación de los costos de los servicios financieros.

Para tal efecto, se ha recurrido al análisis de información cuantitativa contenida en estados financieros del Banco BISA S.A., información estadística de la ASFI, y otra relevante al trabajo de investigación.

5.1.5 Análisis de Información

Uno de los tipos de investigación correlacional que puede ser llevado a cabo, consiste en analizar los datos recolectados previamente por otros investigadores. Los archivos de consulta, suelen estar disponibles, sin embargo, para establecer una relación



correlacional significativa, usualmente se necesita tener acceso a grandes cantidades de información.

Dentro de este tipo de investigación, los investigadores no tienen control sobre el tipo de información que ha sido registrada.

5.1.5.1 Instrumentos de recolección de datos

Es un proceso que “implica la recolección de información ubicada en textos de consulta, leyes, reglamentos, publicaciones, trabajos académicos, memorias, encuestas de opinión, etc.

De acuerdo con el análisis de información secundaria que contribuya a explicar los factores, que nos brinden una posible respuesta al problema de investigación, se tiene lo siguiente:

Revisión documental: La revisión bibliográfica y documental constituye uno de los principales pilares en los que se sustenta la investigación. La elaboración del marco teórico a partir de la revisión documental resulta imprescindible, ya que, fundamentalmente, nos permite delimitar con mayor precisión nuestro objeto de estudio y constatar el estado de la cuestión sujeto de análisis.

A objeto de la presente investigación se examinará:

- Estados Financieros de las entidades bancarias del sistema financiero.
- Encuesta de Servicios Financieros de la ASFI.
- Normativa contable vigente.
- Otra información disponible referente al tema.

Toda la información adquirida a través de la revisión documental se expondrá a través de un análisis descriptivo, para posteriormente presentar una propuesta.

Cuestionario: A cliente del Banco BISA de cinco diferentes agencias dentro de la ciudad de La Paz, a fin de obtener la información necesaria requerida para el análisis de la intensidad del uso de la banca por internet.



5.1.6 Universo

Para el presente estudio, se ha considerado como universo a la información global del Banco Bisa, mientras que para la aplicación del cuestionario, se ha considerado a 50 clientes que acceden a la banca digital de cinco agencias del Banco Bisa, ubicadas en la ciudad de La Paz.

5.1.7 Muestra

Ante la incertidumbre sobre la cantidad total de clientes de la institución, para la aplicación del cuestionario se ha considerado una muestra de tipo *no probabilística* por conveniencia.



CAPÍTULO VI

MARCO PRÁCTICO

6.1 El Banco BISA

El 05 de julio de 1963, un conglomerado de 18 empresarios bolivianos estableció las bases para la fundación del Banco Industrial S.A. (Banco BISA), a fin de crear una institución financiera que fomente el desarrollo de la industria nacional. En un inicio, el Banco Industrial, se dedicó a prestar servicios financieros a los sectores minero, agropecuario y agro industrial del país. Estableció su primera oficina en la ciudad de La Paz, mientras que en 1974 inauguró una segunda oficina en la ciudad de Santa Cruz.

Desde su fundación, el Banco BISA asume como compromiso de vida, promover el desarrollo nacional y satisfacer las necesidades de sus clientes con oportunidad y calidad, guiados por cinco valores fundamentales: **Calidad, Prudencia, Compromiso, Coordinación e Innovación.**

Fieles a estos preceptos, hoy los clientes del Banco siguen constituyéndose en una de las principales prioridades de la institución. Por ello, también es imperativo para cada uno de los funcionarios de la institución, responder con creatividad y efectividad a sus requerimientos, fortaleciendo así, los estrechos lazos de cooperación.

6.2 Visión y Misión

6.2.1 Visión

Ser la opción preferida para satisfacer las necesidades financieras en Bolivia.

6.2.2 Misión

Simplificar la vida de nuestros clientes, transformando e innovando servicios y productos financieros y generando valor para nuestros grupos de interés.



6.2.3 Valores

Desde su fundación, el Banco BISA se guía por cuatro valores fundamentales: calidad, prudencia, compromiso y coordinación.

- **Calidad**

La rentabilidad del Banco está fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen.

Se espera de todos los empleados la búsqueda incesante de oportunidades de negocio 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.

- **Prudencia**

La sostenibilidad del Banco depende de la responsabilidad con que se tomen las decisiones.

Se espera de todos los empleados pro actividad e iniciativa para tomar decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

- **Compromiso**

El valor central del Banco es el compromiso con sus clientes.

Se espera que todos los empleados faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos y así entregar valor a los clientes (internos y externos).

- **Coordinación**

El trabajo en equipo es un principio básico en el Banco.



Se espera que todos los empleados realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formar y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos los miembros del Grupo BISA, asegurando sinergias y fortaleciendo sus ventajas competitivas.

6.3 Descripción de la oferta de Banca por Internet del Banco BISA

6.3.1 Instrumentos Electrónicos de Pago y de seguridad de la Información

Los instrumentos electrónicos de pago autorizados son:

1. **Tarjetas de débito:** En el caso de contar con dinero en una cuneta corriente o de ahorro, se pueden realizar pagos, retiros de efectivo, rescate de cuotas y/o consultas de la cuenta bancaria.
2. **Tarjetas de crédito:** Indica la otorgación de una línea de crédito a su titular. Permite realizar compras o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El monto utilizado se puede pagar en su totalidad al finalizar un periodo determinado o en forma parcial.
3. **Ordenes electrónicas de transferencia de Fondos:** El titular puede realizar transacciones financieras mediante los siguientes medios:
 - a. **Banca Por Internet:** El titular accede al sitio Web de la entidad de intermediación financiera para realizar transacciones financieras.
 - b. **Banca Móvil:** Mediante un dispositivo móvil (celular o tableta) con la APP de la entidad financiera se puede realizar transacciones financieras.
 - c. **Tarjetas prepagadas y billetera móvil:** También son instrumentos electrónicos de pago las tarjetas prepagadas y las billeteras móviles dentro del Sistema Financiero.
 - d. **Cajeros Automáticos:** A través de un cajero automático (ATM) se realizan transacciones financieras.



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



6.3.2 ¿Qué servicios se pueden realizar a través de la Banca por Internet?

A través de Internet, se puede acceder a los siguientes servicios: consultas de Cuentas corrientes, Cajas de Ahorro, DPFs, Tarjetas de crédito y préstamos.

Asimismo, las transferencias, envíos de giro móvil, pagos de servicio (online), son algunos de los servicios, a los que día a día se suma una gran cantidad de clientes que cuentan con un ordenador, un teléfono móvil u otro medio electrónico con acceso a una conexión de internet. Por otra parte, algunos de los beneficios del acceso a la banca por internet son:

- Acceso al servicio sin costo
- Facilidad de uso
- Seguridad y comodidad al momento de realizar transacciones.
- Transacciones en línea con el banco.

Cuadro N° 5: Las operaciones financieras más frecuentes de la banca electrónica – Banco BISA

Operaciones	Internet	Evaluación	Telefonía móvil	Evaluación
Cuentas	Consulta de saldos y extractos	✓	Lista de cuentas	✓
	Consulta de movimientos	✓	Consulta de saldos	✓
	Transferencias	✓	Consulta de movimientos	✓
	Órdenes de Pago	✓		
	Solicitud de Pagos	✓		
	Solicitud de movimientos duplicados			
Tarjetas de crédito	Consulta de movimientos y pagos	✓		
	Cambios en la modalidad de pagos	✓		
	Consulta del disponible	✓		



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Fondos de inversión	Consulta de saldos y movimientos	✓		
	Compra/venta de participaciones			
	Acceso a informes financieros			
Bolsa	Consulta de cotizaciones			
	Compra/venta de valores en tiempo real			
	Acceso a informes financieros			
Financiación	Consulta de préstamos y créditos.			
	Consulta de contratos disponibles.			
	Consulta de efectos de la empresa.			
	Ocupación de la línea de descuento.			
	Consulta de líneas de riesgo.			
Otros servicios	Aportaciones a planes de pensiones.			
	Consulta de préstamos/créditos y avales.			
	Activar el servicio de alerta del móvil.			
	Modificación de datos personales.			

Fuente: Elaboración propia, en base al cuadro propuesto en el texto “Hacia La Banca Multicanal”, **La transformación del sector financiero en la economía del conocimiento**

6.3.2.1 e-BISA

Como parte de los servicios financieros online que oferta el Banco BISA, la banca por internet permite que casi todas las operaciones que se realizan en ventanilla del banco, ahora se puedan realizar por internet todos los días del año.



Los usuarios que cuenten con un usuario y contraseña del banco, en consecuencia, tienen acceso al banco mediante el uso de cualquier dispositivo que cuente con conexión a internet. El Banco BISA, como parte de sus servicios, ofrece mediante e-BISA la realización de transacciones, consultas y todo tipo de movimientos de una cuenta personal desde cualquier parte de mundo, en forma inmediata y con un alto nivel de seguridad.

Mediante e-BISA se pueden realizar las siguientes transacciones:

- Consultar los saldos y movimientos desde cualquier cuenta, tarjetas de débito y crédito, créditos e historia de tus DPF's.
- Realizar transferencias entre cuentas de un mismo cliente, cuenta de terceros, a otros bancos y al exterior, en días y horarios establecidos.
- Pagar impuestos de automóviles e inmuebles, pagar tarjetas de crédito, cuotas de crédito, pagar a proveedores, servicios básicos, colegios y universidades, entre otros.
- Realizar giros nacionales.
- Otros.

6.3.2.2 BISA NEO

BISA NEO, es una aplicación (APP) para teléfonos móviles con sistema operativo iOS o Android, que permite el acceso a los principales servicios del Banco BISA S.A. de forma moderna, segura y personalizada.

6.3.2.3 Banca por celular

El servicio e-BISA MOVIL es la Banca por Internet para teléfonos inteligentes. Este servicio permite al cliente acceder a sus cuentas, productos y servicios con los más altos niveles de seguridad, desde cualquier parte del mundo, los 365 días del año.


A continuación, se resumen las características de la transformación de la banca tradicional a la banca digital, del Banco BISA.



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



Cuadro N° 6: Banca digital - Acceso

Institución Financiera	Servicios	Características	Beneficios para el consumidor financiero
	Giro Móvil	Permite realizar un giro de dinero por medios electrónicos para que sea cobrado en cualquier cajero automático de Banco BISA.	<ul style="list-style-type: none"> - Simplifica los giros de dinero. - Disponible los 365 días del año. - Comodidad y Simplicidad.
	Sin Tarjeta	Servicio que permite tanto realizar operaciones en ATM como en POS, sin tarjeta y con indexación del número de celular, para realizar operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Sin costos. - Puede ser realizar transacciones más fáciles y de menor tiempo - Seguridad. - Mayor límite de retiros diarios.
	Bisa Neo	Es una aplicación que permite realizar transacciones de forma sencilla y segura. La aplicación es móvil.	<ul style="list-style-type: none"> Organizar eventos y colectas - Programar mesadas. - Consultar saldos y movimientos. - Solicitar clave móvil para servicio "Sin tarjeta". - Enviar giros móviles a terceros.

Fuente: Elaboración en base a datos contenidos en las Memorias institucionales del Banco BISA.

6.4 Descripción de la demanda de Banca del Banco BISA

Los clientes y usuarios tienen en la página web de Banco BISA información clara, precisa y actualizada sobre los productos y servicios, cajeros automáticos, agencias, además de información institucional.

Por otro lado, de acuerdo con el Ranking de Depósitos del Público (Ver anexo 1), del total de captaciones en la gestión 2015, el 8,84% corresponde al Banco BISA, mientras que la tendencia para las siguientes gestiones, se puede decir que va en aumento.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



En el gráfico a continuación, se puede observar que en la gestión 2017 las captaciones de dicha entidad financiera alcanzan el 9,79%, uno de los porcentajes más altos de las gestiones sujeto de análisis en la presente investigación.

Gráfico 1. Captaciones del Público – Banco BISA

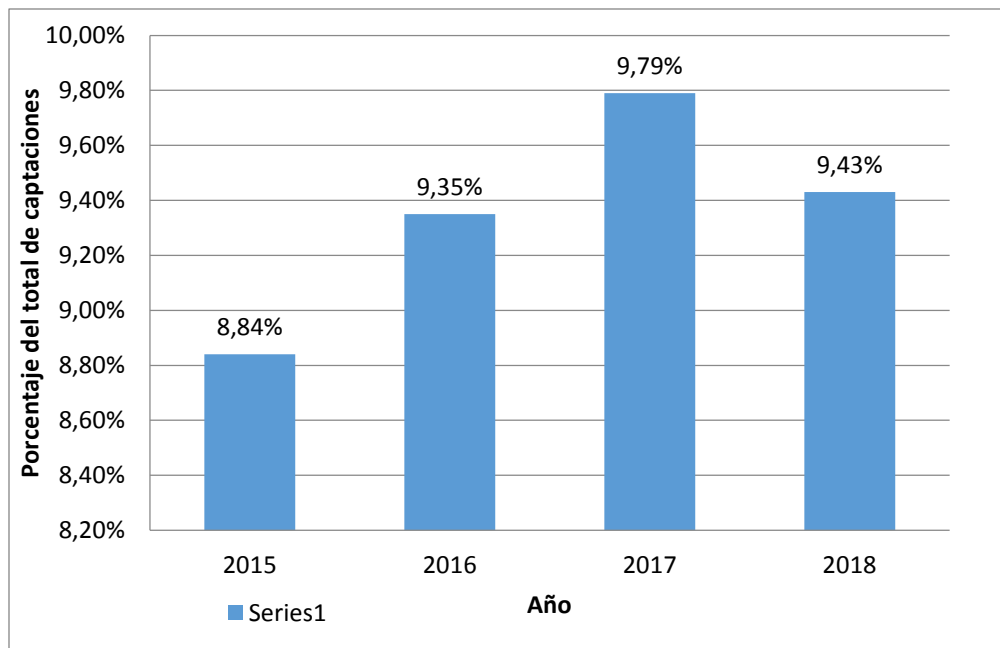


Gráfico 1: Captaciones del Público – Banco BISA (ASFI – Ranking de Depósitos del Público 2015)

Respecto de la otorgación de créditos, según el Ranking de Cartera (Ver anexo 2) para bancos múltiples, en 2015 del total de créditos emitidos por el sistema de intermediación financiera el 8.27% corresponden al Banco BISA. A 2018 la participación del Banco BISA ha ido en aumento hasta alcanzar el 8.90% de los depósitos totales.

Asimismo, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 393, ley de Servicios Financieros, el Banco BISA fue el tercer banco en cumplir con el tope en la emisión de créditos productivos y de vivienda.



Gráfico N° 2: Cartera de Créditos – Banco BISA

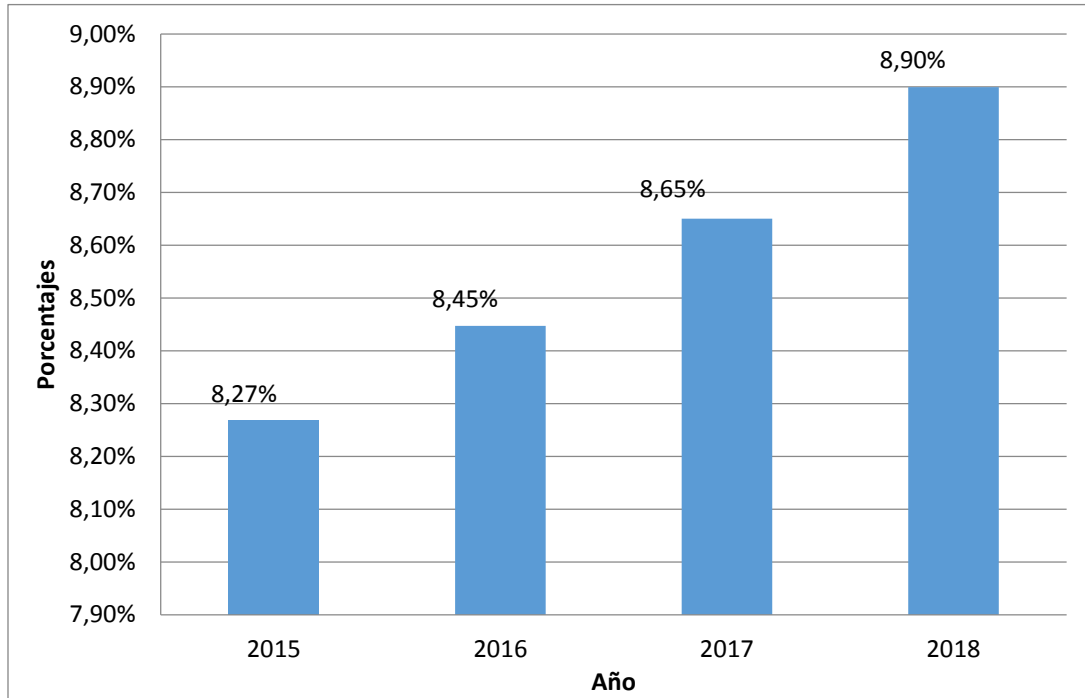


Gráfico N° 3: Cartera de Créditos – Banco BISA (*ASFI – Ranking de Créditos*)

6.5 Análisis de las Encuestas de Servicios Financieros

En un contexto de cambios profundos en nuestro país, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, a fin de evaluar las necesidades de los consumidores financieros, en fecha 21 de agosto de 2013, realizó la **1ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros** en septiembre de 2015 (ASFI, 2015).

La encuesta de servicios financieros es una herramienta que permite obtener la percepción de los consumidores financieros sobre tres objetivos:

- Evaluar las necesidades en materia financiera,
- Medir el nivel de atención a las necesidades por parte de las entidades financieras,
- Evaluar la percepción de los consumidores financieros sobre el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



La ASFI, realizó una encuesta que se constituye en la primera en la Región, orientada a la verificación de la función social que cumplen las Entidades de Intermediación Financiera (EIF); y es una encuesta inédita llevada a cabo por un ente regulador del sistema financiero para medir el nivel de satisfacción de los consumidores con los servicios que brindan las entidades financieras. La encuesta cubrió todas las capitales departamentales, la ciudad de El Alto, localidades intermedias y rurales que tienen presencia de puntos de atención financiera de entidades con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI.

Para fines de la presente investigación, a continuación, se dará a conocer la percepción de los consumidores respecto del uso de servicios por internet.



6.5.1 Otros productos y servicios financieros

La 1ra Encuesta de Servicios Financieros (2015), reveló que el uso de la banca por internet es limitado. El segmento de consumidores financieros que usa la banca por internet fue estratificado por el nivel de educación. Tal como era de esperarse, el uso de este servicio esta correlacionado de forma positiva con el nivel de educación.

Gráfico N° 4: Proporción de consumidores financieros que usan banca por internet por nivel educación

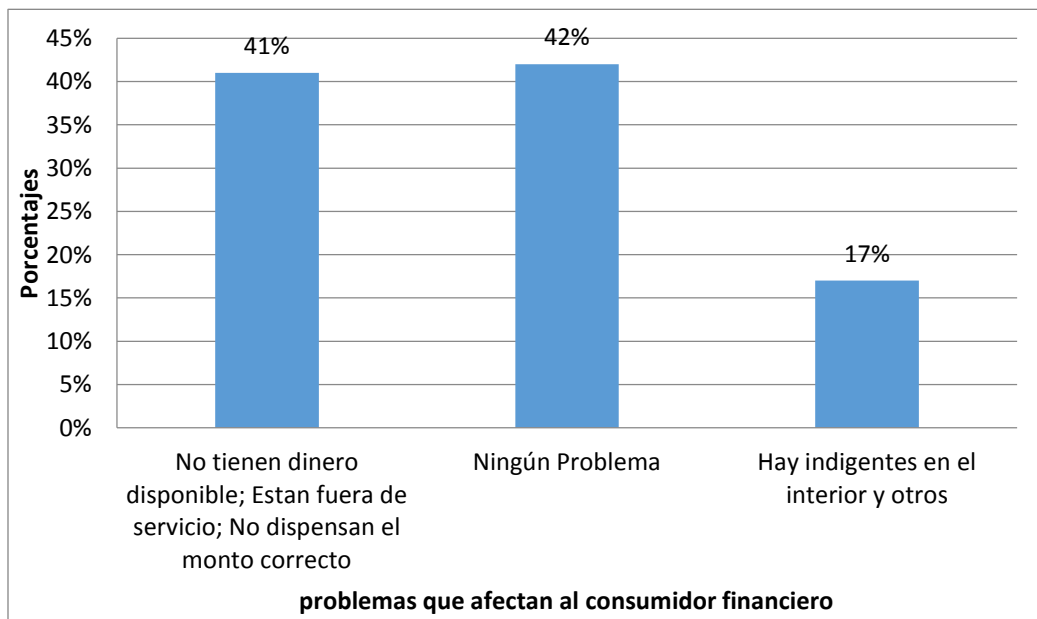


Gráfico N° 5: Proporción de consumidores financieros que usan banca por internet por nivel educación (1ra Encuesta de Servicios Financieros – 2015)

Al respecto el gráfico anterior, muestra que la formación académica del 26% de los consumidores financieros que usan el banco por internet corresponde a una licenciatura o postgrado, el 14% con estudios a nivel técnico o universitario, mientras que el 2% no tiene formación académica, o solo alcanzó la instrucción secundaria.

La encuesta además reveló para la gestión sujeto de análisis, que la principal razón por la que los consumidores no usan la banca por internet, es la falta de conocimiento sobre la forma de usar este servicio.



Lo mencionado anteriormente se presenta en el grafico a continuación:

Gráfico N° 4: Proporción de consumidores financieros que no usan banca por internet porque no saben cómo usarlo, por nivel de educación

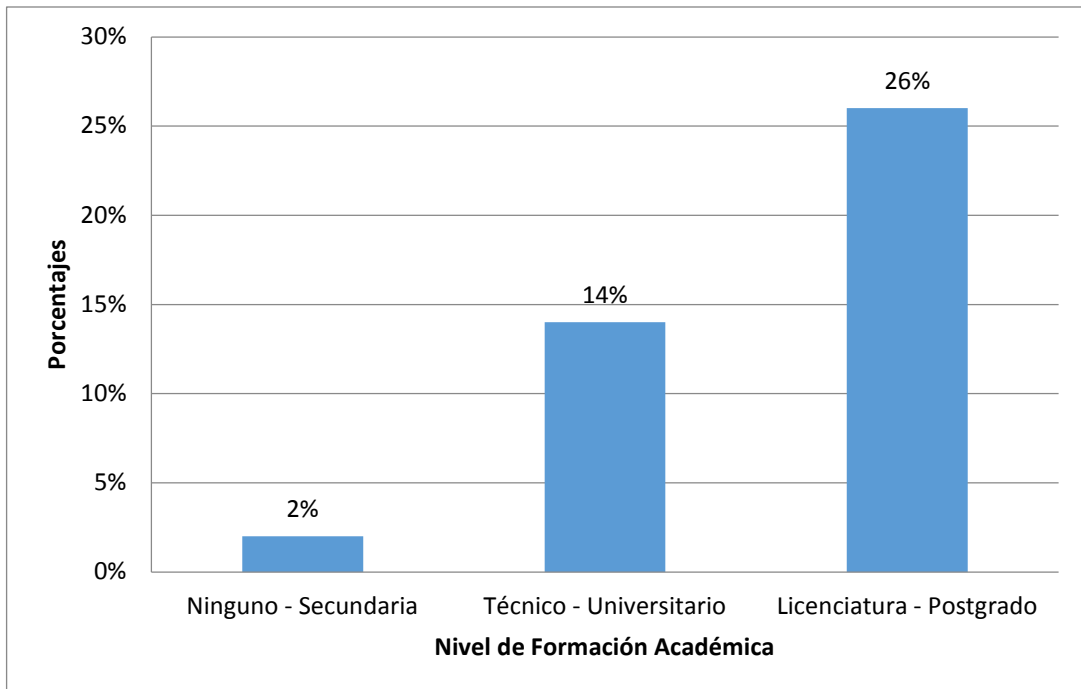


Gráfico N° 6: Proporción de consumidores financieros que no usan banca por internet porque no saben cómo usarlo, por nivel de educación (*1ra Encuesta de Servicios Financieros (2015)*)

Para determinar el problema que más afecta al consumidor financiero a la hora de usar cajeros automáticos se agruparon los siguientes problemas:

- ✓ **Problemas técnicos**, compuesto por las opciones: a) No tienen dinero disponible, b) Están fuera de servicio y d) No dispensan el monto correcto. Estos problemas son de responsabilidad exclusiva de la entidad financiera. De acuerdo con el grafico, el 41% de los consumidores financieros han atravesado este problema.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- ✓ **Ningún problema**, compuesto por la opción e) Ninguno. De acuerdo con el grafico, el 42% de los consumidores financieros no ha atravesado ningún problema.
- ✓ **Otros**, compuesto d) Hay indigentes en el interior y f) Otros. Estos problemas se deben a factores externos a la entidad. De acuerdo con el grafico, el 17% de los consumidores financieros han atravesado este problema.

Según información de la **2da Encuesta de Servicios Financieros (2016)**, el uso de la tecnología para realizar transacciones financieras es aun limitado. El 15% de los consumidores financieros afirman haber realizado en el último año alguna transacción en los puntos de venta electrónica POS (Pay of Sale) y el 4% realizó transacciones por medio de la billetera móvil. Hay que mencionar, además que el medio más usado es el cajero automático, el cual fue utilizado por el 59% de los consumidores financieros (ASFI, 2016)

Gráfico N° 7: Proporción de consumidores financieros que utilizaron transacciones electrónicas e instrumentos electrónicos de pago

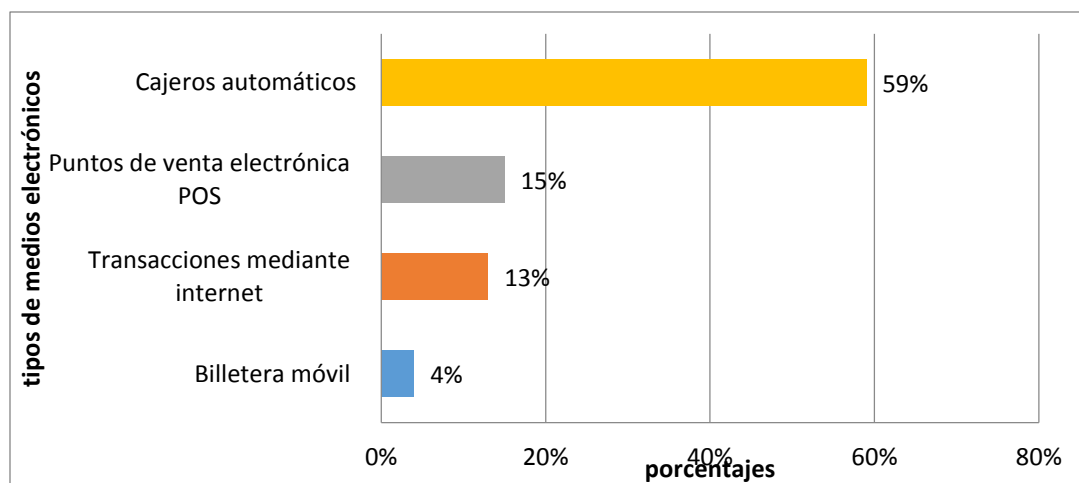


Gráfico N° 8: Proporción de consumidores financieros que utilizaron transacciones electrónicas e instrumentos electrónicos de pago (2da Encuesta de Servicios Financieros (2016))



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Una de las principales razones por las que no se realizan transacciones electrónicas es el desconocimiento de las mismas. Así, la opción “no sabe cómo funciona” representa el 41%, lo cual apoya la observación de que el nivel de instrucción está relacionado con el uso de la tecnología para hacer uso de las transacciones electrónicas. Mientras que el 9% no usan estos medios, debido a que consideran que son inseguros (ASFI, 2016).

Respecto de los usuario que si realizan transacciones a través de medios electrónicos, el 87%, considera que no tienen problemas al realizar dichas transacciones, mientras que el restante 13% afirma haber pasado por inconvenientes y encuentran como principal problema: la dificultad de conexión a la página web de la entidad, seguida por el hecho de que los POS no reconocen su tarjeta de crédito o débito, dificultades para monetizar el efectivo y escasa capacitación del personal en los puntos de billetera móvil.

Gráfico N° 9: Razones por las que no se realizan transacciones electrónicas

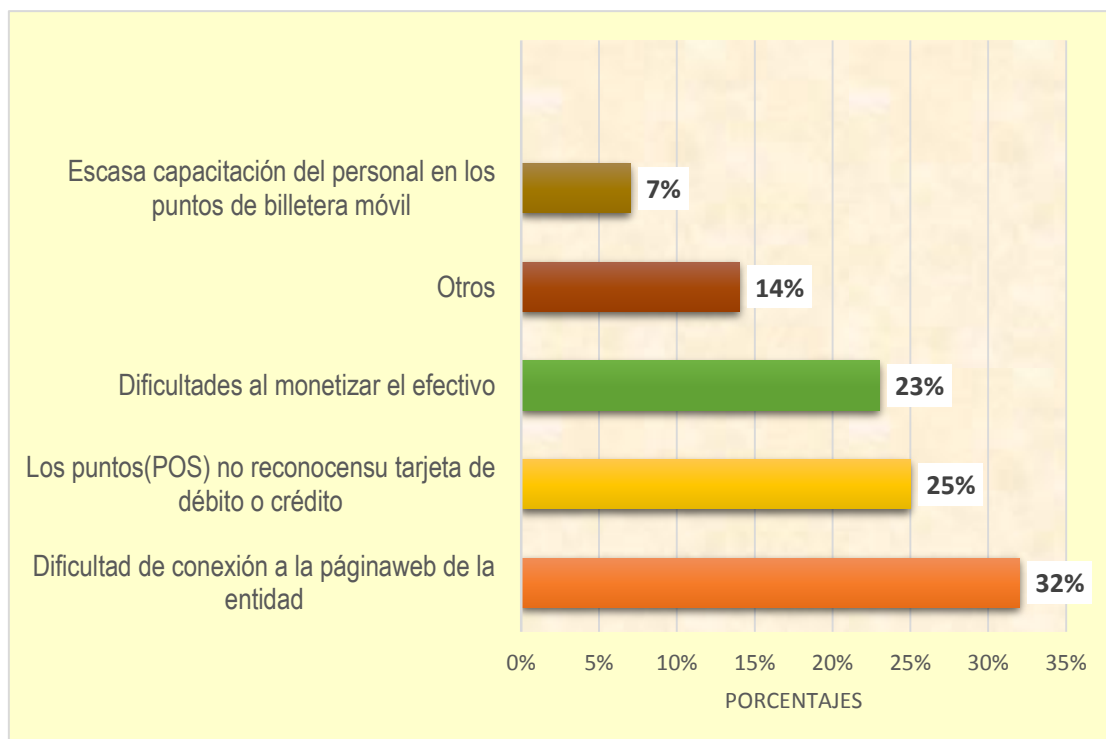


Gráfico N° 10: Razones por las que no se realizan transacciones electrónicas (2da Encuesta de servicios financieros)



Mientras que los problemas más frecuentes a la hora de realizar transacciones electrónicas, de acuerdo con la 2da Encuesta de Servicios Financieros son principalmente dificultades asociadas al acceso a la página web del banco (32%), existen problemas técnicos a la hora de acceso al POS (25%), problemas asociados a la monetización del efectivo (23%) y falta de capacitación del personal representado por el menor porcentaje (7%).

Gráfico N° 11: Consumidores – Problemas frecuentes al realizar transacciones electrónicas

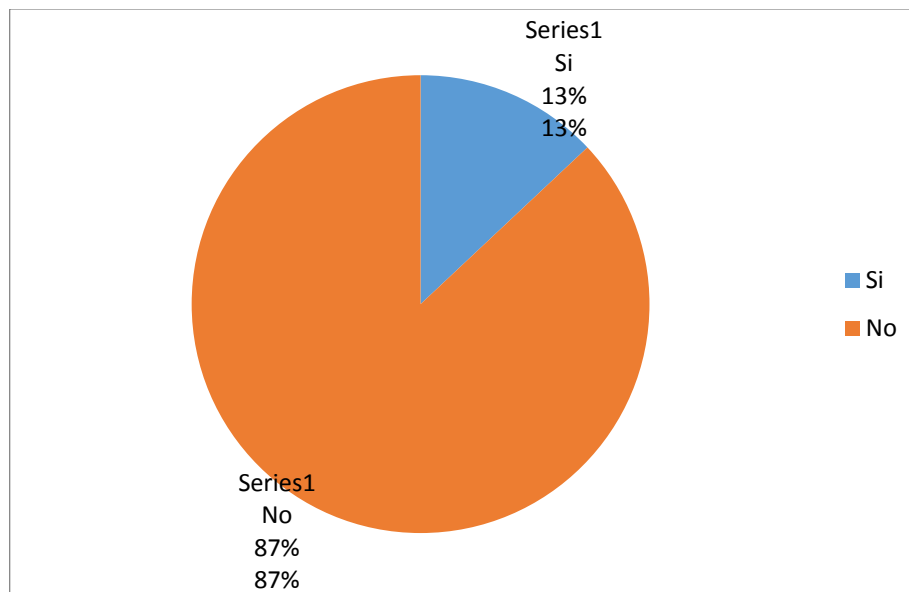


Gráfico N° 12: Consumidores – Problemas frecuentes al realizar transacciones electrónicas (2da Encuesta de servicios financieros)

Según la 2da Encuesta de servicios financieros, solo el 13% de los consumidores encuestados, han presentado problemas al realizar transacciones electrónicas y el 87% no presento ningún tipo de dificultad.



Respecto de la 3ra Encuesta de Servicios Financieros (2017) y la 4ta Encuesta de Servicios Financieros (2018), sobre la intensidad del uso de la banca digital se han identificado algunas causas por las que no se han realizado transacciones vía electrónica, esta información se presenta gráficamente a continuación:

Gráfico N° 13: Razones por las que los consumidores financieros que realizaron transacciones electrónicas

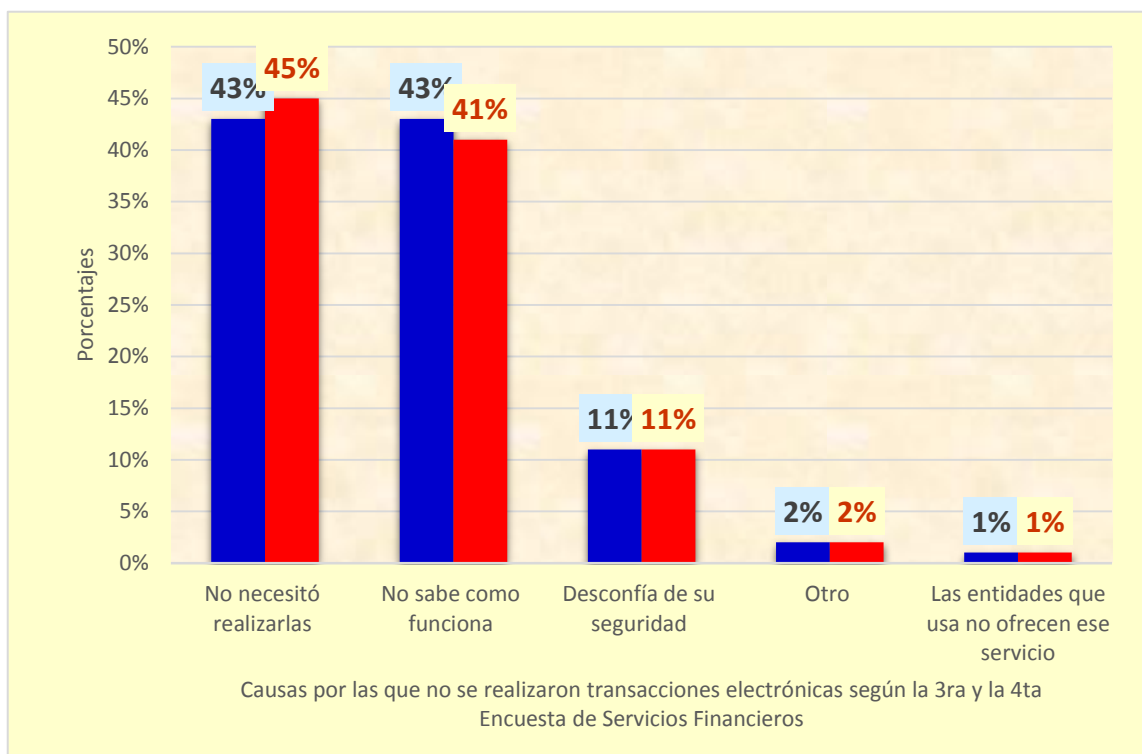


Gráfico N° 14: Razones por las que los consumidores financieros que realizaron transacciones electrónicas (3ra y 4ta Encuesta de Servicios Financieros)

El uso de las transacciones electrónicas, mediante internet, en ambas gestiones está correlacionado positivamente con el nivel de educación y de ingreso, según la información contenida en ambas encuestas. El uso de estos servicios en los CF, en esta encuesta, también reveló que los consumidores que cuentan con una licenciatura o postgrado, tienen más preferencia por estos servicios. Este comportamiento pone en manifiesto la necesidad de dar a conocer el funcionamiento de estos servicios, así como los beneficios que ofrecen los mismos.



6.5.1.1 Transacciones efectuadas a través de la billetera móvil

Según los datos de la 4ta Encuesta de Servicios Financieros solo el 5% de los consumidores realizó sus transacciones a través de la billetera móvil. Además, las transacciones más recurrentes son “transferencias o giros” y “compras de productos”, mientras que un quinto por ciento de los usuarios realiza “pagos de servicios” a través de este recurso electrónico.

En el grafico a continuación, se evidencia que el 53% de los consumidores de servicios de servicios financieros realizan transferencias o giros a través de la billetera móvil, el 25% paga servicios, el 21% compra productos y el restante 1% realiza otras transacciones.

Gráfico N° 15: Tipo de transacciones efectuadas a través de la billetera móvil

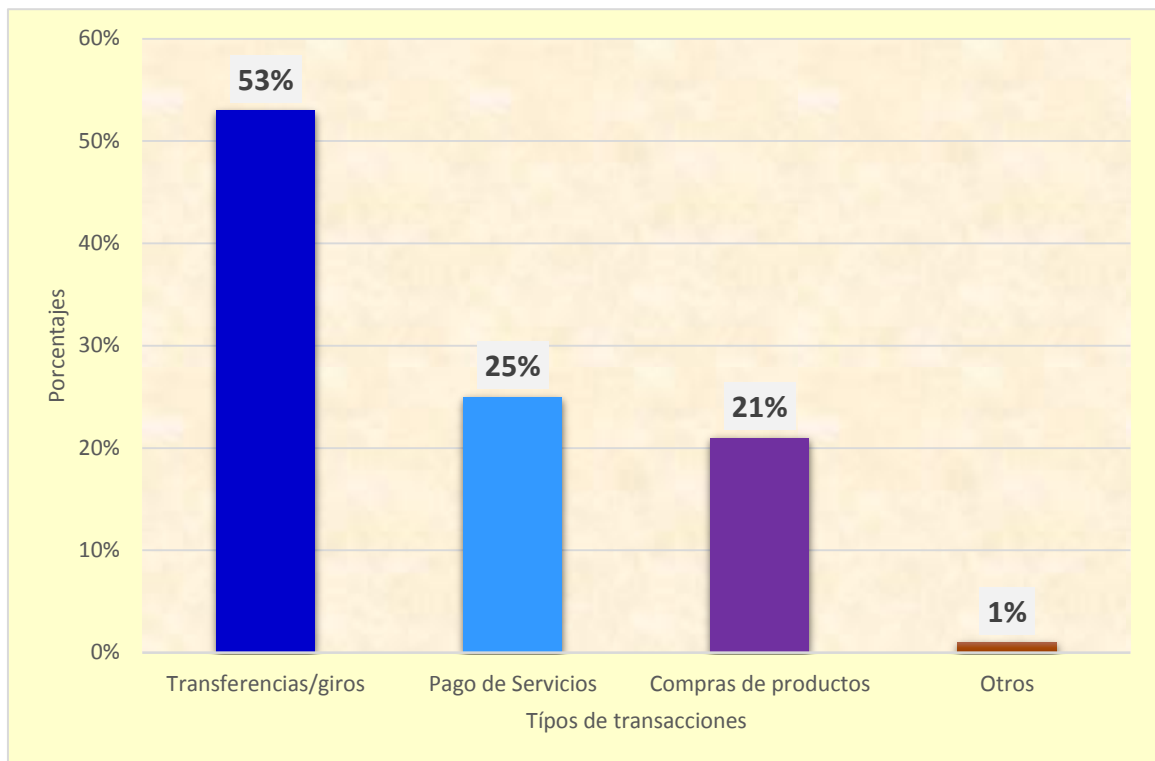


Gráfico N° 16: Tipo de transacciones efectuadas a través de la billetera móvil (4ta Encuesta de servicios financieros)



6.5.1.2 Uso de la Banca digital

Según la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), en Bolivia, el porcentaje de la población internauta que realizó consultas de movimientos de saldos en su cuenta bancaria, alcanzó un 83%, mientras que el 17%, afirmó que no hace uso de recursos bancarios digitales.

Gráfico N° 17: Uso de la Banca Digital

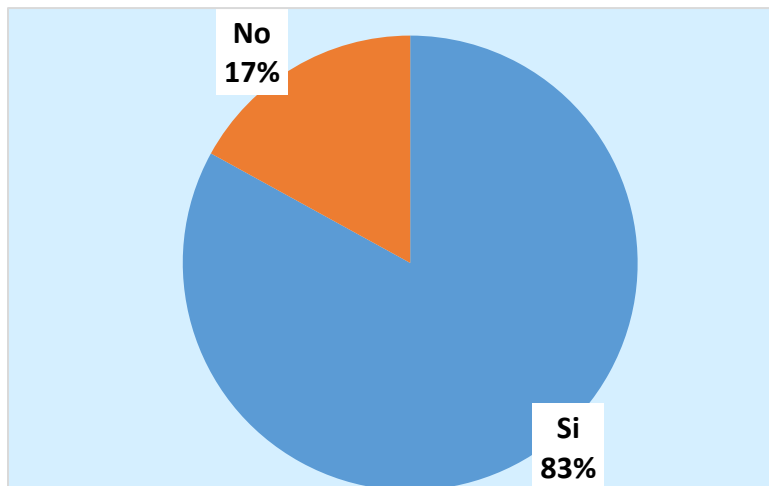


Gráfico N° 18: Uso de la Banca Digital (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC)).

Asimismo, el gráfico anterior muestra que, si bien gran parte de la población tiene acceso a una conexión de internet, algunos usuarios no saben cómo utilizar el internet, mientras que otros no tienen conocimientos o acceso a los servicios que ofrece la banca digital.



6.5.2 Análisis de los estados financieros del Banco BISA

6.5.2.1 Activos Intangibles

Para las gestiones 2014-2018, respecto a los activos intangibles del Banco BISA, se ha evidenciado lo siguiente:

Gráfico N° 19: Evolución de la cuenta “Activo Intangible” - BANCO BISA



Gráfico N° 20: Evolución de la cuenta “Activo Intangible” - BANCO BISA

El presente grafico muestra que el grupo contable “Otros Activos” en la subcuenta “Activos intangibles, de acuerdo con la información obtenida en la Nota N°8 COMPOSICIÓN DE LOS RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, presenta una tendencia ascendente, cabe señalar que, de acuerdo con la nota mencionada anteriormente, este importe corresponde a las inversiones en software adquirido. Lo anterior, puede constituirse en una evidencia de la introducción de los cambios



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



tecnológicos que a su vez se traducen en formas nuevas de prestación de servicios a sus clientes.

Representa un proceso de modernización y actualización de los servicios financieros ajustados por un lado a satisfacer las necesidades de los clientes, y por otro lado a hacer frente a un mercado altamente competitivo.

Si bien las inversiones en software, representaban un total de Bs. 11.150.514,00 en la gestión 2014, para la gestión 2018 este monto se ha triplicado.

6.5.2.2 Gastos de Administración

6.5.2.2.1 Gastos del Personal

Para las gestiones 2014-2018, respecto a los gastos de administración del Banco BISA, se ha evidenciado lo siguiente:

Gráfico N° 21: Evolución de los “Gastos del personal” - BANCO BISA

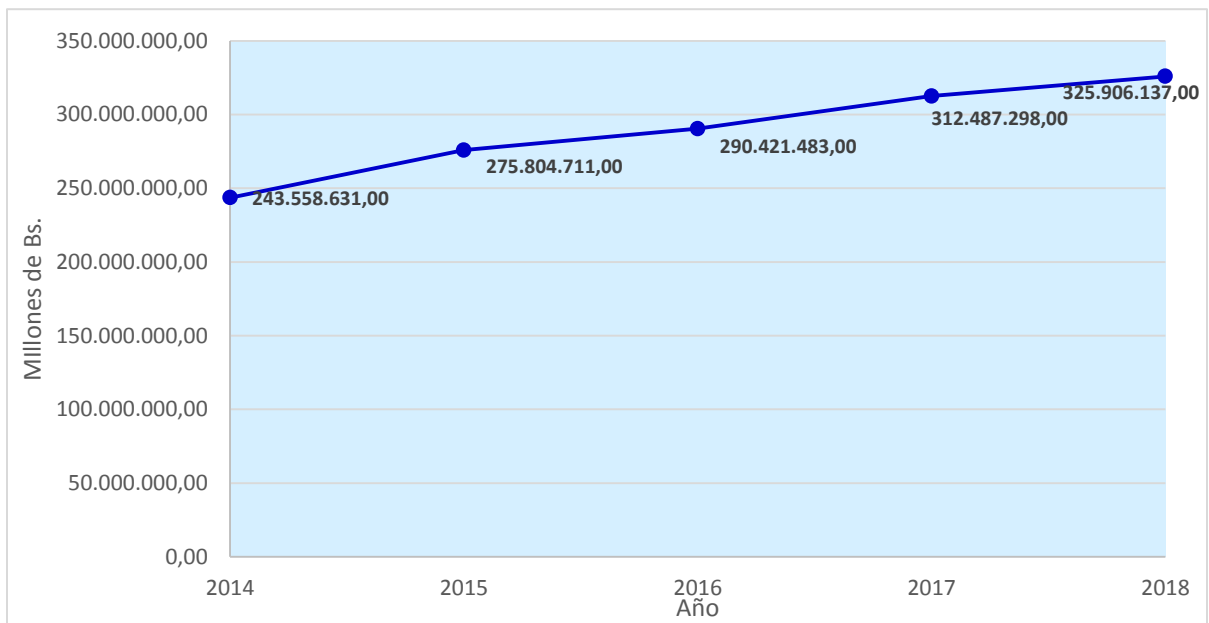


Gráfico N° 22: Evolución de los “Gastos del personal” - BANCO BISA



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



El presente grafico muestra que el grupo contable “Gastos de Administración” en la subcuenta “Gastos del personal”, de acuerdo con la información obtenida en la Nota N°8 COMPOSICIÓN DE LOS RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, presenta una tendencia ascendente, es decir que si bien estos gastos representan Bs. 43.558.631 en 2014, en la gestión 2018, éstos alcanzan a Bs. 325.906.137.

En dicho periodo, de 2014 a 2015 los gastos de personal crecieron en un 13,24%, tasa de crecimiento más significativa en los cinco años sujetos de análisis. Para la gestión 2018 se tiene un incremento del 4,3% del valor de esta cuenta.

6.5.2.2.1 Servicios Contratados

Para las gestiones 2014-2018, respecto a los servicios contratados del Banco BISA, se ha evidenciado lo siguiente:

Gráfico N° 23: Evolución de los “Servicios Contratados” - BANCO BISA

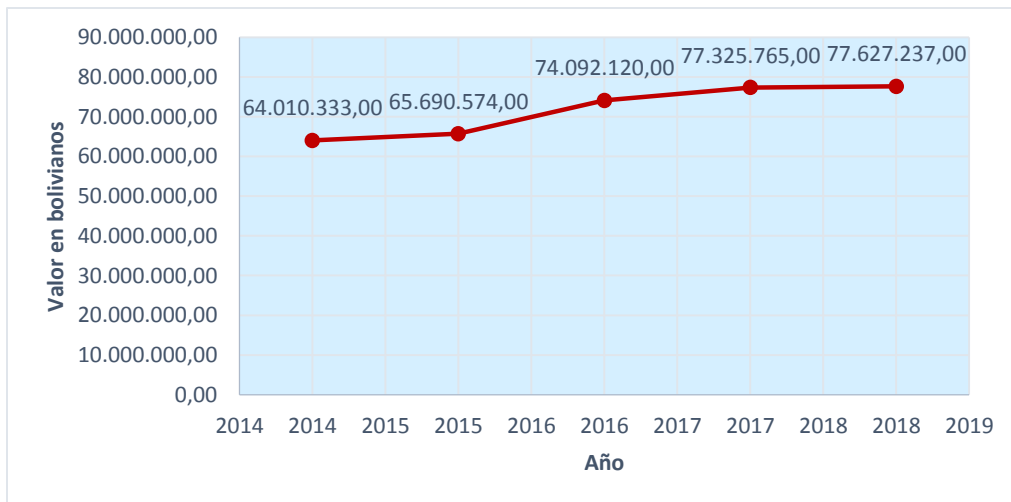


Gráfico N° 24: Evolución de los “Servicios Contratados” - BANCO BISA

El presente grafico muestra que el grupo contable “Gastos de Administración” en la subcuenta “Servicios contratados”, de acuerdo con la información obtenida en la Nota N°8 COMPOSICIÓN DE LOS RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS,



presenta una tendencia ascendente, es decir que si bien estos gastos representan 64.010.333 Bs., en 2014, en la gestión 2018, éstos alcanzan a 77.627.237 Bs.

Respecto a los gastos que corresponden a la cuenta “servicios contratados”, el año 2016 se registró el crecimiento más significativo del periodo de análisis, porcentaje que asciende al 12,8% más que en la gestión 2015. Al cierre de la gestión 2018, se tiene un crecimiento que alcanza aproximadamente el 0.4% respecto al año anterior.

6.5.3 Intensidad de uso de la Banca digital –Banco BISA

Para medir la intensidad del uso de la banca digital, se ha aplicado un cuestionario a 50 clientes en cinco sucursales del Banco BISA de la ciudad de La Paz:

- Banco Bisa Agencia Camacho
- Banco Bisa Oficina Central
- Banco Bisa Agencia Loayza
- Banco Bisa Agencia Tumusla
- Banco Bisa Agencia Ballivián

Los resultados de la aplicación de dicho instrumento se presentan a continuación:

Gráfico N° 25: Edad del cliente

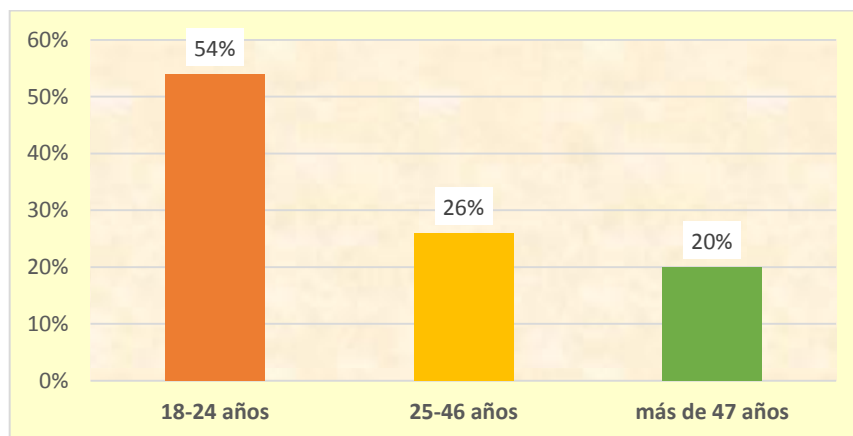


Gráfico N° 26: Edad del cliente



De los clientes del banco que se han sido entrevistados, el 48% corresponden a la edad dentro del rango de 18 a 24 años, aquellos que están dentro del grupo de 25 a 46 años de edad representan el 34%, mientras que aquellos de más de 47 años representan el 18%.

La mayor parte de los clientes que fueron entrevistados en promedio son menores de 36 años.

Gráfico N° 27: Uso de la Banca por internet

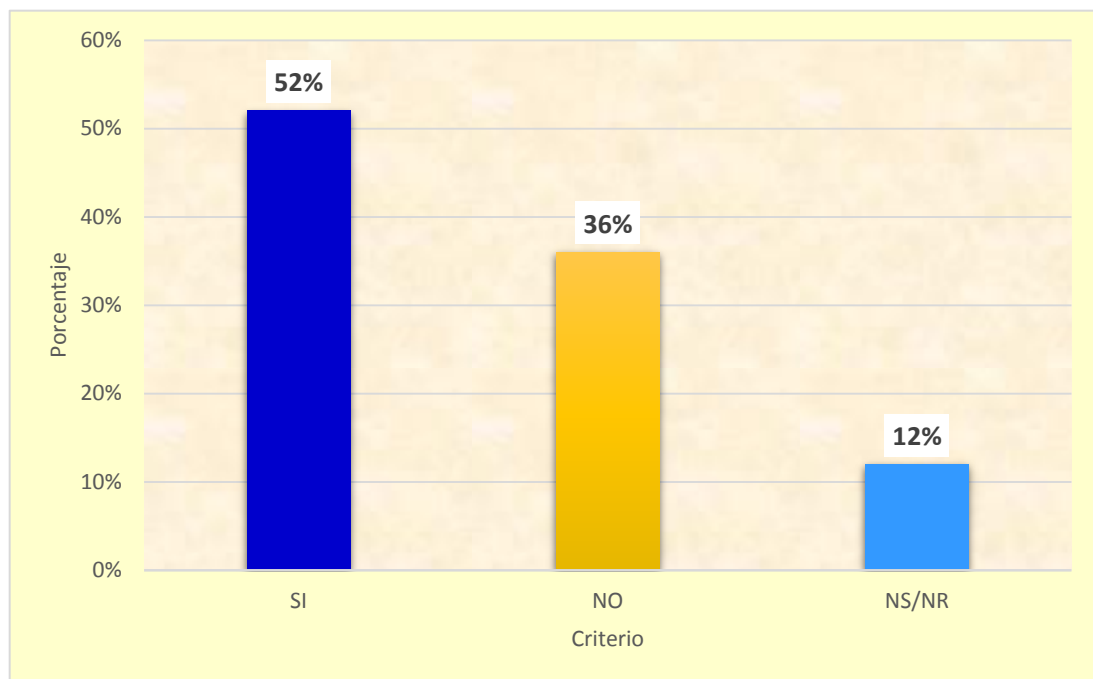


Gráfico N° 28: Uso de la Banca por internet

De acuerdo con el cuestionario aplicado, el 52% de los clientes del Banco BISA de las sucursales mencionadas anteriormente, acceden a la banca por internet, mientras que el 36% asegura que no la utiliza, el 12% no ha respondido la pregunta.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Gráfico N° 29: Operaciones que se realizan a través de la banca por internet

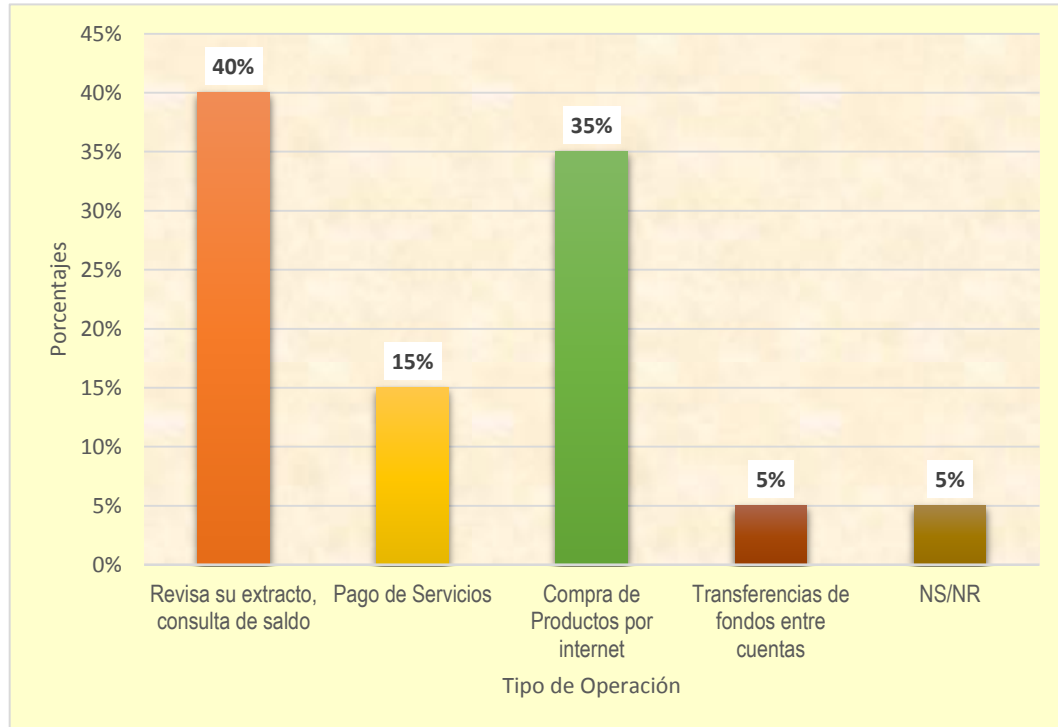


Gráfico N° 30: Operaciones que se realizan a través de la banca por internet

Siendo que las páginas web se consideran canales de distribución de la banca por Internet, cuyo contenido permite la distribución e intercambio de información en distintos formatos.

Hoy en día, realizar transacciones bancarias desde el hogar, la oficina o cualquier lugar donde se tenga una conexión a internet, representa el mayor cambio en las instituciones financieras desde la introducción de los cajeros automáticos.

Respecto de las operaciones más frecuentes que se realizan por internet, el 40% de los clientes encuestados, utiliza la banca por internet para revisar su estado de cuenta, el 35% de los clientes utiliza la banca por internet para realizar compras online, el 15% realiza pagos de servicios y el 5% transferencias de fondos entre cuentas.



Gráfico N° 31: Servicios de la banca por internet - pago de servicios

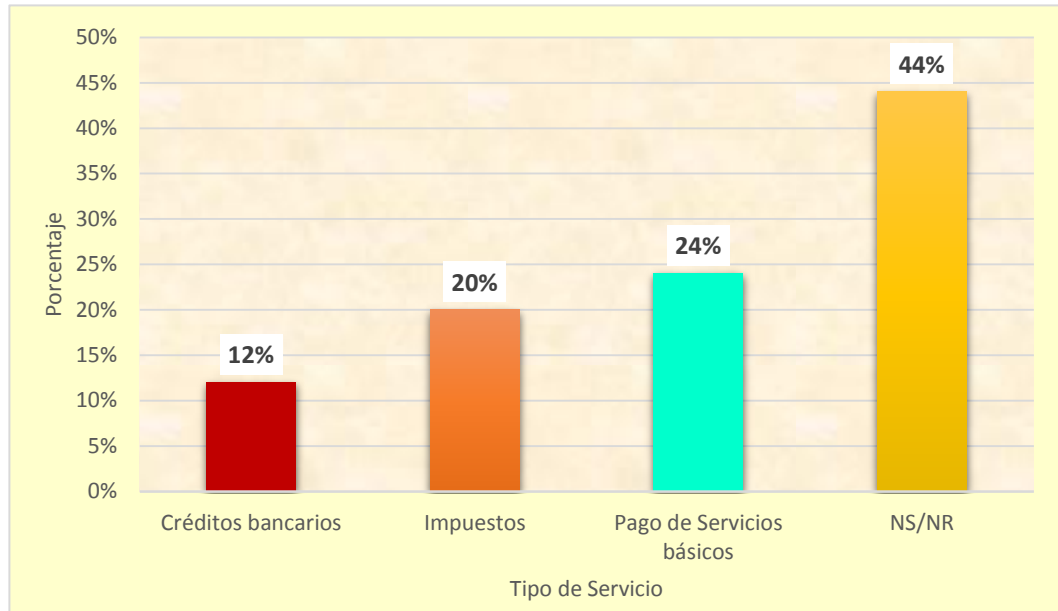


Gráfico N° 32: Servicios de la banca por internet - pago de servicios

Sobre el tema de pago de servicios por internet, la mayor parte de los clientes encuestados que no respondieron a esta pregunta representa el 44%; Sin embargo, el 24% afirma que utiliza la banca por internet para el pago de ciertos servicios, el 20% paga sus impuestos y el 12% paga sus obligaciones con el banco.



Gráfico N° 33: Servicios de la banca por internet – compras por internet

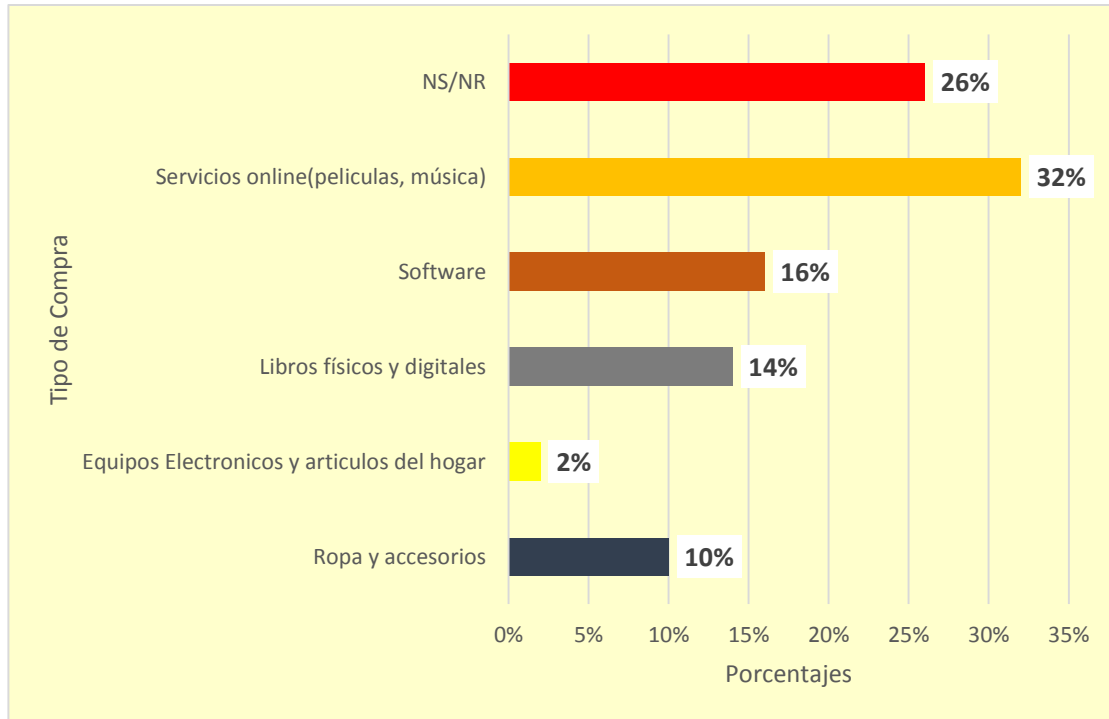


Gráfico N° 34: Servicios de la banca por internet – compras por internet

Hoy en día, las compras en línea, se han convertido en una ventaja para muchos consumidores, ya que permite comparar precios, evitar largas filas, o simplemente acceder a un producto no disponible en una tienda (espacio físico).

De acuerdo con la información obtenida en el cuestionario, se evidencia una preferencia de los clientes por la compra o suscripción a sitios de internet que permiten el acceso a música o películas, el 26% de los clientes no respondió la pregunta y el resto de los clientes compra algún tipo de software, libros físicos o digitales.



Gráfico N° 35: Incentivos para el uso de la banca por internet

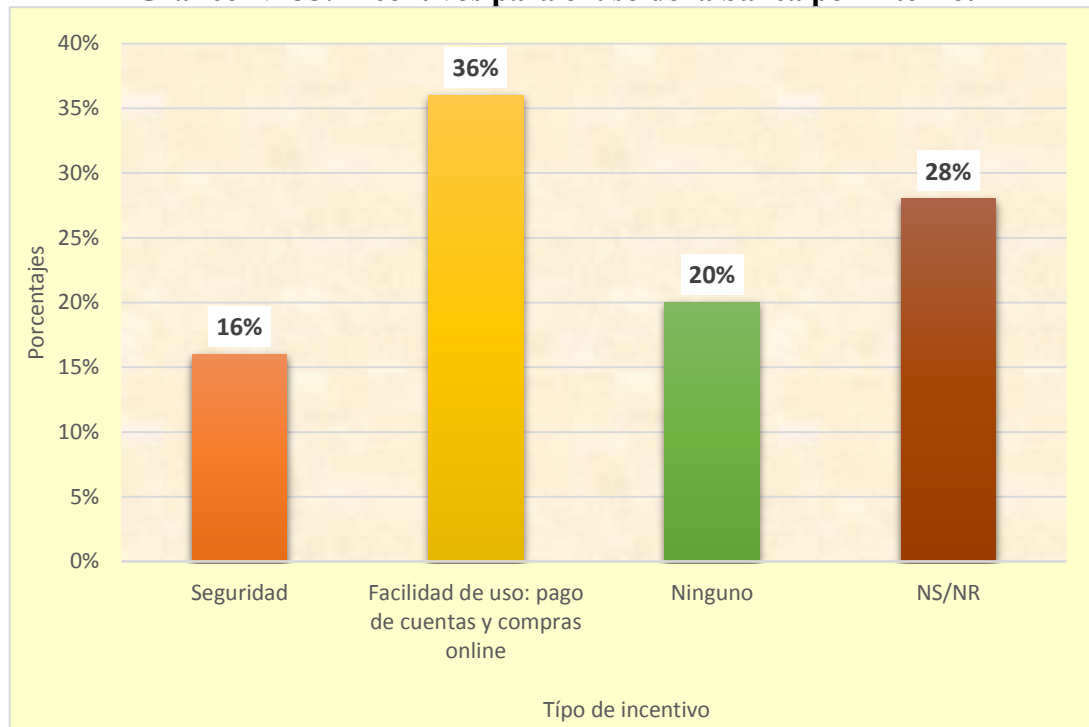


Gráfico N° 36: Incentivos para el uso de la banca por internet

Si bien en nuestro país, los servicios financieros se han ido diversificando, el número de usuarios que utilizan la banca online, aun es mínimo comparado con la cantidad de la población.

De acuerdo con la información obtenida en la encuesta, el 36% considera que uno de los beneficios del uso de la banca por internet, es precisamente la facilidad y comodidad para el pago de cuentas o compras online, mientras que el 16% considera que la seguridad es uno de los beneficios más importantes. El 20% de los clientes no encontraron ningún beneficio.



Gráfico N° 37: Dificultades en el manejo de la banca por internet

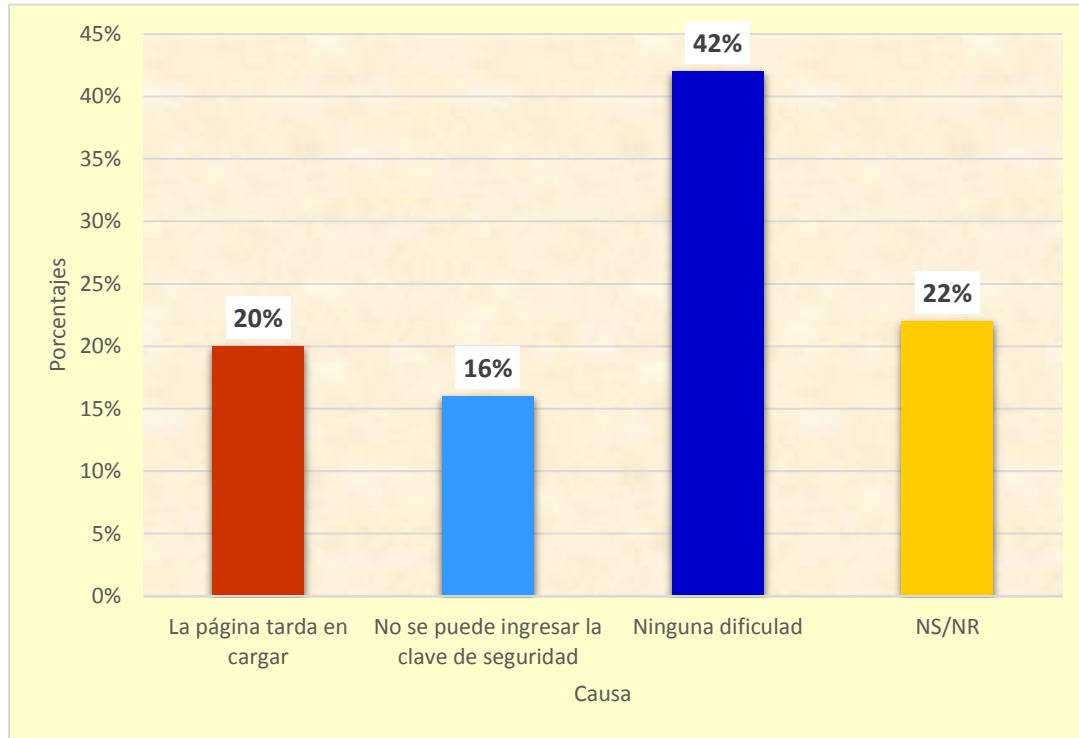


Gráfico N° 38: Dificultades en el manejo de la banca por internet

Entre las principales dificultades encontradas, el 42% de los clientes afirma que no existen, mientras que el 20% considera que la página del banco tarda mucho en cargar, finalmente el 16% ha señalado que uno de los problemas más frecuentes es el ingreso de la clave de seguridad.



Gráfico N° 39: Experiencia en el uso de la banca por internet

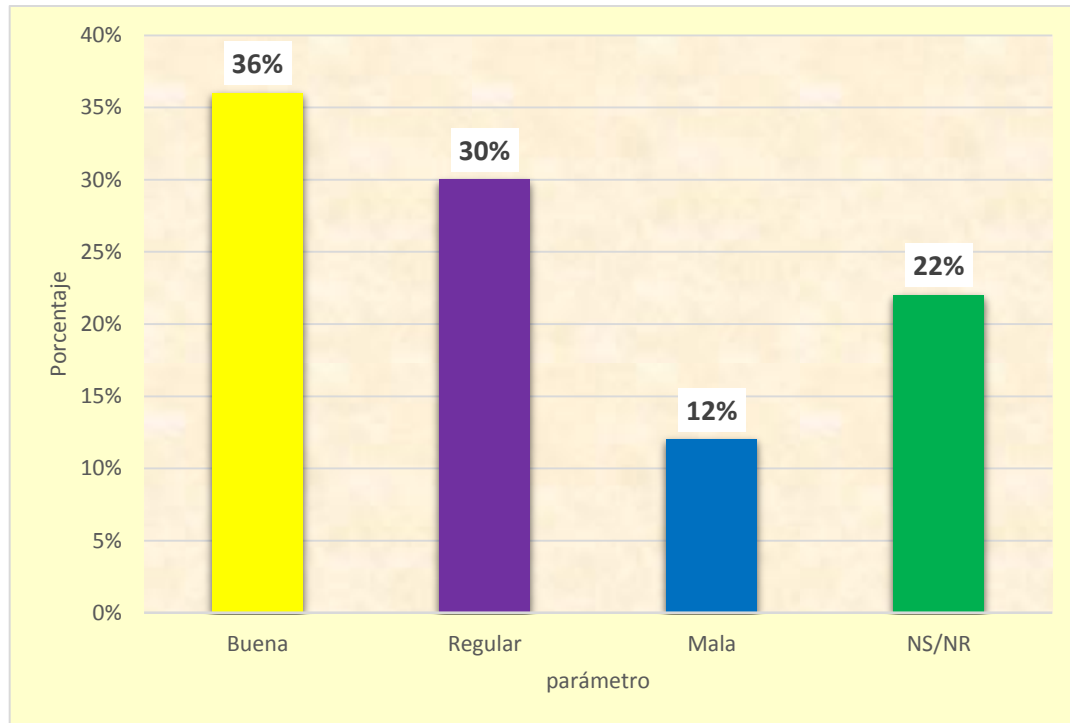


Gráfico N° 40: Experiencia en el uso de la banca por internet

Si bien en los inicios de la banca por internet en Bolivia, los clientes no tenían confianza en su uso; la facilidad, la rapidez del servicio y la reducción de costos que representa trasladarse a las oficinas del banco han disminuido, son factores que explican su crecimiento.

De acuerdo con la información obtenida a través de la encuesta, el 36% de los clientes afirma haber tenido una buena experiencia en el uso de la banca por internet, mientras que por otro lado el 12% afirma haber tenido una mala experiencia.

En resumen, si bien podemos asumir que existen esfuerzos para la transformación de la banca tradicional en Bolivia, la omnicanalidad de la banca es inexistente y en consecuencia, la creación de productos y la innovación son un desafío.



El acceso a información financiera es una herramienta clave para comprender la dinámica de la actividad de cualquier organización, lo anterior asociado a la información del mercado, permitirá que se avance en el desarrollo de medios electrónicos y en consecuencia a mejorar el uso de dicha información.

De ahí la importancia que se alude a la inversión en tecnologías realizada por los bancos para mejorar sus procesos y servicios, cuyos resultados no pueden verse en el corto plazo. En cuanto al tema de los riesgos de usar este servicio y finalmente las medidas de seguridad que se están aplicando, aun se debe trabajar para reducir la desconfianza de los clientes y fomentar su migración de la banca tradicional a la banca electrónica vía Internet.

Por otra parte, a diferencia de otros países, un proyecto de billetera móvil “única” que permita el acceso a cualquier producto en el mercado no se ha consolidado pese a que el uso masivo de datos de los clientes es considerable.

6.5.3 Prueba de hipótesis

Para encontrar la relación existente entre la evolución del uso de la banca digital, asociado a la implementación de oficinas virtuales (costos asociados a los servicios financieros en inversiones (activos intangibles), gastos de personal y servicios contratados), se han planteado las siguientes hipótesis:

Respecto a los incentivos para el uso de la banca digital respecto de su uso se tiene lo siguiente:

H_0 : No existen incentivos para el uso de la banca por internet

H_1 : Existen incentivos para el uso de la banca por internet

Si $p > 0.05$ se acepta H_0

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1

Grados de libertad: (Nro. de Filas -1 * Nro. Colum. - 1)

Grados de libertad: 9



Cuadro N° 7: Prueba de hipótesis – Incentivos para el uso de la banca digital por clientes del Banco BISA

Uso de la banca por internet				
INCENTIVOS	SI	NO	NS/NR	TOTAL
Seguridad	6	1	1	8
Facilidad de uso: pago de cuentas y compras online	9	8	1	18
Ninguno	3	4	3	10
NS/NR	7	5	2	14
TOTAL	25	18	7	50

INCENTIVOS	Uso a la banca		
	SI	NO	NS/NR
Seguridad	4	2,88	0,14
Facilidad de uso: pago de cuentas y compras online	9	6,48	0,14
Ninguno	5	3,6	0,42
NS/NR	7	5,04	0,28

VALOR P	3,786E-07
VALOR CHI CUADRADO	47,0838525

Lo anterior demuestra que, respecto a los incentivos para el uso de la banca por internet con relación al uso de estos servicios, no se rechaza la H_0 , que sugiere que no existen incentivos para el uso de la banca por internet. Lo anterior sugiere que no existen incentivos para el uso de la banca digital que ofrece el Banco BISA.

Por otra parte, cabe mencionar que como se señala en las encuestas de servicios financieros, respecto al uso de la banca digital, uno de los parámetros que permite medir la intensidad de uso de la banca por internet a la edad del usuario (siendo que la edad como variable socioeconómica es un determinante del uso de la banca digital) bajo las siguientes hipótesis:



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



H_0 : No existe relación entre el uso de la banca digital y la edad del cliente.

H_0 : Existe relación entre el uso de la banca digital y la edad del cliente.

Si $p > 0.05$ se acepta H_0

Si $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1

Grados de libertad: (Nro. de Filas -1 * Nro. Colum. - 1)

Grados de libertad: 4

Cuadro N° 8: Prueba de hipótesis – Uso de la banca digital por clientes del Banco Bisa

FRECUENCIAS OBSERVADAS				
Edad	Uso de la banca por internet			TOTAL
	SI	NO	NS/NR	
18-24 años	19	5	3	27
25-46 años	6	6	1	13
más de 47 años	1	7	2	10
TOTAL	26	18	6	50

FRECUENCIAS ESPERADAS			
Edad	Uso a la banca		
	SI	NO	NS/NR
18-24 años	14,04	9,72	3,24
25-46 años	6,76	4,68	1,56
más de 47 años	5,2	3,6	1,2

VALOR P 0,01844241

VALOR CHI CUADRADO 11,8575742

En primer lugar, respecto del uso de la banca por internet con relación a la edad del encuestado, se acepta la H_1 , que sugiere la existencia de una relación entre ambas variables. Es decir, el uso de la banca por internet se ha convertido en uno de los principales canales de distribución de los servicios financieros del Banco BISA.



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

En primer lugar, se puede decir que la banca digital, ha adquirido importancia significativa no solo en el Banco BISA, sino también en las instituciones que conforman el grupo de bancos múltiples del sistema financiero en Bolivia.

Se ha posicionado como un modelo de negocios, lo que hace innegable el hecho de la transformación digital de la economía, hecho que ha obligado a los bancos tradicionales a desarrollar un segmento que simplifica los procesos operativos de la banca.

Por lo tanto, de acuerdo con los objetivos de la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Respecto de la “evaluación de los resultados de los rubros “Activos intangibles”, y “Gastos de administración”, asociados a la intensidad del uso de los servicios financieros a través de canales no presenciales, como parámetro para medir el impacto de los servicios financieros del Banco BISA”, se ha encontrado los siguientes resultados:

Las cuentas vinculadas a la evolución de la banca digital, descritas en el Capítulo VI, exponen los siguientes resultados:

- Los *Activos intangibles*” de la institución, han experimentado un crecimiento del 113%, es decir que, de más de 11 millones de bolivianos en 2014, este rubro ha sobrepasado en 2018 a más de 237 millones de bolivianos.
- Los *“Gastos de personal”* han experimentado un crecimiento del 34%, es decir que, de más de 243 millones de bolivianos en 2014, este rubro ha sobrepasado en 2018 los 325 millones de bolivianos.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



- La cuenta “*Servicios contratados*” pone en evidencia un crecimiento del 21%, es decir que, de más de 64 millones de bolivianos en 2014, este rubro ha sobrepasado en 2018 los 77 millones de bolivianos.

Por otra parte, de acuerdo con los objetivos específicos de la presente investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

OE1: Realizar un diagnóstico que refleje la evolución de la Banca digital en Bolivia.

Al respecto se concluye que, la banca digital, ha adquirido importancia significativa no solo en el Banco BISA, sino también en las instituciones que conforman el grupo de bancos múltiples del sistema financiero en Bolivia. Se ha posicionado como un modelo de negocios, lo que hace innegable el hecho de la transformación digital de la economía, hecho que ha obligado a los bancos tradicionales a desarrollar un segmento que simplifica los procesos operativos de la banca (Ver Cuadro N°4).

OE2: Identificar las principales partidas que puedan estar asociadas a los costos de operación del Banco BISA, respecto de la implementación de plataformas de servicios financieros online.

Al respecto, como se ha descrito en el capítulo II de la presente investigación, en fecha 30 de abril de 2009, a través de la Circular SB/624/2009, se introdujeron algunas modificaciones al Manual de Cuentas para entidades financieras, a fin de promover su aplicación y estricto cumplimiento. Además, la Resolución N° 101/2009 aprueba y pone en vigencia las modificaciones a dicho Manual de Cuentas en su Título II “Nomenclatura de cuentas” y el Título III “Descripción y dinámica”, mediante la incorporación de la cuenta “184.00 Activos intangibles”, como parte del Grupo “180.00 Otros Activos”, de igual forma se incorpora la subcuenta “485.05 Amortización de programas y aplicaciones informáticas”.

Esta disposición fue producto del informe de la Intendencia de Estudios y Normas quien manifestó que dentro del Manual de Cuentas para Bancos y Entidades Financieras no se



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



contemplaba una cuenta que registre los denominados Activos intangibles, tal como se incluye en las Normas Internacionales de Contabilidad. Según dicho informe, esto ocasionaba que las entidades financieras registren sus programas informáticos con diferentes criterios de amortización, aspecto que podía provocar contingencias impositivas.

***OE3:** Examinar el movimiento contable de la partida “Activos intangibles”, respecto al volumen de gastos en la cuenta “Programas y aplicaciones informáticas”.*

En los estados financieros de la institución, no se exponen resultados precisos para la cuenta “Programas y aplicaciones informáticas”, aspecto que intenta subsanarse a través de la Nota N°8 COMPOSICIÓN DE LOS RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, que señala que, este importe corresponde a las inversiones en software adquirido.

***OE4:** Evaluar la información disponible en las Encuestas de Servicios Financieros, respecto de la intensidad del uso del servicio de banca por internet y el volumen de transacciones a través de medios electrónicos.*

Los resultados de las 4 Encuestas de Servicios Financieros, ponen en evidencia, que aún persiste un ambiente de desconfianza de los clientes hacia los medios digitales de información, aspecto que está asociado a la edad del usuario de los servicios financieros. Por lo tanto, la tendencia sugiere que personas mayores de edad no están dispuestas a cambiar sus hábitos respecto al uso de la banca. Mientras que la nueva generación, está mucho más abierta a tomar esta opción.

***OE4:** Analizar el grado de satisfacción del usuario de los servicios de la banca tradicional y aquellos que ofrece la banca por internet.*

Para medir el impacto del uso de la banca digital, se han utilizado variables como el “uso de la banca por internet” respecto de los incentivos que perciben los clientes, como parámetro para explicar la inversión en oficinas virtuales por parte del Banco BISA.



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Los resultados, de acuerdo con los datos obtenidos a través de la encuesta, revelan que los clientes de 18 a 46 años, hacen uso de la banca digital, al mismo tiempo no existen suficientes incentivos para su uso. Por otra parte, los estados financieros del Banco BISA muestran que existe una tendencia en el incremento de sus activos intangibles, lo cual no necesariamente explica un incremento de la inversión en oficinas virtuales u otros medios de transformación de la banca tradicional.

Otro aspecto importante en la dinámica del sector bancario, es el hecho de la inversión de capital, no solo en capital humano, sino en también en capital tecnológico “intangible”. En consecuencia, el acceso a información contenida en los estados financieros, puede considerarse útil, en la evaluación de la inversión de las entidades financieras, asimismo se constituye en evidencia de la transformación de la prestación de servicios, adecuada a un entorno más dinámico. Sobre este punto, es posible afirmar, que el banco BISA ha experimentado un crecimiento sostenido en el tiempo. No obstante, los resultados de la inversión en tecnología en el banco BISA, no pueden visualizarse en el corto plazo.

El Banco BISA, continúa en la búsqueda de mejorar sus operaciones y procesos a través de la banca móvil, aunque todavía la atención en las oficinas y la relación personal con los clientes sigue teniendo gran peso en la dinámica de esta entidad financiera.

Finalmente, se pueden resumir dos aspectos, el primero asociado a las inversiones del Banco BISA en activos intangibles (medios tecnológicos) cuyos resultados a largo plazo pondrán en evidencia la indudable presencia de la institución en internet. El segundo punto tiene que ver con la intensidad del uso del internet por los usuarios del banco, la cual, en los últimos años ha presentado un gran avance y seguirá creciendo mientras se creen nuevas tecnologías de información y comunicación.



7.2 RECOMENDACIONES

- Las inversiones en tecnología y sistemas de información no sólo son importantes en un principio, sino continuadas en el tiempo, dado el rápido ritmo de la innovación. Por lo tanto, la inversión en tecnología asegura que el Banco Bisa tendrá rendimientos considerables en el largo plazo.
- Respecto al tema de los riesgos asociados al uso este servicio y las medidas de seguridad que se están aplicando, deben mejorarse con el fin de reducir la desconfianza de los clientes y para fomentar la migración de la banca tradicional a la banca electrónica vía Internet.
- Así como el cliente logra a través de Internet un mejor conocimiento de las características y condiciones de los servicios bancarios, las entidades consiguen también, un mejor conocimiento de las necesidades, usos y costumbres del cliente, aspecto que debe ser evaluado por los profesionales de dicha institución.
- La relación entre la entidad financiera y el cliente se convierte en una relación dinámica e interactiva, situación que se puede aprovechar para personalizar el servicio a los clientes del banco.
- Pese a que existe una normativa consolidada respecto del sector bancario, aún existen deficiencias en la elaboración de la información financiera, que hoy en día no solo depende de transacciones físicas, sino también online,



Bibliografía

- Antelo, E., Cupé, E., & Escóbar, J. y. (Mayo de 1995). *Análisis de la evolución del Sistema Bancario*. Obtenido de UDAPE: http://www.udape.gob.bo/portales_html/analisis economico/ analisis/vol12/art02.pdf
- ASFI. (30 de abril de 2009). *Resolución SBN N°101/2009*. Obtenido de <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/624.pdf>
- ASFI. (2015). *Ira Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. Obtenido de Informe de Resultados: https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Estudios/Primera_Encuesta_SF.pdf
- ASFI. (2016). *2da Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. Obtenido de Informe de resultados: https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Estudios/REVISTA_SEGUNDA_ENCUESTA_asfi.pdf
- ASFI. (10 de noviembre de 2016). *Resolucion ASFI 1064/2016*. Obtenido de http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/ASFI_431.pdf
- ASFI. (29 de mayo de 2018). *Resolución ASFI /815/2018*. Obtenido de http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/ASFI_548.pdf
- Ávila, J. (2007). *Introduccion a la Contabilidad*. México: Umbral Editorial, S.A.
- Banco Central de Bolivia. (junio de 2019). *Evolución al acceso y uso de la banca electrónica en Bolivia*. Obtenido de <http://eeb.bcb.gob.bo/revisores/uploads/10309.PDF>
- Berumen, S., & Arriza, K. (2008). *Evolución y Desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- CAUB. (2010). *Proyecto BID-FOMIN N° ATN/MT-10078-BO convergencia a Normas Internacionales de Contabilidad y Auditoría*. Obtenido de Fondo Multilateral de Inversiones del Grupo BID: https://sistemasdeinformacion286.files.wordpress.com/2017/06/normas_de_contabilidad1.pdf
- Constitución Política del Estado. (07 de febrero de 2009). Constitución Política del Estado (CPE). *Gaceta Oficial de Bolivia*. El Alto, Bolivia.



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



- Diaz, O. (s.f.). *Estructura del Mercado del Sistema Bancario Boliviano*. Obtenido de Banco Central de Bolivia: https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/revista_analisis/ra_vol11/articulo_1_v11.pdf
- GERENCIE. (26 de abril de 2018). *Análisis de estados financieros*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- IASB. (31 de marzo de 2004). *Norma Internacional de Contabilidad n° 38 (NIC 38)*. Obtenido de Activos intangibles: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC38.pdf>
- Ley N° 393. (21 de agosto de 2013). Ley de Servicios Financieros. La Paz, Bolivia: Asamblea Legislativa Plurinacional.
- Momparler, A. (2008). El Desarrollo de la Banca Electrónica en España. Un análisis comparativo entre entidades online y tradicionales en España y en Estados Unidos. (*Tesis Doctoral*). UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA, Valencia.
- Morales, A. J. (diciembre de 2000). *La Banca y el Desarrollo*. Obtenido de https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/revista_analisis/ra_vol0401/articulo_1_v4_1.pdf
- Norma Básica del Sistema de Contabilidad Integrada . (04 de marzo de 2005). R.S. 222657 04/03/2005. La Paz, Bolivia.
- Ortega, J. (2006). *Análisis de estados financieros: teoría y aplicaciones*. España: DESCLEE DE BROUWER.
- Solorio, R. (2012). *Contabilidad Financiera*. Bloomington: Liberty Drive.
- Soto, A. D. (20 de octubre de 2005). *La desagregación del sector bancario y la solución de un nuevo modelo de negocio basado en componentes*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/433/43300807.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. (2003). *LXXV Años: regulación y Supervisión Financiera en Bolivia Periodo 1928-1982*. Obtenido de Tomo I: https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/LIBROS/Historia_de_la_Supervisi%C3%B3n-tomo-I1.pdf



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



Torrent, S. J. (2010). *Hacia la banca: La transformación del sector financiero en la economía del conocimiento*. Barcelona: Fundación Barcelona Digital y La Caixa.

Urgentebo. (28 de noviembre de 2018). *Solo el 26% de los clientes de Banco BISA hacen transacciones en el cajero tradicional*. Obtenido de <https://www.urgentebo.com/noticia/solo-el-26-de-los-clientes-de-banco-bisa-hacen-transacciones-en-el-cajero-tradicional>

Villegas, R. (2017). *Blog docente*. Obtenido de Blog Docente: <http://blogdocente.usfx.bo/ramiro-villegas/2017/06/05/el-sistema-financiero-boliviano/>



ANEXOS



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Anexo N° 1: RANKING DE DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

SISTEMA DE INTERMEDACIÓN FINANCIERA
RANKING DE DEPÓSITOS DEL PÚBLICO Y DE EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN ESTATAL(1)
 (En miles de bolivianos)

INSTITUCIÓN	DIC-15			DIC-16			DIC-17			DIC-18		
	DEPÓSITOS	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING	DEPÓSITOS	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING	DEPÓSITOS	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING	DEPÓSITOS	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING
BANCOS MÚLTIPLES												
BNB	16.382.422	11,43%	3	17.728.050	12,02%	2	20.058.770	12,34%	2	20.736.691	12,02%	3
BUN	23.101.601	16,12%	1	16.618.226	11,27%	3	18.946.677	11,65%	3	23.236.078	13,47%	2
BME	21.496.230	15,00%	2	23.312.321	15,81%	1	28.623.183	17,61%	1	28.284.390	16,40%	1
BIS	12.665.357	8,84%	4	13.794.722	9,35%	4	15.912.767	9,79%	4	16.271.120	9,43%	4
BCR	12.106.903	8,45%	5	12.324.795	8,36%	5	15.226.029	9,37%	5	15.941.866	9,24%	5
BGA	7.047.770	4,92%	8	7.393.961	5,01%	8	8.429.404	5,18%	7	8.470.071	4,91%	8
BEC	6.181.830	4,31%	10	7.115.733	4,82%	9	7.742.229	4,76%	9	7.688.558	4,46%	10
BSO	6.457.552	4,51%	9	6.985.484	4,74%	10	7.243.213	4,46%	10	8.241.445	4,78%	9
BNA	75.047	0,05%	44	64.069	0,04%	46	63.412	0,04%	46	59.492	0,03%	46
BDB	219.819	0,15%	23	124.544	0,08%	34	92.680	0,06%	41	93.553	0,05%	42
BIE	7.255.325	5,06%	7	8.190.860	5,55%	7	8.264.119	5,08%	8	9.352.025	5,42%	7
BFO	1.944.224	1,36%	14	2.127.895	1,44%	14	2.406.458	1,48%	13	2.532.072	1,47%	13
BFS	7.684.756	5,36%	6	10.323.671	7,00%	6	11.019.530	6,78%	6	12.057.631	6,99%	6
BPR	5.559.281	3,88%	11	6.124.337	4,15%	11	6.370.720	3,92%	11	6.971.057	4,04%	11
SUB-TOTAL	128.178.116	89,45%		132.228.668	89,65%		150.399.190	92,51%		159.936.051	92,71%	

Fuente: ASFI



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Anexo N° 2: RANKING DE CARTERA

SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA RANKING DE CARTERA (1) (En miles de bolivianos)

INSTITUCIÓN	DIC-15			DIC-16			DIC-17			DIC-18		
	CARTERA	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING	CARTERA	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING	CARTERA	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING	CARTERA	% DE PARTICIP.	LUGAR RANKING
BANCOS MÚLTIPLES												
BNB	11.705.261	10,24%	2	13.283.257	10,14%	2	14.941.829	9,86%	2	17.655.505	10,42%	2
BUN	10.700.681	9,36%	3	12.731.691	9,72%	3	14.766.444	9,74%	3	16.877.252	9,96%	3
BME	13.865.198	12,13%	1	16.451.470	12,55%	1	22.254.481	14,69%	1	24.152.794	14,25%	1
BIS	9.447.518	8,27%	4	11.069.005	8,45%	5	13.113.585	8,65%	5	15.081.000	8,90%	4
BCR	9.438.349	8,26%	5	11.155.537	8,51%	4	13.256.418	8,75%	4	14.644.226	8,64%	5
BGA	6.051.074	5,30%	9	6.886.660	5,26%	9	7.845.483	5,18%	9	8.916.099	5,26%	9
BEC	5.699.792	4,99%	11	6.653.115	5,08%	10	7.229.273	4,77%	10	7.916.017	4,67%	11
BSO	8.043.327	7,04%	7	8.950.797	6,83%	8	9.991.127	6,59%	8	11.126.614	6,57%	8
BNA	113.560	0,10%	36	111.631	0,09%	43	133.820	0,09%	41	126.087	0,07%	42
BDB	207.636	0,18%	24	288.108	0,22%	25	329.890	0,22%	24	425.321	0,25%	23
BIE	8.156.438	7,14%	6	9.139.602	6,97%	7	9.998.014	6,60%	7	11.431.088	6,75%	7
BFO	1.814.510	1,59%	14	2.205.525	1,68%	14	2.586.011	1,71%	13	2.827.506	1,67%	13
BFS	7.341.332	6,42%	8	9.515.076	7,26%	6	11.083.750	7,31%	6	11.697.430	6,90%	6
BPR	5.789.406	5,07%	10	6.465.186	4,93%	11	7.192.778	4,75%	11	8.068.186	4,76%	10
SUB-TOTAL	98.374.082	86,09%		114.906.661	87,69%		134.722.902	88,90%		150.945.125	89,07%	

Fuente: ASFI



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Anexo N° 3: Estados Financieros Evolutivos -Banco BISA

BANCOS MÚLTIPLES ESTADOS FINANCIEROS EVOLUTIVOS BANCO BISA S. A. (en miles dólares estadounidenses)						
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL	Dic-13	Dic-14	Dic-15	Dic-16	Dic-17	Dic-18
ACTIVO	1.950.358	2.383.336	2.436.196	2.673.526	3.016.318	3.115.658
DISPONIBILIDADES	392.261	538.420	428.584	446.135	462.559	338.756
INVERSIONES TEMPORARIAS	489.226	546.693	464.416	420.299	510.716	453.118
CARTERA	903.870	1.115.563	1.340.620	1.572.776	1.855.728	2.143.019
CARTERA VIGENTE TOTAL	912.415	1.124.411	1.348.472	1.581.695	1.869.733	2.153.194
CARTERA VIGENTE	883.018	1.106.526	1.325.635	1.537.080	1.802.062	1.995.688
CARTERA REPROGRAMADA O REESTRUCTURADA VIGENTE	29.397	17.885	22.837	44.615	67.672	157.506
CARTERA VENCIDA TOTAL	6.266	6.666	4.690	6.571	10.540	6.632
CARTERA VENCIDA	4.476	5.956	3.935	5.375	8.212	6.315
CARTERA REPROGRAMADA O REESTRUCTURADA VENCIDA	1.789	710	755	1.196	2.328	317
CARTERA EN EJECUCIÓN TOTAL	11.994	16.705	24.028	25.291	31.328	38.570
CARTERA EN EJECUCIÓN	7.395	12.431	20.091	21.354	24.992	28.266
CARTERA REPROGRAMADA O	4.598	4.273	3.937	3.937	6.336	10.304



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



REESTRUCTURADA EN EJECUCIÓN

PRODUCTOS DEVENGADOS POR COBRAR CARTERA	8.056	9.982	11.954	13.271	16.111	19.177
(PREVISION PARA INCOBRABILIDAD DE CARTERA)	-34.861	-42.200	-48.524	-54.053	-71.984	-74.554
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	9.856	15.180	10.754	14.197	15.374	15.376
BIENES REALIZABLES	77	105	302	1.100	1.249	2.737
INVERSIONES PERMANENTES	112.479	117.607	135.512	162.084	112.270	108.691
BIENES DE USO	37.756	42.036	48.125	48.351	33.762	30.342
OTROS ACTIVOS	4.834	7.731	7.885	8.586	10.793	9.752
FIDEICOMISOS CONSTITUIDOS	0	0	0	0	13.867	13.867

PASIVO	1.754.876	2.157.458	2.182.234	2.386.739	2.798.711	2.883.807
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.571.309	1.891.112	1.970.894	2.148.088	2.464.556	2.534.329
Obligaciones con el público a la vista	584.972	724.641	705.818	703.969	712.496	630.085
Obligaciones con el público por cuentas de ahorros	457.767	551.662	604.590	605.440	648.662	637.056
Obligaciones con el público a plazo	53.632	19.629	11.206	7.381	5.845	3.054
Obligaciones con el público restringidas	83.335	109.975	87.138	117.028	146.419	78.450
Obligaciones con el público a plazo fijo con anotación en cuenta	359.699	446.648	510.404	645.178	864.542	1.067.908
Cargos devengados por pagar obligaciones con el público	31.904	38.558	51.739	69.094	86.592	117.777
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FISCALES	525	1.319	1.391	493	381	2.815



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



OBLIG. CON BANCOS Y ENTIDADES DE FINANCIAMIENTO	41.190	54.496	40.107	46.481	130.496	141.521
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	40.710	69.328	65.942	59.468	66.026	57.624
PREVISIONES	47.617	48.439	38.045	39.250	42.290	46.697
VALORES EN CIRCULACIÓN	0	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	1.328	20.006	40.454	67.267	61.408	60.722
OBLIGACIONES CON EMPRESAS CON PARTICIPACIÓN ESTATAL	52.196	72.759	25.402	25.691	33.554	40.100
PATRIMONIO	195.483	225.878	253.962	286.787	217.607	231.851
CAPITAL SOCIAL	147.089	159.298	177.192	203.826	129.264	150.374
APORTES NO CAPITALIZADOS	0	0	0	0	1	1
AJUSTES AL PATRIMONIO	0	0	0	0	0	0
RESERVAS	21.263	23.976	28.236	33.090	38.077	43.104
RESULTADOS ACUMULADOS	27.131	42.604	48.534	49.872	50.266	38.372
Utilidades (pérdidas) acumuladas	0	0	0	0	0	0
Utilidades (pérdidas) del período o gestión	27.131	42.604	48.534	49.872	50.266	38.372
PASIVO Y PATRIMONIO	1.950.358	2.383.336	2.436.196	2.673.526	3.016.318	3.115.658
CUENTAS CONTINGENTES	510.695	665.294	856.247	1.036.675	1.011.432	974.360
CARTAS DE CRÉDITO	35.166	42.492	43.196	40.099	33.377	53.503



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



GARANTÍAS OTORGADAS	449.674	595.868	777.614	958.141	936.184	879.431
DOCUMENTOS DESCONTADOS	0	0	0	0	0	0
LINEAS DE CRÉDITO COMPROMETIDAS	25.520	26.466	35.096	38.113	41.550	41.014
OTRAS CONTINGENCIAS	335	468	342	322	322	413
CUENTAS DE ORDEN	3.093.233	3.648.937	4.253.129	4.604.265	5.164.011	5.583.233

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

(+) INGRESOS FINANCIEROS	88.077	111.903	126.716	142.878	160.490	188.893
(-) GASTOS FINANCIEROS	-15.793	-16.908	-20.453	-25.238	-32.829	-45.533
RESULTADO FINANCIERO BRUTO	72.284	94.995	106.263	117.640	127.660	143.360
(+) OTROS INGRESOS OPERATIVOS	59.386	74.653	75.424	121.510	131.011	88.849
(-) OTROS GASTOS OPERATIVOS	-12.453	-10.123	-23.928	-62.054	-68.461	-52.267
RESULTADO DE OPERACION BRUTO	119.217	159.524	157.759	177.096	190.210	179.942
(+) RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	30.923	37.838	50.640	36.583	40.509	44.712
(-) CARGOS POR INCOBRABILIDAD	-40.259	-49.604	-54.863	-56.336	-64.810	-64.230



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



RESULTADO DE OPERACION DESPUÉS DE INCOBRABLES	109.881	147.758	153.537	157.343	165.910	160.424
(-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-76.001	-83.533	-91.122	-88.904	-98.246	-103.542
RESULTADO DE OPERACION NETO	33.880	64.225	62.415	68.439	67.664	56.882
(+) ABONOS POR DIFERENCIA DE CAMBIO Y MANTENIMIENTO DE VALOR	-1.016	-4.626	-5.280	-2.260	20.611	-2.544
Abonos por diferencia de cambio	-1.074	-4.702	-5.280	-2.282	20.607	-2.547
Abonos por mantenimiento de valor	58	76	0	22	4	3
(-) CARGOS POR DIFERENCIA DE CAMBIO Y MANTENIMIENTO DE VALOR	1.040	4.688	5.349	2.322	-20.586	2.483
Cargos por diferencia de cambio	1.070	4.709	5.362	2.334	-20.575	2.492
Cargos por mantenimiento de valor	-30	-21	-13	-12	-11	-9
RESULTADO DESPUÉS DE AJUSTE POR DIFERENCIA DE CAMBIO Y MANTENIMIENTO DE VALOR	33.904	64.286	62.484	68.501	67.688	56.821
+(-) INGRESOS (GASTOS) EXTRAORDINARIOS	3.746	33	13	-2	176	166
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO ANTES DE AJUSTES DE GESTIONES ANTERIORES	37.651	64.319	62.497	68.499	67.864	56.986
(+/-) INGRESOS (GASTOS) DE GESTIONES ANTERIORES	568	19	278	246	347	2.596



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA, RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y AJUSTE CONTABLE POR EFECTO DE INFLACIÓN	38.219	64.338	62.774	68.746	68.211	59.582
(+/-) AJUSTE CONTABLE POR EFECTO DE LA INFLACION	0	0	0	0	0	0
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	38.219	64.338	62.774	68.746	68.211	59.582
(-) IMPUESTOS SOBRE LAS UTILIDADES DE LAS EMPRESAS (IUE)	-11.088	-21.734	-14.240	-18.874	-17.944	-21.211
RESULTADO NETO DE LA GESTIÓN	27.131	42.604	48.534	49.872	50.266	38.372



INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA



Anexo N° 4: Cuestionario

CUESTIONARIO
INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA

Sexo: F M

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas, y marque la respuesta que considere conveniente

1. ¿Tiene Ud. acceso a la banca por internet del Banco BISA?

SI
NO
NS/NR

2. ¿Qué operaciones realiza a través de la banca por internet?

Revisa su extracto, consulta de saldo
Pago de Servicios
Compra de Productos por internet
Transferencias de fondos entre cuentas
NS/NR

3. Señale los servicios de banca por internet que usa frecuentemente

Créditos bancarios
Impuestos
Pago de Servicios básicos
NS/NR



**INCIDENCIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA BANCA DIGITAL EN BOLIVIA,
RESPECTO A LA FLUCTUACIÓN DE LOS COSTOS ASOCIADOS A LOS
SERVICIOS FINANCIEROS, CASO: BANCO BISA**



4. Señale los servicios de banca por internet que usa frecuentemente (compras por internet)

Ropa y accesorios	<input type="checkbox"/>
Equipos Electrónicos y artículos del hogar	<input type="checkbox"/>
Libros físicos y digitales	<input type="checkbox"/>
Software	<input type="checkbox"/>
Servicios online(películas, música)	<input type="checkbox"/>
NS/NR	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cuáles cree usted que son los incentivos del uso de la banca por internet?

Seguridad	<input type="checkbox"/>
Facilidad de uso: pago de cuentas y compras online	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>
NS/NR	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuáles cree usted que son las dificultades del uso de la banca por internet?

La página tarda en cargar	<input type="checkbox"/>
No se puede ingresar la clave de seguridad	<input type="checkbox"/>
Ninguna dificultad	<input type="checkbox"/>
NS/NR	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cuál fue su experiencia respecto del uso de la banca por internet?

Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
NS/NR	<input type="checkbox"/>

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!