

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ECONOMÍA
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS



MEMORIAL LABORAL (PETAENG)

**“LAS CAJAS DE AHORRO CON TASAS DE INTERÉS PASIVAS
REGULADAS ”BANCO NACIONAL DE BOLIVIA**

POSTULANTE: Adriana Elena Encinas Peláez

TUTOR: Lic. Diego Maldonado Jover

La Paz – Bolivia

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios porque sin él no hubiera tenido la fe para confiar y llegar al final a pesar de todas las adversidades.

A mis padres Roberto Encinas y Zulema Peláez que sin su paciencia, esfuerzo, amor y la segunda oportunidad que Dios nos dio para seguir juntos podamos cumplir con una meta más.

A mi esposo Marcelo que siempre estuvo apoyándome en el proceso y mis hijos Mariana y Fabrizio que fueron la inspiración y fuerza para demostrarles que se puede.

AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS

Agradecimiento a Dios por permitirme culminar la meta pese a las adversidades fue quien me ayudo y guio.

Agradecida también con mis padres Roberto que fueron siempre los que me impulsaron y confiaron en que podría lograrlo.

A mi esposo Marcelo y mis hijos Mariana y Fabrizio por su paciencia para apoyarme.

A la Universidad Mayor de San Andrés que me abrió las puertas a la vida universitaria al igual que a los catedráticos y plantel administrativo que fueron parte importante de este proceso.

De manera atenta agradecimiento al director del IIEE y a los tutores Lic.Diego Maldonado y Ruddy Escobar por la colaboración y sugerencia académicas que significaron aportes en beneficio de este trabajo.

RESUMEN

El incentivo al ahorro es uno de los mecanismos más importantes para estimular a la población hacia el ahorro en el sistema bancario. La regulación de las tasas en un nivel mínimo ha sido una medida que sirvió para lograr que los ciudadanos mejoren sus niveles de ahorro, bajo este entendido es importante analizar el Decreto Supremo 2055 que entre sus objetivos establece la regulación de tasas de interés para cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo, la misma que pretende incentivar y favorecer al pequeño ahorrador.

En la presente investigación se realizó una evaluación del efecto de las tasas reguladas en el Banco Nacional de Bolivia S.A. El Objetivo General se planteó como: Evaluar el efecto de la regulación en el comportamiento de los depósitos en caja de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia en el período 2014-2021, a partir de la regulación de tasas de interés pasivas

A través de un estudio documental estadístico, se pudo verificar que las tasas reguladas han tenido un efecto positivo, en el incremento de los depósitos en caja de ahorros del sistema bancario en general y especialmente en el sector de la banca múltiple.

El efecto de las tasas regulada en el Banco Nacional de Bolivia S.A., también fue positivo debido a que se logró incrementar los depósitos en cajas de ahorro, especialmente durante las gestiones 2014 a 2017. A partir de la gestión 2018, el nivel de los ahorros en el B.N.B. S.A., permaneció estancado con cierta tendencia a la baja.

Esta situación se explica porque las tasas de interés pasivas no necesariamente son el principal incentivo al ahorro en una entidad bancaria, sino que, también otros factores se pueden tomar en cuenta como las estrategias de marketing y el diseño de los productos ofrecidos relacionados con el ahorro; los cuales tienen un efecto muy importante en los ahorristas; estos aspectos cobraron particular importancia a partir de la gestión 2019 debido a la pandemia del COVID-19, precisamente los bancos competidores en algunos casos lograron superar los efectos de la pandemia a través del manejo inteligente de los beneficios generados por las cajas de los ahorristas, implementando por ejemplo: sorteos de dinero entre los ahorristas, ofreciendo duplicar saldos, mantener una tasa regulada en sus productos, además de tasas no reguladas atractivas para los ahorristas, medidas con las que el BNB no cuenta en su totalidad, es decir, que las tasas no reguladas dentro de sus productos específicamente las cuentas de ahorro para montos altos no se modificaron, más

bien bajaron de acuerdo al monto por lo que no fue una opción ofertar beneficios más atractivos como el sorteo de dinero o la duplicación de saldos como lo hicieron otros bancos.

En un principio el BNB tuvo gran captación de clientes incluso antes de la regulación se contaba con una tasa de interés no regulada más atractiva que era del 3% para la banca joven ,que se complementó con los beneficios ofrecidos con la implementación de una política de segmentación de cliente, un ejemplo de ello fue el producto “Banca Joven” y a partir de allí mediante estrategias de marketing se trató de hacer diferenciación de productos por edad ,para la consolidación de esta política de segmentación referente a que se pretende ofrecer productos para un determinado sector con ciertas características que pretenden ser tomadas como oportunidad para trabajar con la diferenciación de productos que también fue acompañada por un cambio de imagen del BNB que se orientaba a mostrar al banco a través de la mejora de sus servicios, incorporando la banca digital en mayor medida; es decir, haciéndola más accesible con varios canales de atención de forma virtual enfocando esta aclaración respecto al tema en específico como ser la cuentas de ahorro para las cuales incluso, se dio la opción de hacer de forma virtual e incluso en los tiempos de pandemia y la restricción de salidas se ofrecía hacer llegar las tarjetas de débito por delivery por ejemplo, acciones que fueron aprovechadas en los tiempos de conflicto .En la actualidad se mantiene el servicio virtual para la apertura de cuentas .

Adicionalmente, también se pudo observar que el BNB tiene una oferta amplia de productos relacionados con los depósitos en cajas de ahorro, pero que tienen una estructura contradictoria en el establecimiento de los beneficios relacionados con las tasas de interés no reguladas, lo que provocaría un desincentivo en el ahorrista, para explicar este aspecto tomamos en cuenta que el Decreto Supremo 2055 fija un interés anual de 2 % con un monto límite de Bs.70.000 por cuenta de ahorro ,pasado ese monto la tasa ya no es regulada es decir que puede ser establecida por la institución y en el caso del BNB SA el interés baja para montos más altos de acuerdo a los productos, por lo tanto a los clientes que cuentan con mayor ahorro el interés ofrecido ya no es tan atractivo.

Sin embargo, la oferta de otro tipo de beneficios (como descuentos por el uso de tarjetas en locales comerciales y de servicios hacen que se mantengan como clientes).

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CAPITULO I MARCO METODOLOGICO _____	1
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL TEMA _____	1
a) Alcance del tema _____	1
b) Identificación del tema _____	1
c) Relación con el sistema financiero _____	2
d) Relación con las funciones laborales _____	2
1.2. DELIMITACIÓN DEL TEMA _____	2
a) Delimitación temporal _____	2
b) Delimitación espacial _____	3
1.3. DELIMITACIÓN DE CATEGORÍA Y VARIABLES ECONÓMICAS _____	3
a) Categorías económicas _____	3
b) Variables económicas _____	3
1.4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA _____	3
1.4.1. Problematización _____	3
1.4.3. Pregunta de investigación _____	5
1.5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS _____	5
5.1. Objetivo General _____	5
5.2. Objetivos Específicos _____	5
1.6. METODOLOGÍA _____	6
1.6.1. Método de Investigación _____	6
1.6.2. Tipo de investigación _____	6
1.6.3. Instrumentos de investigación _____	6
1.6.4. Fuentes de información _____	7
1.6.5. Procesamiento de la información _____	7
1.7. MARCO TEÓRICO _____	7
1.8.1. Sistema Financiero _____	9

1.8.2 El Ahorro _____	10
1.8.3. Depósitos _____	11
1.8.4. Tasas de interés pasivas _____	12
1.8.5. Entidad bancaria _____	13
1.8.6. Marketing _____	16
CAPITULO II MARCO POLITICO, NORMATIVO E INSTITUCIONAL _____	23
2.1. ANTECEDENTES _____	23
2.2. OBJETO Y ALCANCE _____	24
2.3. TASA DE INTERÉS PARA DEPÓSITOS EN CAJA DE AHORRO _____	24
2.4. MARCO INSTITUCIONAL _____	25
CAPÍTULO III FACTORES DETERMINANTES DEL TEMA _____	34
3.1. COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS EN CAJA DE AHORROS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL EN EL PERÍODO 2014 - 2021 _____	34
3.2. EVOLUCIÓN DE LAS TASAS PASIVAS DE CAJAS DE AHORRO _____	40
3.3. COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS DE CAJA DE AHORROS EN EL BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A. _____	42
3.4. ANÁLISIS COMPARATIVO _____	44
CAPÍTULO IV SECCION DE CONCLUSIONES _____	52
CAPITULO V RECOMENDACIONES _____	55
BIBLIOGRAFÍA _____	56
ANEXOS _____	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Tipos de estrategias de Marketing	19
Tabla 2 Evolución de las Cajas de Ahorro en el sistema financiero.....	34
Tabla 3 Evolución de cajas de ahorros en moneda extranjera. Expresados en miles de Bs.	36
Tabla 4 Depósitos de Caja de Ahorros en Bs., por tipo de banco. En miles de Bs.	38
Tabla 5 Evolución de tasas pasivas en cajas de ahorro en el sistema bancario, en %.....	40
Tabla 6 Evolución de los depósitos en el Banco Nacional de Bolivia S.A. Período 2014 - 2021, en miles de Bs.	42
Tabla 7 Comparación del crecimiento de los depósitos en caja de ahorros en el B.N.B. y el Sistema Financiero. Período 2014-2021. En miles de bs.	44
Tabla 8 Comparación del crecimiento de los depósitos en caja de ahorros en el B.N.B. y la Bancos Múltiple. Período 2014-2021. En miles de bs.....	46
Tabla 9 Características de las tasas reguladas y no reguladas de los productos de caja de ahorros del Banco Nacional de Bolivia.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Evolución de las Cajas de Ahorro en el sistema bancario y no bancario. En miles de Bs. Período 2014 - 2021.....	35
Gráfico 2 Evolución de cajas de ahorros en moneda extranjera. Expresados en miles de Bs. Período 2014 - 2021	37
Gráfico 3 Crecimiento de los depósitos de Cajas de Ahorro según tipo de bancos. En miles de Bs. Período 2014 – 2021	39
Gráfico 4 Incremento porcentual en depósitos en caja de ahorros. Período 2014 - 2021, según tipo de bancos. En %.....	40
Gráfico 5 Evolución de las tasas interés por depósitos en caja de ahorro. Período 2014 - 2021. En porcentaje	41
Gráfico 6 Evolución de los depósitos en moneda nacional y extranjera. Expresado en miles de Bs. Período 2014-2021	43
Gráfico 7 Crecimiento de depósitos en caja de ahorros Sistema Bancario y B.N.B. S.A., en miles de Bs. Período 2014 – 2021	45
Gráfico 8 Crecimiento de depósitos en caja de ahorros de Banca Múltiple y B.N.B. S.A., en miles de Bs. Período 2014 – 2021	47

CAPITULO I MARCO METODOLOGICO

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL TEMA

LAS CAJAS DE AHORRO CON TASAS DE INTERÉS PASIVAS REGULADAS BANCO NACIONAL DE BOLIVIA (B.N.B. S.A.).

a) Alcance del tema

El presente trabajo de investigación analiza el comportamiento de las cajas de ahorro en función a las tasas de interés pasivas reguladas para los depósitos en cajas ahorro en el BANCO NACIONAL DE BOLIVIA SA como las principales variables que se consideran para el tema de investigación.

Lo que se pretende evaluar tras la observación de las variables y del objeto de investigación fue el comportamiento general los depósitos bancarios en caja de ahorro en las entidades financieras de forma general, a partir de la regulación de las tasas de interés en el año 2014. Sin embargo, el presente estudio tomará en cuenta de manera específica al Banco Nacional de Bolivia S.A.

b) Identificación del tema

El tema que se lleva a cabo en la presente investigación es el análisis del comportamiento de las Cajas de Ahorro de acuerdo a las tasas de interés reguladas en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

La importancia del tema se puede observar en el hecho de que gran parte del ahorro de la población boliviana se constituye en depósitos en entidades financieras sobre todo en las entidades bancarias que concentran más del 80% de los depósitos del público en cajas de ahorro y Depósitos a plazo fijo (Villegas, 2015).

El análisis histórico del ahorro en Bolivia, muestra una mayor relación del ahorro financiero con la evolución de la actividad económica. Entre los años 2001 y 2014, se observó una tendencia decreciente de la tasa pasiva que no provocó la

disminución de los depósitos del público. Sin embargo, las tasas de interés pasivas influirían sobre las decisiones de ahorro en entidades bancarias en el corto plazo (Villegas, 2015).

c) Relación con el sistema financiero

La presente investigación tiene relación directa con el sector económico financiero específicamente, el Banco Nacional de Bolivia S.A., que forma parte del sistema bancario boliviano.

d) Relación con las funciones laborales

El presente tema, tiene una relación estrecha con las funciones laborales que desempeño en el Banco Nacional de Bolivia S.A., debido a que las operaciones de ahorro del banco, se encuentran entre las más importantes, por lo que es necesario tener un conocimiento profundo de las características de las cajas de ahorro en esta entidad bancaria.

1.2. DELIMITACIÓN DEL TEMA

a) Delimitación temporal

La investigación analiza el período 2014-2021, equivalente a 8 años. En este período se producen importantes avances en materia de flexibilización del Sistema Bancario con respecto a la intermediación financiera, entre las cuales de forma general podemos mencionar la regulación de tasa de interés pasivas y activas es decir para los créditos y las cuentas de ahorro y la inclusión financiera de acuerdo al decreto 2055 que tuvo como resultado tratar de beneficiar a pequeños ahorradores y prestatarios, haciéndolo más accesible fomentando el uso de medios electrónicos para una mayor inclusión financiera.

La relación que tienen los depósitos bancarios con las tasas de interés son distintos, con la regulación uno de los principales elementos es incrementar la inclusión financiera, la cultura del ahorro en entidades de intermediación financiera.

De esta manera, además de optimizar sus decisiones intertemporales de consumo, ahorrar en Entidades de Intermediación Financiera (EIF9 reguladas por ASFI ofrecen otros beneficios para los ahorristas, como ser: el acceso a medios electrónicos de pago, principalmente tarjetas de débito y banca por internet, entre otros.

b) Delimitación espacial

Para el estudio se debe analizar específicamente a la institución en la cual se realizará la investigación y de la cual se extraerá la información para el análisis, en este caso el Banco Nacional de Bolivia S.A.

1.3. DELIMITACIÓN DE CATEGORÍA Y VARIABLES ECONÓMICAS

a) Categorías económicas

- 1.- Tasa de interés pasiva en moneda nacional
- 2.- Tasa de interés pasiva en moneda extranjera
- 3.- Cuentas de ahorro
- 4.- Depósitos

b) Variables económicas

- 1.- Cantidad de cuentas de ahorro
- 2.- Monto de depósitos bancarios en el sistema financiero por tipo de moneda
- 3.- Establecimiento de las tasas de interés
- 4.- Incidencia de los depósitos en cajas de ahorro con una tasa de interés

1.4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problematización

El ahorro en Bolivia, ha tenido un crecimiento continuo en Bolivia, que refleja la confianza de la población en el sistema financiero.

Los datos muestran que la mayor tasa de interés en los bancos está en 3,23% y la más baja en 0,02% en Bancos Múltiples, aunque el promedio es de 1,16%. En el caso de los Bancos PyMe la tasa máxima en cajas de ahorro es de 1,98 y la tasa máxima es de 1,74% (Banco Central de Bolivia, 2022).

En el caso de las cooperativas, la tasa varía entre 3,46% y 0,02%, siendo 2,02%, la tasa más frecuente en la mayoría de las cooperativas.

A pesar de ello en las tasas de interés para depósitos a plazo fijo la mayor se registra en la categoría de plazo de 1020 días. En este caso, los intereses suben de 3.96% a 8,3% anual en bancos, entidades de vivienda y cooperativas.

Sin embargo, las tasas de interés en cajas de ahorro y a plazo fijo en bolivianos, mantienen cifras todavía bajas en relación a la expectativa de los ahorristas, pero si se considera depósitos en moneda extranjera, la situación es mucho peor respecto a la moneda nacional, ya que en ninguno de los casos llega al 1%.

El origen del problema de la presente investigación se encuentra en el D.S. N° 2055, que en su artículo tercero párrafo I, establece que “la tasa de interés para depósitos en cuentas de Cajas de Ahorro, deberán ser mínimamente del dos por ciento (2%) anual. Esta tasa de interés aplicara solamente a las cuentas de Caja de Ahorro en moneda nacional de personas naturales que cumplan con lo establecido en el siguiente Parágrafo”.

El párrafo II, establece que los requisitos para acceder a una tasa de interés regulada son: El promedio mensual de los saldos diarios de la(s) cuenta(s) en Caja de Ahorro que el cliente tenga por entidad financiera, no deberá superar los Bs70.000.- (SETENTA MIL 00/100 BOLIVIANOS), independientemente del número de cuentas en Caja de Ahorro que posea el cliente en la entidad financiera.

La justificación para la regulación de las tasas de interés, se encuentra en el mismo del D.S. N° 2055, que es “determinar las tasas de interés mínimas para

depósitos del público en cuentas de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo ...” (Art. 1º).

1.4.2. Planteamiento del problema

Las tasas de interés pasivas reguladas para las cajas de ahorro del BANCO NACIONAL DE BOLIVIA SA a través del Decreto Supremo N.º 2055, se considera un problema, porque si bien pueden significar en general, un incentivo para los ahorristas en el corto plazo, dependiendo de la entidad bancaria, podría representar un problema para otras entidades bancarias que por una serie de circunstancias no pueden mantener niveles superiores a las tasas mínimas de interés pasivo o tienen políticas conservadoras estas se refieren por ejemplo a la antigüedad y prestigio de la entidad que en muchos casos el cliente opta por estos aspectos más allá del interés ofrecido, en relación a otras que pueden mejorar estas tasas mínimas y atraer a nuevos ahorristas

1.4.3. Pregunta de investigación

¿Cómo analizar el comportamiento de los depósitos en caja de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia en el período 2014-2021, a partir de la regulación de tasas de interés pasiva?

1.5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Evaluar el efecto de la regulación en el comportamiento de los depósitos en caja de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia en el período 2014-2021, a partir de la regulación de tasas de interés pasiva.

5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la incidencia de las tasas de interés pasivas en la captación de cuentas de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

2. Comparar el crecimiento de los depósitos en las cuentas de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia, en el período 2014–2021.

1.6. METODOLOGÍA

1.6.1. Método de Investigación

El método de estudio que se aplicará en la presente investigación es el deductivo, el cual es el que parte de lo general y va a lo específico, porque a partir de las concepciones teóricas y económicas del ahorro y el establecimiento de tasas reguladas de interés pasivo, se aplica en un caso específico como es el comportamiento de los depósitos de caja de ahorros en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

1.6.2. Tipo de investigación

La presente investigación utilizará el tipo de estudio "descriptivo-explicativo" que trata de responder la relación causa-efecto de sus variables.

En un estudio descriptivo "se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (vágase la redundancia) describir lo que se investiga" (Hernández S., R.; Fernández, C.; Baptista, P., 2010).

El estudio explicativo, "va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales" (Hernández S., R.; Fernández, C.; Baptista, P., 2010).

1.6.3. Instrumentos de investigación

El principal instrumento de investigación de la presente memoria laboral, es la investigación documental, llevada a cabo a partir de la recolección de datos estadísticos sobre depósitos en caja de ahorros en entidades bancarias en general y, de manera específica en el Banco Nacional de Bolivia S.A.

1.6.4. Fuentes de información

Las fuentes de información de la presente investigación serán los datos históricos de depósitos en Caja de Ahorros en los bancos del sistema financiero boliviano, de las gestiones 2014 a 2021 que fueron recolectados de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y de las Memorias Anuales del Banco Nacional de Bolivia.

De igual manera se considerará la información histórica de:

1. Tasas de interés pasivo promedio, máximos y mínimos en las entidades bancarias de Bolivia
2. Monto anual de depósitos en caja de ahorros en entidades bancarias y el Banco Nacional de Bolivia etc., durante el período 2014 – 2021.
3. Evolución de tasas de interés pasivas para depósitos en caja de ahorros en bancos del sistema y en el Banco Nacional de Bolivia S.A., en el período 2014 y 2021.

1.6.5. Procesamiento de la información

La información será estructurada de la siguiente manera:

- Cuadros estadísticos por cada variable y por el período de análisis. En montos y porcentajes.
- Gráficos de tendencias.

1.7. MARCO TEÓRICO

1.7.1. Teoría sobre el ahorro

Entre las principales teorías económicas sobre el ahorro se tiene:

1. **La teoría de Keynes.** La teoría económica define al ahorro como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo. Tanto a nivel individual como en el agregado nacional, la renta puede tener dos destinos: el ahorro o el consumo.

La teoría de Keynes se ha convertido en una teoría de la subinversión, es decir que la crisis se produce porque el ahorro supera a la inversión. Otros

autores interpretan que si el ahorro supera a la inversión lo lógico es suponer que la tasa de interés va a disminuir y, a partir de allí, aumentaría la inversión.

2. **Enfoque clásico de Fisher sobre el ahorro.** Irving Fisher analizó la determinación del nivel de las tasas de interés en una economía preguntando por que ahorra la gente (esto es, por que no consumen todos los recursos) y el por qué otros piden prestado. El ahorro es la alternativa entre el consumo actual y futuro de los bienes y servicios, los individuos ahorran una parte de su actual ingreso para ser capaces de consumir más en el futuro. Entre las principales influencias en la decisión del ahorro están: la tasa de preferencia en el tiempo del individuo que es el deseo de cambiar algo del consumo actual para un mayor consumo futuro, porque los individuos difieren de sus preferencias con el tiempo, la segunda tener un ingreso mayor que significa que la persona ahorrara más, no obstante las personas con el mismo ingreso puede tener preferencias en tiempos diferentes, la tercera variable es la recompensa por ahorrar, o la tasa de interés de los préstamos que los ahorradores hacen con su ingreso no consumido. Conforme aumenta las tasas de interés, cada persona llega a estar deseosa de ahorrar más con preferencia en el tiempo de la misma (Rodríguez, 2021).
3. **Enfoque de Alfred Marshall.** Según Marshall, el ahorrista tiene que compensar con la remuneración del interés el sacrificio (o coste psíquico) que supone la espera del disfrute proporcionado por el consumo de la renta. Los ahorradores suelen tener un estímulo para ahorrar más cuanto más alto sea el tipo de interés (Bahmani-Oskooee, Galindo, & Noroomand, 1998). La espera se prolonga en el tiempo porque con el ahorro se forma un fondo que se presta y que luego se recupera paulatinamente en forma de flujo con los rendimientos periódicos que representa el interés.
4. **Enfoque de Dornbusch.** De acuerdo a este autor, el gasto determina a la producción y la renta, pero la producción y la renta determinan el gasto, de manera que el ingreso si no se gasta se ahorra no se le puede dar otro uso, de manera que cualquier teoría que explique el consumo explica de manera equivalente al ahorro (Dornbusch, 2012):

$$S = Y - C$$

La función de Ahorro se deriva de la función de consumo.

5. **Enfoque de Freixas y Rochet.** La existencia de intermediarios financieros está justificada, por las imperfecciones de una economía, particularmente las derivadas de los problemas de información asimétrica entre agentes económicos. Por lo tanto, la existencia de intermediarios financieros sería innecesaria en un mundo en el que los costos de información y de transacción fuesen nulos. No obstante, estos costos no solo existen, sino que pueden alcanzar valores considerables dependiendo de las circunstancias. ¿Que son los costos de información y los costos de transacción? Costos de información son, por ejemplo, los costos en los que incurriría un prestamista al intentar evaluar la situación financiera de una empresa, los intereses de sus administradores y las condiciones actuales y futuras de la economía. Por su parte, los costos de transacción son los asociados a las negociaciones entre agentes económicos al momento de definir un contrato. El punto clave es que estos costos disminuyen considerablemente con la presencia de intermediarios financieros, siendo esto aplicable tanto al sistema bancario como al mercado de capitales. En efecto, Freixas y Rochet (1999) muestran formalmente que, en presencia de costos de transacción y costos de información, la existencia de intermediarios financieros garantiza la obtención de resultados más eficientes, comprando con una situación de ausencia de tales intermediarios.

1.8 MARCO CONCEPTUAL

1.8.1. Sistema Financiero

El sistema Financiero se define como el conjunto de instituciones encargadas de captar los recursos financieros de agentes económicos superavitarios para administrarlos y canalizarlos hacia los agentes económicos deficitarios, donde el flujo de recursos genera una determinada tasa de interés como rendimiento que beneficia a los agentes superavitarios. Estos movimientos de recursos financieros son realizados a través de instituciones que intermedian entre el

ahorro y la inversión, ya sea mediante el Sistema Financiero Indirecto o bien el Sistema Financiero Directo (ASFÍ, 2010).

Los principales proveedores y demandantes de fondos del Sistema Financiero Indirecto son los individuos, las empresas y los gobiernos (Gitman, 2007, pág. 20).

El grupo de proveedores de fondos está constituido en gran parte por los individuos, pues los ahorros que los consumidores individuales ponen en las instituciones financieras, les proporcionan una gran parte de sus fondos. Los individuos no solo proporcionan fondos sino también solicitan fondos en forma de préstamos, pero normalmente ahorran más dinero del que piden prestado, de manera que son proveedores netos de las instituciones financieras.

1.8.2 El Ahorro

El ahorro es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo. Entonces, reserva ese capital fuera cualquier riesgo para cubrir una necesidad o contingencia futura (Vásquez B., 2016).

El ahorro es un elemento muy importante de una familia, pero solo se consigue a través de una buena planificación patrimonial. En muchos casos es necesario acudir a un asesor financiero. Cabe remarcar que el no consumir en el presente supone un coste de oportunidad. Por lo tanto, se está asumiendo cierto riesgo. Puede suceder, por ejemplo, que el producto que el individuo quería comprar con sus ahorros luego se agote en el mercado (Vásquez B., 2016).

Existen, principalmente, dos tipos de ahorro (Vásquez B., 2016):

- Ahorro público: Es aquel ahorro que proviene de las estructuras del Estado. Su finalidad es cubrir provisiones futuras ante posibles situaciones inesperadas que tengan que desembocar en un gasto público importante. Por ejemplo, la quema de un bosque, la rotura de una presa, lluvias muy fuertes que destruyen un pueblo, etc. Además, el ahorro

público es muy importante para el estado de bienestar social. Nos referimos, por ejemplo, a las pensiones de los jubilados.

- Ahorro privado: Es el ahorro de las familias. Este puede llegar a ser nulo por problemas estructurales como el desempleo, la deflación (reducción) en salarios o la subida de precios de los bienes básicos

1.8.3. Depósitos

En la terminología económica, el concepto de depósito de ahorro es un depósito que una persona realiza en un banco por sus ingresos, ahorros o capitales con el claro objetivo de proteger ese dinero e impedir al mismo tiempo tenerlo en permanente disponibilidad, que podría significar un mal uso del mismo. De este modo, las personas pueden mantener sus capitales protegidos en el banco y utilizarlos cuando deseen (Sevilla A., 2013).

En general se conoce tres modalidades de depósito por los cuales, los bancos. Los fondos financieros privado, las mutuales de ahorro y préstamo y las cooperativas de ahorro y crédito abiertas, captan los ahorros generados por las personas y empresas a través de: caja de ahorros, depósitos a plazo fijo y cuentas corrientes. Detalles de los tipos de depósitos (ASFI, Autoridad de Sistema Financiero, 2021):

1. **Cajas de ahorro:** Es un instrumento de ahorro, mediante el cual un ahorrista puede obtener un rendimiento mensual y tener disponibilidad inmediata sobre los fondos, con sujeción a reglamentación operativa interna establecida por cada entidad financiera. El principal beneficio es la remuneración por el capital depositado, además de otros incentivos y servicios que apoyan la actividad del cliente. En cuanto al uso de recursos, los clientes pueden hacer lo retiros que necesitan en las ventanillas de las entidades, gana intereses en el caso de las tarjetas de débito el uso de cajeros automáticos se establece montos limitados. Los requisitos para la apertura de una cuenta caja de ahorro para una persona natural o persona jurídica se torna muy sencillo, para el primer caso se detalla los requisitos, solo se debe presentar la C.I., factura de luz o agua y el croquis del domicilio actual. Los montos para la apertura

de una caja de ahorros pueden variar de acuerdo a las entidades, oscila entre 20 y 200 bolivianos.

- 2. Depósitos a Plazo Fijo:** Son depósitos de dinero entregados a la entidad financiera para ser devueltos al depositante en un plazo expresamente determinado en el certificado de depósito, más el interés pactado previamente. Es una modalidad de ahorro y se caracteriza por tener un mayor rendimiento que los depósitos en caja de ahorros. El principal beneficio ofrecido es la remuneración al capital invertido (interés) y dada la limitada cantidad de servicios financieros por los DPF, la elasticidad de estos depósitos respecto a las tasas de interés es mayor que en el caso de la caja de ahorro. Los requisitos para la apertura de este tipo de depósito para personas naturales, son simples, necesita presentar la C.I. vigente y para personas jurídicas de igual forma solo con la presentación de constitución. Los montos mínimos para la apertura de este depósito varían de entre Bs. 1.000 y 5.000, de acuerdo al tipo de entidad.
- 3. Cuenta Corriente:** La cuenta corriente es un servicio otorgado por una entidad financiera autorizada, que se formaliza mediante un contrato, en virtud del cual se faculta a una persona natural o jurídica a depositar cantidades de dinero, que puede ir retirando en cualquier momento, por medio de cheques o una tarjeta de débito, sin previo aviso.

1.8.4. Tasas de interés pasivas

La definición de tasa de interés puede enunciarse de distintas maneras, pero tiene siempre el mismo significado, como se puede observar seguidamente (Carrizo, 1997):

1. La tasa de interés es la cantidad que se abona en una unidad de tiempo por cada unidad de capital invertido.
2. La tasa de interés es el interés de una unidad de moneda en una unidad de tiempo.
3. La tasa de interés es el rendimiento de la unidad de capital en la unidad de tiempo.

Los dos elementos fundamentales en la definición de tasa de interés son: la unidad de capital y la unidad de tiempo. Por otra parte, la tasa de interés se refiere a la unidad de capital y a la unidad de tiempo; en realidad en economía todas las tasas se refieren a una unidad de variable. Las tasas siempre miden las variaciones en "por uno"; las medidas que indican los cambios en «por ciento» o "por miles" no son tasas y se llaman coeficientes o razones (Carrizo, 1997).

La tasa de interés del sistema bancario, denominada también Tasa de Interés de Referencia (TRe) es la Tasa de interés Efectiva Pasiva (TEP) promedio ponderada de los depósitos a plazo fijo calculada considerando todos los plazos de las operaciones de estos depósitos del sistema bancario, correspondientes a la semana anterior a la fecha de contratación de la operación o de ajuste de la tasa variable, según corresponda. Esta tasa se obtiene considerando las tasas de interés de los depósitos a plazo fijo (DPF) del sistema bancario, en todos los plazos en que las operaciones sean pactadas durante los 28 días anteriores a la fecha de cierre de la semana de cálculo. La TRe para cada denominación monetaria es publicada semanalmente por el Banco Central de Bolivia (BCB) y se considera vigente la última tasa publicada. (ASFI, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020).

La tasa de interés pasiva es el porcentaje que paga la entidad bancaria a las personas o empresas por los fondos que mantienen en la institución a través de una cuenta de ahorro, cuenta corriente, certificados de depósitos, entre otros (Martínez, 2020).

Para ponderar las tasas pasivas, tanto en moneda nacional como en dólares, se utiliza el promedio móvil de seis meses del saldo de depósitos a plazo según moneda, para cada uno de los intermediarios financieros (Villegas, 2015).

1.8.5. Entidad bancaria

El Título IV de Ley 393 de servicios financieros, relacionado con las entidades financieras privadas, establece regulaciones concretas sobre las entidades

financieras, incluidas las que realizar operaciones crediticias destinadas al financiamiento de viviendas (Estado Plurinacional de Bolivia, 2013).

Los Bancos de Desarrollo Privados se constituirán bajo la forma jurídica de sociedad anónima, debiendo su escritura de constitución social y estatutos ceñirse a las disposiciones de la presente Ley y al Código de Comercio en lo conducente. Las acciones de los bancos de desarrollo privados serán nominativas y ordinarias (Art. 223º, Par. I).

Los bancos múltiples tendrán como objetivo la prestación de servicios financieros al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país (Art. 231º).

Los bancos PYME tendrán como objetivo la prestación de servicios financieros especializados en el sector de las pequeñas y medianas empresas, sin restricción para la prestación de los mismos también a la microempresa (Art. 235º).

Las cooperativas de ahorro y crédito se constituirán como entidades especializadas de objeto único para la prestación de servicios de intermediación financiera, dirigidos a sus socios y al público en general cuando corresponda (Art. 239º).

La Entidad Financiera de Vivienda es una sociedad que tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos; refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva, así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional (Art. 247º).

La Institución Financiera de Desarrollo es una organización sin fines de lucro, con personalidad jurídica propia, creada con el objeto de prestar servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social, buscando incidir favorablemente en el progreso económico y social de personas y organizaciones, así como contribuir al desarrollo sostenible del pequeño productor agropecuario, piscícola y forestal maderable y no maderable, y de la micro y pequeña empresa, principalmente del área rural y periurbana (Art. 273º, Par. I).

Con respecto a los fundadores de entidades financieras privadas se establece lo siguiente: (Art. 215º):

- I. Los fundadores de una entidad de intermediación financiera privada no podrán ser menos de cinco (5) personas naturales y/o jurídicas, individuales o colectivas, quienes no deberán encontrarse entre los inhabilitados mencionados en el Artículo 153 de la presente Ley.
- II. Para el caso de cooperativas de ahorro y crédito societarias, los fundadores señalados en el párrafo anterior, no podrán ser menos de diez (10) personas naturales y jurídicas sin fines de lucro; y no menos de veinte (20) personas naturales y jurídicas sin fines de lucro para el caso de cooperativas de ahorro y crédito abiertas.

El permiso de Constitución y Licencia de Funcionamiento de una entidad de intermediación financiera privada deberá ser tramitada por los fundadores ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, sujetándose al régimen de autorizaciones dispuesto por el Título II, Capítulo III de la presente Ley, en lo conducente. (Art. 216º).

El Capital de las entidades de intermediación financiera privada estará constituido de la siguiente manera: (Art. 217º).

- I. Las entidades de intermediación financiera privada, exceptuando las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo a su naturaleza deberán mantener en todo momento, un capital pagado mínimo en moneda nacional equivalente a Unidades de Fomento a la Vivienda, de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Para el Banco de Desarrollo Privado, el equivalente a UFV30.000.000,00.- (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda).
- b) Para un Banco Múltiple, el equivalente a UFV30.000.000,00.- (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda).
- c) Para un Banco PYME, el equivalente a UFV18.000.000.- (Dieciocho Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda).
- d) Para una Entidad Financiera de Vivienda, el equivalente a UFV2.000.000,00.- (Dos Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda).
- e) Para una Institución Financiera de Desarrollo, el equivalente a UFV1.500.000,00.- (Un Millón Quinientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda).
- f) Para una Entidad Financiera Comunal, el equivalente a UFV500.000,00.- (Quinientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda).

El tratamiento de aumentos y reducciones de capital de las entidades de intermediación financiera señaladas en el presente artículo, se regirán por lo establecido en el Artículo 157 de la presente Ley y la normativa que emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para el efecto.

1.8.6. Marketing

El marketing es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales, se identifican las necesidades o deseos de los consumidores o clientes para luego satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de productos y/o servicios de valor con ellos, a cambio de una utilidad o beneficio para la empresa u organización. (Stanton, 2005, pág. 48).

El marketing, comenzó en la década de 1970 con el nacimiento de la "orientación al marketing". Durante la primera etapa del capitalismo, la empresa tenía una orientación a la producción. La empresa se preocupaba de asuntos relativos a la producción, la fabricación, y la eficacia. A mediados de la década de 1950,

emergió una segunda etapa, la etapa de la orientación a las ventas (Stanton, 2005, pág. 56).

Marketing es una filosofía de dirección según la cual el logro de las metas de la organización depende de la determinación de las necesidades y deseos de los mercados meta y de la satisfacción de los deseos de forma más eficaz y eficiente que los competidores (Schewe & Schmidt, 2000).

Para Schewe (2006), el concepto de marketing se basa en tres ideas:

- Toda la planeación y las operaciones deben orientarse al cliente.
- Todas las actividades de marketing de una organización deben coordinarse. Esto significa que los esfuerzos de marketing (planeación de producto, asignación de precios, distribución y promoción) deben idearse y combinarse de manera coherente, congruente, y que un ejecutivo debe tener la autoridad y responsabilidad totales del conjunto completo de actividades de marketing.
- El marketing coordinado, orientado al cliente, es esencial para lograr los objetivos de desempeño de la organización. El desempeño de un negocio es generalmente medido en términos de recuperación de la inversión, precio de almacén y capitalización de mercado. Sin embargo, el objetivo inmediato podría ser algo menos ambicioso que mueva a la organización más cerca de su meta definitiva”.

En términos generales, la importancia del marketing se ha visto directamente reflejada en tres grandes áreas:

- La economía: Por ejemplo, al generar empleos directos (gerentes de mercadotecnia, investigadores de mercados, publicistas, vendedores, etc.) e indirectos (como el personal que se contrata en un canal de televisión gracias a la publicidad pagada por los auspiciantes), al promover la adquisición de materias primas para la producción de nuevos productos o productos ya existentes, al atraer más capitales, etc... Todo lo cual, da lugar a un movimiento económico en empresas, organizaciones, países y en el mundo entero.

- El mejoramiento del estándar de vida: Hoy en día, se dispone de muchos más productos y servicios que hacen la vida de las personas más placentera y llevadera de lo que era hace 50 años atrás.
- La creación de empresas más competitivas: La mercadotecnia impulsa a las empresas a enfocar su atención en el cliente para producir aquello que su mercado meta necesita, a un precio que puedan y estén dispuestos a pagar, con una actividad promocional que dé a conocer su oferta y a través de los canales de distribución que le permitan tener el producto en el lugar correcto y en el momento preciso.

1.8.6.1. Ambiente del marketing

El marketing exitoso requiere que una empresa desarrolle e implemente programas de marketing que tomen en cuenta su ambiente (Schewe & Schmidt, 2000).

Así, nos encontramos frente a dos ambientes que rodean la empresa: Macro ambiente y Micro ambiente.

- **Macroambiente Externo** Son fuerzas que rodean a la empresa, sobre las cuales la misma no puede ejercer ningún control. Se puede citar el rápido cambio de tecnología, las tendencias demográficas, las políticas gubernamentales, la cultura de la población, la fuerza de la naturaleza, las tendencias sociales, etc.; fuerzas que de una u otra forma pueden afectar significativamente y de las cuales la empresa puede aprovechar las oportunidades que ellas presentan y a la vez tratar de controlar las amenazas.
- **Microambiente Externo** Son todas las fuerzas que una empresa puede controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Los factores ambientales de una compañía son el mercado, los proveedores y los intermediarios de marketing de la empresa. Tratar con ellos de manera eficaz es un aspecto crítico para el éxito del negocio. A partir del análisis del Microambiente nacen las fortalezas y las debilidades de la empresa.

1.8.6.2. Planeación estratégica en marketing

La planeación estratégica es el proceso de crear y mantener congruencia estratégica entre las metas y capacidades de la organización de la organización y sus cambiantes oportunidades de marketing. Implica definir una misión clara para la empresa, establecer objetivos de apoyo, diseñar una cartera de negocios sólida y coordinar estrategias funcionales.

Además de evaluar los negocios actuales, el diseño de cartera de negocios implica identificar los negocios y productos que la empresa debería considerar en el futuro. Las empresas necesitan crecer para competir más eficazmente, satisfacer a sus partes interesadas, y atraer al personal más talentoso (Kotler, 2001).

La siguiente tabla muestra las estrategias disponibles:

Tabla 1 Tipos de estrategias de Marketing

		PRODUCTOS	
		ACTUALES	NUEVOS
MERCADOS	ACTUALES	Penetración del mercado	Desarrollo de productos
	NUEVOS	Desarrollo del mercado	Diversificación

Fuente: Kotler, 2001.

Penetración de Mercados. Busca incrementar la participación en el mercado, con los productos actuales en los mercados actuales, sin modificar el producto (Kotler, 2001). Algunas maneras de lograr penetración de mercados serían:

- Definir nuestra estrategia de marketing para obtener nuevos clientes dentro de la región donde actualmente estamos.

- Ofrecer a los clientes actuales otros productos que todavía no han adquirido. Por ejemplo, ofrecer a nuestros clientes que nos han comprado un seguro de vida, un seguro contra robo o contra incendio.

Desarrollo de Mercados. Esta manera de crecimiento consiste en vender en nuevos mercados los productos que actualmente tenemos. La ventaja de esta manera de crecer es que se conocen las bondades de nuestros productos, se tiene la experiencia en la venta del mismo, y se cuenta con una base de clientes satisfechos que nos pueden recomendar. Si el actual mercado de una empresa es en una ciudad, se buscará crecer hacia la región. Si la empresa está en un mercado regional, se buscará presencia a nivel nacional. Si ya se tiene participación en el mercado nacional, se debe buscar crecer internacionalmente (Kotler, 2001).

Desarrollo de Productos. Estrategia de crecimiento de una empresa que consiste en ofrecer productos nuevos y mercados actuales de la empresa. Estas empresas han mejorado su producto clave creando nuevos productos. (Kotler, 2001).

Diversificación. Estrategia de crecimiento de una empresa que consiste en iniciar o adquirir negocios que estén fuera de los productos y mercados actuales de la empresa (Kotler, 2001). Es recomendada cuando las actividades que estamos haciendo no tienen ningún éxito, cuando estamos anticipando cambios que afectarán muy negativamente nuestra situación actual, o cuando ya cubrimos las otras tres posibilidades de crecimiento.

1.8.6.3. Mezcla del marketing

Se denomina Mezcla de Mercadotecnia (llamado también Marketing Mix, Mezcla Comercial, Mix Comercial, etc.) a las herramientas o variables de las que dispone el responsable de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la compañía. Son las estrategias de marketing, o esfuerzo de marketing y deben incluirse en el plan de Marketing (plan operativo).

El concepto mezcla de marketing fue desarrollado en 1950 por Neil Borden, quien listó 12 elementos, con las tareas y preocupaciones comunes del responsable del mercadeo. Esta lista original fue simplificada a los cuatro

elementos clásicos, o "Cuatro P": Producto, Precio, Plaza, Promoción por McCarthy en 1960 (Kotler & Armstrong, 2003):

- Producto: es decir, características, diseño, marca y empaque de la oferta de un bien o servicio, junto con los beneficios posteriores a la compra como garantías y políticas de devolución.
- Precio: el precio de lista, incluyendo descuentos, complementos y formas de pago.
- Plaza o punto de venta: la distribución del producto o el servicio a través de establecimientos específicos y tiendas virtuales.
- Promoción: publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas y campañas de venta, diseñadas para crear la conciencia acerca de los bienes y servicios, y la demanda para éstos

1.8.6.4. El marketing bancario

El *marketing* bancario es el encargado de estudiar, planificar, controlar y coordinar los diferentes departamentos de una entidad financiera. Basa sus estrategias en los mercados actuales y en los clientes potenciales, satisfaciendo, al mismo tiempo, los requisitos o necesidades de los consumidores (Blanco, 2022).

Esta clase de *marketing* tiene sus peculiaridades, ya que, si bien la finalidad es vender productos, servicios o bienes de consumo, también requiere de una cuidada planificación y herramientas específicas, dada la naturaleza de los productos y servicios con los que se trabaja.

El marketing bancario debe sostener las relaciones permanentes entre la entidad financiera y los clientes. También debe tener como objetivo ofrecer productos tangibles y necesarios para los consumidores y reducir al máximo las barreras de comunicación entre ambas partes implicadas.

Los bancos son una empresa, y han de actuar como tal. Por lo tanto, cuentan con un presupuesto en publicidad, con una cantidad de productos que ofrecen

(y con sus condiciones particulares) y necesitan un experto en la materia. El éxito del marketing bancario radica en determinar correctamente cuáles son los objetivos de la entidad y luego determinar de qué manera poner en práctica diferentes técnicas que sirvan para alcanzar la meta.

Debido a que la actividad financiera actual está dominada por cambios constantes y un entorno más que competitivo, los clientes están cada vez más preparados y no aceptan cualquier producto. El desafío del marketing bancario es justamente que los consumidores elijan 'nuestro' banco y no otro.

1.8.6.5. Enfoque estratégico según Porter

Porter describe 3 estrategias competitivas genéricas que se diferencian en función de la ventaja competitiva que generan y el ámbito en el que compiten: liderazgo en costos, liderazgo en diferenciación y segmentación de mercado,

Enfoque de segmentación para Michael Porter es la estrategia competitiva que se utiliza para trabajar sobre un grupo pequeño y concreto del mercado. Son grupos de personas que tienen necesidades similares y ofrecerles un producto o servicio personalizado a sus gustos y requisitos.

La segmentación de clientes es dividir una base de clientes amplia y diversa en grupos mas pequeños de clientes que presentan ciertas similitudes y son relevantes para el marketing de los productos y servicios de la banca.

CAPITULO II MARCO POLITICO, NORMATIVO E INSTITUCIONAL

El marco político y normativo de la presente Memoria Laboral es el Decreto Supremo N° 2055 de 10 de julio de 2014, que regula las tasas mínimas de interés pasivo por concepto de depósitos a plazo fijo y en caja de ahorros en el sistema bancario.

2.1. ANTECEDENTES

Los antecedentes de esta normativa son los siguientes:

- El Parágrafo II del Artículo 330 de la Constitución Política del Estado, determina que el Estado a través de su política financiera, priorizará la demanda de servicios financieros de los sectores de la micro y pequeña empresa, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción.
- El parágrafo I del Artículo 59 de la Ley N° 393, Ley de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, establece que las tasas de interés activas serán reguladas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado mediante Decreto Supremo, estableciendo para los financiamientos destinados al sector productivo y vivienda de interés social límites máximos dentro de los cuáles las entidades financieras podrán pactar con sus clientes.
- El Artículo 62 de la Ley N° 393, dispone que las entidades de intermediación financiera no podrán modificar unilateralmente las tasas de interés pactadas en los contratos de operaciones de intermediación financiera cuando esta modificación afecte negativamente al cliente.
- El Parágrafo III del Artículo 63 de la Ley N.º 393, señala que en ningún caso la tasa activa efectiva podrá ser mayor a la tasa límite establecida bajo el Régimen de Control de Tasas de Interés.
- El Artículo 67 de la Ley N.º 393, establece que deberán priorizar la asignación de recursos con destino a vivienda de interés social y al sector productivo.

- El Parágrafo III del Artículo 59 de la Ley N.º 393, dispone que el régimen de tasas de interés del mismo modo podrá establecer tasas de interés mínimas para operaciones de depósitos. Las características y condiciones de estos depósitos serán establecidas en Decreto Supremo.
- La Disposición Transitoria Octava de la Ley N.º 393, señala que la citada Ley entrará en vigencia a los noventa (90) días de promulgada. Mientras no se emita normativa reglamentaria se considerará vigente la normativa emitida bajo la Ley N.º 1488, de 14 de abril de 1993.
- Es necesario establecer el régimen de tasas de interés mínimas para depósitos del público en cuentas de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo, además de establecer el régimen de tasas de interés activas para el financiamiento destinado al sector productivo.

2.2. OBJETO Y ALCANCE

El Decreto Supremo 2055 “tiene por objeto determinar las tasas de interés mínimas para depósitos del público en cuentas de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo y establecer el régimen de tasas de interés activas máximas para el financiamiento destinado al sector productivo” (Art. 1º).

Las disposiciones del Decreto Supremo 205 “serán de aplicación para todas las entidades de intermediación financiera que cuentan con licencia de funcionamiento. Capítulo I Régimen de tasas de interés para depósitos en caja de ahorro y depósitos a plazo fijo” (Art. 2º).

2.3. TASA DE INTERÉS PARA DEPÓSITOS EN CAJA DE AHORRO

El Artículo 3º del D.S. 2055, en relación a las tasas de interés para depósitos en caja de ahorro, regula lo siguiente:

“I. La tasa de interés para depósitos en cuentas de Caja de Ahorro deberá ser mínimamente del dos por ciento (2%) anual. Esta tasa de interés aplicará solamente a las cuentas de Caja de Ahorro en moneda nacional de personas naturales que cumplan con lo establecido en el siguiente Parágrafo.”

“II. El promedio mensual de los saldos diarios de la(s) cuenta(s) en Caja de Ahorro que el cliente tenga por entidad financiera, no deberá superar los Bs70.000.- (SETENTA mil 00/100 BOLIVIANOS), independientemente del número de cuentas en Caja de Ahorro que posea el cliente en la entidad financiera.”

2.4. MARCO INSTITUCIONAL

2.4.1. AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO

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

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.

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

2.4.2 BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

El Banco central de Bolivia es una institución de derecho público, con personalidad y patrimonio propio. En el marco de la política económica del Estado, es función del Banco Central de Bolivia mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda, para contribuir al desarrollo económico y social.

Son atribuciones del Banco Central de Bolivia, en coordinación con la política económica determinada por el Órgano Ejecutivo, además de las señaladas por la ley:

1. Determinar y ejecutar la política monetaria.

2. Ejecutar la política cambiaria
3. Regular el sistema de pagos.
4. Autorizar la emisión de la moneda.
5. Administrar las reservas internacionales.

2.4.3.BNB

El Banco Nacional de Bolivia S.A., entidad bancaria con sede central en la ciudad de Sucre y oficinas centrales en La Paz y Santa Cruz de la Sierra. Fundado en 1871, es uno de los bancos más antiguos de Bolivia y el segundo banco más grande del país medido en activos.

El BNB proporciona una gama de servicios y productos financieros a una base diversa de clientes individuales y corporativos en los nueve departamentos de Bolivia, a través de 105 sucursales y 253 cajeros automáticos. Los servicios que ofrece incluyen cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, hipotecas, préstamos comerciales y asesoría financiera y de inversiones.

El Banco Nacional de Bolivia pertenece al **Grupo BNB** y posee cuatro filiales: BNB Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI) S.A., **BNB Valores**, una agencia de bolsa y **BNB Leasing**, una entidad de arrendamiento financiero.

El Banco cuenta con una estrategia respecto a la segmentación de clientes lo cual le sirve para identificar más precisamente a sus clientes para entender a qué se refiere se puede tomar como ejemplo el concepto de Buyer Personas.

2.4.3.1. BUYER PERSONAS

Un buyer persona es una representación ficticia del público objetivo de una empresa mediante la que podemos conocer con detalle a su audiencia para crear estrategias de marketing lo más orientadas posible a partir de sus necesidades. Se trata, por tanto, de una forma de entender mejor a quién nos dirigimos y de

relacionarnos con el público al que queremos vender nuestros productos y servicios. (IEBSSCHOOL.COM)

Un buyer persona es una descripción abstracta del cliente ideal. Se puede basar en datos cualitativos y cuantitativos de una investigación de mercado, competidores y perfiles de clientes existentes.

Sin embargo, generar un buyer persona no consiste en describir una potencial audiencia de compra de un negocio. Sino en generar un conjunto de datos que puedan ser utilizados por los departamentos de marketing, ventas y productos para crear campañas basadas en datos e inversiones inteligentes los cuales aplican a lo que se pretende explicar respecto a la innovación y diversificación de productos a pesar de la regulación siendo que el Banco Nacional de Bolivia ya ofrecía tasas de interés por encima de la tasa regulada como ejemplo Banca joven que en un inicio pago el 3 % mayor el interés regulado y aun así diversifico y ofreció varias ventajas para consolidar los clientes que, desde un inicio pudieran ser jóvenes entre 18 y 25 años pero que en un futuro serian clientes consolidados con mayores ingresos .

Es decir, El resultado final de definir un cliente objetivo, es captar la atención de visitantes de calidad, atraer clientes potenciales relevantes y facilitar el proceso de conversión y retención.

2.4.3.2. PRODUCTOS DEL BNB DESTINADOS AL AHORRO

El Banco Nacional de Bolivia S.A., cuenta con varios productos destinados al ahorro con distintas clasificaciones por cliente, que ofrecen distintos tipos de interés y ventajas, cuyos rasgos principales se describen a continuación dicha información extraída de la página principal BNB SA con la intención de hacer notar la variedad de productos y como aplican la escala de intereses:

- 1. Banca Joven.** La Caja de Ahorros Banca Joven es un producto de captación que permite realizar depósitos y retiros de dinero y cuyos saldos devengan intereses diarios, los mismos que son capitalizados mensualmente. Dicho producto está dirigido a personas naturales del

segmento joven, de entre 18 y 35 años, de nacionalidad boliviana o extranjera con residencia legal en el país.

Beneficios:

- Tarjeta de débito Banca Joven BNB con diversos diseños y tecnología Contactless.
- Pago de servicios con débito automático.
- Acceso al Portal Transaccional.
- Acceso a la App.
- No paga el ITF.
- No se cobra mantenimiento mensual.
- No requiere monto mínimo de apertura.

Características

- Retiros de efectivo en plataforma de cajas o a través de cajeros automáticos mediante cualquiera de los diversos diseños de tarjetas de débito Banca Joven BNB.
- Posibilidad de débitos automáticos en cuenta para el pago de servicios básicos, cuotas de créditos, impuestos y otros, previa instrucción escrita del titular de la cuenta.
- Cuenta unipersonal.
- Es una cuenta para ahorro en bolivianos.
- Las cajas de ahorro del BNB son de convertibilidad automática, permitiendo efectuar depósitos o retiros de dinero en cualquier moneda.

Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema:

- De 0.00 hasta 70,000 => 2.00% (sin condiciones)
- Mayor a 70,000 => 0.01% (que aplica al saldo excedente de Bs. 70,000)

2. **Cuenta Eficaz:** La Caja de Ahorro 'Eficaz' es un producto de captación que permite efectuar la cantidad de depósitos que requiera el cliente y hasta cuatro retiros al mes por lo que BNB eficaz devenga un interés más alto que el resto de las cajas de ahorro del banco. Dirigida a personas naturales.

Beneficios

- a. Acceso al Seguro Banca Activa

- b. Accede a una tarjeta de débito según tu segmento: Banca Joven, Banca Activa o Banca Senior
- c. Pago de servicios con débito automático.
- d. Acceso a BNB Net Plus.
- e. Las cajas de ahorro en bolivianos no pagan el ITF.
- f. Acceso a BNB Móvil.
- g. No se cobra mantenimiento mensual

Características

- Retiros limitados (4 al mes)
- Los retiros de efectivo se realizan en las plataformas de caja, en cajeros automáticos y utilizando la Tarjeta de Débito de tu segmento.
- Las Cajas de Ahorro Eficaz pueden ser unipersonales (una firma), cuentas colectivas de uso conjunto, o uso indistinto (una o más firmas).
- Las Cajas de ahorro Eficaz están disponibles únicamente en bolivianos.
- Las Cajas de Ahorro Eficaz del BNB son de convertibilidad automática, permitiendo efectuar depósitos o retiros de dinero en la moneda de su preferencia.
- Monto mínimo de apertura para cuentas nuevas en moneda nacional de acuerdo a tarifario vigente.

Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema:

- De 0.00 hasta 100,000 => 2.00% (sin condiciones)
- Mayor a 100,000 hasta 200,000 => 3.00% (que aplica al saldo excedente de Bs. 100,000)
- Mayor a 200,000 => 0.15% (que aplica al saldo excedente de Bs. 200,000)

- 3. Ahorro BNB Clásica:** La Caja de Ahorro es un producto de captación, que permite realizar depósitos y retiros de dinero y cuyos saldos devengan intereses diarios, los mismos que son capitalizados mensualmente. Dicho producto está dirigido a personas naturales o jurídicas, de nacionalidad boliviana o extranjera con residencia legal en el país.

Beneficios

- Acceso al Seguro Banca Activa
- Accede a una tarjeta de débito según tu segmento: Banca Joven, Banca Activa o Banca Senior
- Pago de servicios con débito automático.
- Acceso al Portal Transaccional.
- Acceso a la App.
- Las cajas de ahorro en bolivianos no pagan el ITF.
- No se cobra mantenimiento mensual.

Características

- Retiros de efectivo en plataforma de cajas o a través de cajeros automáticos, mediante uso de la tarjeta de débito BNB Global.
- Posibilidad de débitos automáticos en cuenta para el pago de servicios básicos, cuotas de créditos, impuestos y otros, previa instrucción escrita del titular de la cuenta.
- Las Cajas de Ahorro pueden ser unipersonales (una firma), cuentas colectivas de uso conjunto o uso indistinto (una o más firmas).
- Las Cajas de Ahorro están disponibles en bolivianos, dólares norteamericanos.
- Las Cajas de Ahorro del BNB son de convertibilidad automática, permitiendo efectuar depósitos o retiros de dinero en cualquier moneda.
- Monto mínimo para apertura de acuerdo a tarifario.

Persona Natural: Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema: en Bolivianos:

- 0 - 70.000 => 2% (sin condiciones)
- 70.000 – adelante => 0.01% (que aplica sobre saldos promedios superiores a los Bs. 70,000.)

Persona Natural: En dólares americanos:

- 0 – adelante => 0.01%

Persona Jurídica: Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema: en bolivianos:

- 0 – adelante => 0.01%

Persona Jurídica: En dólares americanos:

- 0 – adelante => 0.01%

Persona Institucional: Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema:
en bolivianos:

- 0 – adelante => 0.01%

Persona Institucional: En dólares americanos:

- 0 – adelante => 0.01%

- 4. Banca Senior:** La Caja de Ahorros Banca Senior es un producto de captación que permite realizar depósitos y retiros de dinero, cuyos saldos devengan intereses diarios, los mismos que son capitalizados mensualmente. Dicho producto está dirigido a personas naturales del segmento de 60 años o más, de nacionalidad boliviana o extranjera con residencia legal en el país.

Características

Las características de la caja de ahorro de Banca Senior son las siguientes:

- Caja de ahorros en bolivianos.
- No es necesario un monto mínimo de dinero para apertura de la cuenta.
- Emisión de tarjeta de débito sin costo.
- Acceso al Portal Transaccional.
- Acceso a la App.
- Uso de Cajeros Automáticos del BNB.
- Recepción de giros del exterior sin costo.
- Uso de cajeros automáticos en el extranjero.
- Transferencias a cuentas de otras entidades financieras sin costo.

Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema:
De Bs. 0.00 hasta Bs. 200,000 -> tasa de interés del 2.00% (sin condiciones)

- Mayor a Bs. 200,000 hasta Bs. 1,000,000 -> tasa de interés del 3.50% (que aplica al saldo excedente de Bs. 200,000)
- Mayor de Bs. 1,000,000 -> tasa de interés del 3.75% (que aplica al saldo excedente de Bs. 1,000,000)

5. Ahorro Digital: La Cuenta de Ahorro "Digital", es una cuenta de ahorro de captación en bolivianos, dirigida a personas naturales, con una de las tasas de interés más atractivas en el sistema financiero. Se caracteriza por poder solicitar la apertura de cuenta Digital de manera cómoda, desde su casa o el lugar que prefiera, sin tener que apersonarse al Banco; posteriormente el Banco a través de su personal de la Plataforma Banca a Distancia, se comunicará con Ud. acordando una cita en la agencia BNB de su preferencia, para la entrega de los documentos (firma en el contrato y formularios internos) y dispositivos electrónicos (tarjeta de débito, tarjeta de coordenadas); toda la administración y manejo de la transaccionalidad de la cuenta se efectúa por canales electrónicos. Una vez firmado el contrato, la cuenta Digital será habilitada para realizar transacciones

Beneficios

- Sin depósito inicial.
- Emisión de Tarjeta de Débito sin costo.
- Acceso al Portal Transaccional.
- Acceso a la App.
- Uso de Cajeros Automáticos del BNB a nivel nacional sin costo.
- Transferencias a cuentas del BNB sin costo.
- Transferencias a cuentas de otras entidades financieras sin costo hasta Bs. 700,000.
- Habilitación para compras por internet a través del Contact Center – 78787272; si tienes el seguro de protección de tarjeta de débito, gestiona de forma personalizada los límites y fechas a través del portal web o App móvil.

Características:

- Retiros de dinero únicamente por canales electrónicos, entre los cuales se pueden citar: Cajeros Automáticos, transferencias a cuentas propias, a cuentas de terceros en el BNB o a cuentas en otras instituciones financieras (vía ACH/LIP) y otros canales electrónicos (no se pueden realizar retiros en ventanillas o cajas).
- Manejo de cuenta unipersonal
- Apertura de una sola cuenta de ahorro digital por cliente.

Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema:

- De 0.00 hasta 100,000 - 2.00% (sin condiciones)
- Mayor a 100,000 - 500,000 - 3.50% (aplica al saldo excedente de Bs. 100,000)
- Mayor a 500.000 - 3.75% (que aplica al saldo excedente de Bs. 500,00)

6. Banca Activa: Caja de Ahorro enfocada a personas entre 36 a 59 años, es un producto de captación que permite realizar transacciones y cuenta con una tasa de interés que capitaliza mensualmente.

Beneficios

- Acceso al Seguro Banca Activa
- Tarjeta de débito BNB con diseños exclusivos Banca Activa y Tecnología Contactless.
- Pago de servicios con débito automático.
- Acceso al Portal Transaccional.
- Acceso a la App.
- Las cajas de ahorro en bolivianos no pagan el ITF.
- No se cobra mantenimiento mensual.
- Acceso a Seguro Activa
- Retiros de efectivo en plataforma de cajas o a través de cajeros automáticos, mediante uso de la tarjeta Banca Activa.
- Posibilidad de débitos automáticos en cuenta para el pago de servicios básicos, cuotas de créditos, impuestos y otros.
- Cuenta unipersonal.
- Es una cuenta para ahorro en Moneda Nacional (Bolivianos)
- Las Cajas de Ahorro son de convertibilidad automática, permitiendo efectuar depósitos o retiros de dinero en cualquier moneda.
- Monto mínimo para apertura de acuerdo a tarifario.

Tasa de Interés de acuerdo al siguiente esquema:

- De Bs. 0.00 hasta 70,000 => 2.00% (sin condiciones).
- Mayor a Bs. 70,000 => 0.01% (que aplica al saldo excedente de Bs. 70,000).
- Personas naturales de 36 a 59 años.
- Cédula de identidad u otro documento a requerimiento del banco.

CAPÍTULO III FACTORES DETERMINANTES DEL TEMA

3.1. COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS EN CAJA DE AHORROS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL EN EL PERÍODO 2014 - 2021

El comportamiento de los depósitos en caja de ahorro en el sistema financiero para el periodo de estudio fue el que se presenta en la tabla a continuación:

Tabla 2 Evolución de las Cajas de Ahorro en el sistema financiero.
En miles de Bs.

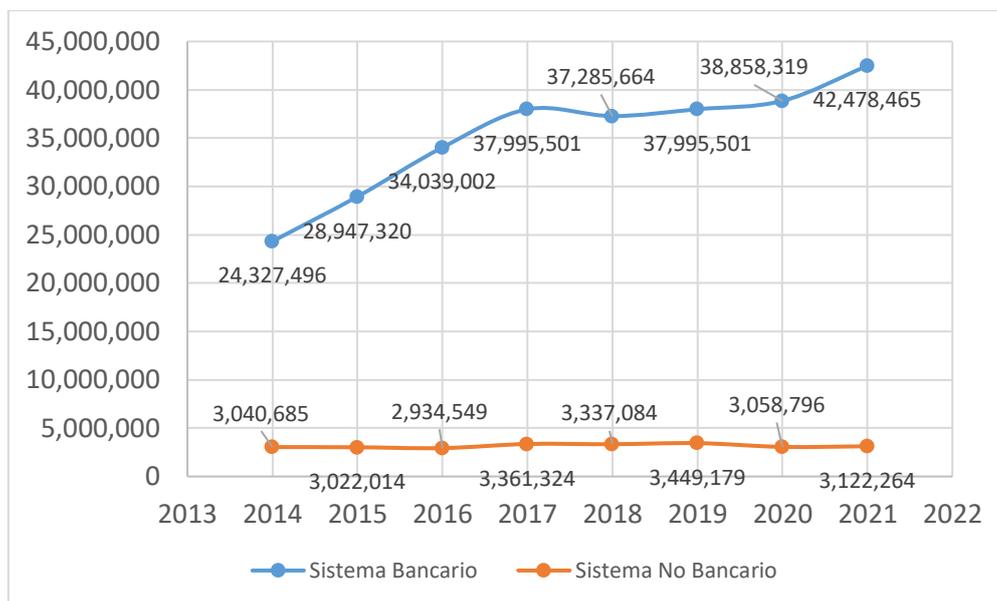
Año	Caja de Ahorro Sistema bancario	Caja de Ahorros Sistema No Bancario	Total Sistema financiero
2014	24.327.496	3.040.685	27.368.181
2015	28.947.320	3.022.014	31.969.334
2016	34.039.002	2.934.549	36.973.551
2017	37.995.501	3.361.324	41.356.825
2018	37.285.664	3.337.084	40.622.748
2019	37.995.501	3.449.179	41.444.680
2020	38.858.319	3.058.796	41.917.115
2021	42.478.465	3.122.264	45.600.729
tasa crec.	8,29%	0,38%	7,57%

Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

De acuerdo a la información obtenida las cajas de ahorro en el sistema bancario boliviano durante el período 2014 – 2021, ha tenido un crecimiento sostenido desde los Bs. 24.327.496 (en miles, en 2014) hasta los Bs. 42.478.465 (en miles, en 2022).

En el caso de las cajas de ahorro en el sistema no bancario, el crecimiento ha sido modesto en relación al sistema bancario. Las cajas de ahorro crecieron desde los bs. 3.04.685 (en miles, en 2014), hasta los bs. 3.122.264 (en miles, en 2022). Mientras que, en el sistema financiero, el crecimiento se ha dado desde los Bs. 27,368.181 (miles, 2014) hasta los bs. 45.660.729 (en miles, en 2022) de se observa un crecimiento. Ver Gráfico 1.

Gráfico 1 Evolución de las Cajas de Ahorro en el sistema bancario y no bancario. En miles de Bs. Período 2014 - 2021



Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

Es importante resaltar que en el caso de los ahorros en el sistema bancario y en el sistema financiero, el crecimiento ha sido continuo, inclusive en las gestiones 2019-2020, año de la pandemia del COVID-19; mientras que, en el sistema no financiero, las cajas de ahorro decrecieron en el período 2019-2020.

En cuanto a la tasa de crecimiento de los depósitos en caja de ahorro, en el sistema bancario, la tasa de crecimiento de las cajas de ahorros en el período 2014 – 2021 fue de 8,29%; la tasa de crecimiento en las cajas de ahorro del sistema no bancario, fue de 0,38% en el mismo período; y finalmente, en el sistema financiero, los depósitos en cajas de ahorro crecieron en 7,57%.

Los resultados de esta primera aproximación en relación al comportamiento de los depósitos en caja de ahorro en el período 2014 – 2019, muestran que sí se ha presentado un crecimiento importante en las cajas de ahorro, gracias a la regulación de la tasa pasiva mínima de las cajas de ahorro.

Considerando que antes de la pandemia los productos y beneficios en la banca se diversificaron lo que favoreció en su incremento porque se tradujo en

competencia de beneficios que ofreciera cada institución más allá del interés y del producto como caja de ahorro. Pero al llegar la pandemia y la nueva normalidad para todas las instituciones en general considero que el panorama fue incierto, pero ya teniendo la experiencia de lo anterior mencionado fue un poco más alentador buscar una forma de replantear la captación para todas las instituciones.

3.1.1. Caja de ahorros en moneda extranjera

La evolución de los depósitos en caja de ahorro en moneda extranjera durante el período 2014 – 2021, fue la siguiente:

Tabla 3 Evolución de cajas de ahorros en moneda extranjera. Expresados en miles de Bs.

Año	Caja de Ahorro Sistema bancario	Caja de Ahorros Sistema No Bancario	Total Caja de ahorros
2014	9.057.493	1.251.742	10.309.235
2015	9.717.493	1.239.044	10.956.537
2016	10.493.484	1.049.354	11.542.838
2017	10.459.405	964.883	11.424.288
2018	10.178.430	945.817	11.124.247
2019	10.147.106	931.921	11.079.027
2020	11.596.770	967.218	12.563.988
2021	11.885.048	3.122.264	15.007.312
tasa crec.	3,96%	13,95%	5,51%

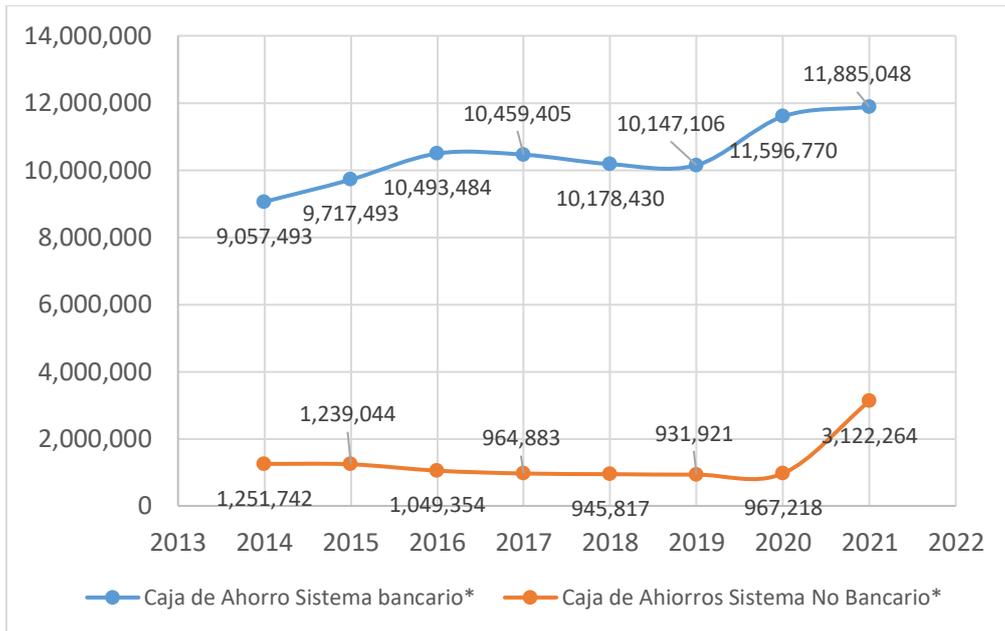
Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

Como se puede observar, las cajas de ahorro en moneda extranjera en el sistema bancario, han crecido desde los 9,06 miles de millones de Bs. en 2014 hasta los 11,9 miles de millones de Bs en 2021.

En el caso del sistema no bancario, las cajas de ahorro en moneda extranjera han crecido desde 1,23 miles de millones de Bs. en 2014, hasta los 3,12 miles de millones de Bs. en 2021. En este mismo período, en el sistema financiero crecieron desde 10,31 miles de millones de Bs. en 2014, hasta los 15, 01 miles de millones en 2021.

La tasa de crecimiento de los depósitos en caja de ahorro en moneda extranjera, en el sistema bancario en el período 2014 – 2021 fue de 3,96%; la tasa de crecimiento en las cajas de ahorro del sistema no bancario, fue de 13,95% en el mismo período; y finalmente, en el sistema financiero, los depósitos en cajas de ahorro crecieron en 5,51%. Ver Gráfico 2.

Gráfico 2 Evolución de cajas de ahorros en moneda extranjera. Expresados en miles de Bs. Período 2014 - 2021



Estos resultados muestran que los ahorros en moneda extranjera no están directamente relacionados con la regulación de tasas mínimas dispuestas a través del D.S. 2055, porque o regulan las tasas de las cajas de ahorro en moneda extranjera. Es decir, no existen tasas mínimas y los ahorristas en moneda extranjera prefieren ahorrar en este tipo de activos por motivos muy diferentes a los ahorristas en moneda nacional, debido a que las tasas de interés de los ahorros en moneda extranjera en el sistema bancario se encuentran muy por debajo del 2% de la tasa mínima, sino más bien se acercan a cero. Sin embargo, el ahorro en moneda extranjera ha crecido también de manera relativamente importante debido a que el ahorrista prefiere seguir manteniendo sus ahorros en moneda extranjera, por lo menos en parte, debido a un sentimiento subjetivo que tiene por una determinada divisa.

El crecimiento de los depósitos en moneda extranjera en el sistema no bancario, se explica porque el ahorrista accede a tasas de interés pasivo más altas que en el sistema bancario, especialmente en Entidades Financieras de Vivienda (EFV) y Cooperativas de Ahorro y Crédito, aunque debido a las características de estas entidades financieras, el riesgo es mayor.

3.1.2. Caja de Ahorros por tipo de entidades bancarias

En la siguiente tabla se puede observar la evolución de caja de ahorros en moneda nacional por tipo de bancos:

Tabla 4 Depósitos de Caja de Ahorros en Bs., por tipo de banco. En miles de Bs.

Año	Cajas de ahorro en bancos múltiples (en miles de bs.)	Cajas de ahorro en bancos PyME (miles de bs.)
2014	23.081.397	1.246.099
2015	27.849.249	1.098.071
2016	32.968.986	1.070.016
2017	37.499.607	495.894
2018	36.726.173	559.491
2019	38.468.901	-473.400
2020	38.124.503	733.816
2021	41.532.746	945.719
tasa crec.	8,76%	-3,86%

Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

De acuerdo a la información obtenida, las cajas de ahorro en moneda nacional en los bancos múltiples, han crecido desde los 23,08 miles de millones de Bs. en 2014 hasta los 41,53 miles de millones de Bs en 2021.

En el caso de los bancos PyME, las cajas de ahorro en moneda extranjera han tenido un crecimiento negativo desde 1,25 miles de millones de Bs. en 2014, hasta los 0,95 miles de millones de Bs. en 2021.

Esta información significa que no todos los bancos han captado ahorros del público en la misma medida, pese al incentivo de la tasa pasiva mínima regulada por el D.S. 2055 considerando que al tener una tasa regulada la competencia ya no fue ofrecer solo un mayor interés sino un producto completo y diversificado.

Gráfico 3 Crecimiento de los depósitos de Cajas de Ahorro según tipo de bancos. En miles de Bs. Período 2014 – 2021

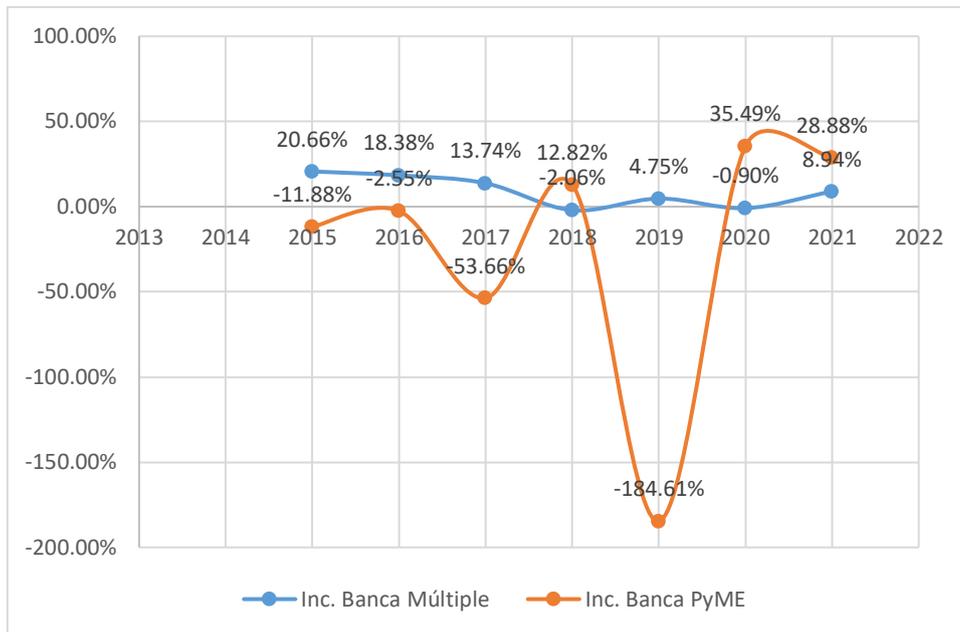


Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

Este hecho se puede verificar a partir de la determinación de la tasa de crecimiento de los depósitos en caja de ahorros por tipo de bancos. En el caso de los bancos múltiples se observa una tasa de crecimiento de 8,76% en período 2014-2021, en las cajas de ahorro en bolivianos; en los bancos PyME, la tasa de crecimiento de las cajas de ahorro en bs., en este período fue negativa (-3,86%).

En el siguiente gráfico, se observa el incremento porcentual de los depósitos en caja de ahorros según tipo de bancos. Se debe observar principalmente, el desempeño caótico entre gestiones, en la captación de los depósitos den caja e ahorros de la banca PYME.

Gráfico 4 Incremento porcentual en depósitos en caja de ahorros. Período 2014 - 2021, según tipo de bancos. En %



Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

3.2. EVOLUCIÓN DE LAS TASAS PASIVAS DE CAJAS DE AHORRO

En la siguiente tabla se puede observar la evolución de las tasas pasivas de interés en el sistema bancario.

Tabla 5 Evolución de tasas pasivas en cajas de ahorro en el sistema bancario, en %

Año	Tasa de interés regulada	Promedio tasa de interés no regulada	Incremento porcentual*
2014	2%	2,45%	
2015	2%	2,56%	4,49%
2016	2%	2,86%	11,72%
2017	2%	3,23%	12,94%
2018	2%	3,64%	12,69%
2019	2%	3,72%	2,20%
2020	2%	3,68%	-1,08%
2021	2%	3,75%	1,90%

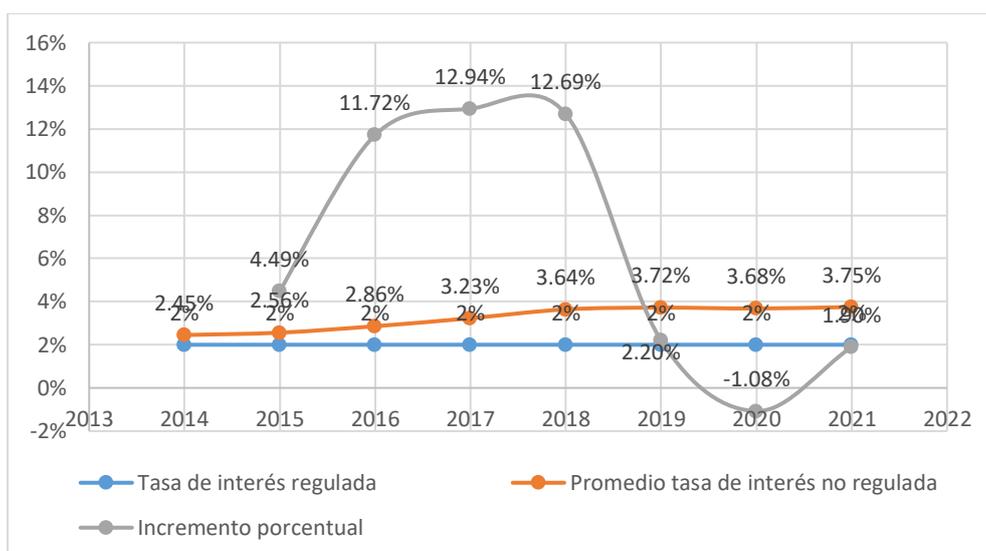
* Incremento porcentual de tasas promedio no reguladas.

Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

La tasa de interés regulada no fue modificada en el período 2014-2021, permaneció en 2% durante todo el período de análisis; sin embargo, las tasas de interés no reguladas, sí fueron modificadas, pero casi siempre hacia el alza especialmente en la primera parte del período (2015-2017), es decir, las entidades bancarias incrementaron la tasa regulada, para atraer una mayor cantidad de ahorristas.

Las tasas de interés no reguladas fueron incrementadas en promedio, casi durante todo el período de análisis, excepto en la gestión 2020, que corresponde al segundo año de la pandemia del COVID-19. Los años de mayor incremento de las tasas no reguladas se dieron en las gestiones 2015, 2017, y 2018, en los que se observa un incremento de 11,73%, 12,94% y 12,69% respectivamente. Mientras que en la gestión 2019, que es la del inicio de la pandemia, el promedio de incremento porcentual de las tasas de caja de ahorros bajo drásticamente a 2,2% y subieron ligeramente a 1,9% en la gestión 2021. Es decir, después de la pandemia, se observa una recuperación lenta de las tasas de interés no reguladas en los depósitos de caja de ahorros del sistema bancario. Ver Gráfico 5.

Gráfico 5 Evolución de las tasas interés por depósitos en caja de ahorro. Período 2014 - 2021. En porcentaje



Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

3.3. COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS DE CAJA DE AHORROS EN EL BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.

En la siguiente tabla se observa, la evolución de los des depósitos de caja de ahorros en el Banco Nacional de Bolivia S.A., tanto en moneda nacional como extranjera en el período 2014-2021

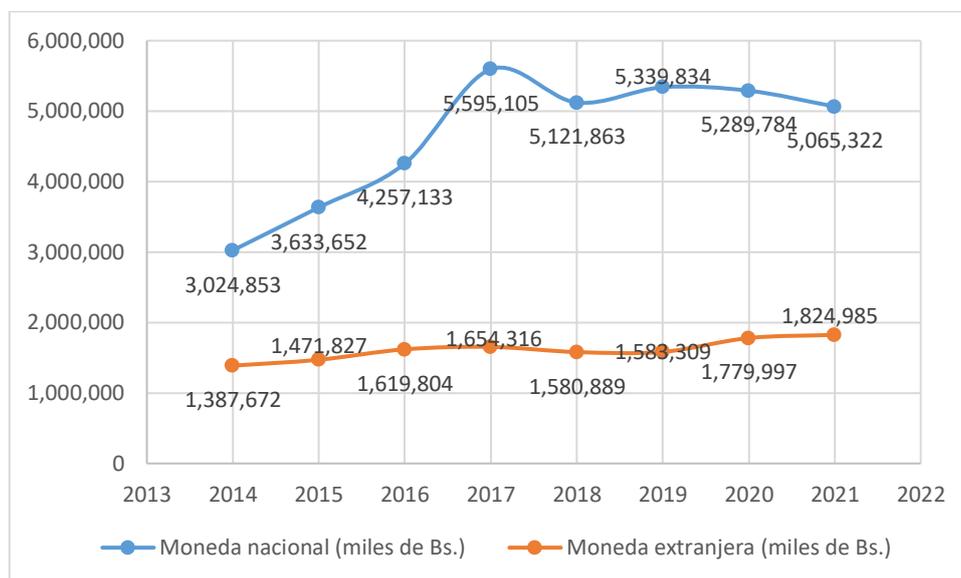
Tabla 6 Evolución de los depósitos en el Banco Nacional de Bolivia S.A. Período 2014 - 2021, en miles de Bs.

Año	Moneda nacional (miles de Bs.)	Moneda extranjera (miles de Bs.)
2014	3.024.853	1.387.672
2015	3.633.652	1.471.827
2016	4.257.133	1.619.804
2017	5.595.105	1.654.316
2018	5.121.863	1.580.889
2019	5.339.834	1.583.309
2020	5.289.784	1.779.997
2021	5.065.322	1.824.985
tasa crec.	7,65%	3,99%

Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

De acuerdo a la información obtenida, se puede observar que, las cajas de ahorro en moneda nacional en el Banco Nacional de Bolivia S.A., han crecido desde los 3,02 miles de millones de Bs. en 2014 hasta los 5,06 miles de millones de Bs en 2021. Durante este período la tendencia de crecimiento de los depósitos en caja de ahorros fue sostenida entre los años 2014 a 2017. En la gestión 2018 se produjo un decremento del 8,5% en los depósitos en caja de ahorros; en el año 2019, se observa una recuperación del 4,25% en este tipo de depósitos y entre las gestiones 2020 y 2021, se produjeron nuevos decrementos en el nivel de los depósitos de caja de ahorros en un 0,9% y en un 4,2% respectivamente. Es decir, entre 2018 y 2021, el BNB S.A., no llegó a igualar y menos superar el nivel de los depósitos de caja de ahorro del año 2017. Además, la caída en los depósitos de caja de ahorros, de la gestión 2021, supera la caída de 2018.

Gráfico 6 Evolución de los depósitos en moneda nacional y extranjera. Expresado en miles de Bs. Período 2014-2021



Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

En el caso de los depósitos de caja de ahorros en moneda extranjera expresados en miles de bs. en el BNB S.A., muestran un crecimiento sostenido desde 1,39 miles de millones de Bs. en 2014, hasta los 1,82 miles de millones de Bs. en 2021. El crecimiento de los depósitos a lo largo del período 2014 a 2021 ha sido sostenido, no habiéndose producidos disminuciones en ninguna gestión, incluso en las gestiones 2019 y 2020, que coinciden con la crisis del COVID-19, los depósitos de caja de ahorros, en moneda extranjera, crecieron en el BNB en un 0,15% y un 12,42% respectivamente.

En relación a la tasa de crecimiento de los depósitos en caja de ahorros en el Banco Nacional de Bolivia S.A., en el caso de los depósitos en moneda nacional, se observa una tasa de crecimiento de 7,65%, en el período 2014-2021; sin embargo, este crecimiento es producto de los aciertos en operación de caja de ahorros de la primera parte del período, es decir de los años 2014 a 2017. Entre 2018 y 2021, la atracción al ahorrista en caja de ahorros no llegó a superar el éxito de la primera parte del período y mostró una tendencia a la disminución en los niveles de ahorros en moneda nacional.

En el caso de los depósitos en moneda extranjera, la tasa de crecimiento fue sostenida, durante el período 2009 – 2014, que llegó a 3,99%, ligeramente superior a la tasa de crecimiento de las cajas de ahorro en monea extranjera de los bancos múltiples (3,96%).

3.4. ANÁLISIS COMPARATIVO

En esta sección se realiza un análisis comparativo del comportamiento de los depósitos en el Banco Nacional de Bolivia S.A., el sistema Bancario y el del sector de la Banca Múltiple.

3.4.1. Comparación del crecimiento de depósitos en el sistema bancario frente al crecimiento en el B.N.B. S.A.

En la siguiente Tabla se observa el crecimiento de los depósitos en Caja de Ahorros del B.N.B. S.A. y el Sistema Bancario, durante el período 2014 – 2021, expresados en miles de Bs.

Tabla 7 Comparación del crecimiento de los depósitos en caja de ahorros en el B.N.B. y el Sistema Financiero. Período 2014-2021. En miles de bs.

Año	Sistema Bancario	B.N.B	% del sistema Bancario
2014	24.327.496	3.024.853	12,43%
2015	28.947.320	3.633.652	12,55%
2016	34.039.002	4.257.133	12,51%
2017	37.995.501	5.595.105	14,73%
2018	37.285.664	5.121.863	13,74%
2019	37.995.501	5.339.834	14,05%
2020	38.858.319	5.289.784	13,61%
2021	42.478.465	5.065.322	11,92%

Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

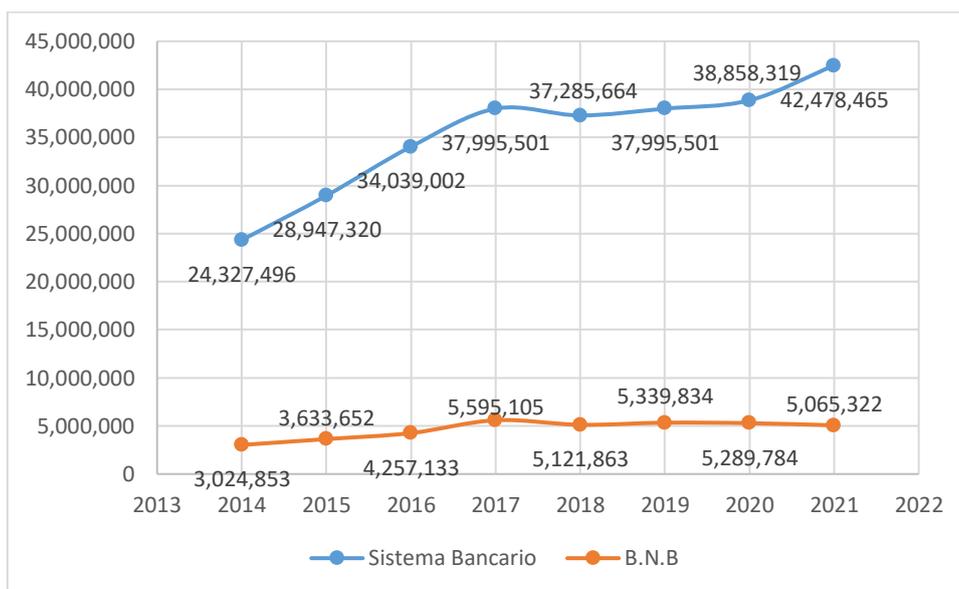
De acuerdo a la información obtenida, se puede observar que mientras en el sistema bancario, los depósitos en caja de ahorros tuvieron un crecimiento

continuo durante el período 2014-2021; en el caso del B.C.B. S.A., se observa un crecimiento importante hasta gestión 2017, para que luego se presente un comportamiento irregular, con tendencia a la baja entre 2018 a 2021.

El significado porcentual de los depósitos del B.N.B. S.A. en el sistema bancario ha sido creciente hasta la gestión 2017, que se incrementó desde un 12,43% en la gestión 2014 hasta un 14,73% en la gestión 2017. Entre 2014 y 2017, el peso relativo de los depósitos del B.N.B. S.A. en relación al sistema bancario, tiene una caída sostenida desde 13,74% en la gestión 2018 hasta un 11,92% en la gestión 2021, con una leve recuperación en 2019 (14,05%).

Estos datos muestran un comportamiento diferente en los depósitos en caja de ahorros en el sistema bancario, como efecto de las tasas reguladas; mientras que en el sistema bancario se observa un crecimiento sostenido de los depósitos en caja de ahorros en todo el período analizado (2014 – 2021), en el B.N.B. S.A., se observa un crecimiento inicial importante entre 2014 y 2017 y un estancamiento con tendencia a la baja en el crecimiento de los depósitos en caja de ahorros entre 2018 y 2021.

Gráfico 7 Crecimiento de depósitos en caja de ahorros Sistema Bancario y B.N.B. S.A., en miles de Bs. Período 2014 – 2021



Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

3.4.2. Comparación del crecimiento de depósitos en bancos múltiples frente al crecimiento en el B.N.B. S.A.

En la siguiente Tabla se observa el crecimiento de los depósitos en Caja de Ahorros del B.N.B. S.A. y la totalidad de los bancos múltiples.

Tabla 8 Comparación del crecimiento de los depósitos en caja de ahorros en el B.N.B. y la Bancos Múltiple. Período 2014-2021. En miles de bs.

Año	Banca Múltiple	B.N.B	% de la Banca Múltiple
2014	23.081.397	3.024.853	13,11%
2015	27.849.249	3.633.652	13,05%
2016	32.968.986	4.257.133	12,91%
2017	37.499.607	5.595.105	14,92%
2018	36.726.173	5.121.863	13,95%
2019	38.468.901	5.339.834	13,88%
2020	38.124.503	5.289.784	13,88%
2021	41.532.746	5.065.322	12,20%

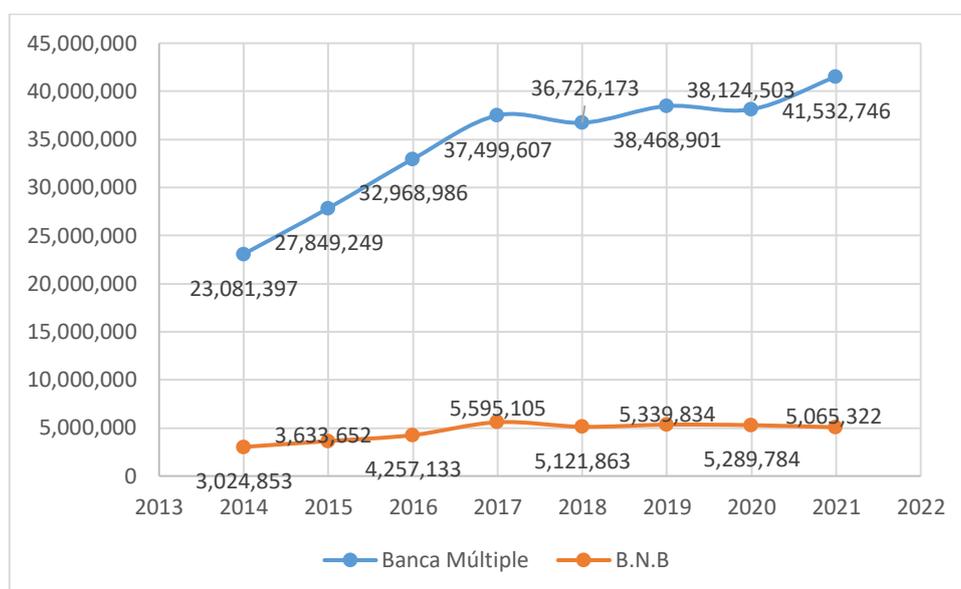
Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

La información recabada, permite observar que mientras en las entidades que conforman la Banca Múltiple, los depósitos en caja de ahorros tuvieron un crecimiento continuo durante el período 2014-2021, con excepción de la gestión 2020; en el caso del B.C.B. S.A., se observa un crecimiento importante hasta gestión 2017, para que luego se presente un comportamiento irregular, con tendencia a la baja entre 2018 a 2021.

El significado porcentual de los depósitos del B.N.B. S.A. en relación a la banca múltiple ha sido creciente hasta la gestión 2017, que se incrementó desde un 13,11% en la gestión 2014 hasta un 14,92% en la gestión 2017. Entre 2014 y 2017, el peso relativo de los depósitos del B.N.B. S.A. en relación al sistema bancario, tiene una caída sostenida que se mantuvo por tres gestiones en alrededor de 13,88%, en la gestión 2021, se dio una caída mayor hasta significar solamente un 12,2% de los depósitos en caja de ahorros de la banca múltiple.

Estos datos muestran un comportamiento diferente en los depósitos en caja de ahorros en la banca múltiple, como efecto de las tasas reguladas; mientras en el sistema financiero se observa un crecimiento sostenido de los depósitos en caja de ahorros en todo el período analizado (2014 – 2021), en el B.N.B. S.A., se observa un crecimiento inicial importante entre 2014 y 2017 y un estancamiento con tendencia a la baja en el crecimiento de los depósitos en caja de ahorros entre 2018 y 2021. Esto significa que otros bancos múltiples, después de la crisis del COVID-19, han estado atrayendo a los ahorristas no solamente con tasas no reguladas más altas sino con beneficios adicionales.

Gráfico 8 Crecimiento de depósitos en caja de ahorros de Banca Múltiple y B.N.B. S.A., en miles de Bs. Período 2014 – 2021



Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

En la próxima sección se analiza las características de los productos en caja de ahorros del B.N.B. S.A.

3.4.3. Análisis de productos de caja de ahorros del B.N.B. S.A.

El Banco Nacional de Bolivia S.A., cuenta con muchos productos enfocados en la captación de ahorros del público, bajo la modalidad de cajas de ahorro. En la siguiente tabla se observa un detalle de las tasas reguladas y tasas no reguladas

de cada producto de caja de ahorros de esta entidad bancaria, así como otros requisitos y características de las mismas.

Tabla 9 Características de las tasas reguladas y no reguladas de los productos de caja de ahorros del Banco Nacional de Bolivia

Productos / Tasas	Tasa regulada	Tasa no regulada	Segmento objetivo	Otras restricciones
Banca Joven	2%	0,01%		
Monto	Hasta bs. 70.000	Sobre excedente de bs. 70.000	18 a 35 años	Tasa regulada solo para excedente
Cuenta Eficaz	2%	3%		4 retiros/mes
Monto	Hasta bs. 100.000	De Bs. 100.000 a Bs. 200.000 Aplica sobre excedente de Bs. 100.000		Tasa regulada solo para excedente
		0,15% para depósitos mayores a Bs. 200.000		Tasa regulada solo para excedente
Ahorro BNB Clásica	2%	0,01%		Para dólares 0,01%
Monto	Hasta bs. 70.000	Sobre excedente de bs. 70.000		
Banca Senior	2%	3,50%	60 años o más	
Monto	Hasta bs. 200.000	De Bs. 200.000 a Bs. 1.000.000 Aplica sobre excedente de Bs. 200.000		Tasa regulada solo para excedente
		3,75%		
		Para depósitos mayores a Bs. 1.000.000. Aplica sobre excedente de Ba. 1.000.000		Tasa regulada solo para excedente
Ahorro Digital	2%	3,50%		
Monto	Hasta bs. 100.000	De Bs. 100.000 a Bs. 500.000 Aplica sobre excedente de Bs. 100.000		Tasa regulada solo para excedente
		3,75%		
		Para depósitos mayores a Bs. 500.000. Aplica sobre excedente de Ba. 500.000		Tasa regulada solo para excedente
Banca Activa	2%	0,01%	36 a 59 años	
Monto	Hasta bs. 70.000	Sobre excedente de bs. 70.000		Tasa regulada solo para excedente

Fuente: Elaboración en base a datos de ASFI.

Una de las primeras observaciones, es que muchos de los productos, no cuentan con segmento objetivo, es decir, no todas las opciones se dirigen a un público determinado, sino que están abiertas a todos los segmentos de la población. Algunos productos, ofrecen un trato diferenciado de acuerdo a la situación jurídica de los potenciales ahorristas.

Otra característica importante es que todos los productos se basan en una tasa regulada para cierto límite de depósito y superando este límite el ahorrista se beneficia con tasas no diferenciadas que van desde el 2,01% hasta el 3,75%. Esta es una primera observación de fondo, porque las tasas no reguladas de los productos de cajas de ahorros con tasas no reguladas, no benefician a los ahorristas por todo el monto de capital, sino por los excedentes. Es decir, tomando como ejemplo la Caja de Ahorros “Cuenta Eficaz”, que tiene como límite Bs. 100.000, monto que se beneficia con la tasa regulada de 2%; los depósitos en esta cuenta que superan Bs. 100.000 hasta Bs. 200.000, se benefician con una tasa no regulada de 3% y si superan el límite superior, se benefician con un 0,15% más. En todos los casos, las tasas no reguladas se aplican sobre los excedentes.

Esta es una desventaja que no conoce el ahorrista en general, pero que es una práctica común en las entidades bancarias especialmente en la banca múltiple.

La contradicción mayor, en todos los productos de caja de ahorro, se encuentra en los límites iniciales de cada producto. En tres productos: “Banca Joven”, “Ahorro BNB Clásica” y “Banca Activa”, el monto límite para acceder a la tasa regulada de 2% es Bs. 70.000; en el caso de los productos “Cuenta Eficaz” y “Ahorro Digital”, este monto es de Bs. 100.000; y, finalmente en el caso de la cuenta “Banca Senior”, este monto es de Bs. 200.000, lo cual es una práctica contradictoria, porque cualquier ahorrista con razonamiento mínimo, se verá desincentivado a depositar montos mayores en los productos “Cuenta Eficaz”, “Ahorro Digital” y “Banca Senior”, porque no accede a la tasa no regulada.

Como se mencionó anteriormente, los productos de caja de ahorros de otros bancos tienen prácticas similares en cuanto al acceso a tasas no reguladas, pero

la diferencia es que en el diseño de productos no se presentan contradicciones tan marcadas como en este caso.

Adicionalmente, es necesario referirse a los beneficios que otorgan las cajas de ahorro del B.N.B. S.A., especialmente en lo que se refiere a la banca digital, que para principios de la segunda década del siglo XXI eran novedosas y pioneras en el sistema bancario nacional y que posiblemente, el diseño contradictorio de los productos de caja de ahorros se hayan originado en esos primeros años, justificado y respaldado por ese paquete de beneficios en banca digital que otros bancos no disponían en ese momento.

Esta fase ya ha sido superada y casi todos los bancos múltiples cuentan con beneficios de estas características, relacionados con la banca digital, por lo que el diseño de estos productos (cajas de ahorros) se podría decir que en el B.N.B. tuvo mas competencia y provoco un estancamiento respecto a sus depósitos.

Los bancos competidores, están diseñando productos, con beneficios extraordinarios, como sorteos de dinero o duplicación de saldos que, junto a los beneficios de la banca digital, están persuadiendo en mayor medida a los ahorristas, pese a que algunos de los productos del B.N.B., son realmente importantes para favorecer el ahorro.

Estas características de origen en el marketing, son las que explican finalmente que en B.N.B. S.A., las tasas reguladas inicialmente hayan tenido un impacto favorable en el incremento de los depósitos en caja de ahorros al igual que en el resto de sistema bancario, pero que a partir de la gestión 2018 y especialmente durante la crisis del COVID-19, la falta de renovación y actualización en el diseño de productos de caja de ahorros, respecto a la contradicción y restricción de intereses de la tasa no regulada ha repercutido en el crecimiento de los depósitos en caja de ahorros. La mantención y superación de los ahorros en otros bancos se ha dado a partir de medidas de marketing, que están permitiendo superar la crisis e incluso incrementar los niveles ahorro por lo que en el BNB S.A. tuvo un crecimiento gracias a una segmentación que en un principio capto y fue un modelo pionero respecto a Banca joven que un principio aún tenía una tasa

mayor a la regulada con la cual trato de fidelizar a sus clientes que fueron los que de alguna manera mantuvieron los depósitos en el proceso de crisis y aun así al verse con la competencia con productos y características similares se tuvo que reinventar usando estrategia como el cambio de imagen a banca digital y también un sector exclusivo como banca senior .

CAPÍTULO IV SECCION DE CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos determinados al principio de la investigación, en este capítulo se presenta una síntesis de las conclusiones de la presente memoria laboral.

El Objetivo General fue planteado en los siguientes términos: *“Analizar el efecto de la regulación en el comportamiento de los depósitos en caja de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia en el período 2014-2021, a partir de la regulación de tasas de interés pasiva.”*

Al respecto se puede concluir, que las tasas reguladas para los depósitos en cajas de ahorros en el sistema bancario han tenido un efecto positivo, debido a que se logró un crecimiento sostenido de los depósitos en estas cuentas durante el período 2014 – 2021.

En el caso del Banco Nacional de Bolivia S.A., el efecto de las tasas reguladas tuvo en principio un resultado positivo, especialmente entre las gestiones 2014 a 2017. A partir de la gestión 2018, se observa un estancamiento, con tendencia a la disminución en los depósitos en caja de ahorros, debido principalmente a una contradicción en los productos de caja de ahorros del banco, que muestran limitaciones para acceder a tasas no reguladas, por parte de los ahorristas.

A ello se debe añadir deficiencias en la competencia en caja de ahorros, debido a la mayor capacidad de atracción de bancos múltiples competidores, para ofertar productos con beneficios extraordinarios que atraen en mayor medida a los ahorristas.

En cuanto a los objetivos específicos, las conclusiones son las siguientes:

1. Las tasas de interés pasivas en la captación de cuentas de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia S.A., son muy importantes para incrementar los depósitos de caja de ahorros, debido a que los ahorristas tienen interés en incrementar sus depósitos en cajas ahorro, por lo que las tasas de interés juegan un rol central al momento de la captación de ahorristas; sin

embargo, las expectativas de los ahorristas, pueden ser complementadas con otro tipo de atractivos como los sorteos mensuales y los de duplicación de saldos, que para los ahorristas pueden ser más atractivos que las tasas de interés no reguladas. Las tasas reguladas, no bastan para atraer a los ahorristas, aunque es muy posible que las personas que estén comenzando a ahorrar, se decidan por una caja de ahorros con tasa regulada, más que todo, como efecto del desconocimiento del mercado y de las tasas preferenciales que existen en las diferentes entidades bancarias y no bancarias.

2. Comparar el crecimiento de los depósitos en las cuentas de ahorro en el Banco Nacional de Bolivia, en el período 2014–2021. El crecimiento de los depósitos en caja de ahorros ha tenido un comportamiento similar al del sistema bancario y a la banca múltiple en la primera parte de este período. Entre 2018 y especialmente en la crisis del COVID-19, el crecimiento de los depósitos de caja de ahorro del B.N.B. S.A., ha permanecido constante y con tendencia a la baja, mientras que los depósitos en caja de ahorros a nivel de la banca múltiple especialmente, que entre 2018 y 2021, tuvieron un crecimiento sostenido.
3. Esto debido que como institución en un principio se usa estrategias de marketing como el buyer personas que pretendió fidelizar a los clientes que a largo plazo con la segmentación se enfocaría en pequeños grupos dando una respuesta específica a diferentes necesidades de este grupo para mantenerlos como clientes.
4. Desde un punto de vista personal, el enfoque buyer frene al ahorrista, sirvió a largo plazo ya que el Banco Nacional de Bolivia, fue una de las primeras instituciones en ofrecer una banca joven (edad de 18 a 25 años) por ejemplo que luego con el pasar del tiempo se convirtió en una banca joven plus (25 a 35 años) y finalmente las personas que aún confiaron en el producto, pero ya no tenían la edad se convirtieron en la actualidad en banca activa (36 años para adelante) y los beneficios también fueron acorde a la edad.
5. Se puede concluir tomando un ejemplo específico respecto la banca joven con beneficios como el 2×1 en multicine para personas de 18 a 25

años(año 2012) q claramente no tenían una solvencia económica directa pero capto gran cantidad de clientes solo por ese beneficio que con el pasar del tiempo se convirtieron en banca joven plus que más adelante ofreció dentro de sus beneficios crédito vehicular con mayor plazo de años y claramente estar entre las edades de 25 a 36 ya serian personas con ingresos los cuales se convertirían en clientes crediticios también dando como resultado esta fidelización por segmentación.

CAPITULO V RECOMENDACIONES

Después de realizar un análisis del comportamiento del nivel de caja de ahorros, en el Banco Nacional de Bolivia, como consecuencia de la regulación de las tasas pasivas, en este capítulo se realizan recomendaciones relacionadas principalmente con las políticas y el marketing de los diferentes productos de cajas de ahorros de esta entidad bancaria.

En primera instancia, es posible mejorar los beneficios para la institución a través de captaciones en determinados épocas del año, es decir, durante la temporada baja de captaciones, en base a estudios a largo plazo para que en esa temporada se pueda ofrecer productos más atractivos, como ejemplo aunque no es específicamente con el tema de cajas de ahorro pero si como forma de ahorro un DPF el cual pueda dar tiempo de liquidez a una tasa más alta lo que le convendría a la institución para prever la liquidez del monto y al mismo tiempo tener la oportunidad de beneficiarse con el deposito a largo plazo y el cliente obtener un mayor interés.

En segunda instancia, se recomienda actualizar de manera continua, el estudio del mercado, orientado la ahorrista, de maneara que se actualice de forma continua los cambios en cuanto a sus preferencias de ahorro, especialmente en los factores que inciden en los productos de ahorro que llaman la atención en mayor medida.

Otro aspecto muy importante, es identificar nuevos segmentos del mercado, que pueden estar interesados en cajas de ahorros (nuevos profesionales, estudiantes universitarios, empresarios de sectores de emergentes de la economía, etc.), que tengan ciertas características que atrae a estos clientes a las entidades bancarias que pueden desarrollar productos de acuerdo a sus gustos y preferencias.

BIBLIOGRAFÍA

ASFI, A. d. (15 de marzo de 2010). *El mercado de valores y su impulso al desarrollo económico*. Recuperado el 4 de abril de 2012, de ASFI: www.asfi.gob.bo

ASFI, Autoridad de Sistema Financiero. (2021). *Portal ASFI*. Obtenido de Tipos de Depósitos : www.asfi.gob.bo

ASFI, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (12 de 2020). *Portal ASFI*. Obtenido de Tipos de interés: [https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Tipos_tasas_interes.html#:~:text=Es%20la%20Tasa%20de%20inter%C3%A9s%20Efectiva%20Pasiva%20\(TEP\)%20promedio%20ponderada,de%20la%20tasa%20variable%20seg%C3%BAAn, consultado en fecha: 22/06/2022](https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Tipos_tasas_interes.html#:~:text=Es%20la%20Tasa%20de%20inter%C3%A9s%20Efectiva%20Pasiva%20(TEP)%20promedio%20ponderada,de%20la%20tasa%20variable%20seg%C3%BAAn, consultado en fecha: 22/06/2022)

Bahmani-Oskooee, M., Galindo, M., & Noroomand, F. (1998). Crecimiento, Ahorro e Imposición. *Revista Digital ief.es*. Disponible en: https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/papeles_trabajo/1998_20.pdf, 1-113.

Banco Central de Bolivia. (09 de 2022). *Portal B.C.B.* Obtenido de Información sobre Tasas de interés pasivas en el sistema financiero: https://www.bcb.gob.bo/?q=tasas_interes, consultado en fecha: 09/07/2022

Banco Nacional de Bolivia S.A. (2022). *Portal Financiero BNB S.A.* Obtenido de Productos de cajas de ahorro del Banco Nacional de Bolivia: <http://bnb.com.bo>

Blanco, E. (09 de 2022). *Blog CEUPE*. Obtenido de Marketing bancario: ¿por qué es uno de los más complejos?: [https://www.ceupe.com/blog/marketing-bancario-por-que-es-uno-de-los-mas-complejos.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20definici%C3%B3n%20%20el%20marketing,o%20necesidades%20de%20los%20consumidores., consultado en fecha: 22/03\(2023](https://www.ceupe.com/blog/marketing-bancario-por-que-es-uno-de-los-mas-complejos.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20definici%C3%B3n%20%20el%20marketing,o%20necesidades%20de%20los%20consumidores., consultado en fecha: 22/03(2023)

- Carrizo, J. (1997). La tasa de interés. *Revista de Economía y Estadística*, 81-118.
- Dornbusch, R. F. (2012). *Macroeconomía*. México: Pearson Educativa.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2013). *Ley 393, Ley de Servicios Financieros*. La Paz: Gaceta Oficial de Bolivia.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2014). *D.S. N° 2055, Regulación de tasas de interés pasivas*. La Paz: Gaceta Oficial de Bolivia.
- Freixas, Z., & Rochet, P. (1999). *Economía Bancaria*. Barcelona: Ed. Antoni Bosch y BBV.
- Gitman, I. (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: McGraw-Hill.
- Hernández S., R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Ed. McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. México: Ed. Milenio.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Marketing*. Madrid: Ed. Pearson.
- Martínez, L. (11 de 10 de 2020). *aba.org.do*. Obtenido de Tipos de tasas de interés y factores de variación: <https://www.aba.org.do/index.php/blog-2/566-tipos-de-tasas-de-interes-y-factores-que-inciden-en-su-variacion>, consultado en fecha: 09/09/2022
- Rodríguez, R. (01 de 03 de 2021). *FundsPeople.com*. Obtenido de Efecto Fisher: La relación entre el dinero, la inflación y los tipos de interés: <https://fundspeople.com/es/glosario/que-es-efecto-fisher-y-su-efecto-en-los-tipos-de-interes/>, consultado en fecha: 08/09/2022
- Schewe, C. (2006). *El marketing y las estrategia de ventas en el Siglo XXI*. Barcelona: Ed. Magnus.
- Schewe, C., & Schmidt, R. (2000). *Mercadotecnia: Concepto y Aplicaciones*. México: Ed. McGraw-Hill.

Sevilla A., A. (05 de 07 de 2013). *Economipedia*. Obtenido de Depósito bancario: <https://economipedia.com/definiciones/deposito-bancario.html>, consultado en fecha: 09/09/2022

Stanton, W. (2005). *Fundamentos de Mercadotecnia*. México: Ed. McGraw-hill.

Vásquez B., R. (14 de 01 de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Ahorro: <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>, consultado en fecha: 08/09/2022

Villegas, M. (2015). *Deerminantes del ahorro financiero boliviano y sensibilidad ante cambios en las tasas de interés*. La Paz: Pub. Banco Central de Bolivia.

ANEXOS

ANEXO 1 PLANILLA DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

TITULO	
LAS CAJAS DE AHORRO CON TASAS DE INTERES PASIVAS REGULADAS- BANCO NACIONAL DE BOLIVIA	
PLANTEAMIENTO PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
COMPARAR LA CAPTACION DE AHORROS CON UNA TASA DE INTERES REGULADA	Evaluar la captación de cajas de ahorro en el sistema financiero cuando las tasas de interes ofrecidos están reguladas de acuerdo a la moneda, y su incidencia para la diversificación de estos productos y sus ventajas.
CATEGORIAS ECONOMICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
CATEGORIA ECONOMICA 1 RENDIMIENTO TASA DE INTERES	OBJETIVO ESPECIFICO 1 DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LAS TASAS DE INTERES PASIVAS EN LA CAPTACION DE CUENTAS DE AHORRO
CATEGORIA ECONOMICA 2 MONTO DE LOS DEPOSITOS EN CUENTAS DE AHORROS	OBJETIVO ESPECIFICO 2 COMPARAR EL CRECIMIENTO DE LOS DEPOSITOS EN LAS CUENTAS DE AHORRO

ANEXO 2 FUNDAMENTO TEÓRICO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TEORIAS ECONOMICAS	CATEGORIAS /VARIABLES ECONOMICAS
T1 FISCHER	CE1 TASAS DE INTERES
El ahorro es la alternativa entre el consumo actual y futuro de los bienes y servicios, los individuos ahorran una parte de su actual ingreso para ser capaces de consumir más en el futuro	VE1.1 RENDIMIENTO CUENTAS DE AHORRO
T2 MARSHALL	CE2CAJAS DE AHORRO
El ahorrador tiene que compensar con la remuneración del interés el sacrificio (o coste psíquico) que supone la espera del disfrute proporcionado por el consumo de la renta. Los ahorradores suelen tener un estímulo para ahorrar más cuanto más alto sea el tipo de interés (Marshall, 1920, p. 439).	VE2.1 MONTO DE LOS DEPOSITOS