

Análisis del impacto de los créditos desembolsados por el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., en la sucursal de la ciudad de Potosí

Analysis of the impact of loans disbursed by Banco Mercantil Santa Cruz S.A., in the branch of the city of Potosí

Bertha Arista Villca ¹

Recibido: 12 mayo 2026 / Revisado: 28 mayo 2026 / Aceptado: 07 junio 2026 / Publicado: 11 junio 2026.

Resumen

Este estudio analiza la evolución de los desembolsos crediticios del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., sucursal Potosí – Bolivia, durante el periodo 2016-2023. Metodológicamente, se aplicó un enfoque mixto de alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental, empleando la revisión documental de estados financieros combinada con un cuestionario estructurado a una muestra de 320 clientes. Los resultados muestran un crecimiento sostenido que alcanzó su pico en 2018, impulsado por créditos mineros y de vivienda de interés social, seguido de una contracción del 59.7% en 2020 por la pandemia del COVID-19. Los datos empíricos revelan que el crédito de vivienda es el más solicitado largo plazo (15-20 años); asimismo, un tercio de los encuestados eligió la entidad por sus requisitos reducidos y la gran mayoría afirma que el financiamiento mejoró su calidad de vida. Se concluye que el banco debe diseñar estrategias futuras que vinculen la flexibilización de tasas con productos innovadores de ahorro.

Palabras Claves: Cartera crediticia, Inclusión financiera, Inversión, Resiliencia económica.

Astract

This study analyzes the evolution of loan disbursements at Banco Mercantil Santa Cruz S.A., Potosí branch, during the period 2016-2023. Methodologically, a mixed-methods approach with a descriptive-correlational scope and a non-experimental design was applied, employing a review of financial statements combined with a structured questionnaire administered to a sample of 320 clients. The results show sustained growth that peaked in 2018, driven by mining and social housing loans, followed by a 59.7% contraction in 2020 due to the COVID-19 pandemic. Empirical data reveal that housing loans are the most requested long-term loan (15-20 years); likewise, one-third of respondents chose the institution for its reduced requirements, and the vast majority stated that the financing improved their quality of life. It is concluded that the bank should design future strategies that link flexible interest rates with innovative savings products.

Keywords: Loan portfolio, Financial inclusion, Investment, Economic resilience.

¹ Bertha Arista Villca / aristabertha@gmail.com / <https://orcid.org/0000-0002-9579-6129>/ Investigador Independiente.

Introducción

El sistema financiero cumple el rol fundamental de canalizar los excedentes de ahorro de familias y empresas hacia agentes económicos que requieren financiamiento, garantizando que los recursos impulsen la actividad productiva en lugar de permanecer ociosos. En el contexto boliviano, el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (BMSC) se erige como una de las instituciones más grandes en términos de activos, operando mediante una extensa red que incluye 118 sucursales, más de 470 cajeros automáticos y canales digitales, tras un proceso de consolidación histórica iniciado con la fusión de entidades fundadas en 1905 y 1966 (Banco Mercantil Santa Cruz S.A., 2023).

Dentro de su estructura operativa, la cartera de créditos representa el activo más importante y la fuente primordial de ingresos financieros debido a la percepción de tasas de interés anuales; por este motivo, el banco impulsó la implementación de sistemas de información avanzados orientados a optimizar las fases de evaluación y aprobación, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta hacia las solicitudes de los clientes.

A pesar de los esfuerzos institucionales por dinamizar la colocación de fondos, la estabilidad y productividad económica de la cartera crediticia se vieron severamente condicionadas por factores externos de carácter regulatorio y macroeconómico. De acuerdo con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI, 2023), el flujo regular de ingresos por concepto de cuotas mensuales de capital e interés sufrió un impacto negativo derivado de las reprogramaciones obligatorias de créditos a nivel nacional, una medida de contingencia

estipulada mediante el Decreto Supremo N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 para mitigar los efectos de la pandemia del COVID-19.

Esta coyuntura, sumada a un entorno altamente competitivo en la otorgación de financiamientos dentro de la banca nacional, ha provocado una limitada generación de ingresos financieros genuinos en sucursales regionales, lo que plantea la necesidad de evaluar el comportamiento de las colocaciones en mercados específicos con características socioeconómicas particulares, como es el caso de la ciudad de Potosí. Frente a este panorama, emerge la siguiente interrogante científica: ¿Cuál es el impacto económico de los créditos desembolsados por el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. en la sucursal de la ciudad de Potosí en las gestiones 2016 - 2023?

La relevancia de esta investigación se sustenta tanto en su valor teórico como en su utilidad práctica para la gestión bancaria regional. En el ámbito teórico, el estudio contribuye a profundizar el conocimiento sobre los flujos crediticios y los mecanismos de transmisión de la política financiera en economías locales, permitiendo desglosar y contrastar los enfoques de diferentes autores sobre el crédito como motor de desarrollo. En la dimensión práctica, considerando que la solvencia y solidez del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. dependen de evaluaciones periódicas rigurosas que identifiquen los aciertos y debilidades de sus operaciones, este análisis se justifica al proporcionar un diagnóstico empírico del desempeño de su personal y de sus estrategias de atracción de clientes en Potosí (Banco Mercantil Santa Cruz S.A., 2023).

Como respuesta a la problemática identificada y en correspondencia con las necesidades de diagnóstico institucional, el

objetivo central de este artículo científico es determinar el impacto de los créditos desembolsados por el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. en la sucursal de la ciudad de Potosí en las gestiones 2016 – 2023. Para alcanzar este propósito, la metodología se orienta primeramente a describir las bases conceptuales referidas a los desembolsos de créditos por parte de las entidades financieras. Posteriormente, se efectuará una descripción analítica de las colocaciones ejecutadas específicamente en la sucursal de la ciudad de Potosí durante el periodo seleccionado, para finalmente medir el impacto económico concreto de dichos desembolsos y establecer las conclusiones científicas pertinentes.

Sistema Financiero e Instituciones de Intermediación

El sistema financiero se define conceptualmente como el entramado articulado de instituciones públicas y privadas, medios normativos y mercados especializados que posibilitan la movilización productiva del capital. De acuerdo con Kiziryan (2024), esta estructura funciona esencialmente como un mecanismo de asignación en el cual los recursos de los agentes con superávit es decir, el dinero ocioso o capacidad de ahorro se canalizan de forma directa y regulada hacia las manos de los agentes demandantes de crédito. Al interconectar la oferta y la demanda de capital, el ecosistema financiero evita el estancamiento de los flujos monetarios y provee una infraestructura de pagos indispensable para la estabilidad transaccional de las economías contemporáneas.

Complementando esta perspectiva, Cruz (2022), destaca que el sano desarrollo y la profundidad de estas redes organizadas benefician de manera integral a los

indicadores macroeconómicos globales. Una mayor intermediación financiera actúa como un catalizador del crecimiento económico, debido a que democratiza el acceso al capital de inversión y amplía las oportunidades de expansión para el tejido empresarial. En términos prácticos, las instituciones financieras asumen la responsabilidad técnica de evaluar perfiles de riesgo, mitigar las asimetrías de información y asegurar que la liquidez circule eficientemente desde las actividades pasivas (captación de ahorros) hacia las operaciones activas (colocación de préstamos).

Desde el punto de vista del desarrollo social, el Banco Mundial (2019) puntualiza que la correcta canalización del ahorro privado y corporativo por parte de estas instituciones fomenta el progreso sostenible de las naciones a través del estímulo a sus activos financieros. Esta asignación eficiente de recursos, según lo describe Tapia (2018), dinamiza de forma directa los niveles de inversión y producción interna, incidiendo positivamente en el Producto Interno Bruto (PIB). Por consiguiente, los intermediarios financieros están gobernados por principios transversales de liquidez, riesgo y rentabilidad, los cuales permiten transformar el ahorro agregado en proyectos productivos tangibles que elevan la competitividad estructural de la sociedad.

Crédito como Instrumento Administrativo y Económico

En el ámbito operativo de las finanzas, el crédito constituye la manifestación práctica más importante de la intermediación, configurándose como una transferencia temporal de valor sujeta a condiciones estrictas de restitución. Orellana (2023) conceptualiza esta acción como una transacción formal en la que una entidad de

intermediación financiera entrega a una persona natural o jurídica una cantidad fija de dinero; el prestatario asume el compromiso legal de reintegrar dicho capital principal junto con los intereses y comisiones pactadas en un horizonte temporal preestablecido. Este instrumento se convierte así en un dinamizador indispensable para aquellos agentes que no poseen fondos propios inmediatos para financiar sus operaciones.

Por su parte, el marco regulatorio del Ministerio de Economía y Finanzas (2022) otorga una connotación prudencial al definir el crédito como todo activo de riesgo, independientemente de la modalidad formal en que se instrumente. Bajo esta premisa, la entidad de intermediación financiera asume por completo el riesgo técnico de recuperación desde el momento en que se compromete a proveer fondos, bienes o extender garantías frente a terceros en favor de sus clientes. Debido a este factor de incertidumbre intrínseco, el crédito se consolida tanto en un medio de cambio fundamental dentro del ciclo de los negocios como en un agente de producción crítico para la sostenibilidad de las organizaciones.

Metodológicamente, la concesión de un financiamiento requiere la ejecución de un riguroso proceso de evaluación administrativa y financiera diseñado para auditar la solvencia integral del solicitante. Las normativas sectoriales impiden el libre acceso a estos recursos a menos que el cliente demuestre fehacientemente antecedentes comerciales estables y flujos de ingresos proyectados que garanticen la cobertura de las deudas adquiridas. En definitiva, el análisis de crédito funciona como un filtro técnico que sopesa la capacidad analítica de pago frente al riesgo de impago, protegiendo los ahorros del público

que sustentan las operaciones activas del sistema.

Clasificación y Tipologías de Crédito

La estructura de colocaciones dentro de la banca se diversifica mediante categorías específicas diseñadas para responder a las necesidades heterogéneas del mercado y a los lineamientos de las políticas públicas. Siguiendo la normativa del Ministerio de Economía y Finanzas de Bolivia (2022), las carteras se segmentan en créditos empresariales, corporativos, de consumo y microcréditos, estos últimos subdivididos en las modalidades individual, solidaria y de banca comunal según la tecnología de seguimiento implementada. Asimismo, se otorga una relevancia central al crédito de vivienda con o sin garantía hipotecaria destacando la subcategoría de Vivienda de Interés Social, orientada normativamente a facilitar la adquisición de terrenos, construcción o remodelación para personas naturales.

Desde un enfoque práctico y comercial, Villa (2022) complementa esta tipología desglosando las aplicaciones empíricas de cada producto financiero en el mercado. El crédito comercial se destina de forma exclusiva a financiar los costos operativos y de capital de actividades productivas organizadas, mientras que el crédito de consumo asiste a personas naturales en la cobertura de gastos personales, bienes de uso corriente o imprevistos. Por otro lado, los créditos garantizados y personales se diferencian por sus mecanismos de cobertura de riesgo (garantías reales o figuras de codeudores), coexistiendo con los créditos rotativos y los créditos hipotecarios a largo plazo, los cuales brindan flujos de caja

continuos o financiamiento habitacional respectivamente.

La finalidad última de esta amplia segmentación es viabilizar el desembolso de los montos requeridos por los agentes económicos bajo plazos y tasas proporcionales a su naturaleza económica. Cuando el tejido empresarial o la población civil carecen de capital de trabajo o fondos líquidos para proyectos habitacionales o de consumo, las entidades autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) intervienen evaluando dicha capacidad de pago. Es crucial denotar que la diversificación de estas tipologías responde a un mandato estratégico donde los bancos dinamizan de forma diferenciada cada sector económico del entorno regional.

Gestión de Riesgos Crediticios en la Banca Nacional

El ejercicio de la intermediación financiera conlleva inherentemente la posibilidad de desviaciones en los rendimientos esperados, siendo el riesgo de crédito la variable de mayor impacto sobre los estados financieros de un banco. De acuerdo con las directrices de la ASFI (2023), este riesgo se entiende formalmente como la probabilidad estadística de que un deudor incumpla, en cualquier nivel o grado, con el repago de las obligaciones contraídas con la entidad financiera. Dicho evento genera una degradación inmediata en el valor presente de los contratos crediticios y obliga a la institución a registrar previsiones económicas que afectan de forma directa los niveles de rentabilidad institucional.

Profundizando en su naturaleza jurídica y operativa, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

(2022) ratifica que este riesgo de recuperación se encuentra latente en toda modalidad de provisión de fondos o compromisos frente a terceros. La materialización de este factor implica pérdidas reales para los bancos cuando los prestatarios no realizan los pagos de interés y capital en los tiempos calendarizados de forma oportuna. Por este motivo, la gestión del riesgo crediticio no se limita a la fase de aprobación, sino que abarca de manera continua el monitoreo del comportamiento de pago a lo largo de toda la vida del crédito.

Para mitigar estas contingencias, las entidades financieras están obligadas a estructurar políticas y manuales de control que cuenten con el aval y aprobación de su Directorio Ejecutivo. Según los estándares vigentes, estas políticas de gestión de riesgo deben alinearse estrictamente con el volumen y la complejidad del modelo de negocios institucional, garantizando un equilibrio técnico entre la rentabilidad buscada y la exposición asumida. Una infraestructura interna robusta permite a los bancos identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar los niveles de vulnerabilidad de la cartera, asegurando la solvencia corporativa frente a choques macroeconómicos o crisis sanitarias como las evidenciadas en el periodo reciente.

Metodología

La ruta metodológica de la presente investigación se configuró bajo un enfoque cuantitativo, un tipo de estudio descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2019), el enfoque cuantitativo se fundamenta en la recolección de datos y la medición numérica

apoyada en el análisis estadístico para identificar pautas de comportamiento, mientras que el alcance descriptivo se centra en puntualizar las características empíricas de la naturaleza de un fenómeno dentro de un segmento demográfico específico, priorizando el "qué" sobre el "por qué". Mediante este marco, y bajo un diseño transversal que recolectó la información en un solo momento temporal único (Hernández et al., 2019), se lograron identificar y caracterizar los créditos desembolsados por el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. en su sucursal de la ciudad de Potosí durante las gestiones 2016 - 2023.

La fundamentación operativa se apoyó en métodos teóricos esenciales: el método estadístico (UNAM, 2019), empleado para la secuencia de procedimientos de tabulación y manejo de datos cuantitativos; el método analítico (Lopera y Ramírez, 2019), aplicado mediante una rigurosa revisión documental orientada a interpretar los estados financieros de la entidad y diseñar medidas correctivas para el flujo de la cartera; y el método inductivo (Sampieri, 2019), utilizado para derivar conclusiones de carácter general a partir de los hallazgos particulares evaluados.

Para la obtención de los datos empíricos primarios y secundarios, se recurrió a las técnicas de la observación científica y la encuesta. Siguiendo los criterios de Bernal (2020), la observación científica operó como un proceso riguroso de percepción directa que viabilizó el acceso y análisis efectivo de los estados financieros históricos de la sucursal bancaria. De manera complementaria, se aplicó la encuesta masiva a través de un cuestionario estructurado, con el propósito de evaluar las valoraciones de los usuarios respecto a las políticas financieras de la institución. El universo de estudio estuvo

constituido por una población inicial de $N = 864$ clientes activos registrados en la Unidad de Créditos de la sucursal potosina hasta el 30 de noviembre de la gestión 2024. A partir de este dato, se ejecutó un muestreo de tipo probabilístico donde cada elemento poseía una probabilidad conocida de ser seleccionado (Hernández et al., 2019). Al aplicar la fórmula matemática estándar para poblaciones finitas utilizando un nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$), una variabilidad de p y q fijada en 0,5, y un límite aceptable de error muestral del 5% ($e = 0,05$), el cálculo matemático determinó de forma exacta que la muestra de investigación quedó constituida por 320 clientes con créditos vigentes, garantizando la representatividad estadística para medir el impacto económico planteado.

Resultados

La trayectoria institucional del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (BMSC) constituye un referente central para comprender la evolución del sistema financiero contemporáneo en Bolivia. Sus orígenes operativos se remontan al 11 de diciembre de 1905, fecha en la que fue inaugurado bajo la razón social de Banco Mercantil en la ciudad de Oruro —entonces principal enclave minero del país— por iniciativa del empresario industrial Simón Iturre Patiño (Banco Mercantil Santa Cruz S.A., 2023). A pesar de enfrentar la severa crisis económica global de 1907, que afectó los vínculos financieros con las corporaciones mineras de la época, las inyecciones estratégicas de capital efectuadas por su fundador evitaron la insolvencia y posicionaron a la entidad como la estructura bancaria más robusta del territorio nacional.

En forma paralela, el 24 de septiembre de 1966 se consolidó la fundación del Banco de Santa Cruz de la Sierra S.A. (posteriormente denominado Banco Santa Cruz S.A.), marcando un hito en la innovación tecnológica financiera del país al introducir los primeros sistemas de banca en línea, redes de cajeros automáticos a nivel nacional y ventanillas de autobanco. Tras una etapa de internacionalización en la que el holding español Grupo Santander adquirió el control mayoritario de la institución entre 1998 y 2001, las transformaciones del mercado local propiciaron un viraje estratégico definitivo (Banco Mercantil Santa Cruz S.A., 2023). En octubre de 2006, el Banco Mercantil adquirió formalmente la totalidad de las acciones de dicha entidad, concretando el proceso de fusión más significativo de la banca boliviana contemporánea bajo su denominación actual.

En las décadas posteriores, el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. aceleró su expansión a través de la absorción de la cartera de depósitos de la Mutual La Paz y la fusión estratégica con el Ex Banco Los Andes ProCredit, facilitando un ingreso masivo al segmento de las pequeñas y medianas empresas. Actualmente, la institución gestiona activos superiores a los 5.000 millones de dólares, respaldados por un patrimonio neto que supera los 297 millones de dólares y un equipo humano de más de 2.000 trabajadores distribuidos en toda su red nacional (Banco Mercantil Santa Cruz S.A., 2023). Su filosofía corporativa se sintetiza en la misión de brindar soluciones financieras ágiles y eficientes que generen valor para sus accionistas y promuevan el crecimiento del país, proyectando una visión de solidez y compromiso social con la población boliviana.

A continuación, se presenta el cuadro centralizado consolidado con las series temporales de importes desembolsados para todas las gestiones analizadas (2016 – 2023).

Cuadro 1. Matriz de Desembolsos Económicos, según Tipo de Crédito

Tipo de Crédito	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Crédito Empresarial – Act. Minera</i>	3.883.078	4.314.541	4.715.396	3.169.820	1.033.448	2.785.199	3.021.163	3.697.921
<i>Crédito PYME</i>	791.954	956.378	1.042.291	1.712.678	941.876	1.679.419	2.022.321	1.761.492
<i>Crédito Comercial</i>	856.330	886.792	935.962	683.863	354.120	867.357	1.101.100	1.357.685
<i>Crédito Vivienda sin Garantía Hip.</i>	621.457	824.758	736.916	371.952	274.449	597.130	167.258	363.263
<i>Crédito Hipotecario de Vivienda</i>	1.655.244	2.357.056	2.497.167	1.577.806	808.507	1.443.780	1.096.200	1.634.462
<i>Crédito Vivienda Int. Social sin Gar.</i>	938.437	1.140.320	1.040.596	773.941	668.021	915.348	725.167	496.527
<i>Crédito Hip. Vivienda de Int. Social</i>	2.704.856	3.520.627	4.736.439	2.653.863	1.549.775	1.958.627	1.261.120	1.827.162
<i>Microcrédito Individual</i>	234.752	295.387	341.821	633.824	412.670	729.961	895.266	993.835
<i>Microcrédito Agropecuario</i>	367.170	457.967	736.147	806.786	582.379	879.960	612.702	763.653

<i>Crédito de Consumo</i>	167.238	205.238	196.430	337.038	204.596	489.167	397.805	538.180
TOTAL	12.220.516	14.959.064	16.979.165	12.721.571	6.829.841	12.345.948	11.300.102	13.434.180

Nota. Fuente: Elaboración propia, con base en las memorias anuales e informes financieros del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. - Sucursal de la ciudad de Potosí.

Para sintetizar de manera analítica los resultados de la encuesta, se han estructurado tres cuadros centralizados. Estos agrupan las preguntas en tres dimensiones: Perfil y Estructura, Comportamiento Financiero y Contingencias, y Percepción de Impacto y Estrategia Futura.

Caracterización y Perfil Estructural de la Muestra Crediticia

Este cuadro unifica las preguntas relativas al tipo de crédito y el horizonte temporal (plazos de pago), permitiendo cruzar la tipología del producto con las preferencias de endeudamiento a largo y corto plazo en la sucursal Potosí.

Cuadro 2. Tipos de créditos y periodos

Dimensión Evaluada	Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Porcentaje (%)	Tendencia e Interpretación
<i>1. Identificación del Tipo de Crédito</i>	<i>Crédito de Vivienda</i>	131	41%	<i>Predominancia Inmobiliaria y Comercial: El 67% de la cartera de clientes de la sucursal se concentra entre Vivienda y PYMEs, reflejando el impacto de la regulación de colocación de créditos productivos y de interés social.</i>
	<i>Crédito PYME</i>	83	26%	
	<i>Microcrédito</i>	48	15%	
	<i>Crédito Empresarial</i>	38	12%	
	<i>Otros</i>	20	6%	
<i>2. Periodo de Tiempo (Plazo de Pago)</i>	<i>20 años</i>	83	26%	<i>Horizontes de Largo Plazo: El 46% de los usuarios mantiene obligaciones financieras a 15 y 20 años (asociados a vivienda), mientras que los plazos cortos (5 años o menos) responden a la dinámica comercial y PYME de la región.</i>
	<i>15 años</i>	66	20%	
	<i>10 años</i>	47	15%	
	<i>5 años</i>	63	20%	
	<i>3 años</i>	34	11%	
	<i>1 año</i>	16	5%	
	<i>2 años</i>	11	3%	
TOTAL		320	100%	<i>Representatividad Estadística (n=320)</i>

Nota. Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados del cuestionario aplicado a clientes del BMSC – Sucursal Potosí (2024).

Comportamiento Financiero, Cumplimiento y Factores de Contingencia

Este cuadro consolida los indicadores de salud de la cartera analizada, unificando los factores de atracción, el grado de cumplimiento ordinario y la resiliencia/afectación real experimentada durante la crisis sanitaria del COVID-19.

Cuadro 3. Eleccion, cumplimiento y cuotas de pago

Dimensión Evaluada	Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Porcentaje (%)	Tendencia e Interpretación Principal
3. Factor de Elección del Banco	Requisitos muy reducidos	106	33%	<i>Ventaja Competitiva en Procesos: La desburocratización y flexibilización de requisitos 33% es el principal inductor de captación de clientes frente a la competencia bancaria local.</i>
	Facilidades de pago	83	26%	
	Sugerencia de familiares	70	22%	
	Tasas de interés bajas	61	19%	
4. Cumplimiento Regular de Cuotas	Sí	262	82%	<i>Cultura de Pago Óptima: Existe un elevado índice de cumplimiento corriente 82%. El 3% de morosidad extrema se asocia directamente a la baja rentabilidad de los negocios locales.</i>
	A veces	48	15%	
	No	10	3%	
5. Pago de Cuotas durante la Pandemia	No	253	79%	<i>Impacto Crítico Externo: El 79% de los prestatarios interrumpió sus pagos en el periodo de cuarentena rígida, validando la necesidad de las reprogramaciones bajo el D.S. 4409.</i>
	Sí	67	21%	
TOTAL		320	100%	<i>Representatividad Estadística (n=320)</i>

Nota. Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados del cuestionario aplicado a clientes del BMSC - Sucursal Potosí (2024).

Impacto Socioeconómico, Demanda de Refinanciamiento y Proyección Estratégica

Este cuadro centraliza los resultados finales de valor agregado del crédito sobre la calidad de vida, la saturación o capacidad de endeudamiento (solicitud de incrementos) y las demandas del cliente para el diseño de políticas de fidelización futuras.

Cuadro 4. Datos socioeconómico, refinanciamiento y políticas

Dimensión Evaluada	Opciones de Respuesta	Frecuencia Absoluta (f)	Porcentaje (%)	Tendencia e Interpretación Principal
6. Mejora en la Condición de Vida	Sí	234	73%	<i>Retorno Social Positivo: El 73% de los créditos generó un impacto económico favorable a nivel familiar, confirmando la función del crédito como agente de producción y bienestar.</i>
	No	86	27%	
7. Solicitud de Incremento de Crédito	No	189	59%	<i>Prudencia Financiera: La mayoría 59% prefiere no elevar su nivel de apalancamiento, mientras que el 41% busca refinanciamiento, exigiendo una rigurosa evaluación de riesgos de la sucursal.</i>
	Sí	131	41%	
8. Políticas Sugeridas para el Banco	Reducir la tasa de interés	182	57%	<i>Estrategia Comercial Futura: Existe una fuerte demanda por la flexibilización de tasas 57%, pero emerge un notable 43% que valora productos innovadores que vinculen el crédito con el ahorro.</i>
	Porcentaje del pago destinado al ahorro	138	43%	
TOTAL		320	100%	<i>Representatividad Estadística (n=320)</i>

Nota. Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados del cuestionario aplicado a clientes del BMSC - Sucursal Potosí (2024).

Discusión

La evolución institucional del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (BMSC) demuestra que su solidez actual es el resultado de un proceso histórico de consolidación y adaptabilidad estructural. Desde su fundación en 1905 por el industrial Simón I. Patiño en Oruro, la entidad desarrolló una notable resiliencia ante crisis macroeconómicas, cualidad que se potenció tras la fusión estratégica en 2006 con el Banco Santa Cruz y la posterior absorción de entidades orientadas al sector productivo como el Ex Banco Los Andes ProCredit. Esta trayectoria no solo explica su posicionamiento actual con activos superiores a los 5.000 millones de dólares a nivel nacional, sino que también fundamenta el comportamiento de sus

colocaciones en mercados regionales específicos, como la sucursal de la ciudad de Potosí, donde la composición de la cartera refleja un delicado equilibrio entre el fomento de sectores tradicionales y el cumplimiento de las normativas de financiamiento social y productivo.

Al analizar las series temporales de desembolsos económicos en la sucursal Potosí durante el periodo 2016-2023, se hace evidente una fuerte correlación entre las macro-tendencias del sistema financiero nacional y las dinámicas socioeconómicas locales. La cartera alcanzó su madurez de colocación en la gestión 2018, registrando un pico histórico de 16.979.165 Bs., impulsado principalmente por el Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social (4.736.439 Bs.) y el Crédito Empresarial ligado a la Actividad

Minera (4.715.396 Bs.). Estos datos duros confirman que la economía potosina depende críticamente del sector extractivo y del mercado inmobiliario regulado. No obstante, el crecimiento se vio bruscamente interrumpido en la gestión 2020, donde la parálisis operativa y la incertidumbre de la pandemia por el COVID-19 provocaron una contracción del 59.7% en el total de desembolsos anuales respecto al techo de 2018, descendiendo a un mínimo de 6.829.841 Bs.

La información recolectada a través de la encuesta (n = 320), válida a nivel microeconómico las tendencias observadas en la matriz de desembolsos institucionales, revelando un perfil de cliente fuertemente orientado al largo plazo y a la seguridad patrimonial. La concentración del 41% de los encuestados en el segmento de Crédito de Vivienda y la correspondencia con plazos de amortización de 15 a 20 años (46% agregado) demuestran que las políticas de inclusión financiera estatales han tenido un arraigo profundo en la población potosina. Asimismo, la preeminencia del Crédito PYME (26%) y los Microcréditos (15%) subraya el carácter comercial y de autoempleo que define la estructura laboral de la región. En este contexto, la simplificación burocrática y la desburocratización operativa se alzan como la principal ventaja competitiva de la sucursal, puesto que un 33% de los usuarios identificó a los "requisitos muy reducidos" como el factor determinante para elegir al BMSC frente a otros competidores del entorno financiero local.

El análisis de la dimensión de salud financiera e impactos exógenos pone de manifiesto la dualidad entre la cultura de pago ordinaria y la vulnerabilidad ante crisis

sistémicas. En condiciones normales, la sucursal potosina goza de una cartera sana, respaldada por un 82% de usuarios que afirma cumplir puntualmente con sus obligaciones corrientes. Sin embargo, la llegada de la crisis del COVID-19 expuso la fragilidad financiera del ecosistema: el 79% de los prestatarios reportó la imposibilidad de cubrir sus cuotas de forma regular durante el periodo de confinamiento. Este hallazgo justifica plenamente la caída en los desembolsos reportados en la matriz financiera de 2020 y ratifica la pertinencia social de las medidas de diferimiento y reprogramación crediticia instrumentadas mediante el Decreto Supremo 4409, las cuales evitaron un colapso masivo por impagos y precautelaron la estabilidad técnica de la institución.

Finalmente, los resultados de la investigación demuestran un balance social y operativo positivo, proyectando además directrices claras para el diseño de políticas de fidelización futuras. El hecho de que el 73% de los encuestados afirme haber mejorado su calidad de vida y la de sus familias confirma que el microcrédito y el crédito productivo actúan como dinamizadores reales del bienestar social y la acumulación originaria en Potosí. Hacia adelante, la sucursal se enfrenta a un mercado prudente, donde el 59% de los prestatarios prefiere no incrementar su nivel de apalancamiento, lo que exige una gestión de riesgos altamente analítica. Para expandir su base de clientes sin deteriorar la calidad de los activos, el BMSC deberá atender las demandas sugeridas por los usuarios, quienes no solo solicitan la flexibilización de los tipos de interés (57%), sino que también abren la puerta a la innovación comercial (43%) mediante productos mixtos que vinculen directamente el cumplimiento del pago del

crédito con incentivos de ahorro automatizado.

Conclusiones

Se determina que la dinámica de desembolsos del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. en la sucursal de la ciudad de Potosí durante el periodo 2016-2023, estuvo sujeta a ciclos de expansión y contracción directamente vinculados a la coyuntura macroeconómica nacional y a la vocación productiva local. El análisis de las series temporales demuestra que la sucursal alcanzó su máxima eficiencia en la gestión 2018 con una colocación histórica superior a los 16.9 millones de bolivianos, concentrada fuertemente en el sector extractivo (Crédito Empresarial – Actividad Minera) y en el mercado inmobiliario regulado. No obstante, la crisis sanitaria y operativa del año 2020 provocó una contracción drástica del 59.7% en las colocaciones globales, evidenciando la alta vulnerabilidad de la cartera ante choques externos y confirmando la necesidad de los mecanismos de reprogramación obligatoria (Decreto Supremo N° 4409) para mitigar el riesgo de impago sistémico en la región.

Se establece que el perfil del cliente crediticio en la ciudad de Potosí posee una marcada inclinación hacia el financiamiento de largo plazo orientado a la estabilización patrimonial y habitacional, conviviendo de manera estrecha con las necesidades de capital de trabajo de los sectores comercial y microempresarial. La investigación empírica reflejó que el 41% de los usuarios se concentra en créditos de vivienda con plazos de amortización de entre 15 y 20 años, lo que demuestra un impacto profundo de las políticas de inclusión financiera y de vivienda de interés social implementadas en el país. Asimismo, el estudio identifica que el factor

decisivo para la captación de usuarios en la sucursal no reside únicamente en la competitividad de las tasas, sino en la eficiencia administrativa del banco, donde un 33% de los prestatarios seleccionó a la institución debido a sus requisitos reducidos y desburocratizados.

Se demuestra que los créditos desembolsados por el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. en Potosí cumplen una función social y económica positiva, actuando como un motor efectivo para el incremento de la productividad local y la mejora en la calidad de vida de las familias (con un 73% de aprobación en la muestra). De cara a las siguientes gestiones, el banco se enfrenta a un mercado caracterizado por la prudencia financiera, donde el 59% de los clientes prefiere no elevar su nivel de apalancamiento actual. Por tanto, para asegurar el crecimiento sostenible de su cartera crediticia a mediano y largo plazo, se concluye que la institución debe transitar hacia políticas comerciales de vanguardia que atiendan las demandas de los usuarios, combinando la flexibilización de los tipos de interés con productos financieros innovadores que vinculen el pago puntual de las cuotas con incentivos de ahorro automatizado.

Bibliografía

- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. (2023). Recopilación de Normas para Servicios Financieros. La Paz, Bolivia: Editorial E&A. <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/Textos/L03T02.pdf>
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. (2022). Glosario de

- Términos Financieros. La Paz, Bolivia: Editorial E&A.
- Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (2023). Informe Financiero gestión 2023. Banco Mercantil Santa Cruz S.A. www.bmsc.com.bo
- Banco Mundial. (6 de Mayo de 2019). Banco Mundial. Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview>
- Bernal Tórres, C. A. (2020). Metodología de la Investigación (Tercera ed.). Bogota, Colombia: PEARSON.
- Cruz López, D. (2022). Sistema Financiero. Banxico Educa, I, 23-24. <https://educa.banxico.org.mx/yo-y-el-banco-de-mexico/beneficios-del-sano-desarrollo-del-sistema-financi/1/-ques-sistema-financiero-.html>
- Finanzas, M. d. (2022). Sistema Financiero. La Paz: Publicaciones E&A. https://www.economiayfinanzas.gob.bo/sites/default/files/2023-09/ABC_SISTEMA_FINANCIERO.pdf
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2019). Metodología de la Investigación. México, México: McGraw Hill.
- Kiziryan, M. (16 de Febrero de 2024). economipedia. [economipedia: https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html](https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html)
- Lopera, J. D., & Ramírez, C. A. (2019). Los Métodos de Investigación. Medellín, Colombia: Publicaciones Universidad de Antioquia.
- Orellana Fuentes, J. (2023). ABC De La Contabilidad. Oruro, Bolivia: Producciones Gráficas N-Dag.
- Sampieri, H. R. (2019). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Tapia Méndez, H. (2018). El Sistema Financiero y su papel en el desarrollo económico - social. Quito, Ecuador: Publicaciones flacsoandes. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/4914>.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (16 de Agosto de 2019). Metodología de Investigación. Docencia Digital, 6.
- Villa Morelos, R. (2022). Administración Bancaria. Caracas, Venezuela: Acirema Ediciones.