



**"Por un desarrollo  
agrario integral y  
sostenible"**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AGRARIA  
FACULTAD DE DESARROLLO RURAL**

**Trabajo de Graduación**

**Análisis del crédito otorgado por el  
Banco Lafise Bancentro, Departamento  
de Río San Juan, 2011-2013**

**Lic. Norman Alejandro Raudez Soza  
Sustentante**

**Lic. MSc. Ricardo Araica Zepeda  
Tutor**

**Managua, Nicaragua  
24 de noviembre 2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
(UNA)  
FACULTAD DE DESARROLLO RURAL  
(FDR)**

**Trabajo de Tesis  
Análisis del crédito otorgado por el Banco Lafise  
Bancentro, Departamento de Río San Juan,  
2011-2013**

**Trabajo sometido a consideración del honorable tribunal  
examinador de la Facultad de Desarrollo Rural de la Universidad  
Nacional Agraria para optar al grado de:**

**Master en Ciencias de los Agronegocios**

**Por**

**Lic. Norman Alejandro Raudez Soza**

**Asesor**

**Lic. MSc. Ricardo Araica Zepeda**

**Managua, Nicaragua  
24 de noviembre 2017**

**Formato de aprobación de tribunal examinador y asesores (es)**

Este trabajo de graduación fue evaluado y aprobado por el honorable tribunal examinador designado por la decanatura de la facultad y/o director de sede: \_\_\_\_\_ como requisito parcial para optar al título profesional de:

**MASTER EN CIENCIAS DE LOS AGRONEGOCIOS**

**Miembros del Comité Evaluador:**

\_\_\_\_\_  
**Dr. Elgin Antonio Vivas Viachica**  
**Presidente**

\_\_\_\_\_  
**MSc. Pedro Noel Torrez**  
**Secretario**

\_\_\_\_\_  
**MSc. José Francisco Bravo Martínez**  
**Vocal**

\_\_\_\_\_  
**MSc. Ricardo Araica Zepeda**  
**(Asesor)**

**Sustentante:**

\_\_\_\_\_  
**Lic. Norman Alejandro Raudez Soza**

**Managua, Nicaragua**  
**24 de noviembre 2017**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Sección	Página
ÍNDICE DE TABLAS .....	i
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	iii
SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. OBJETIVOS .....	2
2.1. Objetivo General .....	2
2.2. Objetivos Específicos: .....	2
III. HIPÓTESIS .....	3
IV. JUSTIFICACIÓN .....	4
V. MARCO DE REFERENCIA .....	5
5.1. Conceptos Básicos .....	5
5.2. Descripción .....	7
5.3. Teórico .....	8
VI. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....	16
6.1. Ubicación del Estudio .....	16
6.2. Tipo de Investigación .....	16
6.3. Recolección de Datos .....	17
6.4. Análisis de Datos .....	17
6.5. Materiales y Equipos .....	18
6.6. Variables Evaluadas para el Procesamiento y Análisis .....	18
VII. RESULTADOS .....	21
IX. RECOMENDACIONES .....	34
X. LITERATURA CITADA .....	36
XI. ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>Página</b>
<b>1. Cartera de Crédito Sistema Financiero Nacional (millones de córdobas).....</b>	<b>10</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras</b>	<b>Página</b>
1. Cartera Bruta sobre activos totales (%).....	11
2. Crecimiento Interanual de la Cartera (%) .....	11
3. Colocaciones de crédito en millones de C\$ .....	27
4. Comparativo de Colocaciones de Crédito Millones de C\$ .....	28
5. Colocación de Recursos por Sector Económico en Millones de C\$.....	29
6. Distribución % de la Cartera por Actividad Económica 2011 .....	29
7. Distribución % de la Cartera por Actividad Económica 2012 .....	30
8. Distribución % de la Cartera por Actividad Económica 2013 .....	31

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Página
1. Matriz de consistencia: Matriz Diseño Teórico .....	40
2. Matriz metodología de la investigación .....	41
3. Encuesta a usuario de crédito Banco Lafise bancentro .....	42
4. Rango de Edad y Sexo de los usuarios de crédito.....	43
5. Monto de Crédito Aprobado .....	43
6. Tiempo del desembolso.....	43
7. Rango del Crédito Aprobado .....	44
8. Plazo de los créditos.....	44
9. Percepción del usuario en cuanto a la tasa de Interés Pactada .....	44
10. Percepción de los usuarios en cuanto al plazo de crédito .....	45
11. Planes de inversión financiado.....	45
12. Monto Invertido en Plan de Inversión.....	45
13. Cantidad de clientes por Municipio .....	46
14. Productos Adicionales adquiridos del Banco.....	46
15. Cantidad de Créditos Contratado .....	46
16. Incremento de los Ingresos.....	47
17. Porcentaje en que se incrementaron los ingresos .....	47
18. Porcentaje en que se incrementó la producción .....	47
19. Comportamiento de los activos con el crédito .....	48
20. Activos Adquiridos Producto del Crédito .....	48
21. Cantidad de Activos Muebles .....	49
22. Cantidad de Activos Inmuebles .....	49
23. Otros Activos .....	50
24. Valoración de los Servicios Financieros del Banco.....	50
25. Sugerencias para Mejorar los Servicios Financieros .....	51
26. Rubros Económicos Financiados .....	52
27. Estratificación de los créditos, demandad por actividad económica.....	523

## SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

ALC	América Latina y el Caribe
ANSOFF	Matriz Producto/mercado o Vector de Crecimiento
BANCENTRO	Banco de Crédito Centroamericano
BANEX	Banco del Éxito
BANPRO	Banco de la Producción
BCN	Banco Central de Nicaragua
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
BDF	Banco de Finanzas
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BLB	Banco Lafise Bancentro.
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
FMO	Banco de Desarrollo Empresarial
FNI	Financiera Nicaragüense de Inversión
FOB	Libre a Bordo
FODA	Fortaleza, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.
G-7	Grupo de los Siete
IED	Inversión Extranjera Directa
IEPALA	Instituto de Estudio Políticos para América Latina y África
MIPYME	Micro, Pequeña y Mediana Empresa
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OI	Objetivo de Inflación
OPIC	Corporación de Inversión Privada en el Extranjero
PIB	Producto Interno Bruto
RACCS	Región Autónoma de la Costa Caribe Sur
SFN	Sistema Financiero Nacional
SIBOIF	Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras
SPSS	Acrónimo de <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TC	Tarjeta de Crédito

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el crédito otorgado por Banco Lafise Bancentro Nicaragua, Departamento de Río San Juan, 2011-2013, evaluando los resultados de los créditos en los usuarios y medir la percepción de calidad buena o mala que tienen en cuanto al crédito, así mismo Identificar los sectores económicos donde se ha colocado el financiamiento, el monto colocado y propósito de la inversiones por sector, Cotejar si los créditos están dirigidos a las actividades económicas del departamento y crecimiento de las mismas con relación a los recursos colocados por el Sistema Nacional. Este estudio; es de tipo descriptivo. La recolección de datos se realizó de dos maneras: con la base de datos de los créditos que maneja el BLB y mediante la aplicación de una encuesta, para la recolección de datos de la muestra seleccionada. Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, y como complemento no estadístico Excel. A fin de demostrar la hipótesis: “Los créditos otorgados por BLB, Departamento de Río San Juan, han mejorado las condiciones económicas de los usuarios, están siendo demandados por los sectores económicos que mueven la economía del departamento y los clientes tienen una alta percepción de calidad de los mismos, en cuanto a las condiciones y los tiempos que dura un crédito para aprobarse y desembolsarse.”. Los resultados de la investigación indican que la cartera de crédito de BLB, se colocó en los sector primario y terciario, el 78.8% de los clientes, demandaron créditos en rangos \$ 2,000.00 a los \$ 20,000.00 dólares, los recursos fueron demandados por 12 rubros, siendo el rubro de ganadería el que demandó más monto, seguido de los créditos personales, consumo e hipotecarios, el 77.8% de los usuarios de crédito de BLB, manifestaron que el monto de crédito aprobado, fue igual al solicitado, el 89.9% de los clientes, manifestaron que el plazo de sus créditos aprobado, han sido iguales al plazo que solicitaron, el 94.95% de los usuarios de crédito, calificaron de bueno y muy bueno, los servicios financieros de BLB. La colocación de recursos de BLB, en el Departamento de Río San Juan, durante el periodo de estudio, marcó una tendencia positiva de crecimiento, pasando de un 0.01% en el 2011 a un 0.19% en el 2013, con respecto a la cartera de crédito total colocada por BLB, a nivel nacional, en ese mismo periodo, y con respecto a la masa de crédito total colocados por el Sistema Financiero Regulado a nivel nacional, representó un 0.01% en el 2011 y de un 0.12%, en el año 2013, un 87.9% de los usuarios tuvieron incremento de ingresos entre 10% y un 40%, el 85.9% de usuarios de crédito, manifestaron que sus niveles de producción se incrementaron entre 10% y 50%. Al obtener el crédito de BLB, los recursos fueron, suficientes, adecuados y oportunos, lograron un impacto positivo en el nivel productivo de las unidades económicas y negocios que solicitaron recursos al banco. El 83% de los usuarios de crédito, adquirieron activos, ya sea inmueble, muebles u otros activos, a raíz de mejorar la situación económica de la unidad productiva con el crédito otorgado por BLB. Se recomienda mejorar la colocación de recursos financieros en los usuarios existentes, para reducir el riesgo de mora, adicionar más productos como tarjetas de crédito, seguros de vida, cuentas de ahorro especiales para recibo de remesas y ahorro programado, para incrementar los ingresos por comisiones y servicios colaterales.

Palabras claves: Crédito, Sector económico, rubro, entre otros.

## ABSTRACT

The present research aims to analyze the credit granted by Banco Lafise Bancentro (BLB) Nicaragua, Department of Rio San Juan, 2011-2013, evaluating the results of credits in the users and measuring the perception of good quality or They identify the economic sectors where the financing has been placed, the amount placed and the purpose of the investments by sector, Check if the credits are directed to the economic activities of the department and growth of the same with relation to the resources placed by the National System and by BLB. In addition, the type of research is descriptive, and it was used two ways to collect the information, for example, using the database provided by the BLB and the application of a survey. In order to represent the data analysis, we used the statistical package SPSS, also used as non-statistical complement program as Excel. On the other hand we want to demonstrate the hypothesis that is: "The loans granted by BLB, in the Department of Rio San Juan, are being solicited by the most important economic sectors of the area, which have improved the economic conditions of the users, and exists a high perception of quality by customers". The results of the investigation indicate that the BLB San Carlos credit portfolio is placed in the primary and tertiary sectors, with a 78.8% of the clients requested loans in the range of \$ 2,000.00 to the \$ 20,000.00 dollars, resources were used for 12 financial items, being the cattle industry raising the highest amount, followed by personal loans, consumption and mortgage loans. In the same way, a 77.8% of the customers said that the amount of credit approved was equal to the requested amount, and the 89.9% of the consumers stated that the term of their credits approved it has been equal to the deadline they requested and a 94.95% qualify the customer service on BLB with a positive manner. Above all, the BLB resources in the department of Rio San Juan marked a positive growth, from 0.01% in 2011 to 0.19% in 2013, compared with the grades placed by BLB, at the national level, in the same period. That is the reason why the total credit placed by the Regulated Financial System at the national level, represented 0.01% in 2011 and 0.12% in 2013, with a 87.9% of users with an income increase between 10% and 40%, a 85.9% of credit users mentioned a product level between 10% and 50%. All customers express satisfaction when they obtained the credit of BLB, stating that the resources were sufficient, adequate and timely, moreover they had a positive impact on the economic productivity units and businesses that requested resources from the bank, 83% of the clients acquired assets, and as a result of improving the economic situation granted by BLB. We recommend providing proactive financial solutions in existing customers, with the intention of reducing late fees, and add more products, life insurance, special savings accounts for remittance receipts, scheduled savings, increase commission and collateral services.

Credit, Economic Sector, Red, among others

## I. INTRODUCCIÓN

En Nicaragua, al igual que en otros países, se están implementando diversos modelos para la oferta de crédito a hombres y mujeres productores y productoras del campo. Sin embargo, poco se conoce sobre el manejo de estas instituciones, sus prácticas y resultados. Los proyectos dirigidos a los productores y productoras obedecen a diferentes concepciones en cuanto al rol que éstos deben desempeñar y al tipo de acciones que éstos requieren según sus necesidades.

El propósito que persiguen estas instituciones y los diferentes modelos que desarrollan para lograrlo es, en algún sentido, un tema controversial, ya que enfrentan el gran reto de lograr la sostenibilidad social de sus acciones sin perjudicar la sostenibilidad financiera de la misma.

El presente trabajo de investigación muestra parte de la historia de Banco Lafise Bancentro (BLB), sus antecedentes y trayectoria de sus servicios; así como los resultados y conclusiones obtenidas del estudio titulado: “Análisis del Crédito otorgado por el Banco Lafise Bancentro, Departamento de Río San Juan”, que permite exponer el servicio crediticio proporcionado por el Banco a sus clientes, así como poder evaluar la percepción que tienen los clientes para generar estrategias que puedan mejorar los servicios de crédito.

En este trabajo también se dan a conocer las posibles causas del desempeño que desarrollan los empleados del área de crédito a la hora de brindarle el servicio al cliente, los sectores económicos donde se están colocando los recursos, el propósito para el cual solicita el crédito, también se muestran los hallazgos más relevantes de los elementos del crédito que forman parte de la encuesta, donde se puede ver como los clientes valoran cada elemento y la satisfacción del cliente por el servicio, se abordaron aspectos económicos, productivos e ingresos posteriores al crédito, para saber si este contribuyó a mejorar o desmejorar, para luego proceder con las recomendaciones en las áreas que se está fallando y de esta forma poder mejorar la calidad del producto y servicio que se le ofrece a los clientes o usuarios del Banco, con estas recomendaciones se pretende que los directivos del banco las tome en cuenta y puedan ofrecer un excelente servicio sin ninguna deficiencia y de esta forma el banco estaría ganando nuevos clientes y adquiriendo mejores ganancias, asimismo se estaría destacando al tener lo que la competencia no ofrece.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Analizar el crédito otorgado por Banco Lafise Bancentro, Departamento de Río San Juan, evaluando los resultados en los usuarios y la percepción de calidad que tienen en cuanto al crédito, durante el período 2011-2013.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

- a) Identificar los sectores económicos donde se han colocados los créditos otorgados por Banco Lafise Bancentro, así como sus monto y propósito de las inversiones en cada sector.
- b) Indagar acerca la percepción que tiene los usuarios de crédito de Banco Lafise Bancentro, con respecto a las condiciones de los créditos y los tiempos de respuesta de las áreas involucradas en el proceso.
- c) Informarse sobre recursos colocados en las actividades económicas del departamento y crecimiento de estas con relación a los créditos el Sistema Nacional del Banco Lafise Bancentro.
- d) Valorar el impacto del crédito en la economía de los usuarios.

### **III. HIPÓTESIS**

En correspondencia con estos objetivos se plantea la siguiente hipótesis:

Los créditos otorgados por Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, han dinamizado la economía del departamento, están siendo demandados por los sectores Primario y Terciario y los clientes tienen una alta percepción de calidad de estos, en cuanto a los requisitos para solicitar un crédito y los tiempos que dura un crédito para aprobarse y desembolsarse, no más de 15 días.

#### **IV. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación versó sobre el análisis del crédito otorgado por Banco Lafise Bancentro en el Departamento de Río San Juan, el cual es una sociedad de naturaleza anónima de capital fijo, quien tiene por visión ser el proveedor preeminente de soluciones financieras, reconocido por la calidad e innovación de los productos financieros que oferta en Nicaragua.

El crédito se ha vuelto un producto estratégico y muy interesante para el entorno del mercado, entre las diferentes instituciones bancarias de Nicaragua, les permite generar las utilidades que obtienen al prestar el dinero y pagar intereses a los ahorrantes, y además tener un margen de ganancias para los accionistas, dinamiza los diferentes sectores de la economía, canaliza el efectivo disponible hacia las unidades que necesitan fortalecerse por medio del crédito, generar un beneficio para el solicitante. Le procura apoyo en aquellas actividades que requieran inversión. Esto hace que cada vez, la percepción y expectación de los clientes o usuarios se vuelve más exigente. Lo cual ha llevado a realizar esta investigación con el fin de conocer si las condiciones de los créditos otorgados por el Banco son adecuadas para cada tipo de plan de inversión que solicitan los usuarios, si se están colocando en los sectores económicos que mueven la economía del departamento y si los usuarios han mejorado su economía con el crédito recibido. Retomar una perspectiva más acertada en base a una investigación de campo sobre las exigencias que los clientes demanda del producto, logrando así una mejor orientación a ser una empresa competitiva en la oferta de crédito, fidelizando y satisfaciendo a los clientes o usuarios. Banco Lafise Bancentro tiene la presión de tener un enfoque hacia los cambios innovadores respecto a la mejora del servicio, para poder dar soluciones viables a las exigencias de sus consumidores logrando fidelidad a su marca. Cuando las empresas están en constante evaluación y control del servicio estas logran obtener buenos resultados ya que están a la vanguardia en la toma de decisiones respecto a los cambios drásticos del entorno y las exigencias que se le presentan.

Por lo cual, la presente investigación aborda la importancia de la mejora del servicio financiero brindado por Banco Lafise Bancentro San Carlos, la muestra se determinó de acuerdo a la cantidad de clientes que hacen uso del crédito. El instrumento utilizado fue encuesta para obtener datos de los clientes, ya que quienes reciben los servicios pueden decir si llena sus expectativas o por el contrario mostrar las áreas de oportunidad con las que cuenta Banco Lafise Bancentro.

Toda esta evaluación conllevó a darse cuenta de las necesidades del cliente y también de darle respuesta a las observaciones que realicen al servicio de crédito y los otros servicios del banco que puedan ofrecerse.

## V. MARCO DE REFERENCIA

### 5.1. Conceptos Básicos

#### **Banco**

Un banco es una institución de tipo financiero que por un lado administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y por el otro lado utiliza este para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés y que es una las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas. (Tomado de <http://www.definicionabc.com/economia/banco.php>).

#### **Crédito**

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. (Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>).

#### **Servicio**

Un servicio es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta una transferencia de su propiedad (Payne, 1996, p. 6). Debido a que la forma de obtenerlo es a través de la interacción que se da entre cliente y empleado, esto crea una impresión de calidad en el servicio. (Tomado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/mk/munoz\\_m\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mk/munoz_m_m/capitulo2.pdf)).

#### **Calidad en el Servicio**

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>).

#### **Servicio al Cliente**

Es lo que en la actualidad las empresas buscan destacar entre su competencia, mostrando un mayor valor para el cliente, tomando de esta forma al servicio al cliente como un apoyo para

el desempeño de los productos que la empresa ofrece al consumidor. (Tomado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/munoz\\_m\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo2.pdf)).

### **Satisfacción de Clientes**

Es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas. (Tomado de <http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/>).

### **Sectores Económicos**

Los sectores económicos son la división de la actividad económica de un Estado o territorio en los sectores primario, secundario, terciario y cuaternario. (Tomado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Sector\\_econ%C3%B3mico#cite\\_note-1](https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_econ%C3%B3mico#cite_note-1)).

#### **Sector primario o agropecuario**

El sector primario está formado por las actividades económicas relacionadas con la recolección o extracción y transformación de los recursos naturales con poca o ninguna manipulación. Las principales actividades del sector primario son la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la apicultura, la acuicultura, la caza, la pesca, explotación forestal y la minería. Usualmente, los productos primarios son utilizados como materia prima en las producciones industriales. (Tomado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Sector\\_primario](https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_primario)).

#### **Sector secundario o industrial**

El sector secundario (a veces llamado simplídicamente sector industrial) es el sector de la economía que transforma la materia prima, que es extraída o producida por el sector primario en productos de consumo, o en bienes de equipo. (Tomado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Sector\\_secundario](https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_secundario)).

#### **Sector terciario o de servicios**

El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo. (Tomado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Sector\\_terciario](https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_terciario)).

## 5.2. Descripción

El 2 de diciembre de 1991, abrió sus puertas el Banco de Crédito Centroamericano (Bancentro). La nueva Visión de Bancentro, es de una banca privada ágil, orientada a la satisfacción de sus clientes y proyectada a un mercado regional.

Bancentro se ha destacado desde su inicio por ser el banco que ha marcado el camino de la innovación en tecnología y servicios, siendo el primero y único que contaba con una flota de bancos móviles, una red de comunicación satelital, la interconexión de servicios de pago para todas las aduanas del país y los servicios de cuentas corrientes y ahorros en euros. Fue la primera institución bancaria en colocar cajeros automáticos, en ofrecer consulta de cuentas por medio de Internet y de teléfono, en brindarles a sus clientes Tarjetas de Débito y en realizar todas sus operaciones internacionales por medio de la red mundial de comunicación bancaria SWIFT<sup>1</sup>.

Rápidamente, se ha convertido en líder en la prestación de servicios financieros. Destacándose por la calidad de la atención al cliente, por la innovación constante en los productos, por un amplio portafolio de productos y servicios, por una amplia cobertura geográfica, por la segura, eficaz y conveniente plataforma tecnológica, y por un alto nivel de responsabilidad social empresarial. Los servicios y productos van dirigidos a todos los sectores: personas naturales, microempresarios, pequeñas y medianas empresas, exportadores, productores, comerciantes y corporaciones internacionales.

Adicionalmente, Bancentro fue el primer banco del Sistema Financiero Nacional en recibir la Calificación A otorgada por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). La solidez de Bancentro es reconocida por los bancos corresponsales y por organismos internacionales como el BID, BCIE, FMO, OPIC y FNI.

El 24 de junio del 2010, cambió de razón social para convertirse en el Banco Lafise Bancentro. Este banco cuenta con la mayor eficiencia operativa en procesos internos; altos niveles de rentabilidad, una mejor calidad de la cartera, bajos índices de morosidad, altos niveles de liquidez, (Lafise, Reseña de Bancentro). (Tomado de <http://prueba.bancanetregional.com/Bancos/Nicaragua.html>).

Impulsa el desarrollo y el progreso de Nicaragua. Contribuye al bienestar social va más allá de la prestación de servicios de calidad mundial. Aporta al desarrollo económico de Nicaragua con el Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Hasta agosto de 2013 el

---

<sup>1</sup> **SWIFT** (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) es una cooperativa de bancos creada en 1973 que garantiza la seguridad de las transacciones financieras. **SWIFT Net** es una red privada mundial de comunicación bancaria creada por los bancos y gestionada por SWIFT.

Banco Lafise Bancentro había destinado el 14.60% de su cartera de crédito total al sector agrícola, y el 4.91% al sector ganadero.

Inició sus operaciones en el Departamento de Río San Juan, con la apertura de la Ventanilla en San Carlos en Diciembre del 2011, colocando financiamiento en los sectores más importantes de la economía del Departamento, como es la Ganadería, Comercio, Turismo, Consumo, con una cartera de crédito de C\$ 100.46 millones de córdobas, compitiendo por la colocación de recursos con Banpro, Banco Produzcamos, Caja Rural Nacional, Prodesa, FDL y Fundeser, pero diferenciándose de estas instituciones por la gama de productos y servicios adicionales que ofrece a sus clientes.

### **5.3. Teórico**

#### **Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y lealtad hacia la entidad.**

Flores.; Miguel, J.A. y Vanduciel, L. (2007) comentan que: La calidad del servicio es un concepto amplio y difícil de definir porque en diferentes circunstancias significa cosas distintas (Alen, M.E.; Rodríguez, L.; 2004) una de las definiciones más aceptada y utilizada es la que sugieren Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Ellos sostienen que la calidad percibida es la amplitud de la discrepancia o la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes (servicio esperado) y sus percepciones (servicio percibido). En los últimos tiempos la percepción que los clientes tienen acerca de la calidad de un producto o servicio se ha vuelto más crítica (Gayathri et al., 2005, p. 123) lo cual ha vuelto que las entidades bancarias sean impulsadas a un cambio innovador, mejorando la tecnología las cuales son importantes en la calidad de los servicios, ya que es lo que los caracteriza, por sufrir cambios constantes en su entorno. Esto encamina a las entidades bancarias adaptarse a los cambios drásticos que lo pueden hacer más competitivos, logrando así un mayor crecimiento en el mercado que se desenvuelve y ganar mayor eficiencia.

#### **El Banco como Agente Intermediario de los Créditos**

Los bancos desempeñan un papel crucial en la determinación de los niveles de vida de las economías modernas. Tienen la capacidad de recoger una parte muy importante del ahorro de la sociedad y distribuirlo entre las empresas y las familias que demandan fondos prestables para financiar sus actividades económicas. Mediante este proceso, el sector bancario puede mejorar la trayectoria del crecimiento económico, sobre todo en países que no cuentan con fuentes alternativas de financiación como son los mercados de capitales desarrollados.

Asimismo, los bancos al conceder préstamos afrontan lo que se conoce como riesgo crediticio (el riesgo de que no se recupere el crédito), riesgo de liquidez (vinculado a las diferencias de vencimientos entre los pasivos, que son más a corto plazo, y los activos, que suelen ser créditos a más de un año), riesgo de tipos de interés y otros riesgos que surgen del mercado como los riesgos relacionados con la fluctuación del tipo de cambio. La combinación de estos riesgos imprime una fragilidad inherente a la actividad bancaria, que se ve exacerbada por desequilibrios macroeconómicos globales.

### **Evolución de los Sistemas Bancarios en América Latina**

Según Bank for International Settlements -Departamento Monetario y Económico-, Febrero (2007), en los últimos años, los sectores bancarios de numerosos países de América Latina y el Caribe (ALC) han experimentado una rápida transformación estructural, un factor importante ha sido su deseo de mejorar la eficiencia y capacidad de reacción de sus sistemas financieros a través de la desregulación, el desarrollo de mercados de capitales locales, la privatización de entidades financieras de propiedad estatal y el fomento de la participación de la banca extranjera. Otro determinante ha sido el proceso de consolidación, integración financiera regional e innovación financiera en general que ha estado dirigido por el mercado. Como resultado de esta evolución, las fuerzas del mercado han pasado a ocupar un lugar más destacado en la asignación del crédito y la estructura subyacente a los sistemas financieros ha experimentado a menudo una transformación sustancial.

### **Evolución del Sistema Financiero en Nicaragua**

Según Ansorena, Claudio (2007) la evolución del sector bancario permite identificar cuatro períodos desde 1980:

- a) Período de banca nacionalizada (1980-1990). Este período fue caracterizado por una banca estatizada orientada a financiar la estrategia del gobierno sandinista, con una economía centralizada donde el sector bancario subvencionaba el desarrollo de sectores estratégicos del gobierno.
- b) Período de apertura y crecimiento de la banca privada (1990-2000). La apertura de la economía tanto política como económica restablecieron una economía de mercado con medidas de liberalización económica, dando lugar a la emergencia de una dinámica banca privada y la desaparición de la banca estatal. Este abrupto crecimiento y la falta de una regulación apropiada produjo al final de este período una crisis masiva, con seis bancos (cinco privados y uno estatal) quebrados.
- c) Período de crisis bancaria (2000-2002). La crisis de varios bancos comenzó algunos años antes con el cierre de algunos bancos pequeños, pero no fue sino con la intervención de

uno de los bancos más grandes que se produjo una crisis de dimensión sistémica que amenazó a todo el sector bancario y llevó a una intervención directa por parte del gobierno, específicamente del Banco Central de Nicaragua (BCN), para estabilizar y solventar la situación del sector bancario.

- d) Período de consolidación y concentración bancaria (2002-2005). Después de la crisis y la intervención por parte del gobierno, se produjeron varias compras de los activos de los bancos quebrados por los bancos más fuertes que sobrevivieron mediante un proceso de liquidación de estos que llevó a cabo la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF). Esto condujo a un proceso de consolidación y concentración del sector bancario, que a fines de 2006 contaba con seis bancos que controlan el 95% del crédito nacional.

Según el Banco Central de Nicaragua (BCN): Informe anual 2011, al cierre de 2011 el sistema bancario nacional estaba conformado por seis bancos comerciales (Banco Lafise Bancentro, Procredit, Banpro, Banco de Finanzas, Banco de América Central, City Bank), un banco de fomento (Banco Produzcamos), tres sociedades financieras (incluyendo a FINCA Nicaragua, la cual recibió autorización de la SIBOIF en abril 2011 para operar como financiera regulada), 5 oficinas de representación de bancos internacionales y un banco en liquidación (BANEX). Ver Tabla 1.

**Tabla 1. Cartera de Crédito Sistema Financiero Nacional (millones de córdobas).**

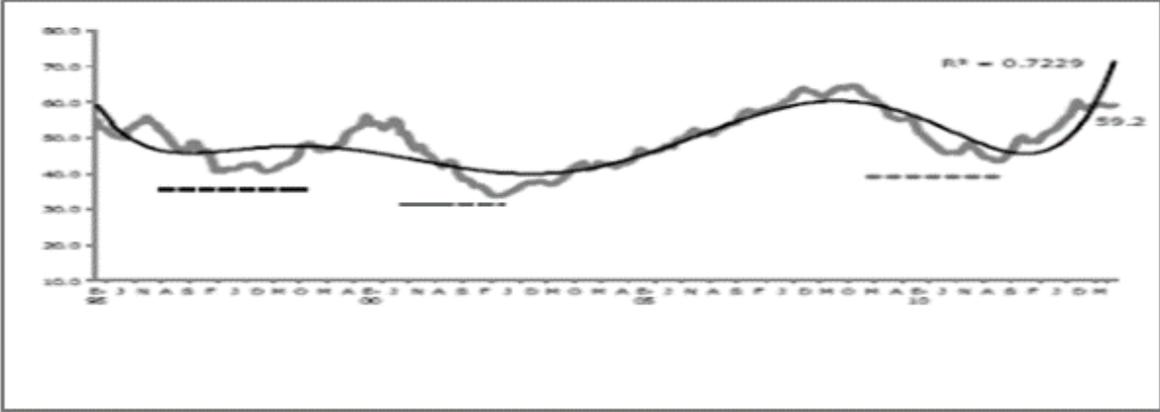
<b>Bancos y Financieras</b>	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Año 2013</b>
Banpro	12,624.50	16,812.03	21,046.81
Banco Lafise Bancentro	13,392.60	18,179.35	22,407.14
BAC	14,159.20	17,654.86	21,527.10
BDF	6,084.70	7,853.84	9,585.08
Citibank	3,075.60	3,926.93	4,349.77
Procredit	1,821.00	2,116.31	2,177.53
Fama	484.50	618.41	777.75
Finca	0.00	276.17	486.91
<b>Total SFN</b>	<b>51,642.10</b>	<b>67,437.90</b>	<b>82,358.09</b>

Fuente: Propia, construida con datos de BCN

### **Evolución del crédito en Nicaragua**

Según el Banco Central de Nicaragua (BCN, 2003), la industria bancaria nicaragüense se caracteriza por tener elevados niveles de cartera crediticia que rondan el 50 por ciento respecto al total de activos. De acuerdo con los datos observados desde 1995, la cartera bruta alcanzó un crecimiento interanual máximo de 68.1 por ciento en marzo de 1998,

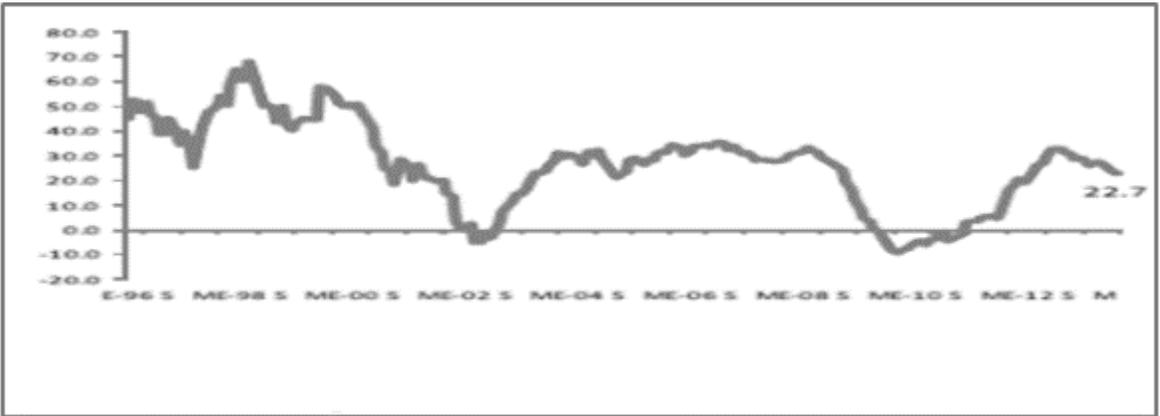
contrayéndose hasta 5 por ciento en marzo de 2002, producto de la crisis bancaria iniciada en 2001. Ver Figura 1.



**Figura 1. Cartera Bruta sobre activos totales (%)**

Fuente: SIBOIF y BCN

Luego de este episodio de crisis, la cartera de crédito creció en promedio 27.6 por ciento anual, hasta la reciente crisis financiera mundial. Así, se observó una contracción interanual durante 5 cuatrimestres consecutivos, desde mayo de 2009 hasta noviembre de 2010, que en promedio alcanzó el 4.7 por ciento. Ver Figura 2.



**Figura 2. Crecimiento Interanual de la Cartera (%)**

Fuente: SIBOIF y BCN

Como resultado de la crisis económica internacional, desde mediados de 2008, la economía nicaragüense empezó a contraerse; esto provocó un marcado deterioro de los indicadores de calidad de la cartera, que pusieron en evidencia la dimensión de los riesgos que asumió la banca durante la fase expansiva del ciclo económico, previo al estallido de la burbuja.

A partir de diciembre de 2010, el crédito comenzó a registrar un crecimiento sostenido, que en promedio alcanza el 20.4%. Los niveles actuales son similares a los observados previos a la crisis de 2008-2009. Lo anterior ha permitido un aumento en el apalancamiento de la economía que pasó de 26.1% en 2009 a 27.7% en 2012. La materialización de los riesgos asumidos en el periodo precrisis conllevó a un aumento significativo de las pérdidas en concepto de gastos netos por estimación preventiva para riesgo de crédito, el cual alcanzó niveles superiores al 43% respecto al margen financiero bruto. Este nivel fue experimentando reducciones importantes hasta ubicarse en 5.5% en agosto de 2013, producto del ajuste al que se sometió el sistema debido a la nueva norma sobre gestión de riesgo de crédito, aprobada a finales de 2008.

Por sector económico, los créditos que se deterioraron con mayor rapidez, como consecuencia de la crisis de 2008-2009 fueron: el ganadero, personales, tarjeta de crédito e hipotecario. En consecuencia, fueron los tres primeros los que sufrieron un mayor ajuste, contrayéndose a tasas superiores al 30%, en 2009 y 2010.

El crecimiento económico sostenido de Nicaragua, después de la reciente crisis financiera internacional, ha contribuido fuertemente a la expansión de la cartera crediticia, la cual ha reportado tasas de crecimiento que en promedio han sido superiores al 27% desde enero de 2012 hasta agosto 2013. Los factores que han contribuido al incremento en el crédito son los que giran en torno al favorable clima macroeconómico que ha tenido Nicaragua, en el cual se ha observado un incremento sostenido en las remesas, exportaciones e inversión extranjera directa; lo anterior ha permitido que el PIB haya crecido a tasas superiores al 5% anual en 2011 y 2012.

Posterior a la crisis de 2008-2009, también se ha observado una mejora en los indicadores de calidad de la cartera, que ha permitido disminuir la cartera vencida de 3.2% en 2009, a 1.4% en agosto de 2013. Durante los dos últimos años, producto de un reacomodamiento de la cartera, después de las medidas precautorias tomadas por los bancos como reacción a la crisis financiera internacional, se ha observado una tendencia creciente sostenida y una clara recomposición de la cartera, reflejándose un incremento en los sectores productivos, desplazando de esta manera la alta participación del crédito de consumo observado en años anteriores respecto al total de crédito; no obstante, se ha observado un mayor dinamismo del sector hogares, provocado por la recuperación en la confianza del sistema en los prestatarios de este sector. Producto de las medidas asumidas por los bancos, la calidad de la cartera de créditos experimentó mejoras sustanciales y desde 2011 continúa la tendencia robusta de disminución. No obstante, los indicadores de cartera en riesgo sobre cartera bruta y cartera vencida sobre cartera bruta están estabilizándose. Además, se ha observado una clara ventaja de la calificación de cartera de menor riesgo (“A”) la que ha absorbido la disminución de las calificaciones de mayor riesgo (“B”, “C”, “D” y “E”).

## **Investigaciones sobre Temas relacionados al Trabajo de Investigación**

### **Microcrédito y su impacto: Un Acercamiento con datos chilenos**

Utilizando una muestra de microempresas chilenas con acceso al crédito, correspondiente a más de un 50% del universo de microempresas que accedieron al sistema financiero formal durante dicho período, y la metodología de Diferencias en Diferencias Machine (pariamiento), se evaluó el impacto del tratamiento sobre las ventas, empleo y formalidad de las microempresas. Los resultados muestran que aquellas microempresas que presentan un uso intensivo del crédito obtienen efectos deseables sobre el desempeño de sus firmas versus empresas de tamaño micro que, a pesar de acceder al sistema financiero, eligen alternativas de financiamiento diferentes.

Por otro lado, los impactos encontrados significativos debiesen ser interpretados como incrementales, ya que su magnitud sería mayor en caso de realizar un paralelo entre las empresas evaluadas y aquellas que no acceden al sistema financiero. Finalmente, es posible señalar que los resultados positivos en términos del uso intensivo del crédito encontrados en la presente investigación, pueden ser asociados a incrementos en el bienestar de las familias asociadas a estas microempresas, en la medida que mayores ventas reflejen mayores ingresos para los microempresarios; más trabajadores reflejen más familias con integrantes empleados; y una mayor formalización se traduzca en más familias accediendo a beneficios del sector formal, entre los cuales se pueden mencionar previsión en salud, jubilación, seguro de desempleo, y mayores ingresos del Estado redistribuidos entre más familias.

### **Análisis Estratégico del Crédito Personal en Banco de Finanzas, Nicaragua**

El análisis del entorno con relación a la tendencia del mercado, las diversas estrategias implementadas por los competidores, el comportamiento del consumidor final ante el desarrollo y mejoramiento del servicio, son factores influyentes en el análisis integral de la industria bancaria. La interpretación del estudio de las cinco fuerzas competitivas de Porter, nos permite concluir que la amenaza de nuevos ingresos es media-baja fundamentalmente por los altos requisitos de capital, la rivalidad en la industria es alta ya que las empresas compiten en igualdad de condiciones, el poder negociador de los proveedores es medio ya que tienen capacidad de negociar a su favor, el poder negociador de los compradores es bajo ya que estos no tienen capacidad negociadora y la amenaza de productos sustitutos es baja, esto debido que el dinero es un producto que no se puede sustituir fácilmente.

En el análisis interno mediante la aplicación de herramientas de análisis estratégico tales como la Matriz de Boston Consulting Group<sup>2</sup> y la parrilla de Ansoff<sup>3</sup> se logró determinar que el producto crédito de consumo está ubicado en el cuadrante conocido como Vaca Lechera lo que significa que es un producto generador de ingresos significativos para la empresa, la industria del producto se encuentra en etapa de madurez con tasas de crecimiento bajas. Por eso, se recomienda la estrategia de penetración de mercado con estrategia de alta segmentación.

Por tanto, concluyó que la rentabilidad en la industria es alta y la mayor proporción de la rentabilidad queda en manos de la Industria, en el mercado del crédito de consumo Banco de Finanzas ocupa un segundo lugar, que es una posición privilegiada en el estudio del análisis interno mediante la matriz FODA<sup>4</sup> se decidió recomendar la estrategia de penetración de mercado para mediante el aprovechamiento de las Fortalezas- Oportunidades, siguiendo la implementación de una mejora en el proceso actual que permita disminuir los tiempos de respuestas para aprovechar las economías de escala.

### **Evaluación de la Calidad del Servicio Proporcionado por Banco Promerica**

Con el estudio realizado puede concluirse que la calidad del servicio de Banco Promerica según las 5 dimensiones del método SERVQUAL<sup>5</sup> que hemos desarrollado refleja, en cuanto a confiabilidad que los clientes y usuarios del banco no están completamente satisfechos de la forma en que el banco muestra sincero interés por solucionar sus problemas financieros, así mismo, se establece que los procedimientos no son tan confiables, ya que según entrevista con algunos clientes presentaron inconformidad respecto al servicio brindado, debido a la falta de información interna y externa en la financiera; esto limita la comunicación y atención tanto con el cliente interno como externo. En cuanto a la responsabilidad, la mayor fortaleza es la conveniencia de horarios, el servicio se desarrolla en horarios flexibles para poder

---

<sup>2</sup> La Matriz BCG consiste en realizar un análisis estratégico del portafolio de la empresa en base a dos factores, la tasa de crecimiento de mercado y la participación de mercado. La matriz está compuesta esencialmente de cuatro cuadrantes, los que a su vez poseen diferentes estrategias a desarrollar. Cada uno de estos cuadrantes esta simbolizado por una caricatura (producto interrogante, estrella, vaca lechera y perro).

<sup>3</sup> La Matriz de Ansoff (Matriz Producto/Mercado o Vector de Crecimiento) muestra cuatro opciones de crecimiento para las empresas formadas al confrontar los productos/servicios existentes y los nuevos con los mercados existentes y los nuevos.

<sup>4</sup> El FODA proviene de las siglas en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats); o sea, Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

<sup>5</sup> SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario que utiliza está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido.

realizar cualquier tipo de transacción, tanto personal de empresas privadas, así como públicos.

Con respecto a la seguridad se aprecia el buen comportamiento y cortesía que muestran los empleados, refleja también que los clientes y usuarios se sienten seguros de realizar sus transacciones o adquirir un servicio. En cuanto a la empatía, los resultados reflejan que los clientes y usuarios se sienten cómodos de obtener una atención personalizada, esto hace que ellos se sientan importantes. En la dimensión de bienes y tangibles, los datos reflejan que las agencias son confortables y cuentan con la papelería adecuada que logra identificar a la empresa. Es notable que la calidad de servicio al cliente que ha venido desarrollando el Banco Promerica y la experiencia con la que ha venido evolucionando hace que hoy en día se destaque de una manera excelente ante otras instituciones bancarias, su fortaleza e innovación: la flexibilidad y conveniencia de sus horarios. En conclusión, se debe de tener un mejor control de calidad del servicio que se le entrega al cliente y el Banco Promerica debe de evaluar mensualmente a sus empleados para ver si están entregando el servicio como se debe y si los clientes están satisfechos con el servicio que se les brinda.

### **El Impacto del Crédito Financiero en las Personas Naturales y Jurídicas del Sistema Financiero Peruano del periodo 2000 – 2008**

En el Perú el impacto del crédito financiero para las empresas corporativos ha sido beneficiosa por el bajo costo del financiamiento con una tasa de interés apenas del 10% anual en moneda nacional, mientras que para el sector de la microempresa la tasa promedio es 45.6% y para créditos de consumo el interés es 46.6% en moneda nacional. Para la Microempresa el impacto siempre ha sido negativo por las elevadas tasas de interés, esto se agrava aún más cuando se considera gastos y comisiones, el costo del dinero se vuelve carísimo y prohibitivo para la microempresa.

Según los datos de la encuesta aplicada a los usuarios, el 58% opina que el sistema financiero peruano es un agente usurario al cobrar altas tasas de interés, asimismo el 70% opina que es usurario al pagar bajas tasas de interés por los depósitos de ahorro. Información que se valida con los datos estadísticos, a través de la prueba Fisher<sup>6</sup> se explican en un 84.91% que las utilidades de los bancos se deben a la excesiva tasa de interés cobrada. En términos globales el modelo estadístico empleado es relevante y las variables utilizadas repercuten significativamente en el costo del dinero.

---

<sup>6</sup> En estadística se denomina **prueba F** de Snedecor a cualquier prueba en la que el estadístico utilizado sigue una distribución F si la hipótesis nula no puede ser rechazada. El nombre fue acuñado en honor a Ronald Fisher.

## VI. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

### 6.1. Ubicación del Estudio

El presente estudio se realizó en el Municipio de San Carlos, Río San Juan (RSJ), Nicaragua el cual presenta las siguientes características:

Localización Geográfica: La Ciudad de San Carlos se ubica a unos 300 kilómetros al sureste de Managua, justo donde termina el Lago de Nicaragua y comienza el río San Juan.

Extensión Territorial: ocupa una extensión de 1.462 km<sup>2</sup> el Departamento de RSJ.

Las coordenadas geográficas de la Ciudad de San Carlos son:

Longitud Norte..... 11° 07'

Latitud Oeste.....84°46'

Al Norte: Con el municipio de San Miguelito y el municipio de Nueva Guinea (RACCS). Al Sur: Con el límite internacional de la República de Costa Rica. Al Este: Con el municipio de El Castillo. Al Oeste: Con el Lago de Nicaragua (Cocibolca) y el municipio de Cárdenas (Dpto. de Rivas), el archipiélago de Solentiname.

Clima: monzónico tropical, con una temperatura promedio que oscila entre los 25° y 26° centígrados.

Altitud sobre el nivel del mar: 39 metros.

### 6.2. Tipo de Investigación

Este estudio es **no experimental ex-posfacto**, dado que no se manipularán las variables; y de **tipo descriptivo**, porque se pretende conocer el aspecto económico, los sectores donde se ha colocado, y la percepción de los usuarios del crédito otorgado por Banco Lafise Bancentro en el Departamento de Río San Juan, midiendo de esta manera la calidad de este en la zona.

Bancos como BDF (Banco de Finanzas) y Banpro (Banco de la Producción), han realizado trabajos relacionados, para saber si el producto que ofertan es aceptado por sus clientes, estudio como:

1. Análisis Estratégico del Crédito Personal en Banco de Finanzas.

2. Análisis Estratégico del Crédito Hipotecario en Banco de Finanzas.
3. Evaluación de la Calidad del Servicio Proporcionado por Banco Promerica

### 6.3. Recolección de Datos

La recolección de datos se hizo de dos maneras: con la base de datos de los créditos que maneja Banco Lafise Bancentro y mediante la aplicación de una encuesta, para la recolección de datos en la muestra a seleccionar.

### 6.4. Análisis de Datos

Se utiliza exclusivamente el paquete estadístico SPSS para el procesamiento de los datos, también se utilizó como complemento no estadístico EXCEL, sobre todo para la elaboración de gráficas que se utilizaron para representar los resultados.

Para calcular el tamaño de la muestra finita se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

n=?

N= 133

Z=1.96

$\sigma$  =

e=0.05

$$n = \frac{(133) (0.5)^2 (1.96)^2}{(0.05^2) (133-1) + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(133) (0.25) (3.84)}{(0.0025) (132) + (0.25) (3.84)}$$

$$n = \frac{126.72}{0.3275+0.96}$$

$$n = 127.68 / 1.29 = 99$$

Usuarios de crédito del banco a encuestar

## 6.5. Materiales y Equipos

- Base de datos.
- Computadora
- Teléfono
- Papel
- Impresora
- Aplicación de encuesta
- Paquete estadístico de SPSS
- Excel
- Plataforma de Internet

## 6.6. Variables Evaluadas para el Procesamiento y Análisis

Analizar el crédito otorgado por el Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan. Variables:

- Género: Masculino, Femenino
  
- Edad:
  - 20 – 29 años
  - 30 – 39 años
  - 40 – 49 años
  - 50 – 59 años
  - 60 – 69 años
  - 70 – 79 años

- Municipio:
  - El Almendro
  - El Castillo
  - Morrito
  - San Carlos
  - San Miguelito
  - San Juan del Norte
  
- Actividad Económica:
  - Tarjeta de crédito
  - Comercial
  - Personal
  - Hipotecario
  - Consumo
  - Ganadero
  - Servicio
  - Transporte
  
- Rango de los créditos:
  - 10,001.00 - 20,000.00
  - 20001.00 - 30,000.00
  - 30,001.00 - 40,000.00
  - 40,001.00 - 50,000.00
  
- Monto del Crédito aprobado:
  - Igual al solicitado
  - Menor al solicitado
  
- Duración del Desembolso:
  - Ocho días
  - Diez días
  - Quince días.
  
- Plazo del crédito:
  - Igual al solicitado
  - Menor al solicitado
  - Mayor al solicitado
  
- Tasa de interés la considera:
  - Baja, entre 7% - 12%
  - Alta, entre el 13% - 20%
  - Acorde a la actividad económica para la que prestó

- Cómo considera el plazo:
  - Corto plazo
  - Mediano plazo
  - Largo plazo
  - Acorde al propósito para el que solicitó
  
- El Crédito Otorgado, contribuyó a incrementar sus Ingresos:
  - Si
  - No
  
- Con el crédito sus activos:
  - Se incrementaron
  - Se mantienen Igual
  - Disminuyeron

Se determinó una serie de variables que permitieron cuantificar la cantidad de recursos colocados, sectores económicos atendidos, pertinencia del crédito en relación a la solicitud realizada por el solicitante, su retribución económica en el solicitante, volúmenes de venta, incremento de la producción de bienes y servicios, incremento del consumo. (Anexos 1, 2 y 3).

## **VII. RESULTADOS**

### **7.1. Aspectos Crediticios: Rango de edad y sexo de los usuarios de crédito**

Los 99 usuarios de crédito de BLB encuestados, se encuentran dentro de las edades de 20 a 79 años, un 34% de estos clientes, tiene edad entre los 30 y 39 años, este segmento lo forman 26 hombres y 8 mujeres, luego hay un 26% de los clientes, que tienen edad entre los 50 y 59 años, formados por 17 hombres y 9 mujeres, luego hay un 20% de los usuarios en la edad de 40 a 49 años, compuesto por 13 hombres y 7 mujeres. Los datos reflejan usuarios de crédito en todos los segmentos de edad que desarrollan una actividad económica como propietario o que laboran para un tercero. (Anexo 4).

### **7.2. Monto del Crédito Aprobado**

En cuanto al monto de los créditos que solicitaron los usuarios encuestado, el 77.8%, equivalente a 77 usuarios, manifestaron que el crédito aprobado por el banco fue igual al que solicitaron y un 22.2%, equivalente a 22 usuarios, expresaron que el crédito que se le aprobó fue menor al solicitado, al validarla con la fuente primaria (analista de crédito), éste manifestó que esta percepción se tiene cuando el cliente solicita un monto de crédito que no tiene capacidad para el pago de las cuotas, orientándole al cliente que revise su plan de inversión y lo adecue al monto que pueden pagar. (Anexo 5).

### **7.3. Duración del Desembolso**

El 63.6%, de los usuarios de crédito encuestados, manifestaron que el desembolso se demoró 8 días y un 8.1%, equivalente a 8 clientes, su desembolso les duró 10 días, con estos datos podemos deducir que los desembolsos están entre los 8 y 10 días, logrando de esta manera estar dentro de los tiempos promedio que la política de crédito de BLB, define. Esta política establece que un crédito no deberá de exceder los 8 días una vez que se tiene lista toda la información requerida para el análisis y resolución de la solicitud. (Anexo 6).

### **7.4. Rango de los Créditos Aprobado**

Un 50.5% de los encuestados les aprobaron crédito entre \$ 2,000.00 y \$ 10,000.00 dólares, seguido de un 28% entre los rangos de \$ 10,001.00 a \$ 20,000.00 dólares, de manera acumulada podemos decir que un 78.8% de los clientes, equivalente a 78 clientes, les aprobaron créditos que van desde los \$ 2,000.00 a los \$ 20,000.00 dólares, luego un 12% de los usuarios, equivalente 12 clientes, les aprobaron créditos entre los \$ 30,001.00 a los \$ 40,000.00, esta información, nos dice que los clientes del banco, son personas cautelosas en sus planes de inversión, por otro lado podemos inferir que las personas están educadas en temas de financiamiento, dado que son prudentes al solicitar recursos al banco. (Anexo 7).

### **7.5. Plazo de los Créditos**

El 89.9% de los clientes encuestados, manifestaron que el plazo de sus créditos aprobados, han sido iguales al plazo que solicitaron, solamente un 7.1%, equivalente a 7 clientes, manifestaron que el plazo que les dio el banco ha sido menor al plazo que ellos habían pedido en su solicitud de crédito. (Anexo 8).

### **7.6. Percepción de los Usuarios en Cuanto a la Tasa de Interés Pactada**

El 57.6% de los usuarios encuestados consideraron que la tasa de interés está acorde al propósito para el que solicitaron, esto equivale a 57 clientes, un 7.1% manifestaron que consideran la tasa de interés baja para el tipo de financiamiento que obtuvieron del banco, esto equivale a 7 clientes, solamente el 35.4% de los clientes manifiestan que la tasa de interés cobrada por el banco fue alta. La tasa de interés que cobró el banco, van desde los 8% a un 20% anual sobre saldo, el rubro vehículo tiene tasa de interés entre 7% - 9.50%, préstamo de casa y remodelación de vivienda tiene tasa de interés entre 9.5% - 14%, crédito personal entre 12% - 20%, créditos ganaderos tasas entre 9.5% - 12%, (Anexo 9).

### **7.7. Percepción de los Usuarios en cuanto al Plazo del Crédito**

El 59.6% de los usuarios encuestados, consideran que el plazo contratado está acorde al propósito para el que solicitaron el crédito, otro 29.3% de los usuarios consideran que el plazo de su crédito contratado es de largo plazo, de manera consolidada el 88.9% de los usuarios han manifestado que el plazo contratado de sus créditos es de largo plazo y acorde al propósito de su plan de inversión. La política de crédito de BLB considera plazos que van desde los 2 años a los 20 años, la mayoría de los usuarios de la cartera de crédito, han solicitado plazos de 5, 7, 10, 12 años, y los usuarios con créditos de construcción para el rubro turismo, tiene plazo de 15 a 20 años. (Anexo 10).

### **7.8. Planes de Inversiones Financiados por BLB**

El 76.8% de los clientes encuestados concentraron la cartera en 4 rubros o actividades económicas, 33.3% = 33 clientes solicitaron financiamiento para compra de vehículo, 17.2% = 33 clientes solicitaron financiamiento comercial, 15.2% = 15 clientes solicitaron financiamientos personales, 11.1%, de los clientes han solicitado financiamiento para construcción y compra de viviendas. (Anexo 11).

### **7.9. Monto invertido en el Plan de Inversión Solicitado**

El 96% de los usuarios encuestados, manifestaron que el financiamiento otorgado por BLB, lo utilizaron para el propósito o plan de inversión presentado al banco, lo que podemos

deducir que los usuarios demuestran educación financiera y responsabilidad, no hay desviación de prenda. (Anexo 12).

### **7.10. Cantidad de Clientes atendidos por BLB, por Municipio**

La cartera de crédito, colocada por BLB, en el Departamento de Río San Juan, está concentrada en 5 municipios de los 6 que conforman el departamento, siendo el municipio de San Carlos el que ha demandado más recursos, con el 70.7% de los clientes, seguidos del municipio de San Miguel con el 17.2% de los clientes de la cartera de crédito, estos dos municipios tiene concentrado el 87.9% del total de clientes usuarios de crédito, estos es debido a que estos municipios son los que tienen más desarrollo económico, en cuanto a comercio, servicios, consumo, ganadería. (Anexo 13).

### **7.11. Servicios Adicionales que tienen con el Banco**

El 77.8% de los usuarios encuestados manifestaron que además del crédito tienen otro producto, que va: desde una tarjeta de crédito, un certificado a plazo, una cuenta de ahorro, seguros, bancanet, mesa de cambio, transferencias locales; regionales; internacionales, remesa, pago de servicios básicos, etc. Si miramos esta información desagregada tenemos que el 38.4% de los usuarios tienen dos productos adicionales al crédito, un 20.2% cuenta con tres productos y un 19.2%, adquirieron más de tres productos, esto indica que el portafolio de productos y servicios que Banco Lafise Bancentro, satisface las necesidades de los clientes, son prácticos, conocidos y tienen beneficios en cuanto a reducción de tiempos de espera. (Anexo 14).

### **7.12. Número de Créditos Contratados**

El 64.7% de los usuarios encuestados, manifestaron que han solicitado más de un crédito, las condiciones bajas las cuales han contratado estos recursos satisfacen las expectativas de los usuarios, les permite realizar sus inversiones y les deja utilidad que pueden invertir nuevamente en sus unidades económica. De manera desagregada encontramos que el 25.3% de los usuarios tiene 2 créditos, un 17.2% de los usuarios tienen 3 créditos y un 22.2% de los usuarios tienen 4 crédito. (Anexo 15).

### **7.13. Comportamiento de los Ingresos y Producción: Crédito contribuyó a incrementar los Ingresos**

El 84.8% de los usuarios encuestados, manifestaron que el crédito otorgado por el BLB, ayudo a incrementar sus ventas y por ende sus ingresos, esto debido a que utilizaron los recursos en el plan de inversión que presentaron al banco, esto es válido dado que los sectores que tienen la mayor concentración de recursos es el comercio, ganadería, turismo, que

solicitaron recursos para incremento de su capital de trabajo comercial, compra de vacas paridas, novillos de repasto, mejoramiento de infraestructura productiva o capital de trabajo para compra y venta de ganado, construcción y remodelación de habitaciones para dar mejor servicio a los turistas que visitan el departamento. El 15.2% de los usuarios que manifestaron que sus ingresos no incrementaron, fue debido que el financiamiento solicitado fue para cancelación de adeudos o realizar gastos personales, que no generaron crecimientos en sus ventas. (Anexo 16).

#### **7.14. Porcentaje del Incremento de los Ingresos**

El 39.4% de los usuarios encuestados, manifestaron que sus ingresos se incrementaron entre un 10% al 20%, un 29.3%, manifestaron que sus ingresos con el crédito se incrementaron entre un 21% al 30%, un 19.2% manifestaron que sus ingresos se incrementaron entre un 31% al 40%, de manera consolidada podemos decir que el 87.9% de los usuarios tuvieron incremento de ingresos entre 10% al 40%, porcentajes razonables para las actividades de mayor demanda de recursos, como son el comercial, la ganadería y sus rubros y el turismo. (Anexo 17).

#### **7.15. Porcentaje de Incremento de la Producción**

El 85.9% correspondiente al porcentaje acumulado de usuarios encuestados, manifestaron que sus niveles de producción se incrementaron entre 10% al 50%, al obtener el crédito de BLB, esto quiere decir que los recursos fueron, suficientes, adecuados y oportunos, lograron un impacto positivo en el nivel productivo de las unidades económicas y negocios que solicitaron recursos al banco. Un 14% de los usuarios de crédito, lograron incrementar su nivel de productividad entre el 51% al 70%, estos clientes son más eficientes en la utilización de cada centavo de dinero que se les prestó. (Anexo 18).

#### **7.16. Evolución de los Activos: Comportamiento de los Activos**

El 69.7% de los encuestados, manifestaron que producto del crédito otorgado por el BLB, sus activos se incrementaron, dado que su plan de inversión contemplaba adquisición de activos, sea estas edificaciones, equipamiento, ganado, terreno, vehículo, el restante 30.3% manifestó que sus créditos se mantuvieron iguales, éstos son los clientes que solicitaron crédito para consolidación de deuda y créditos para gastos personales. (Anexo 19).

#### **7.17. Activos Adquiridos**

El 83.8% de los encuestados, adquirieron algún tipo de activo, ya sea mueble o inmueble o ambos, esta derivación es consecuencia de lo siguiente, el usuario incluía compra de activos en su plan de inversión o producto de las ganancias las invirtió en compra de algún tipo de

activos. La tabla 20 de los anexos muestra que el 42.4% de los clientes, adquirieron activos muebles, entre estos tenemos: camión, camioneta, automóvil, bus, motocicleta y línea blanca. El 23.2% de los usuarios compraron: terreno, solares, fincas, casa. Un 18.2% realizaron compras mixtas, de bienes mueble e inmuebles, solo un 16.2% manifestó que no adquirieron ningún tipo de activo, esto porque su crédito fue para gastos personales o cancelación de deuda. (Anexo 20).

### **7.18. Activos Muebles Adquiridos**

De manera acumulada el 85.8% de los encuestados expresaron que obtuvieron equipo rodante, mayormente (camión, camioneta, motocicleta y autobús), distribuidos así: 38.4%, de los usuarios, compraron camión, motocicleta y camioneta, un 23.2% compraron automóvil y un 13.1% compraron camioneta, un 11.1% realizaron compra de camión, motocicleta y autobús, y un 13.1% no adquirió nada, esto es el segmento de usuarios que solicitaron crédito para cancelación de adeudo o gastos personales. (Anexo 21).

### **7.19. Activos Inmuebles Adquiridos**

Únicamente el 20.2% de los usuarios encuestados manifestaron que adquirieron bienes inmuebles, dado que su crédito solicitado incluía la compra de estos bienes, el restante 79.8%, manifestó que no compró activos inmuebles, esto son los usuarios que realizaron solicitud de financiamiento para compra de bienes muebles o que sus utilidades las invirtieron en este tipo de activo. (Anexo 22).

### **7.20. Otros Activos Adquiridos**

Al menos un 21.2% de los usuarios encuestados, manifestaron que sus utilidades generadas a partir del crédito, las invirtieron en activos productivos, como semovientes, compra de mercadería para su negocio, compra de local comercial y compra de menaje de casa, el restante 78.8%, son los usuarios que han realizados inversiones en activos mueble, inmuebles o compra de ambos. (Anexo 23).

### **7.21. Valoración de los Servicios Financieros del Banco**

El 94.95% de los usuarios encuestados, calificaron de bueno y muy bueno, los servicios financieros de BLB, esto es debido a que la política de crédito del banco está orientada a las necesidades de los clientes, el proceso para el análisis de un crédito está orientado de manera que el cliente no invierta tiempo y recursos al realizar una solicitud de crédito, este proceso inicia con la búsqueda del cliente en la centrales de riesgo, para ver su calificación, de encontrarse la persona dentro de los rangos permitidos para verle su solicitud de crédito, el proceso continua, dictaminándole la garantía que ofrece, una vez se tenga la resolución del

área legal, si es hipotecable se continua el proceso que consiste en llenado de la solicitud, visita de campo a la unidad productiva, presentación de soportes de ingresos del cliente, avalúo de la propiedad, estructura del financiamiento, análisis, enviar solicitud de crédito al comité, de aprobarse se envía a formalización y posterior firma de contrato se manda a operaciones para su desembolso. Se ha encontrado algunos cuellos de botella en el análisis de algunos casos, pero cada caso es particular, estos usuarios son los que han valorado de Regular los Servicios Financieros que oferta el Banco, esto equivale a un 4.04% de los usuarios de crédito. (Anexo 24).

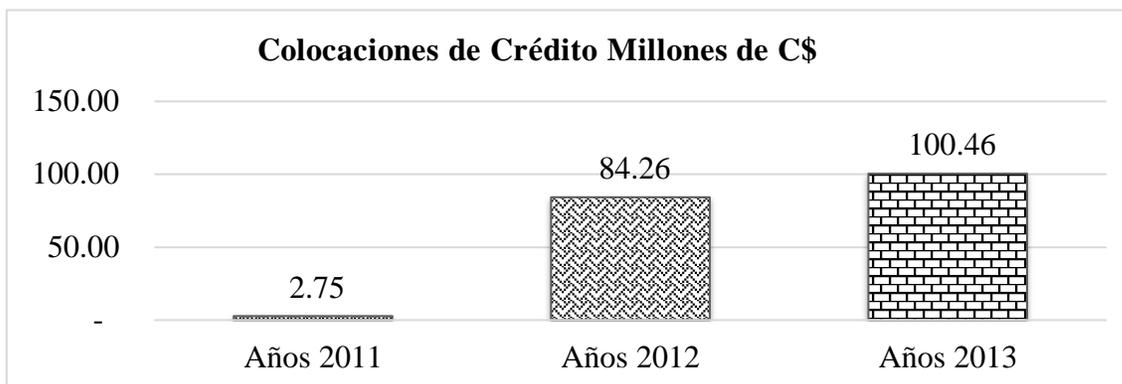
### **7.22. Sugerencias para la Mejora de los Servicios Financieros**

El 57.6% de los encuestados no manifestaron sugerencias de cara a mejorar los servicios financieros, esto indica que los servicios financieros ofrecidos por el banco, a los cuales han accedido, sus condiciones, procedimientos, tiempo de respuestas, requisitos, los consideran bien, las observaciones realizadas van más a la parte cualitativa del personal del área de crédito de la ventanilla, a los miembros de los comité de crédito, al área legal que realiza los contratos de crédito, dado que en todos estos procesos anteriores y posteriores al análisis son ejecutados por personas, y en algunos casos se tardan un poco más el análisis por la complejidad de la solicitud de crédito presentada; es decir, a mayor monto de crédito solicitado, el soporte de ingresos es más estricto, ya se exigen Estados Financieros Certificados por un contador público autorizado, informe de visita de campo por peritos autorizados que manejan información de coeficientes de producción, dado que la información debe de ir lo más ajustada a la realidad del negocio y propósito del plan de inversión.

Un porcentaje del 4% de los encuestados han realizado sugerencias en otras áreas e incluso al edificio donde opera el banco, ellos han realizado sugerencias como se debe de contratar con más cajeros, porque se satura mucho la fila, mejor atención del personal de las otras áreas y mejorar las instalaciones del banco. Aunque este 4% no suma para los resultados de la investigación, serán tomados en las recomendaciones dado que el banco es todas las áreas que brindan servicios a los clientes. (Anexo 25).

### **7.23. Comportamiento de los créditos: Saldo de Cartera de BLB, 2011 al 2013**

Banco Lafise Bancentro, en el año 2011, logró colocar unos C\$ 2.75 millones de córdobas en cartera, incrementándose en el año 2012 a C\$ 84.26 millones de córdobas, teniendo una colocación de cartera del 29.63% respecto al año base de apertura de la ventanilla, logrando penetrar en las actividades particulares de cada sector, ya para el 2013 la ventanilla contaba con una cartera de crédito de C\$ 100.46 millones de córdobas, aunque el crecimiento fue del 19%, respecto al 2012, el banco continuó con la tendencia del crecimiento en la colocación de recursos monetarios. Ver Figura 3.

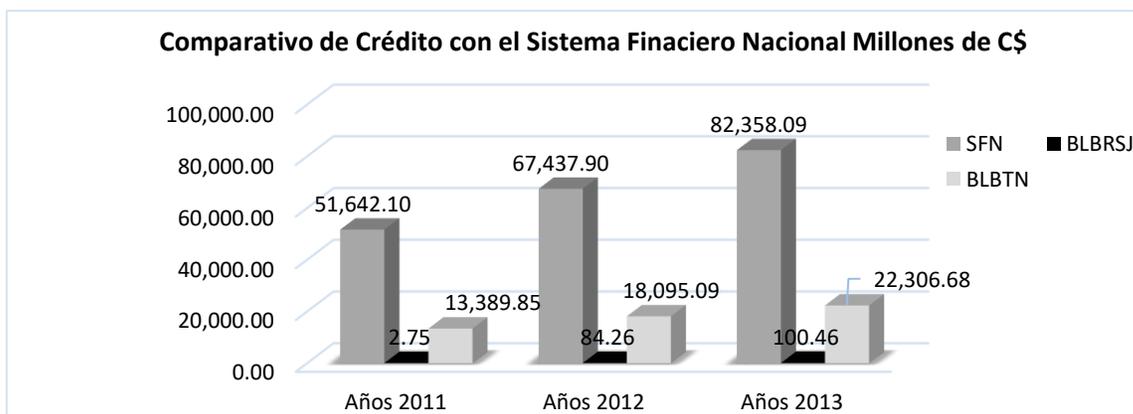


**Figura 3. Colocaciones de crédito en millones de C\$**

Fuente: Propia, construida con datos de BLB

#### 7.24. Comparativo de Colocaciones de Recursos Sistema Financiero

Al comparar la cifras de cartera colocada por la ventanilla de BLB San Carlos, con la masa de recursos colocados en este mismo periodo por las Instituciones Financieras Nacionales, la cartera de C\$ 2.75 millones de córdobas colocada en el 2011, equivalen a un 0.01% de los C\$ 51,642 millones colocados por SFN, para el 2012 este monto fue de C\$ 84.26 millones de córdobas, equivalente a un 0.12%, de los C\$ 67,437 millones que colocó el SFN, en el 2013 el monto en cartera colocado fue de C\$ 100.46 millones, equivalente a un 0.12% de los C\$ 82,358 millones que colocó el SFN. Al comprar las colocaciones de recursos de la ventanilla del estudio con la cartera total que colocó BLB a nivel nacional, tenemos que la cartera colocada en el 2011 por BLB San Carlos equivale a un 0.01%, de los C\$ 13,389 millones que colocó a esa fecha en el resto del territorio nacional, para el 2012 el porcentaje equivalió al 0.15%, y del 0.19% en el 2013, aunque los porcentajes están por debajo del 1%, se vienen incrementando. Estos datos complementan los resultados del estudio, por que reflejan que el resto de las instituciones financieras están colocando recursos en los mismos sectores, diferenciándose el BLB de ellas, que a través del estudio aplicado a una ventanilla se conoce el punto de vista del usuario o cliente respecto a los servicios de crédito y demás conexos si son bueno, malos o deficientes. Ver Figura 4.



**Figura 4. Comparativo de Colocaciones de Crédito Millones de C\$**

Fuente: Propia, construida con datos de BLB

### 7.25. Saldo de cartera de BLB en Río San Juan, por Sector Económico

La cartera de crédito de BLB San Carlos, se colocó principalmente en el sector primario, con excepción del 2011, la cartera fue colocada en un 100% en el sector terciario, situación que cambió en el 2012, cuando el 86%, equivalente a C\$ 66.39 millones de córdobas, fue colocada en el sector primario y un 14% en el sector terciario, equivalente a C\$ 15.44 millones de córdobas. Para el 2013 aunque las colocaciones en el sector primario bajaron en monto respecto al 2012, sigue siendo el sector con mayor demanda de crédito, pero en este período el sector terciario logró incrementar su cartera en un 153%, pasando de C\$ 15.44 millones de córdobas en el 2012 a 38.97 millones de córdobas, en el 2013. Ver Figura 5.

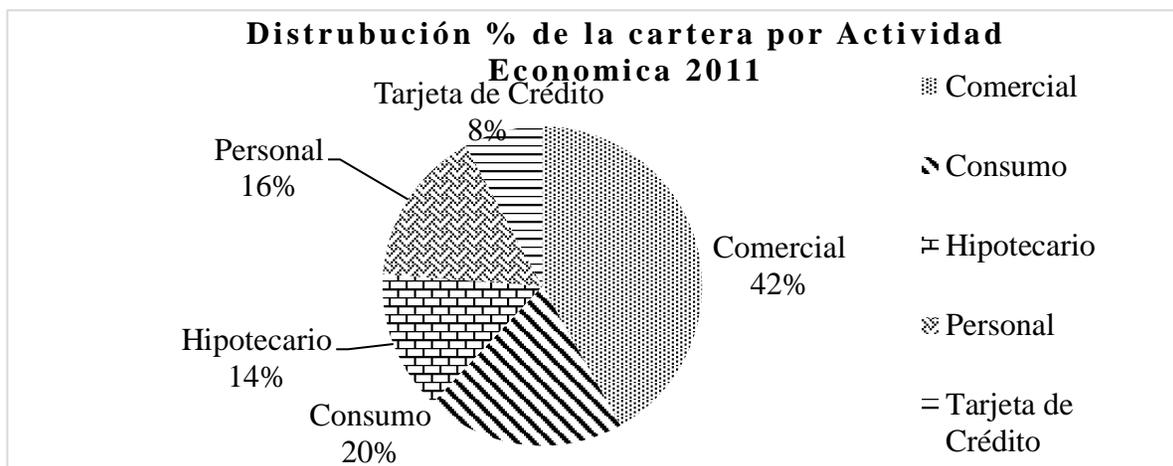


**Figura 5. Colocación de Recursos por Sector Económico en Millones de C\$**

Fuente: Propia, construida con datos de BLB

#### 7.26. Distribución Porcentual de la Cartera, por Actividad Económica 2011

Durante el año 2011, los C\$ 2.75 millones de córdobas en carteta de crédito de Banco Lafise San Carlos, fueron demandados por 5 actividades económicas, siendo la actividad de comercio con el 42% la que demandó la mayor cantidad de dinero, seguida de la actividad de consumo, con el 20%, y en tercer lugar de importancia la actividad personal con el 16%, acá entran los créditos para consolidación de deuda, créditos para mejoras de vivienda, cancelación de adeudos comerciales, entre otros. Ver Figura 6.

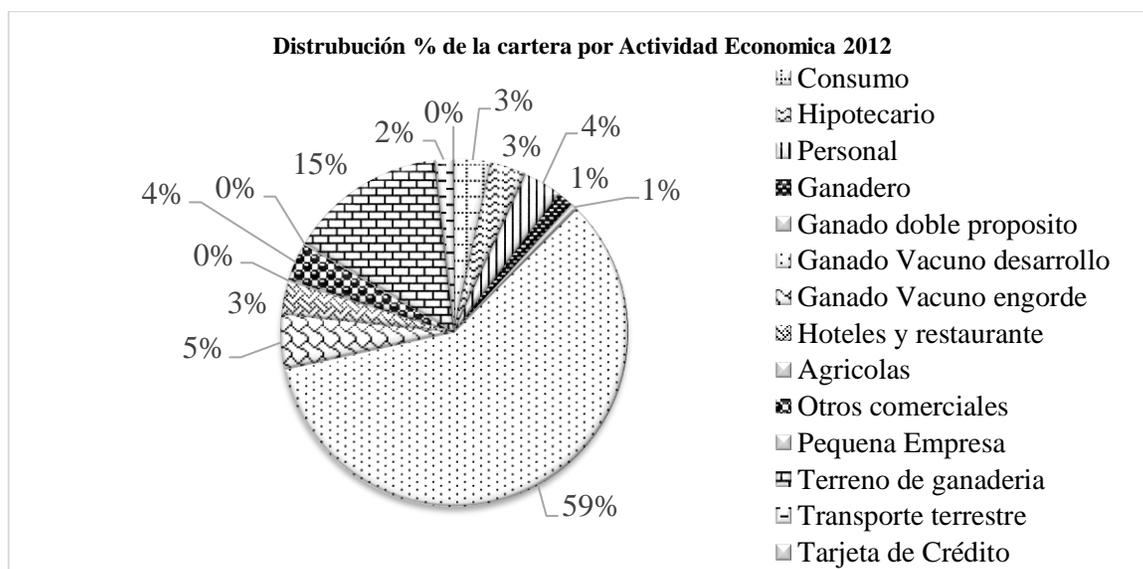


**Figura 6. Distribución % de la Cartera por Actividad Económica 2011**

Fuente: Propia, construida con datos de BLB

### 7.27. Distribución Porcentual de la Cartera, por Actividad Económica 2012

Los C\$ 84.26 millones de recursos que la ventanilla San Carlos, colocó durante el 2012, se distribuyó en 14 actividades económicas, atendándose 9 rubros nuevos además de los ya atendidos en el 2011, siendo los rubros de ganado vacuno desarrollo y el ganado vacuno engorde, concentraron el 64% de los recursos colocados en crédito en este período, seguido del rubro terreno para ganadería con el 15% de los recursos colocados, estos rubros estuvieron deprimidos en los años 2009 y 2010, producto de la baja del ganado a nivel nacional, producto de una reducción del precio internacional de la carne, debido a brotes de vacas locas, en los países productores de carne. Ver Figura 7.



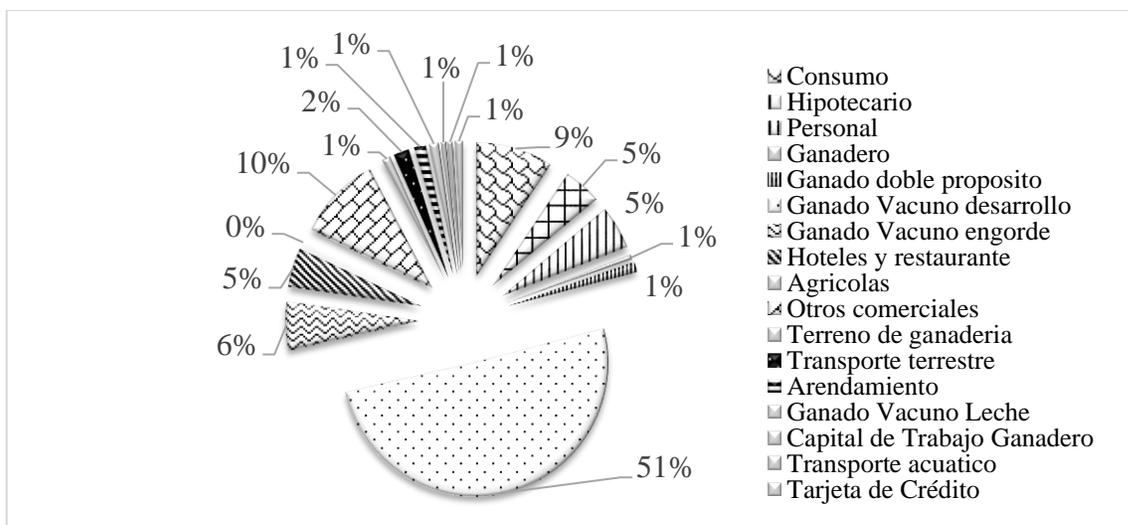
**Figura 7. Distribución % de la Cartera por Actividad Económica 2012**

Fuente: Propia, construida con datos de BLB

### 7.28. Distribución Porcentual de la Cartera, por Actividad Económica 2013

Los C\$ 100.46 millones de córdobas colocados en cartera durante el año 2013, fueron demandados por 17 rubros, incrementándose la atención en 3 actividades más, en este periodo, se tuvo un 65% de incremento respecto a la atención a más rubros y respecto al 2012 se creció en un 21.4%, cifra bien aceptada por la gerencia del banco, además, esto vino a perfilar a la ventanilla como colocadora de recursos y no captadora, acá en este periodo comenzó a demandar más recursos financieros, el rubro de ganado vacuno de desarrollo con el 51% de los recursos de la cartera, más el 7% de los rubros ganado vacuno engorde y ganado vacuno doble propósito, al sumar este porcentaje junto con la cartera nueva que estaban recién colocada, esto asciende al 63% de los recursos totales. Esta información, contribuye en la investigación porque da a conocer los sectores y actividades que demandan recursos económicos para impulsar la economía, pudiendo instituciones como el INTA,

MAGFOR, desarrollar programas de asistencia técnicas para potencializar los rendimientos productivos de estos sectores, Ver Figura 8



**Figura 8. Distribución % de la Cartera por Actividad Económica 2013**

Fuente: Propia, construida con datos de BLB

### 7.29. Rubro Económicos Financiados

El comercial es el que más crédito demandó, con 31.3% del total de usuarios, esto equivale a 31 clientes, un 22.2% lo demandó la actividad de ganadería, equivalente a 22 clientes, otro dato importante es que el crédito no solo lo demandaron los sectores productivos, también la actividad de consumo solicitó recursos financieros, la actividad de consumo está compuesta por los asalariados, prestadores de servicios médicos, prestadores de servicios legales, que en conjunto sumaron 35 clientes, o sea, el 35.4% del total de clientes que tenía el banco a esa fecha. (Anexo 26).

### 7.30. Estratificación de los créditos, demandado por los clientes por Actividad Económica

Al cruzar datos como actividad económica con el rango de crédito colocado, tenemos que el sector comercio ha demandado recursos en todos los rangos, tiene 14 clientes con crédito que van desde los USD 2,000.00 a los USD 10,000.00, 10 clientes con créditos que van desde los USD \$10,0001 a los USD 20,000.00, 3 clientes con créditos desde los 20,001.00 a los 30,000.00 y 4 clientes con créditos desde USD 30,0001 a los 40,000.00, otra actividad que tiene clientes en los 4 rangos, es la ganadería, con 8, 7, 4 y 3 clientes, luego podemos encontrar menor número de clientes diseminados en todos los rangos de montos de créditos aprobados. (Anexo 27).

## VIII. CONCLUSIONES

El estudio realizado nos permitió comprobar la hipótesis de que los créditos otorgados por el Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, han mejorado las condiciones económicas de los usuarios, están siendo demandados por los sectores económicos que mueven la economía del departamento y los clientes tienen una alta percepción de eficiencia del servicio del Banco.

Los principales hallazgos de la investigación se detallan a continuación:

1. La cartera de crédito de BLB, está colocada en los sectores primario y terciario, siendo el predominante en demanda de recursos financieros el Sector primario, producto de la naturaleza del Departamento de Río San Juan, las actividades de ganadería y sus conexos es donde más recursos se ha colocado, esto permite que este sector y sus rubros vayan fortaleciendo las bases para el desarrollo del departamento.
2. La cartera de crédito está colocada en 12 rubros económicos, que van desde créditos de consumo y subproductos, comerciales, ganaderos, tarjetas de crédito, servicios en la parte de infraestructura de hoteles, posadas y restaurantes.
3. El 78.8% de los clientes encuestados son prudentes al solicitar recursos al banco, solicitaron créditos que van desde los US\$ 2,000.00 a los US\$ 20,000.00 dólares.
4. El municipio de San Carlos es el que tiene mayor concentración de clientes, con el 70.7% del total de usuarios de crédito, y el restante 29.3% están distribuidos en los otros cuatro municipios.
5. Un 87.9% de los usuarios encuestados manifestaron haber obtenido un incremento de ingresos entre 10% y un 40.
6. El 85.9% de usuarios encuestados, manifestaron que sus niveles de producción se incrementaron entre 10% y 50%, al obtener el crédito de BLB, los recursos fueron, suficientes, adecuados y oportunos, lograron un impacto positivo en el nivel productivo de las unidades económicas.
7. El 83% de los usuarios encuestados, adquirieron activos, ya sea inmueble, muebles u otros activos, a raíz de mejorar la situación económica de la unidad productiva.
8. Los usuarios encuestados del Banco Lafise Bancentro, consideran el crédito adecuado en cuanto al tipo de producto que oferta la institución, ajustado en cuanto a plazo, montos, tasas de interés, plan de inversión, contribuyendo esto a que los ingresos se incrementaran

en las unidades económicas, concluyendo que los servicios financieros ofertados por el banco los consideran de buenos y muy buenos.

9. El crédito otorgado por Banco Lafise Bancentro, en el departamento de Río San Juan, tiene los elementos necesarios para que las unidades económicas desarrollen sus oportunidades de negocio, las condiciones están enfocadas a que los clientes del banco accedan a los recursos financieros para continuar el crecimiento de sus negocios, con esto se logra mejorar el nivel de vida y a crear fuentes de trabajo directa e indirectas.
10. El 77.8% de los usuarios de crédito, han demandado más de un producto posterior al crédito que contrataron, que van: desde una tarjeta de crédito, certificado a plazo, cuenta de ahorro, seguros, bancanet, mesa de cambio, transferencias locales; regionales; internacionales, remesa, pago de servicios básicos, paganet, debinet, entre otros.
11. La colocación de recursos de Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, durante el período 2011-2013, fue de C\$ 100.46 millones de córdobas, marcando una tendencia positiva de crecimiento, pasando de un 0.01% en el 2011 a un 0.19% en el 2013, con respecto a la cartera de crédito total colocada por Banco Lafise Bancentro, a nivel nacional, de C\$ 22,306.68 millones de córdobas, en ese mismo período, y con respecto a la masa de crédito de C\$ 82,358.09 millones de córdobas colocados por el Sistema Financiero Regulado a nivel nacional, representó un 0.01% en el 2011 y de un 0.12%, en el año 2013, mostrando tendencias de crecimiento, para los años siguientes. Este dato valida la información levantada en la encuesta, en cuanto el banco en el departamento está colocando recursos en los sectores tradicionales de Nicaragua, como la ganadería y sus conexos, el comercio, servicios y turismo.
12. Los usuarios encuestados, calificaron de bueno y muy bueno, los servicios financieros de BLB, la política de crédito del banco está orientada a las necesidades de los clientes, consideran bastante operativa las etapas del crédito, que inicia con el dictamen legal y termina con el desembolso.

## **IX. RECOMENDACIONES**

1. Continuar con el crecimiento de la cartera de crédito en los rubros atendidos por Lafise Bancentro, donde se tiene experiencia demostrada en cuanto a mejoría económica producto del crédito, colocando menos recursos en los rubros pocos rentables, que no se tenga mercado asegurado o demanda de los clientes.
2. Ampliar los créditos que se tienen en el sector primario, mediante diseño de nuevos productos para animar a los usuarios de crédito invertir en tecnología, tales como: sistemas de riego, maquinaria agrícola para corte y embalaje de pasto, salas de ordeno, paneles solares, adquisición de equipos de inseminación para el mejoramiento genético, entre otros.
3. Lafise Bancentro, debe revisar los “procedimientos” que causan los atrasos en las áreas involucradas en el proceso de un crédito, así como implementar las medidas para subsanar esta debilidad. Por tanto, se sugiere que el analista de crédito elabore un cronograma de actividades para cada solicitud de crédito que recibe, esto le permitirá medir los tiempos que dura en cada fase anterior y posterior al análisis, esto permitirá mayor eficiencia en la atención a cada solicitud de crédito.
4. Se recomienda abrir más plazas en el Área de Caja, Servicios Bancarios y Crédito, esto permitirá dinamizar las operaciones, menos filas de clientes, más agilidad en las colocaciones de crédito. Para esto, deben de contar con más espacio físico adecuado, buscar un local más grande o comprar un terreno para construir una sucursal que puede recibir la masa de clientes que visitan el banco a diario.
5. Aprovechar la clientela que tiene el banco en cartera de crédito y adicionalizarle más productos y servicios financieros, por ejemplo: incrementar el monto de la líneas de crédito a los clientes “A”, visitar a los clientes con inversiones en infraestructura productiva y ofrecerle créditos para capital de trabajo, financiamiento para vehículo de trabajo y uso personal, incremento en los montos de las tarjetas de crédito, colocarle seguros de vida, siniestro, ofrecerle el portafolio de inversiones en bolsas a los clientes con excedente de capital, los servicios cruzados con las otras empresas del grupo Lafise, como, MACESA, en el tema compra de ganado para sacrificio y engorde.
6. Llegar a los clientes de los municipios donde hay menos demanda de crédito que por la distancia y poco personal no se han atendido, un medio efectivo es la realización de ferias agropecuarias, por ejemplo, en San Miguel o el Almendro donde hay concurrencia de personas de las comunidades cuando se celebran las fiestas patronales, en estas ferias se invitan a las casas comerciales, instituciones de gobiernos que atiende estos sectores.

7. Ofrecerle un servicio integrado al cliente, enfocado en la comercialización de su producto, desde el momento de la negociación de las condiciones del crédito, por ejemplo: al sector ganadero considerar un tasa de interés más baja y estos venden el ganado en pie o en canal al ANCLA o MACESA, esto permite tener el control de crédito desde que se desembolsa hasta que se retorna, pudiendo el banco disponer del capital en cuanto el cliente vende el ganado. Esto se puede hacer, creándoles las capacidades a los colaboradores de la banca, para que maneje con detalle lo que hace cada empresa y como cliente puede participar en el proceso.
8. Ofertar productos atractivos a los clientes que han incrementados sus ingresos, a través del crédito, por ejemplo: financiamiento para mejoras de vivienda, compra de vivienda, compra de vehículo, inversiones en certificados de depósito, inversiones en fondos de inversiones.
9. Desarrollo de un seguro agropecuario, que permita tener cubierta la cosecha, ante un eventual siniestro de la naturaleza.
10. Por último, se sugiere aplicar anualmente encuestas de satisfacción de los usuarios, sobre los servicios brindados por Lafise Bancentro, para mejorar la calidad de los mismos, con lo cual se puede incidir en ampliar la clientela.

## X. LITERATURA CITADA

- BCN (Banco Central de Nicaragua). (2000). *Boletín Económico, Volumen II*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/trimestrales/boletin/economico/boltrio-d00.pdf>
- BCN (Banco Central de Nicaragua). (2013). *Informe Anual*. Recuperado el 18 de Julio de 2014, de [http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/anual/informe\\_anual/informe\\_anual\\_2013.pdf](http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/anual/informe_anual/informe_anual_2013.pdf)
- BCN (Banco Central de Nicaragua). (2013). *Sector Financiero*. Recuperado el 19 de Julio de 2014, de [http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/anuario\\_estadistico/index.php](http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/anuario_estadistico/index.php)
- BCN (Banco Central de Nicaragua). (2005). *Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros*. Recuperado el 28 de Agosto de 2012, de <http://www.bcn.gob.ni/banco/legislacion/Ley%20Gral%20de%20Bancos%202006.pdf>
- BCN. (2011). *Capítulo VII. Evolución del Sector Financiero*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de [http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/anual/memoria/Cap7-Evolucion\\_del\\_sector\\_financiero.pdf](http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/anual/memoria/Cap7-Evolucion_del_sector_financiero.pdf)
- C., A. (2007). Recuperado el 05 de Septiembre de 2012, de <http://www.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2007/01004.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2000). *Lista de Gremios Empresariales Colombianos, de Cobertura Nacional, Según Sector Económico*. Recuperado el 25 de Agosto de 2012, de [http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo53.htm#Fuentes\\_consultadas](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo53.htm#Fuentes_consultadas)
- El portal. (2012). *Directorio de Créditos, Préstamos y Financiación*. Recuperado el 2 de Agosto de 2012, de <http://www.todo-creditos.com.ar/v-tipos-de-creditos.htm>
- Herrera, L. &. (30 de Agosto de 2009). Evaluación Socioeconómica de los productores Beneficiados del Programa de Crédito que otorga la ONG FADCANIC en el municipio de RAMA-RAAS. Durante el Período 2004-2007. Tesis TG, FDR. Managua Nic. Managua, Nicaragua: CENIDA.

- Littlefield, E. &. (2004). *Las Microfinanzas y los Pobres, Hacia la integración entre las Microfinanzas y el Sector Financiero Forma*. Recuperado el 28 de Agosto de 2012, de : <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2004/06/pdf/littlefi.pdf>
- LAFISE, Reseña de Bancentro. Recuoerado el 02 de Marzo del 2017, de: <http://prueba.bancanetregional.com/Bancos/Nicaragua.html>
- M., C. (2003). *Utilidad de la Información Económico-Financiera para Decisiones de Riesgo Crediticio: Análisis de Préstamos Corporativos*. Recuperado el 31 de Agosto de 2012, de <http://3ws-contabilidad.ua.es/trabajos/2003.pdf>
- Observatorio Económico, Financiero y Empresarial. (2002-2004). *Glosario Económico*. Recuperado el 28 de Agosto de 2012, de [http://www.usergioarboleda.edu.co/observatorio\\_economico/GLOSARIO/P.htm](http://www.usergioarboleda.edu.co/observatorio_economico/GLOSARIO/P.htm)
- PRONICARAGUA (Agencia Oficial de Promoción de Inversiones y Exportaciones del Gobierno de Nicaragua). (2013). *Economía*. Recuperado el 29 de Julio de 2014, de <http://www.pronicaragua.org/es/descubre-nicaragua/economia>
- Saavedra G. María L, &. S. (2010). *Modelos para medir el Riesgo de Crédito de la Banca*. Recuperado el 28 de Agosto de 2012, de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=15&sid=1c1d7932-f8d0-4692-9b53-54860416dd19%40sessionmgr13>
- Secretaria General Iberoamericana, Larraín, Ch. (2006). *El Acceso al Crédito y a los Servicios Financieros*. Recuperado el 28 de Agosto de 2012, de [http://www.clgroup.cl/estudios/02\\_acceso\\_credito.pdf](http://www.clgroup.cl/estudios/02_acceso_credito.pdf)
- Bank International Settlements (Departamento Monetario y Económico). (2007). “*Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe: retos e implicaciones para la política monetaria y la estabilidad financiera*”. Recuperado el 12 de Mayo de 2015, de [http://www.bis.org/publ/bppdf/bispap33\\_es.pdf](http://www.bis.org/publ/bppdf/bispap33_es.pdf)
- BCN. (2011). *Determinantes macroeconómicos del crédito en Nicaragua*. Recuperado el 05 de Junio de 2015, de [http://www.secmca.org/INVESTIGACIONES\\_ECONOMICAS/ForoInvestigadores/foro6/NI\\_01.pdf](http://www.secmca.org/INVESTIGACIONES_ECONOMICAS/ForoInvestigadores/foro6/NI_01.pdf)
- BCN. (2013). *Matrices de Transición del Crédito en Nicaragua*. Recuperado el 28 de Mayo de 2015, de [http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/estudios/2014/DT-1\\_Matrices\\_de\\_Transicion\\_del\\_Credito\\_en\\_Nicaragua.pdf](http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/estudios/2014/DT-1_Matrices_de_Transicion_del_Credito_en_Nicaragua.pdf)

- CEPAL. (Julio de 2006). “*Financiamiento para el desarrollo América Latina desde una perspectiva comparada*”. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de [http://passthrough.fwnotify.net/download/520814/http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2479/S0600423\\_es.pdf?sequence=1](http://passthrough.fwnotify.net/download/520814/http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2479/S0600423_es.pdf?sequence=1)
- Latam economic. (2013). *Latin America Económico, (Evolución del sistema financiero en América Latina: Evolución y estructura del modelo de crédito para las pymes)*.
- UCA. (2013). “*Anàlisis Estratègic del Crèdit Personal en Banco de Finanzas*”. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de <http://165.98.12.83/828/1/UCANI3273.pdf>.
- Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras sección de postgrado,”. (2009). *El Impacto del Crédito Financiero en las Personas Naturales y Jurídicas del Sistema Financiero Peruano Periodo 2000 – 2008*”. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/342/1/ferrer\\_tr.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/342/1/ferrer_tr.pdf)
- Universidad Tecnológica de El Salvador, Facultad de Ciencias Empresariales”. (2014). *Evaluación de la Calidad del Servicio Proporcionado por Banco Promerica*”. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55410.pdf>.
- Universidad de la Sabana Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas”. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Humanidades y Ciencia Sociales* ”. Recuperado el 30 de Diciembre de 2016, de <https://books.google.com/books?isbn=9702606454>
- Universidad de Deusto Bilbao (2012). “*Metodología de la Investigación Cualitativa*”. Recuperado el 30 de Diciembre de 2016, de <https://books.google.com/books?isbn=8498306736>
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. “*Metodología de la Investigación en Ciencia Sociales. Antología Básica I*”. Recuperado el 30 de Diciembre de 2016, de <https://books.google.com/books?isbn=9685748918>

## **XI. ANEXOS**

## Anexos 1. Matriz de consistencia: Matriz Diseño Teórico

Diseño Teórico			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con un estudio del Crédito Otorgado por Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, así como la percepción de los usuarios respecto a la calidad del mismo. Esto dificulta el establecimiento de líneas de acción que permitan mejorar las condiciones de los créditos ofrecidos por el Banco.</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la Calidad del Crédito Otorgado por Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, en el periodo 2011-2013.</li> </ul> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuantificar la cantidad de recursos colocados en crédito por Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, con relación a la masa de recursos colocados por el Sistema Financiero Regulado.</li> <li>Indicar los distintos sectores Económicos donde se han colocados los créditos otorgados por Banco Lafise Bancentro, así como importancia en el Desarrollo económico del Departamento.</li> <li>Analizar la pertinencia del crédito, otorgado por Banco Lafise Bancentro, en cuanto si este fue Adecuado, Oportuno, y Suficiente, igualmente que su remuneración económica en el solicitante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los Créditos otorgados por Banco Lafise Bancentro, en el Departamento de Río San Juan, está siendo solicitados por los sectores económicos característicos de la zona, estos han mejorado las condiciones económicas de los usuarios, y existe una alta percepción de calidad por parte de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monto de Cartera</li> <li>Porcentaje de Cartera</li> <li>Actividad Económica</li> <li>Crédito Aprobado</li> <li>Crédito Desembolsado</li> <li>Duración del Desembolso</li> <li>Plazo del Crédito</li> <li>Inversión Realizada</li> <li>Ingresos</li> <li>Producción</li> <li>Crecimiento de Activos</li> </ul>

## Anexos 2. Matriz metodología de la investigación

<b>Metodología de investigación</b>			
<b>Ubicación del área del estudio:</b> Departamento de Rio San Juan, Nicaragua.			
<b>Diseño metodológico:</b> Estudio no experimental, de tipo descriptivo.	<b>Ámbito de la Investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de análisis o estudio: Créditos otorgados por Banco Lafise Bancentro.</li> <li>• Población: Cantidad de créditos formalizado y otorgado por Banco Lafise Bancentro</li> <li>• Muestra: Todos los créditos otorgados por Banco Lafise Bancentro desde 2011 al 2013</li> <li>• Técnica de muestreo: No se aplicará ninguna técnica de muestreo, ya que se tomarán el total de la población menos las exclusiones que se hagan por los criterios de rigurosidad.</li> </ul>	<b>Instrumentos y fuentes de información:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El instrumento será la encuesta que se estará aplicando a los usuarios de créditos activos o que tuvieron con el Banco.</li> </ul>	<b>Criterios de rigurosidad en la investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplicará una encuesta, a todos los usuarios de crédito reportados en la base de datos de Banco Lafise Bancentro, se excluirán a los usuarios que no se puedan localizar por que cambiaron el número de teléfono o se hayan cambiado de domicilio a la fecha de aplicación de la encuesta</li> <li>• Enfoque: El enfoque será cuantitativo con la aplicación de una encuesta, en cuyo tratamiento se empleara herramientas estadísticas exclusivamente.</li> <li>• Validación: Se aplicará la encuesta, como prueba piloto, a una muestra, para probar la validez del instrumento.</li> <li>• Confiabilidad: Se recopilará información expresada por los usuarios, que se considere de importancia para las políticas del banco.</li> </ul>

### Anexos 3. Encuesta a usuario de crédito Banco Lafise Bancentro

**Anexo 3: Encuesta a Usuario de Crédito Banco Lafise Bancentro**

Código: \_\_\_\_\_

**I - Objetivo de la Encuesta**

La presente encuesta tiene como propósito recopilar información que sirva de insumo para Analizar la Calidad del Crédito Otorgado por Banco Lafise Bancentro en el Departamento de Río San Juan, en el período 2011-2013.

**II - Datos Generales**

2.1. Nombre y Apellido \_\_\_\_\_

2.2. Edad del encuestado (años cumplidos) \_\_\_\_\_

2.3. Sexo del encuestado  1: Masculino  2: Femenino

2.4. Dirección donde Reside \_\_\_\_\_

2.5. Dirección del Negocio \_\_\_\_\_

2.6. Municipio (marque con una X)

003	El Almendro	
004	El Castillo	
005	Morito	
006	San Carlos	
007	San Juan del Norte	
008	San Miguelito	
009	Otro (especifique)	
010		

2.7. Actividad a la que se dedica \_\_\_\_\_

**III - Información Crediticia**

3.1. El monto del crédito aprobado fue:  1: Igual al solicitado  2: Menor al Solicitado

3.2. Crédito Desembolsado fue:  1: Igual al aprobado  2: Menor al aprobado

3.3. La Duración del Desembolso fue:  1: Cinco días  2: Diez días  3: Quince días

3.4. El plazo del Crédito fue:  1: Igual al Solicitado  2: Menor al Solicitado  3: Mayor al Solicitado

3.5. El Crédito fue desembolsado para la Actividad Económica de:

015	Personal	020	Novilio Desarrollo
016	Hipotecario	021	Novilio Engorde
017	Comercial	022	Vacas Perdidas
018	Vehículo	023	Agrícola
019	Hotel y Resr.	024	Inversiones en Finca

3.6. El Crédito fue utilizado en el plan de inversión de manera:  1: Total  2: Parcial

3.7. En qué Utilizó la Diferencia \_\_\_\_\_

3.8. La Tasa de Interés que esta pagando la Considera:  1: Baja  2: Alta  3: Acorde a la actividad económica para la que prestó

3.9. Cómo considera el Plazo del crédito:  1: Corto Plazo  2: Mediano Plazo  3: Largo Plazo  4: Acorde al propósito para el que solicitó

**IV - Servicios Adicionales**

4.1. Qué Otro Producto ha adquirido del banco:

028	Apertura de Cta	033	Transf. Locales
029	Mesa de Cambio	034	Pago de Remesa
030	Seguro	035	Prog de Ganado Marade
031	Tarjeta de Crédito	036	Compra de Ganado Ancla
032	Transferencias Onr.	037	Venta de Propiedad Adjudica

4.2. Cuantos Créditos le ha dado el banco \_\_\_\_\_

**V - Evolución de los Ingresos**

5.1. El Crédito Otorgado, contribuyó a incrementar sus Ingresos:  1: Si  2: No

5.2. En que porcentaje le incrementaron los ingresos: \_\_\_\_\_

**VI - Aspecto Productivos**

6.1. En que porcentaje incrementó la producción con el crédito: \_\_\_\_\_

**VII - Evolución de los Activos**

7.1. Con el crédito sus activos  1: se incrementaron  2: se mantenen igual  3: Disminuyeron

7.2. Que tipo de Activo Adquirió:  1: BIENES Muebles  2: BIENES Inmueble  3: Otros

7.3. Lista de Activos Muebles

044	
045	
046	
047	
048	

7.4. Lista de Activos Inmueble

049	
050	
051	
052	
053	

7.5. Otros Activos

054	
055	
056	
057	
058	

7.4. ¿Cómo valora la calidad de los servicios financieros brindados por Banco Lafise Bancentro?

1- Muy Buena
2- Buena
3- Regular
4- Mala

7.5. ¿Qué sugerencia usted haría para mejorar la calidad de los servicios del Banco Lafise Bancentro?

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Fecha de realización de la encuesta: \_\_\_\_\_

#### Anexos 4. Rango de Edad y Sexo de los usuarios de crédito

	Sexo de los clientes		Total
	Masculino	Femenino	
Edad de los clientes			
20 a 29	4	5	9
30 a 39	26	8	34
40 a 49	13	7	20
50 a 59	17	9	26
60 a 69	5	3	8
70 a 79	2	0	2
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>32</b>	<b>99</b>

Fuente: Propia, construida con datos de encuesta

#### Anexos 5. Monto de Crédito Aprobado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Igual al Solicitado	77	77.8	77.8	77.8
Menor al Solicitado	22	22.2	22.2	100.0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta

#### Anexos 6. Tiempo del desembolso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ocho día	63	63.6	63.6	63.6
Diez día	8	8.1	8.1	71.7
Quince días	28	28.3	28.3	100.0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta

### Anexos 7. Rango del Crédito Aprobado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De \$2,000.00 a \$10,000.00	50	50.5	50.5	50.5
De \$10,001.00 a \$20,000.00	28	28.3	28.3	78.8
De \$ 20,001.00 a \$30,000.00	9	9.1	9.1	87.9
De \$ 30,001.00 a \$40,000.00	12	12.1	12.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos de encuesta.

### Anexos 8. Plazo de los créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
igual al Solicitado	89	89.9	89.9	89.9
Menor al Solicitado	7	7.1	7.1	97.0
Mayor al Solicitado	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta.

### Anexos 9. Percepción del usuario en cuanto a la tasa de Interés Pactada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Baja	7	7.1	7.1	7.1
Alta	35	35.4	35.4	42.4
Acorde al propósito para el que solicito	57	57.6	57.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta

### Anexos 10. Percepción de los usuarios en cuanto al plazo de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Corto Plazo	6	6.1	6.1	6.1
Mediano Plazo	5	5.1	5.1	11.1
Válidos Largo Plazo	29	29.3	29.3	40.4
Acorde al propósito para el que solicito	59	59.6	59.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta

### Anexos 11. Planes de inversión financiado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Personal	15	15.2	15.2	15.2
Construcción de Vivienda	11	11.1	11.1	26.3
Comercial	17	17.2	17.2	43.4
Vehículo	33	33.3	33.3	76.8
Hotel y Restaurante	2	2.0	2.0	78.8
Novillo Desarrollo	5	5.1	5.1	83.8
Novillo Engorde	1	1.0	1.0	84.8
Vacas Paridas	3	3.0	3.0	87.9
Agrícola	2	2.0	2.0	89.9
Inversiones en Finca	3	3.0	3.0	92.9
Construcción para Instalar Laboratorio	2	2.0	2.0	94.9
Capital de Trabajo Comercial	2	2.0	2.0	97.0
Mejora de Vivienda	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta

### Anexos 12. Monto Invertido en Plan de Inversión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total	95	96.0	96.0	96.0
Válidos Parcial	4	4.0	4.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta.

### Anexos 13. Cantidad de clientes por Municipio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
El Almendro	4	4.0	4.0	4.0
El Castillo	3	3.0	3.0	7.1
San Carlos	70	70.7	70.7	77.8
San Miguelito	17	17.2	17.2	94.9
Válidos Los Chiles	2	2.0	2.0	97.0
Nueva Guinea	2	2.0	2.0	99.0
Julgaipa	1	1.0	1.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos de encuesta

### Anexos 14. Productos Adicionales adquiridos del Banco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Un Producto	22	22.2	22.2	22.2
Dos Producto	38	38.4	38.4	60.6
Válidos Tres Productos	20	20.2	20.2	80.8
Más de tres Productos	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta.

### Anexos 15. Cantidad de Créditos Contratado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Uno	35	35.4	35.4	35.4
Dos	25	25.3	25.3	60.6
Válidos Tres	17	17.2	17.2	77.8
Cuatro	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia, construida con datos encuesta

**Anexos 18. Porcentaje en que se incrementó la producción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 10%-20%	35	35.4	35.4	35.4
Entre 21%-30%	23	23.2	23.2	58.6
Entre 31%-40%	11	11.1	11.1	69.7
Entre 41% - 50%	16	16.2	16.2	85.9
Entre 51% - 60%	10	10.1	10.1	96.0
Entre 61%-70%	4	4.0	4.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Anexos 16. Incremento de los Ingresos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	84	84.8	84.8	84.8
No	15	15.2	15.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia construida con datos encuesta

**Anexos 17. Porcentaje en que se incrementaron los ingresos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 10%-20%	39	39.4	39.4	39.4
Entre 21% 30%	29	29.3	29.3	68.7
Entre 31%-40%	19	19.2	19.2	87.9
Válidos Entre 41% - 50%	8	8.1	8.1	96.0
Entre 51%-60%	1	1.0	1.0	97.0
Entre 61%-70%	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Propia construida con datos encuesta

Fuente: Propia construida con datos encuesta

### Anexos 19. Comportamiento de los activos con el crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Se Incrementaron	69	69.7	69.7
	Se Mantienen Igual	30	30.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0

Fuente: Propia construida con datos encuesta

### Anexos 20. Activos Adquiridos Producto del Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bienes Mueble	42	42.4	42.4
	Bienes Inmueble	23	23.2	65.7
	Bienes inmueble y Muebles	18	18.2	83.8
	Ninguno	16	16.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0

Fuente: Propia construida con datos encuesta

### Anexos 21. Cantidad de Activos Muebles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Camión	4	4.0	4.0	4.0
Motocicleta	5	5.1	5.1	9.1
Camioneta	13	13.1	13.1	22.2
Automóvil	23	23.2	23.2	45.5
Válidos Camión, Motocicleta, Camioneta	38	38.4	38.4	83.8
Activo 2,1, Cocina	1	1.0	1.0	84.8
Auto Bus	1	1.0	1.0	85.9
Ninguno	13	13.1	13.1	86.9
Total	99	100.0	100.0	100.0

Fuente: Propia construida con datos encuesta

### Anexos 22. Cantidad de Activos Inmuebles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Terreno	7	7.1	7.1	7.1
Propiedad Urbana	5	5.1	5.1	12.1
Válidos Finca	3	3.0	3.0	15.2
Casa	5	5.1	5.1	20.2
Ninguno	79	79.8	79.8	100.0
Total	99	100.0	100.0	100.0

Fuente: Construida con datos encuesta

### Anexos 23. Otros Activos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vacas y Novillos	3	3.0	3.0	3.0
Semovientes	3	3.0	3.0	6.1
Novillos	9	9.1	9.1	15.2
Apresiasi3n de Inmuebles	1	1.0	1.0	16.2
Menaje de Casa	3	3.0	3.0	19.2
Mercadería	1	1.0	1.0	20.2
Local Comercial	1	1.0	1.0	21.2
Ninguno	78	78.8	78.8	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Construida con datos encuesta

### Anexos 24. Valoraci3n de los Servicios Financieros del Banco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Buena	39	39.4	39.4	39.4
Buena	55	55.6	55.6	94.9
Regular	4	4.0	4.0	99.0
Sin Opini3n	1	1.0	1.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Construida con datos encuesta

## Anexos 25. Sugerencias para Mejorar los Servicios Financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna	57	57.6	57.6	57.6
Que se tarden menos en aprobar los crédito	5	5.1	5.1	62.6
Que el comité de crédito sea practico en la aprobación para evitar gastos adicionales	1	1.0	1.0	63.6
Que el analista de crédito sea más repito en el tiempo de respuesta de las solicitudes	24	24.2	24.2	87.9
Válidos No pedir Demasiados Requisitos	1	1.0	1.0	88.9
Más Agilidad en los procesos de formalización	4	4.0	4.0	92.9
Mas Cajeros	2	2.0	2.0	94.9
Mejor Atención	1	1.0	1.0	96.0
Mejorar las instalaciones del Edificio	1	1.0	1.0	97.0
Plazo más largo e interés más bajos	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Construida con datos encuesta

## Anexos 26. Rubros Económicos Financiados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ganadería	22	22.2	22.2	22.2
Comercio	31	31.3	31.3	53.5
Transporte	4	4.0	4.0	57.6
Servicios Legales	6	6.1	6.1	63.6
Limpieza	1	1.0	1.0	64.6
Promotora de cuenta	1	1.0	1.0	65.7
Válidos Asalariado	21	21.2	21.2	86.9
Servicios Médicos Públicos y Privados	8	8.1	8.1	94.9
Servicio de Hospedaje	1	1.0	1.0	96.0
Transporte Acuático	2	2.0	2.0	98.0
Servicio de Restaurante y Hotel	2	2.0	2.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Fuente: Construida con datos encuesta

## Anexos 27. Estratificación de los créditos, demandada por actividad económica

	Rango del Monto del Crédito Aprobado				Total
	De	De	De \$	De \$	
	\$2,000.00 a \$10,000.00	\$10,001.00 a \$ 20,000.00	20,001.00 a \$ 30,000.00	30,001.00 a \$40,000.00	
Ganadería	8	7	4	3	22
Comercio	14	10	3	4	31
Transporte	3	0	0	1	4
Servicios Legales	3	2	1	0	6
Limpieza	1	0	0	0	1
Promotora de cuenta	0	1	0	0	1
Válidos Asalariado	18	2	0	1	21
Servicios Médicos Públicos y Privados	3	4	0	1	8
Servicio de Hospedaje	0	0	0	1	1
Transporte Acuático	0	1	1	0	2
Servicio de Restaurante y Hotel	0	1	0	1	2
Total	50	28	9	12	99

Fuente: Propia, construido con datos de encuesta

## **Anexos 28. Glosario de términos**

**Activo:** Son aquellos bienes y derechos con valor monetario que representan las propiedades de una persona o una empresa (incluye tierra, edificios, maquinaria, etc.).

**Activos financieros:** Títulos que incorporan derechos sobre activos reales.

**Ahorro:** Es una previsión económica que depositan para disponer de él en el futuro ante una necesidad o para adquirir un bien o servicio. El ahorro adquiere una peculiaridad económica, ya que no consiste sólo en acumulación de dinero, sino que se propone obtener un rendimiento (interés) en forma de renta.

**Apalancamiento:** Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.

**Balance General:** Es un documento financiero que resume la situación financiera de una empresa en un momento dado.

**Calidad del servicio:** Prestaciones o privilegios que den un alto grado de satisfacción al usuario y garantizar la permanencia del mismo en la institución.

**Capacidad de pago:** es la habilidad del solicitante para hacer frente a todos sus compromisos actuales sin poner económicamente en riesgo el negocio o reducir el ámbito de sus operaciones.

**Capital:** Recurso disponible en un momento dado para la satisfacción de las necesidades futuras.

**Capital de trabajo:** Exceso de activos sobre las cuentas del pasivo, que constituye el capital de disposición inmediata para continuar las operaciones de la empresa.

**Cartera de crédito:** Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.

**Cartera en riesgo:** Total de créditos con uno más pagos atrasados entre el total de la cartera.

**Cartera de recuperación:** Es el monto que ingresa entre la fecha del desembolso y la fecha en que expira el préstamo otorgado.

**Cesión:** Entrega de la propiedad a una persona con un propósito determinado.

**Certificado de depósito:** Recibo negociable o transferible pagadero al depositante por el valor de los fondos depositados en un banco, según los plazos e interés pactado (incluyendo una cláusula de mantenimiento del valor).

**Clientes “A”:** Son los sujetos de crédito que cumplidamente amortizan a su préstamo, es decir, mantienen al día sus pagos.

**Cliente “B”:** Son los sujetos que con frecuencia se atrasan algunos días en el cumplimiento de sus pagos. Los días de retraso en el pago oscilan entre 16 y 30.

**Clientes “C”:** Son los sujetos que con frecuencia se atrasan entre 30 y 90 días para cancelar su préstamo una vez que se encuentra vencido. En el caso de la pequeña y microempresa son aquellos clientes que mantienen generalmente a pesar de estar amortizando, mantienen al menos dos cuotas en mora.

**Clientes “D”:** Son sujetos de crédito que mantienen un comportamiento crónico respecto a la mora, requieren de una mayor gestión debido a que existen posibilidades de recuperación, generalmente pagan bajo intensas presiones de cobro.

**Clientes “E”:** Son los clientes que luego de haberse agotado totalmente las gestiones de recuperación, son trasladados a la recuperación judicial.

**Competitividad:** Son las actividades ejecutadas por una empresa para crearse una posición satisfactoria en el mercado y obtener un rendimiento conveniente.

**Crédito agropecuario:** Es un instrumento económico que tiene por objeto proveer a la agricultura y/o ganadería de recursos financieros cuando el productor carece de capital suficiente.

**Crédito revolvente:** Se otorga a clientes clasificados como excelentes en su comportamiento crediticio. Consiste en otorgarle su financiamiento de manera automática una vez que ha cancelado el anterior, y el nuevo mantendrá las mismas condiciones, montos y modalidades que el préstamo anterior.

**Clientes:** La persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

**Deposito:** poner dichos bienes bajo la custodia de una persona o de una organización que deberá responder de ellos cuando se le pidan.

**Encuesta:** Es la recopilación de datos concretos, dentro de un tópico de opinión específico, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas, con preguntas y repuestas precisas que permiten hacer una rápida tabulación y análisis de esa información.

**Estado de pérdidas y ganancias:** Es un documento financiero que sirve para determinar los resultados netos (utilidades o pérdidas) de la empresa en determinado período.

**Garantía colateral:** Activos usados para garantizar un préstamo.

**Garantía prendaria:** Activos aportados en garantía de un préstamo.

**Hipoteca:** Cesión de alguna propiedad designada como garantía para un préstamo.

**Hipótesis:** Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

**Ingreso Financieros:** Cantidades derivadas exclusivamente de la gestión financiera de la empresa en concepto de intereses de préstamos y créditos concedidos, de rentas obtenidas por participaciones en el capital de otras empresas, de rendimientos de la cartera de valores u otras inversiones financieras del capital.

**Mantenimiento del valor:** Es un factor de inestabilidad dentro de la actividad económica nacional, debido a que la devaluación del córdoba frente al dólar es una brecha que limita el buen desempeño de los sectores económicos del país.

**Microempresa:** Abarca todo tipo de actividades urbanas y rurales no agropecuarias, tales como la manufactura, comercio, transporte, etc. Generalmente, poseen alrededor de 3 personas ya sea de una familia o asalariada.

**Pasivos:** Son deudas y obligaciones que el empresario tiene.

**Política de Crédito:** Constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos.

**Tasa de Inflación:** es el aumento generalizado y sostenido del precio de los bienes y servicios existentes en el mercado durante un período de tiempo, generalmente un año.

**Tasa de Interés:** es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero.