

# **PROPUESTA DE ACCIONES PARA INCENTIVAR LA DEMANDA DEL CRÉDITO BANCARIO A LOS TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA (TCP), EN LA SUCURSAL 6402 DEL BANCO POPULAR DE AHORRO (BPA) EN LA PROVINCIA DE LAS TUNAS.**

MSc. Omar Nápoles Peña \*

Lic. Leonor Isabel Nápoles Peña\*\*

MSc. Felix Esteban Jimenez Figueredo\*\*\*

Universidad de Las Tunas

\* [omarnp@ult.edu.cu](mailto:omarnp@ult.edu.cu)

\*\*\* [felixjf@ult.edu.cu](mailto:felixjf@ult.edu.cu)

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Propuesta de acciones para incentivar la demanda del crédito bancario a los trabajadores por cuenta propia (TCP), en la Sucursal 6402 del Banco popular de ahorro (BPA) en la Provincia de Las Tunas” tiene como objetivo, proponer un sistema de acciones para incentivar la demanda del crédito bancario a los TCP que posibilite el perfeccionamiento del proceso de la actividad crediticia de la nueva política bancaria en la sucursal 6402 del BPA.

Con el análisis estadístico realizado mediante los resultados obtenidos de la aplicación de dos encuestas a un grupo de expertos de la actividad bancaria se demostró que las acciones propuestas constituyen una valiosa herramienta en manos de la dirección de la institución para lograr el cumplimiento de su misión.

**PALABRAS CLAVES:** demanda, crédito bancario, trabajadores por cuenta propia, análisis estadístico.

## **SUMMARY**

This research entitled "Proposal of actions to stimulate demand for bank credit to self-employed person (SEP) in the 6402 Branch office of the People's Bank Savings (PBS) in Las Tunas Province" aims to propose a set of actions to stimulate demand for bank credit to SEP that enables the improvement of the process of lending activity of the new branch banking policy in 6402 of the PBS.

An statistical analysis was made which was based on the application of two surveys to a group of experts of the bank activity, so that it was showed that the actions proposed

constitute a valuable tool to be used by the institution management to achieve the fulfillment of its mission.

KEYWORDS: demand, bank credit, self-employed, statistical analysis.

## **Introducción**

En el ambiente socioeconómico actual, altamente competitivo, complejo ha sido el camino recorrido y muchas han sido las transformaciones que ha tenido que efectuar el sistema bancario cubano en aras de potenciar el desempeño de la economía del país.

El sistema bancario requiere cada día ser más eficiente al servicio de la Revolución en medio del escenario económico internacional, caracterizado por una crisis económica que incide de modo alguno en el desenvolvimiento de las políticas macroeconómicas establecidas en los lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución.

Es por ello que el papel que desempeña el sistema bancario es de gran importancia en la implementación del nuevo modelo económico y el perfeccionamiento de nuestro Socialismo.

Como parte de la aplicación de las políticas macroeconómicas, la política monetaria desempeña un papel significativo en el fortalecimiento de la Economía del país mediante el equilibrio monetario interno y externo de manera integral regulando la cantidad de dinero en circulación y los niveles de créditos.

Es por ello que se ha orientado como parte de los Lineamientos aprobados en el VI Congreso del PCC, aplicar una política crediticia dirigida en lo fundamental a brindar el apoyo necesario a aquellas actividades bajo formas de gestión no estatal que estimulen la producción nacional, generadoras de ingresos en divisas o sustituidoras de importaciones. La Misión del Banco Popular de Ahorro, es la de brindar Productos y Servicios bancarios que contribuyan al adecuado funcionamiento de la economía estatal y no estatal, captar y colocar recursos monetarios; así como aplicar una política crediticia dirigida a brindar financiamientos a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, que generen ingresos en divisas o sustituyan importaciones, así como otros que garanticen el desarrollo económico social. Promover la política de ahorro en la población, logrando una mayor captación de los recursos libres, a través de éstos satisfacer las necesidades de la población.

A partir del 20 de Diciembre del año 2011 comienza a tener vigencia la Resolución No. 99/2011 del Banco Central de Cuba que establece las normas para el otorgamiento de créditos en pesos cubanos a las personas naturales autorizadas a ejercer el Trabajo por Cuenta Propia, (en lo adelante **TCP**) y otras formas de Gestión No Estatal como parte de la Nueva Política Bancaria.

Sin embargo al cabo de transcurrido un año y medio de la aplicación de la nueva política bancaria mediante consulta a documentos, observación y entrevistas informales se manifiestan insuficiencias que atentan con el otorgamiento de créditos a los TCP en la Sucursal 6402 reflejadas en la poca demanda por parte de este personal:

- Se detecta un procedimiento muy engorroso y con muchas limitantes para poder acceder al otorgamiento de este producto bancario.
- La escasa promoción durante todo el año, por parte de las principales autoridades del BPA en dar a través de los medios de difusión masiva la divulgación del otorgamiento de créditos a los TCP.
- Demoras excesivas desde que se entrega la documentación hasta que se procede al otorgamiento del financiamiento.
- Alto nivel de endeudamiento de una parte de la población así como tasas de interés vigentes que limitan los montos a solicitar.

Ante la necesidad de otorgar este nuevo producto bancario de una manera más eficaz para incentivar nuevas formas de gestión no estatal se realiza esta investigación en la Sucursal 6402 perteneciente al BPA.

Lo anteriormente planteado ha permitido la definición del siguiente **problema científico**: Insuficiencias en la actividad crediticia de la nueva política bancaria en la Sucursal 6402 del BPA Las Tunas limitan el cumplimiento de su misión.

Siendo el **Objeto de estudio** de la investigación el proceso de la actividad crediticia de la nueva política bancaria.

Para dar solución al problema planteado se declara como **objetivo de la investigación**: Proponer un sistema de acciones para incentivar la demanda del crédito bancario a los TCP que posibilite el perfeccionamiento del proceso de la actividad crediticia de la nueva política bancaria en la Sucursal 6402 del BPA en la Provincia de Las Tunas.

**Precisando como campo de acción**: La actividad crediticia a los trabajadores por cuenta propia.

La investigación que se presenta es de gran importancia si se tiene en cuenta la **necesidad** de incrementar la demanda de este producto bancario dirigido en lo fundamental, a brindar el apoyo necesario al sector que opera bajo formas de gestión no estatal que permita incentivar las actividades que estimulen la producción nacional, generadoras de ingresos en divisas o sustituidoras de importaciones, así como de otras que garanticen el desarrollo económico y social del país.

**Aporte práctico de la Investigación:** Estará dado en el perfeccionamiento del proceso de la actividad crediticia de la nueva política bancaria a partir de un sistema de acciones correctivas derivadas del resultado del diagnóstico.

La investigación es de mucha actualidad, pues está dirigida a dar respuesta a la necesidad de implementar un sistema de acciones en la Sucursal 6402 del BPA, para el perfeccionamiento continuo de la nueva política bancaria y al cumplimiento de los Lineamientos de la política económica- social del Partido relacionados con el otorgamiento de créditos a los TCP.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron diferentes métodos y técnicas de investigación:

**Teóricos:** El análisis y síntesis de la información obtenida mediante la revisión bibliográfica especializada. El inductivo – deductivo en el diagnóstico de la situación actual de la actividad crediticia en la unidad objeto de estudio, y el analítico-sintético en el desarrollo del análisis del objeto de estudio.

El histórico lógico en la propia evolución de la actividad crediticia desde su surgimiento en la antigüedad así como en los antecedentes y situación actual de la política crediticia interna cubana, y el hipotético- deductivo con la propuesta de un sistema de acciones para probar la validez de la hipótesis.

**Empíricos:** Mediante las técnicas de recopilación de la información mediante el estudio de los documentos que norman el proceso de la actividad crediticia y en específico la de los créditos a los TCP, tales como; manuales, libros, metodologías, decretos leyes, resoluciones ministeriales y revistas del BCC.

A través de entrevistas a trabajadores por cuenta propia como parte del diagnóstico del estado actual del objeto de estudio y directivos de la entidad para demostrar la pertinencia de las acciones propuestas, así como mediante la observación directa del funcionamiento del proceso de oferta de este tipo de crédito.

**Estadístico:** En la utilización de herramientas estadísticas para la elaboración, procesamiento de las encuestas y análisis de los resultados en el software profesional SPSS y en la obtención de una muestra representativa del número de actividades por cuenta propia a tener en cuenta para la aplicación de la encuesta.

## **Sistema de Acciones para perfeccionar el proceso de la actividad crediticia de la nueva política bancaria en la Sucursal 6402**

Se caracteriza el BPA como parte integrante del Sistema Bancario Nacional y la Sucursal 6402 del municipio de Las Tunas, seleccionada para la investigación. Se diagnóstica la situación actual de la actividad crediticia a los TCP en la unidad objeto de estudio. Se propone un sistema de acciones para incentivar la demanda del crédito a los TCP.

### **2.1 Caracterización del BPA**

El Banco Popular de Ahorro es un banco estatal integrante del Sistema Bancario Nacional con autonomía orgánica, personalidad jurídica y patrimonio propio, que fue creado en mayo de 1983 bajo el Decreto Ley No. 69 emitido por el Consejo de Estado de la República de Cuba. Tiene su domicilio en Cuba y opera por licencia general emitida por el Banco Central de Cuba (BCC).

Entre los principales servicios incorporados en el Catálogo de Productos del BPA se encuentran:

- Captar, recibir y mantener dinero en efectivo, en depósito a la vista o a término en las modalidades que convenga. Así mismo podrá efectuar depósitos a la vista o a término en otras instituciones bancarias y financieras nacionales o extranjeras. Determinar cuándo los depósitos recibidos devengarán intereses y fijar el rendimiento de éstos tomando en consideración los términos y condiciones prevalecientes en el mercado, así como las regulaciones que al efecto dicte el Banco Central de Cuba.
- Conceder préstamos, líneas de créditos y financiamiento de todo tipo a corto, mediano y largo plazo sin garantía o con ellas, bajo las modalidades de colateral, prenda, hipoteca y otras formas de gravamen sobre los bienes del deudor o de terceros, estableciendo los pactos condiciones necesarios para obtener el reintegro del importe adeudado.
- Emitir, aceptar, endosar, avalar, descontar, comprar o vender y en general hacer todas las operaciones posibles con letras de cambio, pagarés, cheques, pólizas y otros documentos mercantiles negociables, así como de tramitar cartas de créditos y de garantía en todas sus modalidades, ya sea emitiéndolas, avisándolas, interviniendo en su negociación.
- Obtener, recibir, y mantener depósitos de valores en custodia y administración, ya

sean acciones, bonos u obligaciones, realizando en este último supuesto todas las gestiones necesarias relacionadas con el cobro de intereses, dividendos u otras formas de distribución de utilidades, representando a sus titulares en todas las gestiones de administración, en asamblea de accionista u otros para los que esté debidamente apoderado.

- Ofrecer servicios de administración de bienes de toda clase, asesoría para operaciones financieras o negocios sobre todo tipo de bienes, resolver consultas para estas operaciones, realizar estudios de facilidad de mercado y en general asesorar sobre cualquier clase de negocio financiero o mercantil.
- -Desarrollar operaciones de tesorería, compraventa de monedas, de valores, arrendamiento financiero y otras modalidades de financiamiento.
- Emitir y operar tarjetas de créditos, débito y cualesquiera otros medios avanzados de pago. Suscribir acuerdos de cooperación y otras modalidades de asociación e integración económica con entidades nacionales y extranjeras. Actuar como corresponsal de bancos extranjeros y nacionales y ostentar la representación de los mismos cuando así lo convengan.
- Intervenir y participar en negocios y transacciones bancarias nacionales e internacionales legalmente autorizados promovidos por comerciantes, importadores, exportadores, concesionarios, corredores y otros, y actuar como agentes de éstos.

Las principales actividades del Banco, prevista en Decreto Ley No. 69 son:

- Captar recursos líquidos de la población.
- Otorgar préstamos a la población a corto, mediano y largo plazo.
- Proveer servicios bancarios a todo público en general.
- Recepción de depósitos y ahorros corporativos, sociales y de otras entidades.

Durante el año 1997, con la reestructuración del sistema bancario de Cuba, se aprueba la resolución 15, emitida por el Banco Central de Cuba que da al Banco la posibilidad de realizar otros tipos de actividades. Dicha resolución establece que el Banco podrá:

Desarrollar todo tipo de actividades lucrativas relacionadas con el negocio de la Banca, tanto en Moneda Nacional como en Moneda Libremente Convertible, que se realicen dentro del **Banco Popular de Ahorro** (BPA) y los Bancos del Sistema Bancario Nacional y Personas Naturales o Jurídicas Nacionales o Extranjeras, incluidas las entidades

Nacionales con participación de Capital Extranjero.

El BPA podrá realizar todo tipo de funciones bancarias con la misma amplitud con que lo pueden hacer instituciones como: el **Banco Internacional de Comercio S.A. (BICSA)**, el **Banco Financiero Internacional (BFI)** o el **Banco de Crédito y Comercio (BANDEC)**. El **BPA** puede incursionar, incluso, en operaciones de comercio exterior con empresas cubanas, mixtas o extranjeras. El Decreto Ley 60, artículo 9, establece que el Banco podrá realizar sus funciones a través de su Oficina Central y su estructura provincial compuesta por Direcciones Provinciales, Sucursales y Cajas de Ahorro dentro del territorio de la República de Cuba.

En la provincia de Las Tunas el BPA cuenta con una red de 10 sucursales y 16 Cajas de Ahorro, un Centro Provincial Distribuidor de Efectivo y la Dirección Provincial con sus correspondientes áreas de apoyo.

### **Misión del BPA**

La misión inicial del Banco Popular de Ahorro desde su constitución el 18 de mayo de 1983, al amparo del Decreto Ley No. 69, consiste en satisfacer las necesidades financieras de la población mediante la captación de los excesos de efectivo temporalmente libres, así como la concesión a ésta de créditos personales a corto, mediano y largo plazo.

### **La organización se proyecta hacia el futuro con la siguiente Visión**

Somos el banco preferido del sector poblacional, representando la mayor red de oficinas en el país; para promover el desarrollo y bienestar de la comunidad, ganamos la satisfacción y lealtad de nuestros clientes añadiendo valor en cada operación que realizamos, prestamos servicios aprovechando los recursos tecnológicos de avanzada que poseemos.

Fomentamos la búsqueda constante de nuevas soluciones como estrategia de mejorar nuestra calidad en los servicios que prestamos.

Nuestra relación y respeto con los clientes prima sobre cualquier operación particular y la confianza de estos es de máxima importancia para la institución; la capacidad de un personal con conocimientos en la actividad financiera y experiencia en el mercado de personas naturales nos guía por las normas más elevadas de integridad y transparencias en las operaciones, al mismo tiempo mantenemos una estable y diferenciada cartera de personas jurídicas, con una orientación de banca universal que nos permite realizar



cualquier acción inherente al negocio bancario, con bancos y entidades nacionales y extranjeras.

Trabajamos con las líneas de cajas totalmente en función de los clientes.

Trabajamos en un ambiente de control interno y contabilidad confiable certificadas por auditores externos de prestigio internacional que avalan la transparencia en nuestras operaciones.

Los empleados que laboran en esta institución desde el ejecutivo más alto hasta los que manejan las tareas más rutinarias, sienten el legítimo y especial orgullo de servir a nuestros clientes, con gran cuidado, dedicación y la satisfacción personal de pertenecer a la “Familia del Banco Popular de Ahorro”, que fomenta el afecto y entendimiento entre sus miembros y que se ajusta con firmeza a las normas de conducta más elevadas de carácter ético y de integridad moral.

Gozamos de prestigio en el ámbito internacional por nuestra seriedad en los negocios en que participamos, crecemos en las relaciones con los bancos corresponsales y garantizamos canalizar la entrega de remesas familiares las 24 horas del día.

### **Objetivos Estratégicos**

- ✓ Lograr un riguroso ambiente de control interno para evitar la concurrencia de hechos delictivos.
- ✓ Brindar un servicio con calidad y distinguimos por él.
- ✓ Ser eficiente en el desempeño de las funciones, en el desarrollo de negocios y manejo de recursos.
- ✓ Disponer de un personal con pleno dominio de la información gerencial, capacitado en la actividad financiera y con alto grado de profesionalidad, para satisfacer las necesidades de los clientes, competitivo y con sentido de pertenencia; fieles con la institución, que identifican los problemas que afectan la misión del banco y le buscan solución con rapidez.
- ✓ Disponer del sistema informático que de respuesta a los requisitos del Banco y los Clientes.

Una vez caracterizado el BPA dentro del sistema bancario se procede a caracterizar la Sucursal del BPA 6402 de Las Tunas.

## **2.2 Caracterización de la Sucursal 6402 del BPA**

La Sucursal bancaria objeto de estudio comenzó sus operaciones el día 2 de julio de 1983, y desde 1994 está situada en Ave. Vicente García No. 14 entre Francisco Vega y Julián Santana. Cuenta con tres Cajas de Ahorro ubicadas en tres repartos del municipio de Las Tunas. (Ver Anexo1).

### **La Sucursal tiene como objeto social el siguiente**

Captar, recibir y mantener dinero en efectivo y en depósitos. Emitir, aceptar, endosar, avalar, descontar, comprar o vender letras de cambio, pagarés, pólizas y documentos mercantiles negociables. Obtener, recibir y mantener depósitos de valores en custodia ya sean acciones, bonos u obligaciones. Ofrecer servicios de administración de bienes de toda clase, asesoría para operaciones financieras o negocios, realizar estudios de factibilidad, de mercado. Desarrollo de operaciones de tesorería, compraventa de monedas de valores, y otras modalidades de financiamiento. Emitir y operar tarjetas de crédito. Realiza las operaciones bancarias relacionadas con sus clientes que le permiten las leyes de la República de Cuba.

Como Banco Comercial presta una variedad de servicios tanto a personas naturales como a personas jurídicas, entre los que se señalan los siguientes:

- Apertura y operatoria de cuentas de Ahorro en MN y MLC.
- Apertura y operatoria de cuentas corrientes en MN y MLC.
- Créditos al Sector Empresarial.
- Pagos de la Seguridad Social y Otros Pagos.
- Cobros por Cuenta de Terceros: Electricidad, Teléfonos, Impuestos, etc.
- Venta de Cheques.
- Depósitos y devoluciones de Fianzas.
- Servicios de Transferencias.
- Transferencias de Títulos de Propiedad de la Vivienda.
- Formalización de Créditos.

### **Misión**

Disponer de un personal capacitado en la actividad financiera y con alto grado de profesionalidad, competitivo y fidelizados con la institución, capaces de satisfacer las necesidades financieras de la población, a través de la comercialización de una gama de

productos y servicios bancarios que están concebidos para contribuir al desarrollo económico y social del país.

### **Visión**

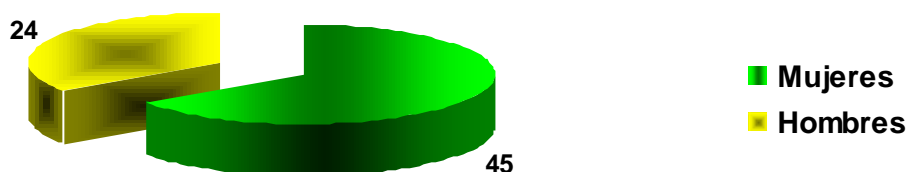
Es la institución financiera líder en la atención a la población cubana, contamos con unidades de servicios que se califican según el alcance de su actividad en: Sucursales y Cajas de Ahorro, dotadas de un sistema informático de avanzada, con un ambiente de control interno razonable.

### **Estructura Organizativa**

La Sucursal 6402 cuenta con una plantilla aprobada de 69 trabajadores de ellos 45 mujeres para el 65%, la fuerza laboral masculina, representa el 35%. En los siguientes gráficos aparecen desglosados según el sexo, el nivel de escolaridad y la categoría ocupacional.

#### **Gráfico No.1**

**Total de trabajadores según el sexo**



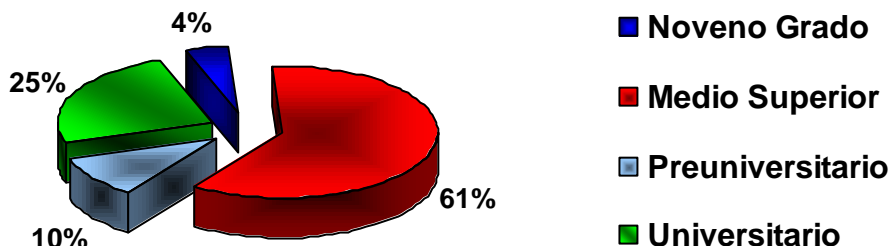
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior se evidencia que existen mayor cantidad de trabajadores del sexo femenino en la entidad, lo que muestra el protagonismo que tiene la mujer dentro de las actividades bancarias en los momentos actuales.

La Entidad según nivel de escolaridad cuenta con 3 trabajadores que han cursados sus estudios hasta noveno grado, 42 tienen un nivel medio superior, constituyendo la fuerza mayor, 7 vencieron estudios preuniversitarios y 17 universitarios.

## **Gráfico No. 2.**

Porcentaje de trabajadores según nivel de escolaridad



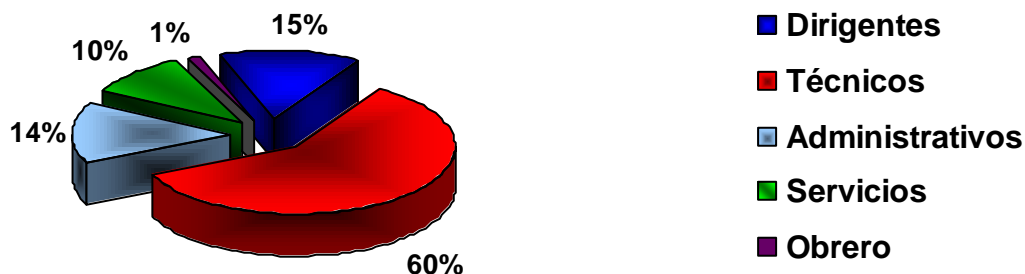
Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra la cantidad de trabajadores según su nivel de escolaridad donde la gran mayoría, o sea, un 61% de los trabajadores de la entidad, alcanzan como máximo nivel de escolaridad medio superior, solamente un 25% es universitario. Sería muy importante llevar a cabo más programas de capacitación para así elevar el nivel de escolaridad de los trabajadores de la Oficina/Sucursal, ya que esto, repercutiría en un mejoramiento del desempeño de los mismos.

La Oficina/Sucursal, según categoría ocupacional cuenta con 10 dirigentes, 41 técnicos, 10 administrativos, 7 de servicios, y un obrero.

## **Gráfico No.3**

Porcentaje de trabajadores según la categoría ocupacional



Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra el porcentaje de trabajadores agrupados por categoría ocupacional. En él se puede observar que la mayoría de ellos pertenecen a la categoría de técnicos.

Posee la Sucursal 5 áreas relacionadas entre sí para lograr los objetivos por los cuáles

fue creada. Estas áreas son: Dirección, Área Interior (que se encarga de toda la parte contable), y las áreas de Comercial, Caja y Recuperación. (Ver anexo 2)

De acuerdo con el objetivo de la investigación, es importante caracterizar el área comercial, ya que es el área que se encarga de tramitar con los clientes todo lo relacionado con las solicitudes y gestión de los créditos.

### **Caracterización del Área comercial**

El área comercial es una de las más importantes de la entidad, se encarga de atender las necesidades comerciales de los clientes, promoviendo los servicios y productos bancarios con mayor eficacia y profesionalidad.

Como parte de estos servicios bancarios se encuentra el otorgamiento de créditos en pesos cubanos a las personas naturales autorizadas a ejercer el trabajo por Cuenta Propia siendo una de las tareas fundamentales en el área en estos momentos.

El área cuenta con 12 Gestores B y C de negocios bancarios representando el 29% del total ocupacional de la sucursal que componen la categoría técnico y el 17% del total de trabajadores de la sucursal. El 100% de los Gestores B y C son mujeres desglosándose de acuerdo al nivel de escolaridad en 5 Universitarios y 7 de Nivel medio superior.

Para el otorgamiento de los créditos a TCP se cuenta con 9 Gestores B y C, es decir el 75% de la plantilla total perteneciente al área comercial.

Principales funciones:

- Garantizar una óptima calidad en el servicio a los clientes.
- Promover la captación de recursos a través de productos y servicios que brinda el banco en moneda nacional y divisas.
- Tramitar con los clientes todo lo relacionado con los productos y servicios que se brindan en moneda nacional y divisas.
- Realizar las aperturas de cuentas en moneda nacional y divisas.
- Atender las notificaciones de extravío de documentos bancarios, así como la modificación y/o revocación de designación de beneficiarios.
- Tramitar con los clientes todo lo relacionado con las solicitudes y gestión de los créditos.
- Analizar y proponer los Créditos, de acuerdo a los límites de aprobación establecidos.
- Tramitar las solicitudes de transferencia de propiedad de las viviendas.

- Atender integralmente las operaciones con las Entidades que tienen trabajadores con deudas con el banco y cuentas de ahorro para la formación de fondos.

### **Comportamiento de la actividad crediticia a los TCP en la Sucursal 6402 de Las Tunas**

Después de transcurridos cerca de año y medio de la puesta en vigencia de los créditos tanto de capital de trabajo como para inversiones, se han realizado siete solicitudes por parte de los clientes, de ellos se han otorgado dos, por un valor de 30 000.00 CUP, con un promedio per cápita de 15 000.00 CUP.

La tasa de interés anual aplicada es de 7.5 y 8.5 por ciento respectivamente obteniéndose un beneficio para el banco por el interés cobrado desde octubre a Mayo 2013 por valor de 1799.00 CUP. Estos financiamientos se otorgaron en el período comprendido de Julio a Agosto del 2012.

Actualmente los mismos están cumpliendo con los compromisos de pago pactados en los contratos. Las cinco solicitudes restantes fueron denegadas por carecer de capacidad de pago, morosidad en los pagos y poco tiempo en ejercer el trabajo por cuenta propia.

### **2.3 Técnicas e Instrumentos aplicados**

Debido a la importancia que tiene para el desarrollo económico del país el otorgamiento de créditos al sector no estatal se diseñó, aplicó y procesó una encuesta, la cuál se analiza en este capítulo, con el fin de precisar aquellos factores que determinan la insuficiente demanda de este producto bancario por parte de los TCP y proponer un conjunto de acciones que permitirá fortalecer el proceso de la actividad crediticia.

Partiendo de lo anterior, la estrategia trazada para acometer la investigación estuvo dirigida a diseñar una encuesta (Ver Anexo 3.), como instrumento de medición, para determinar la importancia y valoración que le confieren los TCP a este producto bancario.

Como todas las investigaciones que se realizan, se aplicó un instrumental estadístico mediante el muestreo aleatorio simple para determinar la muestra representativa de acuerdo 133 actividades que se ejercían en el municipio Las Tunas a finales de Abril de 2013. Se determinó como muestra representativa abarcar el estudio diagnóstico a un total de 18 actividades constituyendo el 13.5% del total registrado, encuestándose a un total de 150 TCP. (Ver Anexo 4.)

Para el procesamiento estadístico de los resultados de las encuestas fueron definidas en la vista de variables del Software profesional SPSS un total de 24 variables de tipo

cualitativas, con escala de medida nominal. (Ver Anexo 5.)

Una vez procesados el total de encuestados se realizó en el SPSS el análisis estadístico descriptivo mediante la construcción tablas de análisis de frecuencia y de contingencia.

### **Análisis de frecuencia y de contingencia**

El análisis de frecuencia y contingencia constituyen procedimientos que se utilizan dentro de la Estadística Matemática. Agrupan aquellas técnicas que nos permiten caracterizar a cada uno de los atributos en estudio por separado, tomando la información, organizándola y representándola en tablas de frecuencias, de contingencias y en gráficos. A partir del análisis de frecuencia se pueden elaborar tablas de contingencias que explican el comportamiento en su conjunto de dos ó más variables contenidas en la encuesta.

### **Software estadístico SPSS**

Surgió en 1968 como un programa denominado Statistical Package for Social Sciences. Su éxito en el mercado español como herramienta de análisis fue rápido debido a su versatilidad, facilidad de uso, buen precio, y los algoritmos robustos y continuamente mejorados que lo integran. Como muestra de ello en la práctica la totalidad de las Universidades españolas son usuarias de este producto.

Los elementos de la Estadística Descriptiva, con los que se comienza generalmente cualquier trabajo de procesamiento estadístico de datos están bien respaldados con los recursos disponibles en el SPSS, el cual tiene funciones que permiten hacer de manera independiente estos cálculos. También en funciones están disponibles las distribuciones teóricas de probabilidades de mayor uso, e incluidas algunas de las pruebas estadísticas más comunes.

## **2.4 Diagnóstico de la situación actual de la actividad crediticia a los TCP**

La Provincia de Las Tunas al cierre de Enero del 2013 contaba con 16 078 trabajadores que pertenecían al sector no Estatal.

En la Tabla No.1 que aparece en la página siguiente se muestra el total de actividades que se ejercen por municipio.

Se efectuó un análisis con los resultados más representativos de las preguntas contenidas en las encuestas, acorde al objetivo de la investigación.

Mediante las tablas y gráficos que fueron procesados por el SPSS de las variables más significativas se realiza un análisis diagnóstico de la actividad crediticia a los TCP en el

municipio de Las Tunas.

En el (Anexo No 6), aparece la frecuencia y el por ciento que representa cada una de las actividades, del total de la muestra tomada. Siendo las de mayores frecuencias la de Elaborador Vendedor de Alimentos Ligeros y Barbero con 16 representando el 21.3%.

Las nueve modalidades con mayor frecuencia de encuestados representan el 72.66% del total de encuestados, por lo que resulta importante y necesario, incentivar el desarrollo de negocios a través del crédito bancario para la diversificación de las modalidades y de hecho dar soluciones a problemas latentes en las demandas de la población, como son el transporte, oficios, albañilería y otros.

TABLA No. 1: Cantidad de actividades que se ejercen por municipio.

(Cierre de Abril de 2013)

Municipios	Cantidad
Manatí	67
Puerto Padre	101
Menéndez	80
Majibacoa	70
Las Tunas	133
Jobabo	71
Colombia	78
Amancio	68
Total Provincial	142

Fuente: ONAT Provincial.

En cuánto a la valoración de las diferentes actividades con respecto a las principales preguntas realizadas o variables definidas se obtuvieron los siguientes resultados:

El 59.3 % consideró conocer el crédito bancario a TCP esto evidencia que más de la mitad de los encuestados conocen de este producto bancario, por lo qué la causa de que la demanda del mismo sea tan insuficiente no está motivada del todo al desconocimiento del mismo. (Ver tabla No.2)

Los resultados reflejaron que el 83.1 % del total de encuestados que tienen conocimiento del crédito bancario se enteraron mediante la radio y la TV (Ver Anexo 7).

Se enteraron de la existencia de los créditos bancarios por la prensa escrita el 84.3 % de los que tienen conocimiento de este producto bancario. (Ver Anexo 8).



El 25.8% de los encuestados que tienen conocimiento del crédito bancario a los TCP contestaron que lograron enterarse mediante plegables emitidos por el Banco, por lo que a juicio del autor de la investigación se refleja escasa divulgación por parte del Banco para lograr que aumente la demanda por el acceso del crédito. (Ver Anexo 9).

TABLA No.2: ¿Conoce ó no la existencia de los créditos bancarios para TCP?

<b>Modalidad</b>	<b>Marco si</b>	<b>Marco no</b>	<b>Total</b>
vendedor de alimentos	0	3	3
vendedor ambulante	3	3	6
Elaborador y vendedor de alimentos ligeros	11	5	16
Arrendatarios	9	3	12
Modista ó sastre	6	0	6
Vendedor de productos agrícolas	6	5	11
Reparador de sombrillas y paraguas	3	0	3
Artesanos	4	2	6
Productor vendedor de productos varios	4	2	6
Vendedor de calzado	0	2	2
Bici taxis	4	6	10
Cochero	0	12	12
Albañil	6	3	9
Barbero	6	10	16
Mensajero	7	3	10
Transportista	10	0	10
Relojero	10	2	12
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>61</b>	<b>150</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

Al analizar las respuestas de los trabajadores por cuenta propia encuestados en cuánto sí conoce ó no la existencia de las cuentas corrientes el 65.3% marcó que tenía conocimiento de la misma. (Ver tabla No.3). De los 98 TCP que conocen de la existencia de las cuentas corrientes sólo 7 han abierto la cuenta bancaria para sólo el 7.14% por lo que este resultado muestra como una gran parte de la población no tiene la cultura de los beneficios que ofrece el tener sus dineros bajo la custodia del banco (Ver Anexo 10). De los 143 que no han abierto su cuenta bancaria plantean no tener conocimiento de que podrían abrirla, el 36.4%, 96 encuestados no han abierto una cuenta corriente pero saben de la existencia de la cuenta bancaria (Ver tabla No.3 y 4).

De este análisis podemos deducir de forma general y a modo de resumen, que de los servicios brindados por la entidad para los TCP, las variables que generan insuficiencias

en la actividad crediticia son: Si se conoce ó no las cuentas corrientes y la escasa divulgación por parte del banco a través de él plegable que emite.

Tabla No.3: Conoce ó no la existencia de las cuentas corrientes para TCP

Modalidad	Marco si	Marco no	Total
vendedor de alimentos	0	3	3
vendedor ambulante	3	3	6
Elaborador y vendedor de alimentos ligeros	14	2	16
Arrendatarios	9	3	12
Modista ó sastre	6	0	6
Vendedor de productos agrícolas	3	8	11
Reparador de sombrillas y paraguas	3	0	3
Artesanos	2	4	6
Productor vendedor de productos varios	6	0	6
Vendedor de calzado	0	2	2
Bici taxis	4	6	10
Cochoero	9	3	12
Albañil	6	3	9
Barbero	6	10	16
Mensajero	7	3	10
Transportista	10	0	10
Relojero	10	2	12
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>52</b>	<b>150</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

Plantean 37 de un total de 96 encuestados que no han abierto su cuenta corriente por qué no le gusta que le controlen sus ingresos para un 38.5%, y 40 no han abierto su cuenta corriente por qué le gusta guardar el dinero en casa, representando un 41.7% del total. Se demuestra en realidad el desconocimiento de los beneficios del crédito bancarios a los TCP y la duda de la transparencia de los ingresos obtenido (Ver Anexo 11 y 12).

Tabla No.4: ¿Ya abrió su cuenta corriente en el Banco?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje
no marco	47	31,3
marco si	7	4,7
marco no	96	64,0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

De este análisis podemos deducir de forma general y a modo de resumen que de las 24 variables definidas en el SPSS aplicadas a la muestra de los 150 encuestados en las 18 modalidades de TCP, las cinco variables de mayor efecto negativo para el uso del

financiamiento como se refleja en la tabla No.5. Teniendo en cuenta que del total de la muestra conocen este producto bancario 89 para el 59.3 %. Conocen la existencia de las cuentas corrientes 98 para un 65.3%, sin embargo 89 TCP consideran que los ingresos que perciben no son suficientes para abrir la cuenta corriente, para el 59.3% por ciento del total de encuestados. (Ver anexo13).

Un total de 91 TCP creen que es útil acceder al crédito pero prefieren no endeudarse para el 60.7%, todo esto evidencia, que realmente no conocen los beneficios de este crédito bancario. (Ver anexo14).

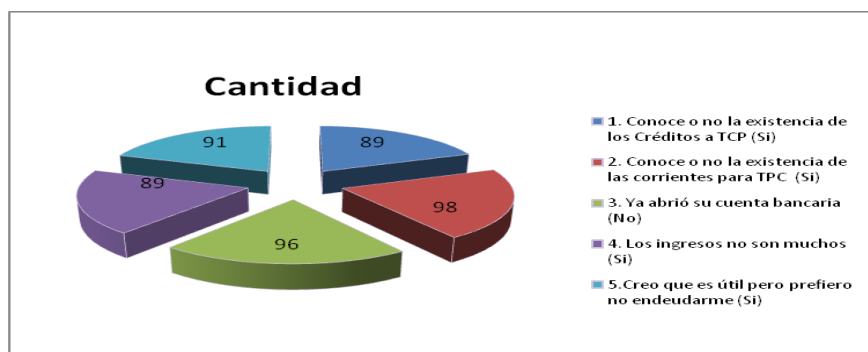
Tabla No.5 Variables de mayor efecto negativo

Preguntas	Cantidad	Por ciento
1. Conoce o no la existencia de los Créditos a TCP (Si)	89	59.3
2. Conoce o no la existencia de las cuentas corrientes para TPC (Si)	98	65.3
3. Ya abrió su cuenta bancaria (No)	96	64.0
4. Los ingresos no son muchos (Si)	89	59.3
5. Creo que es útil pero prefiero no endeudarme (Si)	91	60.7

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

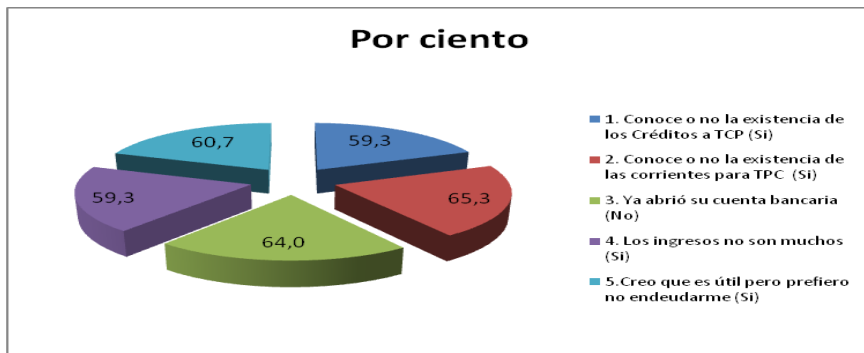
Los gráficos que a continuación se muestran reflejan lo anteriormente expuesto, tanto en cantidad de encuestados con respecto al total de la muestra evaluada, como la estructura en por ciento que representan cada una de las variables desfavorables para la demanda del crédito bancario (Ver gráfico 1 y 2).

Gráfico1. Comportamiento de Variables de mayor peso en valores



Fuente: Elaboración propia a partir del Microsoft Excel 2007.

Gráfico 2. Comportamiento de Variables de mayor peso en por ciento.



Fuente: Elaboración propia a partir del Microsoft Excel 2007.

Es muy importante destacar que la negatividad del control de los ingresos obtenidos del fruto del negocio de los TCP viene dado en lo fundamental desde la base primaria, las materias primas adquiridas para desarrollar la actividad, en la mayoría de los casos se obtiene del mercado negro, por el déficit en ocasiones de estas mercancías o la escasez de las mismas, donde se adquiere por su ilegalidad a menores precios. Toda esta situación ocurre en mayor medida a la falta de un mercado mayorista que abastezca permanentemente a los negocios de los TCP.

Estos son factores que afectan la demanda del financiamiento por parte de los TCP, tanto el desconocimiento de sus beneficios como las oportunidades que ofrece.

Por tanto el banco debe ser un baluarte constante en la promoción, dando a conocer las ventajas que ofrece este financiamiento a este sector, vinculado al desarrollo de la producción del territorio para el bienestar de la población, así como una vía de empleo a nuestra provincia. Es preciso que tanto la ONAT, el MTSS como el Banco de conjunto proyecten estrategias para atraer principalmente a los que actualmente estén sin empleo en el sector no estatal; utilizando para el desarrollo de sus negocios; el crédito bancario, que en definitiva favorece a todos de una forma u otra.

#### **2.4.1 Principales problemas detectados en el diagnóstico**

A partir de observaciones realizadas por los autores, la experiencia propia en el desarrollo de la actividad, intercambio con clientes, así como con especialistas en la actividad bancaria en la sucursal, y los resultados de la encuesta aplicada se ha podido conocer que entre los aspectos negativos que mayor nivel de insatisfacción generan en los TCP se encuentran los siguientes:

- Insuficiente capacitación metodológica del personal comercial.
- Se detecta un procedimiento muy engorroso y con muchas limitantes para poder

acceder al otorgamiento del crédito.

- Escasa cantidad de comerciales para la prestación del servicio a los TCP.
- Escasa promoción y divulgación del otorgamiento de créditos a los TCP por parte de las principales autoridades del BPA.
- No se encuentra a la vista de los clientes la información comercial de este producto bancario.
- Demoras excesivas desde que se entrega la documentación hasta que se procede al otorgamiento del financiamiento.
- La no presencia de un mercado mayorista en moneda nacional que garantice el abastecimiento de los insumos y del equipamiento necesario para el funcionamiento de los negocios.
- Existe desconocimiento de este producto bancario por parte de una parte importante de la población de este sector.
- Se desconocen las ventajas de poder acceder al crédito viéndose reflejadas en una parte importante de la población de este sector al no gustarle que le controlen sus ingresos y prefieren no endeudarse con el Banco.

A pesar de estos aspectos negativos que tienen una repercusión importante en el otorgamiento de créditos a TCP por parte de la Sucursal, existen aspectos positivos relacionados con este producto bancario como son:

- ✓ Es preocupación por parte del personal administrativo lograr perfeccionar el proceso de la actividad crediticia.
- ✓ En el comité de créditos existe cohesión y todos sus integrantes acumulan años de experiencia.
- ✓ Es objetivo primordial de la organización lograr que todo el personal relacionado con la actividad crediticia continúe recibiendo cursos de capacitación.

## **2.5 Análisis efecto Económico Beneficio Banco- Cliente**

Para mostrar los ingresos y gastos que incurren los TCP de forma regular y las inversiones que realizan para iniciar un negocio; se tomaron como muestra tres modalidades: la de cochero, barbero y relojero. Además del cálculo de los intereses a pagar por préstamos bancarios a estas modalidades.

Como resultado de los análisis realizados a cada una de estas modalidades podemos

inferir que pueden cubrir sus propios gastos con sus ingresos y obtener un margen de ganancias, por lo que es factible ampliar sus negocios con financiamiento externo cubriendo sus tasas de intereses a demás de poder ampliar sus surtidos, la calidad de los servicios que prestan y en algunos casos poder iniciar un negocio con estos financiamiento a partir de la inversión inicial.

**Tabla No.6 Modalidad: Cochero**

Inversión Inicial		
Capital Inicial	Valor en CUP	
Caballo	8.000,00	
Coche	10.000,00	
Rodamiento	800,00	
Arreos	2.000,00	
Total	20.800,00	
Gastos Anuales		
Gastos a incurrir	CUP	CUC
Vinil		40,00
Pintura	180,00	
Soga: 5m	30,00	
Herraje	600,00	
Hierba 2 sacos de \$10,00	7.300,00	
Maíz 5 lbs. a 3,50	6.387,50	
Impuesto ONAT	1.200,00	
Seguridad Social	1.050,00	
10% de la declaración de ingreso anual	360,00	
trasporte terrestre	30,00	
Total	17.137,50	40,00
	40x25=1000	
Ingresos Anuales		
Declaración jurada	3.600,00	
Valor x 8 pasajeros anual		
16 pesos x viajex6	31.680,00	

Fuente: Elaboración propia a partir del Excel.

Como se refleja en la tabla No.6, los cocheros como promedio incurren en gastos anuales por un valor de 18137.50 CUP donde entre ello la reparación capital del coche y el maíz consumido en un año asciende a 8167.50 CUP en contraste a los ingresos anuales de 31680.00 CUP para una ganancia de 13542.50 CUP.

Partiendo de estos resultados este TCP puede con suficiente cobertura utilizar un financiamiento bancario de 8000.00 CUP en cinco años para cubrir la reparación capital de su negocio con una tasa de interés anual de 7.5%. Durante los cinco años de operación fijados en el contrato tendría que pagar 1647.62 CUP por concepto de interés, más la deuda de 8000.00 CUP contraída para un total de 9647.62 CUP. (Ver Anexo 15).

Abonaría anualmente intereses decrecientes a medida que transcurre el tiempo de la operación más los 1600.00 CUP de la deuda principal durante cada año.

Cabe destacar dentro de las particularidades de este método de cálculo que al finalizar el primer año de operación financiera el cohero desembolsaría del crédito otorgado el 42.21% del interés total a pagar y el 23.79% del monto a pagar, reflejándose que a medida que avanza la operación financiera el desembolso a pagar se hace cada vez más decreciente, y la entidad bancaria recupera en un plazo de un año el 28.69% del financiamiento bancario que le oferto al cuentapropista por valor de 8000.00 CUP.

**Tabla No.7 Modalidad: Barbero**

<b>Inversión Inicial</b>		
<b>Capital Inicial</b>	<b>Valor en CUP</b>	<b>Valor en CUC</b>
Sillón		60,00
Maquina eléctrica		40,00
Tijera		10,00
Porta cuchilla		5,00
Total		115,00
115x25,00=2875		
<b>Gastos Anuales</b>		
<b>Gastos a incurrir</b>	<b>CUP</b>	<b>CUC</b>
Cuchilla ( 1 paquete)		26,40
Peine fino	10,00	
Peine gordo	10,00	
Cepillo sacudir		2,00
Paño		4,00
Frasco		2,00
Loción de afectar ( por 2 meses)	137,50	
Talco ( por 2 meses)		96,80
Impuesto ONAT	1100,00	
Seguridad Social	1050,00	
10% de la declaración de ingreso anual	2.640,00	
Total	4.947,50	131,2
131,20x25=3280		
<b>Ingresos Anuales</b>		
Declaración jurada	26.400,00	
Valor x 2640 cortes anual	26.400,00	

Fuente: Elaboración propia a partir del Excel.

Por lo que el banco recupera la inversión realizada antes de finalizar el primer mes del último año de la operación financiera pactada con el cliente.

Como se refleja en la Tabla No.7, los barberos como promedio incurren en gastos anuales

por un valor de 8227.50 CUP en contraste a los ingresos anuales de 26400.00 CUP para una ganancia de 18172.50 CUP.

Partiendo de estos resultados este TCP puede con suficiente cobertura utilizar un financiamiento bancario de 10000.00 CUP en cinco años para cubrir la reparación capital de su negocio con una tasa de interés anual de 7.5%.

Durante los cinco años de operación fijados en el contrato tendría que pagar 2059.55 CUP por concepto de interés, más la deuda de 10000.00 CUP contraída para un total de 12059.55 CUP. (Ver Anexo 16).

Abonaría anualmente intereses decrecientes a medida que transcurre el tiempo de operación más los 2000.00 CUP de la deuda principal durante cada año.

**Tabla No.8 Modalidad: Relojero**

Inversión Inicial		
Capital Inicial	Valor en CUP	
Mesa	400,00	
Silla	100,00	
Banco	200,00	
Total	700,00	
Gastos Anuales		
Gastos a incurrir	CUP	CUC
Lámpara		120,00
Lente		5,00
Herramientas		40,00
Gasolina especial		1,40
Pila		0,35
Corona		5,00
Manilla	25,00	
Impuesto ONAT	600,00	
Seguridad Social	1.050,00	
Alquiler del local	5.280,00	
Total	6.955,00	171,75
171,75x25=4293,75		
Ingresos Anuales		
Ingreso anual	13.200,00	

Fuente: Elaboración propia a partir del Excel.

Según muestra la Tabla No.8 la modalidad de Relojero logra obtener una ganancia de 1951.25 CUP, quiere decir que puede financiarse con un crédito bancario.

Para realizar compras de varias piezas de reloj en una sola ocasión, con sólo acceder a un crédito por un valor de 3000.00 CUP.

Pagaría en un plazo de cinco años por concepto de interés 617.84 CUP encontrándose



con una capacidad de pago suficiente para pagar la deuda contraída como promedio anual por valor 723.57 CUP entre el principal más el interés. (Ver Anexo17).

Estos análisis cuantitativos y cualitativos demuestran que estas modalidades pueden demandar financiamiento por el valor de su ganancia de un año y podría liquidar la misma en cinco años.

Se reitera la ignorancia de los beneficios de los créditos bancarios, pero además la falta de cultura como emprendedores de pequeños y medianos negocios.

De conjunto los diferentes factores globales del territorio BANCO- ONAT- MTSS, así como el Gobierno y el Partido deben de incentivar la nueva política bancaria, y con la presencia rectora del banco impartir conferencias, diálogos y debates a través de la prensa, radio y televisión, además conversar con los TCP y expresarle la factibilidad de los créditos; así se estaría impulsando y estimulando a este sector a demandar financiamiento externo trayendo un efecto económico y beneficios para el banco, el cliente y la sociedad, en este caso específico del sector no estatal y el de la economía del territorio en general, así como el mejoramiento de la política de empleo tan necesario en el territorio.

Se ha mostrado por parte del banco poco interés en promocionar su producto crediticio a los TCP, todo quedó en un comienzo y no ha existido constancia, hay que insistir en cualquier espacio ya que así es como estaría dándosele cumplimiento a los lineamientos relacionados con esta actividad económica aprobados por VI Congreso del Partido Comunista de Cuba en el año 2011.

### **2.5.1 Pertinencia y factibilidad del crédito bancario a los TCP**

Para evidenciar la factibilidad del crédito bancario a los TCP se les realizó una entrevista a los que actualmente están honrando la deuda contraída con el banco de la nueva política bancaria en la Sucursal 6402.

A continuación se detallan los mismos:

- Oscar Fidel Rosales Carreño      **CI:** 61072303023

**Dirección Particular:** General Moncada No 14 e/ Fidencio Mayo y Emilio González  
Reparto Aguilera Las Tunas.

**Actividad autorizada como TCP /Forma de Gestión no Estatal:** Arrendamiento de Habitaciones

**Importe otorgado:** 20 000.00 CUP **A pagar en:** 39 plazos

**Tiempo total (en días):** 1155

**Tasa de interés:** 8.5% **Interés a pagar:** 2939.08 CUP

**Deuda Principal a pagar:** 20 000.00 CUP

**Periodo de gracia:** 3 meses. 90 días

-Yordany Giro Acosta **CI:** 80110517208

**Dirección Particular:** Calle 27 No 4ª e/ 46 y Goicuría. Reparto Fernando Betancourt Las Tunas.

**Actividad autorizada como TCP /Forma de Gestión no Estatal:** Barbero

**Importe otorgado:** 10 000.00 CUP **A pagar en:** 60 plazos

**Tiempo total (en días):** 1825

**Tasa de interés:** 7.5% **Interés a pagar:** 2059.55 CUP

**Deuda Principal a pagar:** 10 000.00 CUP

**Periodo de gracia:** 3 meses. 90 días

En cuanto al comportamiento de los compromisos de pago no tienen dificultades, ya que sus ingresos mensuales les permiten resarcir la deuda y el interés previsto.

Aunque manifestaron que para pagar la deuda mensualmente en el banco, el día que dedican al cumplimiento del pago de la deuda, pierden prácticamente ese día de trabajo, ya que las operaciones que realiza el banco hoy en día son muy diversas y tienen que acogerse a marcar por una misma cola donde concurren todo tipo de cliente, viéndose afectada la prestación del servicio que se les brinda.

Sugieren que el banco como parte de sus inversiones a corto y mediano plazo habilite oficinas en puntos fuera del centro de la ciudad de esta forma dejaría de ser un poco complicado el pago de la deuda, acercándose estas oficinas a los lugares donde viven.

Si dejaron bien claro que la falta de conocimientos por parte del personal bancario, en cuanto a procedimientos y trámites, trae consigo que los TCP, se encuentren inseguros y desistan de solicitar el préstamo, al no poder tener toda la información necesaria.

A pesar de haber transcurrido un año y medio aproximadamente los TCP, continúan desconociendo las facilidades de este producto bancario ya que hoy en día es difícil entrar a un banco y obtener información, por la afluencia de personas, y por otra parte no existe información al respecto en el banco, la prensa, radio y en la televisión, ni tampoco se imparten conferencias por parte de personal especializado del banco u otros organismos involucrados en esta importante tarea. Otro aspecto que abordaron fue la morosidad, son del criterio que tienen que ser mas ágiles en sus análisis e investigaciones en los trámites

para otorgar un crédito.

En la mayoría de los casos de los TCP que necesitan financiamiento, no se acercan al banco y acuden al prestatario particular (garrotero), afectándolos muchos en sus resultados económicos; pero es evidente que el banco sufre en idéntica proporción los recaudamientos y por tanto queda entre dicho su eficiencia al no cumplir con sus funciones.

Como un criterio generalizado es que si todos los factores involucrados y específicamente la banca no trabajan en su conjunto por el beneficio de esta tarea en el territorio, como nueva política en bien de la economía y del empleo; sencillamente una gran mayoría en el sector no estatal recurrirá al mercado negro en manos de los prestamistas privados, trayendo consigo la fuga de capitales de los bancos y el incremento de las ilegalidades.

También abordaron la necesidad de implementar el mercado mayorista para la venta de productos a las personas naturales que ejerzan la actividad, de esta manera se contribuiría a satisfacer las necesidades de recursos del sector no estatal, y a la consolidación del negocio sin tener que incurrir en ilegalidades por la existencia de este mercado.

Plantean que el crédito bancario si le fue muy factible ya que, con este dinero realizaron inversiones para ampliar sus negocios, en el caso del arrendatario para realizar trabajos de la construcción y en el caso del barbero para comprar un sillón, mejorar la calidad y la imagen del local. Los trámites realizados fueron engorrosos en cuanto al llenado de las planillas pero consideraron que son necesarios; incluso han logrado su objetivo propuesto y han obtenido frutos ya que la clientela ha aumentado a partir del aumento en la calidad e imagen del negocio por lo que han obtenido en los últimos meses mayores ingresos.

Declaran que la adquisición del crédito le ha permitido consolidarse en el negocio por lo que se sienten cada vez más seguro de la actividad que realizan, los beneficios que reciben al afiliarse a un sindicato, así como las contribuciones que aportan al estado que contribuyen a toda la sociedad.

## **2.6 Propuesta de acciones para incentivar la demanda del crédito a los TCP en la Sucursal 6402**

Partiendo de los principales problemas detectados en el diagnóstico de la situación actual de la actividad crediticia a los TCP, el análisis efecto económico-beneficio banco-cliente, así como las sugerencias y recomendaciones realizadas por dos cuentapropista que

fueron beneficiados con el crédito bancario, en la investigación se proponen un conjunto de acciones encaminadas a perfeccionar el proceso de la actividad crediticia a los TCP.

Las Propuestas de acciones se muestran a continuación:

1. Planificar actividades de capacitación metodológica del personal comercial en beneficio de lograr un mejor desempeño que contribuya a una mayor agilidad en los trámites con los clientes.
2. Partiendo de la capacitación que se logre del personal del área comercial proponer a la máxima dirección del BPA la simplificación y unificación de un solo procedimiento con vista a lograr trámites cada vez menos burocráticos.
3. Partiendo de la capacitación que se logre del personal del área comercial proponer a la máxima dirección del BPA la aprobación de lograr la especialización del comercial en este servicio para lograr agilizar los trámites y una mejor atención al cliente.
4. Aumentar el número de especialistas en el área comercial debido a la cantidad de servicio que presta el banco en la actualidad.
5. Incrementar la divulgación y promoción del crédito bancario a los TCP por parte de las principales autoridades del BPA a través de los medios de difusión masiva.
6. Divulgar a los TCP la información comercial del crédito bancario dentro de la Sucursal.
7. Partiendo de qué las acciones anteriores causen efecto proponer el incremento de las líneas de cajas en la Sucursal y designar una caja sólo para el servicio de los créditos bancarios.
8. Proponer la aprobación de montos de financiamientos superiores al actual monto máximo, para aquellas personas que posean negocios prósperos, así como la aprobación de montos de financiamientos inferiores al monto mínimo vigente para incentivar las actividades pequeñas.
9. Proponer la cohesión de trabajo entre el Banco como organismo rector, la ONAT, el MTSS, así como el Partido y el Gobierno en la Provincia en aras de apoyar la Nueva política Bancaria de forma sistemática y velar por el cumplimiento de la misma en reuniones de trabajo con vista a cumplimentar los lineamientos aprobados en el VI Congreso del PCC relacionados con la actividad bancaria.
10. Proponer un estudio a la máxima dirección del BPA acerca de las tasas de interés

vigentes si realmente incentivan al aumento de la demanda del crédito.

11. Introducir en el financiamiento bancario a los TCP la figura del grupo solidario que comprende la fusión de hasta 5 solicitantes que responden solidariamente por el impago ante el banco de cualquiera de ellos.
12. Introducir en el financiamiento bancario a los TCP la figura de la sociedad mutua que consiste en la creación de un fondo común entre varios TCP que permite asumir y enfrentar cualquier déficit de uno de los miembros.

## **2.7 Valoración de las acciones propuestas**

Para valorar las acciones propuestas de la investigación se consultaron los miembros del consejo de dirección de la dirección provincial del BPA y de la Sucursal 6402 donde se llevó a cabo la investigación.

A cada directivo sin confrontarse entre sí, se le consultó de forma individual con el objetivo de obtener un consenso general o al menos los motivos de las diferencias. La confrontación de las opiniones se llevaron a cabo mediante dos encuestas sucesivas, entre cada una de las cuáles la información fue sometida a un procesamiento estadístico.

La encuesta # 1 se aplicó mediante un cuestionario de cuatro preguntas con el objetivo de obtener mediante los criterios de los directivos la valoración cuantitativa del diagnóstico y de las acciones propuestas en un rango de 1 a 5. (Ver Anexo 18).

De acuerdo a la valoración cuantitativa de los administrativos en un rango de 1 a 5 se realizó una clasificación cualitativa desde no adecuado, poco adecuado, adecuado, muy adecuado y bastante adecuado respectivamente.

La segunda encuesta se aplicó teniendo en cuenta los resultados del procesamiento estadístico de la primera encuesta, elaborándose una encuesta con el objetivo de clasificar cada acción propuesta según el costo de aplicación, responsable e impacto social. (Ver Anexo 19).

De los trece administrativos seleccionados, cinco de ellos pertenecen al consejo de dirección de la dirección provincial del BPA para un 38.5% del total, y el resto o sea el 61.5% al consejo de dirección de la Sucursal. Los directivos tienen como promedio una experiencia laboral en la actividad bancaria de doce años.

### **2.7.1 Resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas**

Luego del análisis estadístico de cada una de las preguntas de la encuesta #1 valoradas cuantitativamente por los directivos (Ver anexo 20), se pudo conocer que el 92,3% de

ellos, consideró el diagnóstico realizado entre muy adecuado y bastante adecuado que permite proponer con mayor eficacia y eficiencia el conjunto de acciones con el objetivo de incentivar la demanda al crédito bancario por parte de los TCP (Pregunta # 1).

El 69.2% de los administrativos valoró las técnicas e instrumentos aplicados para la realización del diagnóstico entre muy adecuado y bastante adecuado (Pregunta # 2).

Se conoció que el 92.3% de los especialistas consideró entre muy adecuado y bastante adecuado que la encuesta realizada integra los elementos fundamentales relacionados con actividad crediticia a los TCP (Pregunta # 3).

El 100% de los directivos valoró entre muy adecuado y bastante adecuado que las acciones propuestas para incentivar la demanda del crédito resulta comprensible y pertinente (Pregunta # 4).

De forma general el 88.5% de los especialistas valoraron entre muy adecuado y bastante adecuado el diagnóstico realizado, las técnicas aplicadas y las acciones propuestas, es por lo que teniendo en cuenta estos resultados estadísticos de la primera encuesta, se procedió días después a la aplicación de la segunda encuesta.

Según los resultados de la segunda ronda (Ver anexo 21) de acuerdo a las clasificaciones de más de la mitad de los directivos, las acciones 1, 2, 3, 5, 6 y 9 son de fácil aplicación; por lo que pueden ser implementadas de forma inmediata teniendo la responsabilidad la Sucursal o la dirección provincial del BPA a un bajo costo y con un alto impacto.

Las acciones 10,11y 12 de acuerdo a las clasificaciones de más del 50% de los administrativos deberán tener como responsable de la ejecución de las misma la máxima dirección del país por lo que se implementarán de forma paulatina a un bajo costo y con un alto impacto. La única acción que requerirá para su implementación de un costo alto según la mayoría de los directivos es la número 7 que está relacionada con el incremento de las líneas de cajas por lo que su implementación dependerá del desarrollo económico que vaya alcanzando el país.

De forma general el 89.1% de las clasificaciones de los directivos catalogan que el costo de aplicación de las acciones propuesta no será alto, en un 61.5% de las clasificaciones de los especialistas bancarios, afirman que las responsabilidades de la ejecución de las acciones pueden recaer sin contar con la máxima dirección del país por lo que pueden ser implementadas de forma inmediata, así como 67.9% de las clasificaciones de los directivos consideran que la implementación de las acciones propuestas en la

investigación tendrán un alto impacto social. (Ver anexo 22).

### **Conclusiones Parciales**

Con la valoración de las acciones propuesta para demostrar la pertinencia de las mismas, concluye todo un proceso lógico que inicio con la caracterización del BPA y en particular con la entidad objeto de estudio, con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación actual de este producto bancario, punto de partida para que una vez detectadas las deficiencias y aspectos positivos, se realizará un análisis efecto beneficio- económico banco- cliente que demuestra por qué es factible y pertinente en los momentos actuales el otorgamiento de este producto bancario para el desarrollo del sector no estatal.

De ahí la necesidad e importancia de incentivar la demanda del mismo mediante la aplicación de un conjunto de acciones que propone y valora su pertinencia el investigador con el objetivo de lograr el cumplimiento del lineamiento No 53 de la nueva política económica y social aprobada en el VI Congreso del PCC.

## **Conclusiones**

El desarrollo de la presente investigación materializada en los aspectos teóricos-conceptuales expuestos y en el diagnóstico de la situación actual de la actividad crediticia a los TCP, permiten llegar a las siguientes conclusiones:

1. La actividad crediticia a los TCP que realiza la entidad presenta insuficiencias motivada en lo fundamental a la falta de capacitación del personal del área comercial, y la poca divulgación por parte del banco de este producto bancario.
2. El estudio diagnóstico realizado posibilitó determinar los aspectos negativos y positivos de la organización en cuanto a la actividad crediticia a los TCP para lograr formular el problema y proponer acciones para fortalecer el proceso de este producto bancario.
3. El análisis efecto económico-beneficio banco-cliente realizado a tres actividades fundamentales del ejercicio del trabajo por cuenta propia posibilitó demostrar la pertinencia y factibilidad del crédito bancario a los TCP en la actualidad en aras de contribuir a potenciar el sector no estatal y la Economía del país.
4. Las acciones para contribuir al perfeccionamiento de la actividad crediticia de la nueva política bancaria en la Sucursal 6402 del Banco Popular de Ahorro en Las Tunas constituye una valiosa herramienta en manos de la dirección de la institución para lograr el cumplimiento de su misión.
5. Las valoraciones realizadas por un grupo de directivos de la dirección provincial del BPA y de la Sucursal 6402 acerca de la pertinencia de las acciones propuestas demostró su factibilidad de aplicación en los momentos actuales.



## **Recomendaciones**

Una vez concluida la investigación y formuladas las conclusiones se recomienda:

1. Generalizar y aplicar las propuestas de acciones a partir de su aplicación en la Sucursal 6402 del BPA de Las Tunas.
2. Desarrollar un proceso de capacitación con un enfoque integral al personal del área comercial con vista a agilizar los trámites para el otorgamiento del crédito bancario.
3. Extender la investigación al resto de las Sucursales de la Provincia a fin de lograr la uniformidad en el trabajo colectivo de la organización.
4. Proyectar estrategias de conjunto por parte de la ONAT, el MTSS y el Banco para atraer principalmente al sector no estatal a las personas que están sin empleo y puedan utilizar el crédito bancario para el desarrollo de sus negocios.
5. Valorar por parte del Gobierno y el Partido en la Provincia la implementación de un mercado mayorista que abastezca de forma permanente los negocios de los TCP.

## **Bibliografía**

1. Banco Popular de ahorro: Instrucción transitoria No. 346/2012. Procedimiento para el otorgamiento de Créditos en CUP a TCP y otras formas de Gestión No Estatal.
2. Banco Popular de ahorro: Instrucción transitoria No. 347/2012. Procedimiento para la apertura de Cuentas Corrientes a Personas Naturales.
3. Banco Popular de ahorro: Instrucción transitoria No. 353/2012. Procedimiento para el otorgamiento de Créditos en CUP a TCP y otras formas de Gestión No Estatal.
4. Banco Central de Cuba, Revista: publicación trimestral. Julio-Septiembre 1998 No.2. Ed. Pontón Caribe S.A. 1998.
5. Banco central de Cuba: Resolución No. 99/2011. 20 de Diciembre de 2011. Normas para el otorgamiento de créditos en pesos cubanos a las personas naturales autorizadas a ejercer el Trabajo por Cuenta Propia.
6. Banco Central de Cuba: Revista del Banco Central de Cuba. Número 1 del 2012.
7. Banco Central de Cuba: Revista del Banco Central de Cuba. Número 2 del 2012.
8. BANCO CENTRAL DE CUBA. Instrucción 39/2006, La Habana, 2006.
9. Banco Popular de Ahorro, Manual de Instrucciones y Procedimientos, MIP 00-237 Comité de Riesgo.
10. Banco Popular de Ahorro, Resolución No. 14 de 2003, "Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités de riesgo del Banco Popular de Ahorro".
11. Banco Popular de Ahorro, Resolución No. 140 de 2003, "Facultades de los Comités de Riesgo y política del BPA en cuanto al establecimiento de las tasas de interés activa a aplicar a los diferentes tipos de financiamientos, avales, descuentos de efectos a clientes corporativos y particulares".
12. BAYOS SARDIÑAS, M. y M. A. BENÍTEZ MIRANDA. Diccionario de términos económicos. La Habana, 1994.
13. Buide López, Manuel y Flores Pérez, Rodolfo. Evolución de la Banca en la República de Cuba. -- Cuba. Centro Nacional de Superación Bancaria, 1988.
14. CONSEJO ESTADO D. Decreto Ley No. 289, Gaceta Oficial de la República. (2011).
15. CONSEJO ESTADO D. Decreto Ley No. 69, creación del BPA, Gaceta Oficial de la República. (1983).

16. De La Rosa Ortega, Isnaury. La utilización del SPSS en el desarrollo de la Estadística Matemática. Trabajo de Diploma en opción al Título de Lic. En Contabilidad y Finanzas. Centro Universitario de Las Tunas. 2005.
17. Del Toro J.C. Instituciones y mercados financieros. La Habana. Editorial Félix Varela, p.31. (2006).
18. Díaz, Ileana, Héctor Pastori y Camila Piñeiro (2012), “El trabajo por cuenta propia en Cuba: lecciones de la experiencia uruguaya”. Boletín del CEEC, abril.
19. Estévez Iliana, Garayburu de la Fuente, Nelson: Recopilación de materiales sobre crédito bancario. Folleto. La Habana, 1996.
20. Galicia Romero, Martha: Nuevos enfoques de Riesgo de Crédito.
21. Gerlach, Stefan: La política monetaria y el comportamiento de las tasas de interés, BIS – Basle, 1996.
22. GITMAN L. Fundamentos de la administración Financiera. Editorial Félix Varela, la Habana, tomo 1 y 2, 2006.
23. Mishkin, Frederic S.: Moneda, banca y mercados financieros. Pearson Educación de México, S.A, 2008, VIII edición.
24. Pérez Soto, Carlos: Esquema de Política monetaria para el segmento de la población de la economía cubana. Tesis de doctorado, Universidad de La Habana, 2011.
25. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación Parte I y II. Editorial Félix Varela, Cuba. 2007.
26. J. Fred Weston, Eugene F. Brigham. Fundamentos de Administración Financiera, Décima Edición.
27. James C. Van Horne, John M. Wachowicz, JR. Fundamentos de Administración Financiera, Octava Edición.
28. Lineamientos de la política económica y social. VI Congreso del PCC. La Habana, Editorial Política del CC del PCC, Abril, 2011.
29. MORALES M.I. Llamam a trabajar con mayor creatividad y eficiencia en 2011, BCC, Banco Central de Cuba. (2011).
30. Myers, Stewarte, Brealey, Richard A.: Principios de finanzas corporativas, 5a, ed. McGraw-Hill, Madrid, 1998.

31. Resolución 298. Ministerio de finanzas y precios. Normas para el pago de impuestos por los TCP. Año 2011.
32. □Revista No 3 del BCC: Política crediticia interna cubana. Antecedentes y situación actual. Año 2012. Pág 13 a 21.
33. Soberón Valdés, Francisco: Audiencia Parlamentaria, Palacio de las Convenciones, 18 de abril de 1996.
34. Soberón Valdés, Francisco: Conferencia en el Congreso Internacional de Contabilidad y Finanzas, CONTAHABANA'97. Palacio de las Convenciones, 27 de febrero, 1997.
35. Soberón Valdés, Francisco: Gestión financiera y Riesgos en la concertación de negocios. La reestructuración del sistema bancario nacional. La Habana, 1995.
36. Soberón Valdés, Francisco. Finanzas, Banca y dirección. – La Habana, Cuba. Ediciones Especiales, Instituto Cubano del Libro, 2000.
37. Soberón Valdés, Francisco: Discurso de apertura del acto por la conmemoración del 45 Aniversario de la creación de la banca central de Cuba. 20 de Noviembre de 1995.
38. Tablada, Carlos y Galia Castelló: La historia de la banca en Cuba, del siglo XIX al XXI, tomo I, La Colonia, Ciencias Sociales, segunda edición , La Habana, 2007.
39. Tamames, Ramón y Gallego, Santiago: Diccionario de Economía y Finanzas, alianza editorial S.A., Madrid, 1994.
40. Torras Raúl León: Antología 2. Antecedentes, situación y perspectivas del crédito al sector campesino. Editorial Ciencias Sociales. La Habana. 1988.
41. Túnez Blanco, Dunia; Galgeras Gil, Daysi; García Lorenzo, Dunia; del Toro Ríos, José Carlos; Caballero Pulido, Margarita; Borrás Atiénzar, Francisco: Instituciones y Mercados Financieros, Selección de Temas, Editorial Félix Varela, La Habana, 2005.
42. Vidal Alejandro, Pavel: Nuevo esquema de la política monetaria en Cuba: análisis macroeconómico y estimación con un modelo VA. Tesis de Doctorado, Universidad de La Habana, 2007.
43. Vidal, Pavel y Omar Pérez, “Entre el Ajuste Fiscal y los Cambios Estructurales se Extiende el Cuentapropismo en Cuba”, Espacio Laical, año VI, no. 24, octubre-diciembre, La Habana, 2010.

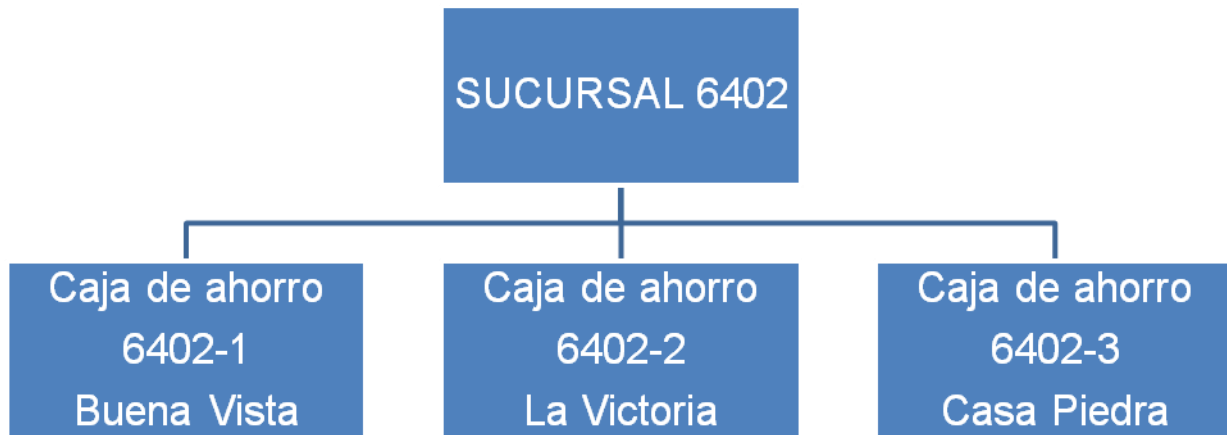
44. Vidal, Pavel, "Pasos hacia la bancarización del sector no estatal cubano".  
www.desdela isla.org, diciembre 2011.
45. Weston T, F. Fundamentos de Administración Financiera. Volumen II, III. Editorial  
Félix Varela, La Habana 2006.

#### **Literatura electrónica consultada**

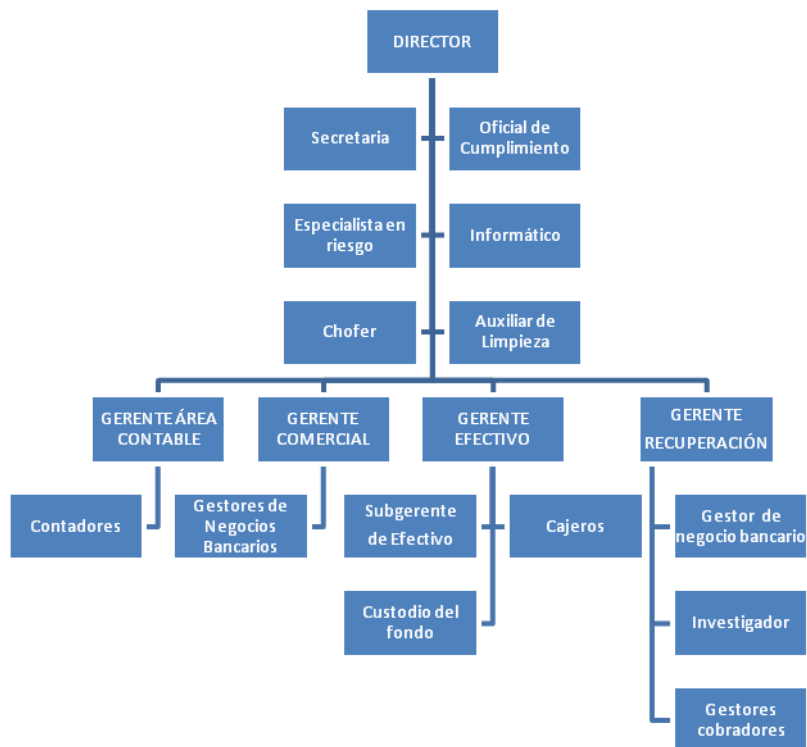
- ☞ <http://www.BPA.cu>
- ☞ <http://www.BC.GOV.cu>
- ☞ <http://www.monografias.com>
- ☞ <http://books.google.com.cu/>
- ☞ <http://www.ilustrados.com/>
- ☞ <http://definicion.de/credito/>
- ☞ <http://definicion.de/acreedor/>
- ☞ <http://definicion.de/sujetodecredito/>
- ☞ <http://definicion.de/montodecredito/>
- ☞ <http://www.wikipedia/>
- ☞ <http://www.eumed.net/>
- ☞ <http://www.gestiopolis.com/>

## Anexos

### Anexo No.1 Ubicación de la Sucursal y sus cajas de ahorro



### Anexo No.2 Organigrama de la Entidad



### Anexo No. 3

**Estimado cliente:**

**Agradecemos su gentileza y colaboración al responder de manera objetiva y sincera la presente encuesta. Sus criterios y recomendaciones serán de gran utilidad para mejorar nuestros servicios y su promoción.**

#### Pregunta No. 1

Desde diciembre de 2011 se encuentran disponibles en cualquier banco, **nuevos servicios destinados a trabajadores por cuenta propia (TCP)**, los cuales pueden ayudarle al mejor funcionamiento de su negocio.

Marque con una X **si** conoce o **no** de la existencia de los servicios que a continuación se relacionan:

Créditos bancarios para TCP: Si\_\_ No\_\_

Cuentas corrientes para TCP: Si\_\_\_\_No\_\_\_\_

#### Pregunta No. 2

(Conteste sólo si respondió "Si" para alguno de los servicios de la pregunta anterior)

**a) Por que vías conoció de la existencia de estos servicios** (marque con una "X" las opciones que usted considere):

- \_\_\_ Radio o televisión.
- \_\_\_ Prensa escrita.
- \_\_\_ Plegable emitido por el banco.
- \_\_\_ Otra persona me lo dijo.

**b) ¿Ya abrió su cuenta corriente en el Banco?**

Si \_\_\_\_  
No \_\_

**c) Si contestó "No", por favor responda por qué:**

- \_ No sabía que podía abrirla.
- \_ No estoy obligado
- \_\_\_ Me gusta guardar el dinero en la casa
- \_\_\_ No me gusta que controlen mis ingresos
- \_\_\_ Otra: (escribirla) -----
  - No ha tenido necesidad ( ).
  - No conoce los beneficios ( ).
  - Los ingresos no son muchos ( ).

#### Pregunta No. 3

Si usted **no ha solicitado** un crédito bancario, responda marcando con una X la opción más cercana a su opinión y actitud ante los mismos. Puede marcar más de una:

- \_\_\_ No necesito un crédito para mi negocio.
- \_\_\_ Pudiera interesarme, pero no sé exactamente de que se trata.
- \_ \_\_ Estoy interesado, pero las condiciones que pone el banco para acceder al crédito son difíciles de cumplir.
- \_\_\_ Creo que es útil, pero prefiero no endeudarme.
- \_\_\_ No sabía que podía solicitar un crédito.
- \_\_\_ Estoy analizándolo. Aún no me decido.
- \_\_\_ Otra (escribirla):

#### Pregunta No. 4

**Modalidad de TCP que ejerce:**

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| Vendedor de alimentos ( )                      | Gestor de la ONAT ( )   |
| Vendedor ambulante ( )                         | Vendedor de calzado ( ) |
| Elaborados y vendedor de alimentos ligeros ( ) | Bici taxis ( )          |
| Arrendatarios ( )                              | Cochero ( )             |
| Modista o sastre ( )                           | Albañil ( )             |
| Vendedor de productos agrícolas ( )            | Barbero ( )             |
| Reparador de sombrillas y paraguas ( )         | Mensajero ( )           |
| Artesanas ( )                                  | Transportista ( )       |
| Productor vendedor de productos varios ( )     | Relojero ( )            |

**Moneda en que opera:**

Moneda Nacional (CUP) \_Divisas (CUC)

Ambas\_\_

Usted puede emitir, en las líneas habilitadas, cualquier otra opinión o sugerencia sobre el tema de los créditos bancarios para trabajadores por cuenta propia.

-----  
-----  
-----  
-----.

#### Anexo No. 4 Muestreo aleatorio Simple

En esta investigación, dado que la población objeto de estudio es finita y con el objetivo de no incluir el mismo individuo en más de una ocasión en la muestra, se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple.

Para la determinación del tamaño de la muestra, se usaron las fórmulas siguientes:

$$\begin{aligned} n_o &= \frac{Z^2(1-\alpha)*P(1-P)}{d^2} = \frac{Z^2(1-0.10)*0.85(1-0.85)}{(0.10)^2} \\ &= \frac{(1.28)^2 * 0.85(1-0.85)}{0.01} = \frac{1.6384 * 0.85(1-0.85)}{0.01} = 21 \text{ Actividades} \end{aligned}$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{21}{1 + \frac{21}{133}} = \frac{21}{1.1579} \approx 18 \text{ Actividades}$$

#### Datos

- ✓  $n_o$ : Tamaño de la muestra sin ajustar.
- ✓  $Z$ : Es el valor crítico de la distribución normal, estandarizada o tipificada, asociada al nivel de confiabilidad prefijado igual a 1.28 aproximadamente.
- ✓  $1 - \alpha$ : Nivel de confianza igual a 0.90
- ✓  $P$ : Representa la proporción poblacional de éxito, es decir, la proporción de respuestas favorables a la variable objetivo, prefijándose el valor de 0.85.
- ✓  $1 - P$ : Representa las respuestas no favorables (de no éxito) a la variable objetivo prefijándose el valor de 0.15.
- ✓  $d$ : Error máximo permisible de un 10%
- ✓  $N$ : Tamaño de la población 133 actividades que se realizan en el municipio Tunas.
- ✓  $n$ : Tamaño de la muestra ajustado.



## Anexo No.5 Vista de variables en el SPSS

Variable View (Vista de variables) showing the list of variables and their properties. The 'Etiquetas de valor' (Value Labels) dialog box is open, showing the mapping of numerical values to categorical labels.

Variable	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alinea
preg11	Número	8	0	conoce ó no la	{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg12	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2a1	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2a2	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2a3	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2a4	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2b	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c1	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c2	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c3	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c4	N				{1, marco si}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c51	Número	8	0	Otra No ha	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c52	Número	8	0	No conoce los	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg2c53	Número	8	0	Los ingresos n	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg31	Número	8	0	No necesito un	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg32	Número	8	0	Pudiera interes	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg33	Número	8	0	Estoy interesa	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg34	Número	8	0	Creo que es út	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg35	Número	8	0	No sabia que p	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg36	Número	8	0	Estoy analizán	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg37	Número	8	0	Otra	{1, si marco}...	Ninguno	8	Derecha
preg4	Número	8	0	Modalidad TC	{1, vendido ...}	Ninguno	12	Derecha
preg5	Número	8	0	Moneda en qu	{1, Moneda na}	Ninguno	8	Derecha

## Anexo No. 6 Cantidad y por ciento de encuestados por Modalidad

Modalidad	Frecuencia	Por ciento
vendedor de alimentos	3	2,0
vendedor ambulante	6	4,0
Elaborador y vendedor de alimentos ligeros	16	10,7
Arrendatarios	12	8,0
Modista ó sastre	6	4,0
Vendedor de productos agrícolas	11	7,3
Reparador de sombrillas y paraguas	3	2,0
Artesanos	6	4,0
Productor vendedor de productos varios	6	4,0
Vendedor de calzado	2	1,3
Bici taxis	10	6,7
Cochero	12	8,0
Albañil	9	6,0
Barbero	16	10,7
Mensajero	10	6,7
Transportista	10	6,7
Relojero	12	8,0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

**Anexo No.7 ¿Por qué vías conoció de la existencia de estos servicios? ¿Radio ó televisión?**

	Radio ó televisión		Total
	si marco	no marco	
conoce ó no la existencia de los créditos bancarios para TCP marco si	74	15	89

**Anexo No.8 ¿Por qué vías conoció de la existencia de estos servicios? ¿Prensa escrita?**

	Prensa escrita		Total
	si marco	no marco	
conoce ó no la existencia de los créditos bancarios para TCP marco si	75	14	89

**Anexo No.9 ¿Por qué vías conoció de la existencia de estos servicios? ¿Plegable emitido por el banco?**

	Plegable emitido por el banco		Total
	si marco	no marco	
conoce ó no la existencia de los créditos bancarios para TCP marco si	23	66	89

**Anexo No.10 ¿Ya abrió su cuenta corriente en el Banco?**

	¿Ya abrió su cuenta corriente en el banco?			Total
	no marco	marco si	marco no	
Conoce ó no la existencia de las cuentas corrientes para TCP marco si	0	7	91	98

**Anexo No.11 No abrió su cuenta corriente en el banco por qué no le gusta que le controlen sus ingresos**

	No me gusta que controlen mis ingresos		Total
	si marco	no marco	
¿Ya abrió su cuenta corriente en el banco? marco no	37	59	96

**Anexo No.12 No abrió su cuenta corriente en el banco por qué le gusta guardar el dinero en casa**

	Me gusta guardar el dinero en la casa		Total
	si marco	no marco	
¿Ya abrió su cuenta corriente en el banco? marco no	40	56	96

**Anexo No.13 Los ingresos no son muchos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	si marco	89	59,3
	no marco	61	40,7
	Total	150	100,0

**Anexo No.14 Creo que es útil, pero prefiero no endeudarme**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	si marco	91	60,7
	no marco	59	39,3
	Total	150	100,0

**Anexo No.15 Cálculo de Interés en pesos y por ciento. Modalidad Cochero**

Años	Intereses	Deuda principal	Total	%Pago intereses	%Monto total	%Financia
1año	695,45	1600,00	2295,45	42,21	23,79	28,69
2año	420,37	1600,00	2020,37	25,51	20,94	53,95
3año	298,70	1600,00	1898,70	18,13	19,68	77,68
4año	177,71	1600,00	1777,71	10,79	18,43	99,90
5año	55,40	1600,00	1655,40	3,36	17,16	
Total	1647,62	8000,00	9647,62	100,00	100,00	

**Anexo No.16 Cálculo de Interés en pesos. Modalidad Barbero**

Años	Intereses	Deuda principal	total
1año	869,31	2000,00	2869,31
2año	525,46	2000,00	2525,46
3año	373,38	2000,00	2373,38
4año	222,14	2000,00	2222,14
5año	69,26	2000,00	2069,26
Total	2059,55	10000,00	12.059,55

**Anexo No.17 Cálculo de Interés en pesos. Modalidad Relojero**

Años	Intereses	Deuda principal	total
1año	260,79	600,00	860,79
2año	157,64	600,00	757,64
3año	112,01	600,00	712,01
4año	66,64	600,00	666,64
5año	20,77	600,00	620,77
Total	617,84	3000,00	3617,84

**Anexo No.18 Encuesta # 1 Valoración del diagnóstico y las acciones propuestas**

Estimado compañero(a) usted ha sido seleccionado para colaborar con la investigación: "Propuesta de acciones para incentivar la demanda del crédito bancario a los TCP en la Sucursal 6402 del BPA en la Provincia de Las Tunas.". Con el objetivo de evaluar las mismas, le solicitamos responda con sinceridad el siguiente cuestionario.

Muchas gracias.

Para la evaluación de sus criterios acerca de las acciones propuestas para incentivar la demanda del crédito bancario a los TCP, se le indican una serie de interrogantes las que usted debe evaluar en un rango de 1 a 5, donde 5 es el valor máximo, Marque con una X a su consideración.

**Cuestionario**

1. El Diagnóstico realizado para determinar los aspectos negativos y positivos de la actividad crediticia a los TCP, permite proponer con mayor eficacia y eficiencia un conjunto de acciones con el objetivo de incentivar la demanda al crédito bancario por parte de los TCP 1\_\_, 2\_\_, 3\_\_, 4\_\_, 5\_\_
2. Las técnicas e instrumentos aplicados que se aplican para realizar el Diagnóstico de la actividad crediticia a los TCP en la Sucursal: ¿Permiten determinar las insuficiencias detectadas en función de un desempeño superior? 1\_\_, 2\_\_, 3\_\_, 4\_\_, 5\_\_
3. Considera que la encuesta realizada integra los elementos fundamentales relacionados con actividad crediticia a los TCP que permitan con los resultados obtenidos realizar una correcta valoración de la situación real de este servicio bancario. 1\_\_, 2\_\_, 3\_\_, 4\_\_, 5\_\_
4. Considera que las acciones propuestas para incentivar la demanda del crédito bancario a los TCP en la Sucursal 6402 resulta comprensible y pertinente. 1\_\_, 2\_\_, 3\_\_, 4\_\_, 5\_\_.

Grado científico:

Categoría Docente:

Años de experiencia laboral en la actividad bancaria:

## **Anexo No.19 Encuesta # 2 Clasificación de las acciones propuestas según costo, responsable e impacto social.**

Estimado compañero(a) usted ha sido seleccionado para colaborar con la investigación: "Propuesta de acciones para incentivar la demanda del crédito bancario a los TCP en la Sucursal 6402 del BPA en la Provincia de Las Tunas.". Con el objetivo de clasificar las mismas, le solicitamos responda con sinceridad el siguiente cuestionario.

Muchas gracias.

Para clasificar las acciones propuestas según costo, responsable e impacto social. Marque con una X a su consideración:

Acciones	Costo			Responsable			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Sucursal	Provincia	País	Bajo	Medio	Alto
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

## **Anexo No. 20 Resultados cuantitativos y en por ciento de la Encuesta #1**

Preguntas	1 pto	2 pto	3pto	4pto	5pto
Pr #1	1(7.7%)	0	0	5(38.5%)	7(53.8%)
Pr #2	1(7.7%)	0	3(23.1%)	4(30.7%)	5(38.5%)
Pr #3	0	0	1(7.7%)	5(38.5%)	7(53.8%)
Pr #4	0	0	0	3(23.1%)	10(76.9%)
Total	2	0	4	17	29
Porcentaje	3.8%	0	7.7%	32.7%	55.8%

**Anexo No.21 Resultados cuantitativos de la Encuesta # 2**

Acciones	Costo			Responsable			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Sucursal	Prov	País	Bajo	Medio	Alto
1	8	5	0	9	3	1	0	4	9
2	7	6	0	0	8	5	0	2	11
3	8	3	2	2	9	2	0	4	9
4	0	9	4	1	9	3	0	5	8
5	10	3	0	7	6	0	0	2	11
6	13	0	0	13	0	0	0	5	8
7	0	6	7	1	4	8	0	4	9
8	5	6	2	1	2	10	0	5	8
9	8	5	0	2	7	4	0	4	9
10	8	4	1	1	4	8	0	5	8
11	8	4	1	1	3	9	0	4	9
12	9	4	0	1	2	10	0	6	7
Total	84	55	17	39	57	60	0	50	106

**Anexo No.22 Resultados en por ciento de la Encuesta # 2**

Acciones	Costo			Responsable			Impacto		
	Bajo	Medio	Alto	Sucursal	Prov	País	Bajo	Medio	Alto
1	61.5	38.5	0	69.2	23.1	7.7	0	30.8	69.2
2	53.8	46.2	0	0	61.5	38.5	0	15.4	84.6
3	61.5	23.1	15.4	15.4	69.2	15.4	0	30.8	69.2
4	0	69.2	30.8	7.7	69.2	23.1	0	38.5	61.5
5	76.9	23.1	0	53.8	46.2	0	0	15.4	84.6
6	100	0	0	100	0	0	0	38.5	61.5
7	0	46.2	53.8	7.7	30.8	61.5	0	30.8	69.2
8	38.5	46.2	15.4	7.7	15.4	76.9	0	38.5	61.5
9	61.5	38.5	0	15.4	53.8	30.8	0	30.8	69.2
10	61.5	30.8	7.7	7.7	30.8	61.5	0	38.5	61.5
11	61.5	30.8	7.7	7.7	23.1	69.2	0	30.8	69.2
12	69.2	30.8	0	7.7	15.4	76.9	0	46.2	53.8
Total	53.8	35.3	10.9	25	36.5	38.5	0	32.1	67.9