



**Universidad de Sancti Spíritus  
“José Martí Pérez”  
Carrera de Licenciatura en Contabilidad y  
Finanzas**

**Tesis presentada en opción al título de Licenciada en Contabilidad y  
Finanzas**

**Trabajo de Diploma**

**Título: Evaluación del riesgo para el otorgamiento de los  
créditos a personas naturales, en la Sucursal 5152 de  
Trinidad del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus**

**Autor: Mayulis Figueroa Vera**

**Tutor: M. Sc: Mariela Cantero**

**Curso 2011-2012**

*Pensamiento*

A decorative graphic consisting of two horizontal lines and one vertical line on the right side, all with a soft grey shadow cast to the right and bottom.



Debemos trabajar por nuestro perfeccionamiento interno (...) como una impulsión constante; cada día analizar, analizar honestamente lo que hemos hecho, corregir nuestros errores y volver a empezar al día siguiente.

Ernesto Che Guevara.

# *Dedicatoria*



Dedico este trabajo, fruto de muchos años de estudio a todas aquellas personas que han compartido junto a mi los buenos y malos momentos de la vida, en especial:

A mis padres, que hacen realidad mis sueños.

A mi hijo, para que en un futuro haga realidad sus sueños.

A todas mis amistades, por permanecer siempre a mi lado.

A todos los profesores que a lo largo de toda la carrera me han ayudado.

En especial a mi asesor Leodanis que con su esfuerzo y dedicación hizo posible la realización de este trabajo

*Agradecimiento*

---

---

Agradezco de todo corazón:

A nuestra Revolución Cubana por hacer realidad mi sueño.

A mi madre, en especial, que sin ella no habría sido posible realizar este trabajo.

A mi asesor Leodanis por su paciencia

A mi compañera de trabajo Siulis Pérez Naranjo que me ayudó mucho

En fin, a todos los que han hecho posible el desarrollo de esta investigación

# *Resumen*





El presente trabajo se basa en la aplicación de un procedimiento para la evaluación de los créditos personales a personas naturales, el cual fue realizado en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad, su objetivo es evaluar el grado de riesgo para una certera toma de decisiones, por la dirección en la entidad.

La misma se efectuó en el período comprendido entre los meses de enero y marzo de 2012, de forma general en la realización de esta investigación fueron aplicados diferentes métodos y técnicas entre los que están: Histórico lógico, Análisis y síntesis, Observación, DAFO, Revisión documental, Encuestas, Entrevistas, Teoría ABC, Comparación de datos en cifras y el por ciento que representa y su evaluación.

Con el desarrollo del trabajo se llegó a la conclusión que la entidad presenta deficiencias en los resultados de la evaluación de los créditos, al existir elementos que atentan contra la Eficiencia y Eficacia de la misma, fundamentalmente en el Nivel de Satisfacción de los clientes con relación a la evaluación de riesgos, comodidad, opciones del servicio, dominio del trabajo y claridad en las explicaciones que reciben. Es de destacar que la Sucursal posee un colectivo laboral comprometido y con disposición de trabajar tesoneramente para erradicar las dificultades detectadas en la investigación.

# *Índice*

Introducción .....	1
<b>Capítulo 1. Créditos a personas naturales. Marco Teórico Referencial de la Investigación.</b> .....	<b>5</b>
1.1- Generalidades del Sistema Bancario. ....	5
1.2- Antecedentes Históricos del Sistema Bancario en Cuba. ....	7
1.3 Surgimiento, Importancia y Funciones del BPA. ....	9
1.4 Funciones, principios y clasificación de los créditos. ....	13
1.5 Análisis y evaluación del crédito. ....	16
1.6 Procedimientos para el otorgamiento de los créditos a personas naturales. ...	17
1.7 – Análisis de los factores externos e internos. ....	27
<b>Capítulo 2. Diagnóstico sobre el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro del municipio de Trinidad.</b> .....	<b>30</b>
2.1 Caracterización del Banco Popular de Ahorro. ....	30
2.2 Caracterización de la Sucursal 5152 Trinidad. ....	33
2.3 Análisis sobre el funcionamiento de la recuperación en el Sucursal. ....	35
2.4 Diagnostico sobre el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro del municipio de Trinidad. ....	36
2.5 Análisis del comportamiento de los otorgamientos de los créditos a las personas naturales. ....	39
<b>Conclusiones</b> .....	<b>41</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>42</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>43</b>
<b>Anexos</b>	

# *Introducción*



El país se encuentra inmerso en una colosal lucha para lograr el perfeccionamiento de la actividad económica, financiera y administrativa y como parte de esa lucha se encuentra elevar la gestión de las entidades, es decir, elevar el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en el control y uso de los recursos materiales y humanos.

Debe tenerse en cuenta que el servicio hay que brindarlo bien desde la primera vez, debido a que no puede haber desechos; un servicio defectuoso ni se puede revender en un mercado de ocasión, ni se puede reparar. Por ello es necesario profundizar en la manera de mejorar la calidad de los mismos para atender correctamente a los clientes potenciales, fidelidad en sus compras y adquiriendo a su vez, ventajas competitivas frente a los competidores. En algunas ocasiones se le escucha decir algunos especialistas que no saben cómo diferenciar sus servicios de los de la competencia.

Los servicios tienen características diferenciales que constituyen el principal motivo para justificar el estudio de su Gestión, existen diferencias con respecto a los bienes tangibles, suponen problemas considerables para la evaluación y se hace necesaria la aplicación de métodos específicos para ello.

El sistema bancario cubano es objeto de un proceso de modernización constante, que incluye su reestructuración institucional, el análisis de su rol en la economía, un amplio programa de introducción de medios para el tratamiento automatizado de la información y la recalificación de su personal, también es parte integrante de las importantes transformaciones que se llevan a cabo en la economía socialista, con el fin de perfeccionarla en circunstancias bastante difíciles, tanto en el ámbito nacional, como internacional.

Dentro del Sistema Bancario en Cuba, se funda en 1983 el Banco Popular de Ahorro, que es el primero creado por la Revolución, con el objetivo de incrementar el ahorro monetario entre la población, otorgar créditos y otros servicios, estructurado en, Casa Matriz, radicada en La Habana; Direcciones Provinciales,

exceptuando la provincia de Guantánamo y el Municipio Especial Isla de la Juventud, y adscritos a éstas, Sucursales con Cajas de Ahorro en casi todos los Municipios.

El Banco Popular de Ahorro en la provincia de Sancti Spíritus, cuenta con 12 Sucursales y 18 Cajas de Ahorro, distribuidas en los diferentes municipios, un Centro Provincial Distribuidor de Efectivo y la Dirección Provincial, sólo en el municipio de La Sierpe no existe presencia del BPA, preferidas por el sector poblacional el resto cuenta al menos con una o más oficinas. Esta red de sucursales tiene dentro de sus funciones brindar Servicios Financieros con calidad, captar y colocar recursos monetarios para satisfacer las necesidades de la sociedad, y fomentar la búsqueda constante de nuevas soluciones como estrategia para mejorar la calidad de los servicios que presta.

El BPA representa la mayor red de oficinas del país, para prometer el desarrollo y bienestar de la comunidad, gana la satisfacción y lealtad de los clientes, añade valor en cada operación que se realiza, presta servicios aprovechando los recursos tecnológicos de avanzada que posee. La relación y respeto hacia los clientes prima sobre cualquier operación particular y la confianza de éstos es de máxima importancia para la institución; la capacidad de un personal con conocimientos ven la actividad financiera y experiencia en el mercado de personas naturales, lo guía por las normas más elevadas de integridad y transparencia en las operaciones, y al mismo tiempo mantiene una estable y diferenciada cartera de personas Jurídicas, con una orientación de Banca Universal que se permite realizar cualquier acción inherente al negocio bancario, con bancos y Entidades Nacionales y Extranjeras.

La Sucursal 5152 de Trinidad surge por la necesidad de mejorar los servicios en este municipio, Polo Turístico de la Provincia de Sancti Spíritus. En estos momentos, además de trabajar según los distintos procedimientos, se proponen vender el mayor número de productos con la calidad máxima esperada, tanto por los clientes, como por el personal bancario.

Para el desarrollo de esta investigación se traza como **Objetivo General**, evaluar el grado de riesgo para el otorgamiento de los créditos a las personas naturales, en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad.

Como **Objetivos Específicos**, se aborda:

- Estudiar los fundamentos teóricos que sustentan el proceso de financiamiento de los créditos con vista a contribuir con el marco teórico referencial de la investigación.
- Diagnosticar la importancia estratégica del otorgamiento de los créditos a las personas naturales, en la Sucursal 5152 del BPA de Trinidad.
- Evaluar el riesgo del otorgamiento de los créditos a las personas naturales, en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad.

En el desarrollo de la investigación fueron aplicados diferentes **métodos y técnicas**, como son: Histórico lógico, Análisis y síntesis, Observación, DAFO, Revisión documental, Encuestas, Entrevistas, Comparación de datos en cifras y el por ciento que representa y Evaluación.

La investigación se desarrolló en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad, teniendo en cuenta los préstamos otorgados a las personas naturales de la Nueva Política Bancaria aprobados en el Proyecto de Lineamientos del VI Congreso del PCC, para mayor interpretación el trabajo se enmarca en dos capítulos, los que se muestran a continuación:

Capítulo1: En este capítulo se realiza un estudio de los fundamentos teóricos relacionados con el proceso de financiamiento a personas naturales. El mismo expone el marco teórico referencial recogido en siete epígrafes y que sirvió de base para la contextualización del problema.

Capítulo II: Diagnóstico sobre el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro del municipio de Trinidad. En este

capítulo se tendrá en cuenta lo referido en el Decreto Ley 289 del Banco Central de Cuba, así como las diferentes Instrucciones Transitorias para los créditos otorgados por la entidad, se analizará al detalle un financiamiento aprobado verificando su cumplimiento con lo instruido y se diagnosticará el riesgo y el logro de los objetivos para lo que fueron propuestas estas medidas de solución a la situación de la economía del país.

Se arribarán a Conclusiones, donde se dará respuesta a los objetivos propuestos en el trabajo y se darán las correspondientes Recomendaciones a la entidad para que continúe cumpliendo con lo establecido.



# *Capítulo 1*



## **Capítulo I: Créditos a personas naturales. Marco Teórico Referencial de la Investigación.**

Para el desarrollo de este capítulo se realiza un estudio de las funciones del banco, se hace énfasis a las características fundamentales del sistema y de los créditos otorgados propuestos como nueva política bancaria dentro de los Lineamientos del VI Congreso del Partido, dirigidos a las personas naturales, Para ello se utilizarán periódicos, revistas, diccionarios, entre otros, como bibliografía para la base teórica de la información.

### **1.1- Generalidades del Sistema Bancario.**

La Banca o Sistema bancario, es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios se especializa en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Asimismo, destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, en España, las cajas de ahorro.

La principal institución financiera en una economía de mercado es el banco central. Los bancos centrales suelen depender y ser propiedad de los estados, pero incluso en los países en que dependen de bancos privados (como en Estados Unidos) los objetivos del banco central favorecen el interés nacional.

La mayoría de los bancos centrales asumen las siguientes funciones: actúan como banco del Estado, banco de bancos, reguladores del sistema monetario tanto en lo que concierne a los objetivos de política económica interna como externa, y son bancos emisores. Como banco del Estado, el banco central cobra y paga los ingresos y gastos del gobierno, gestiona y amortiza la deuda pública, asesora al gobierno sobre sus actividades financieras y efectúa préstamos al gobierno. Como banco de bancos, el banco central mantiene en sus cajas un porcentaje de los depósitos que poseen los bancos privados, vigila las operaciones de éstos, actúa como institución crediticia en última instancia y proporciona servicios técnicos y de asesoría. Lleva a cabo la política monetaria tanto nacional como exterior y, en muchos países, es el banco central el que diseña esta política, de forma independiente del gobierno, sirviéndose de toda una gama de controles directos e indirectos sobre las instituciones financieras. Las monedas y los billetes que circulan como moneda nacional suelen representar los pasivos del banco central.

Los países de la Unión Europea, con la puesta en marcha de la tercera fase de la Unión Económica y Monetaria (UEM), iniciaron un innovador camino en el que sus bancos centrales pasaron a formar un sistema coordinado, el Sistema Europeo de Bancos Centrales, dirigido por el Banco Central Europeo.

Hay gran controversia en torno a la capacidad del banco central para controlar la oferta monetaria y, a través de ésta, el ritmo de crecimiento de la economía. Algunos economistas piensan que el control monetario puede ser muy útil a corto plazo y debe utilizarse para afectar al nivel de actividad económica. No obstante, otros afirman que la política monetaria discrecional no debe utilizarse porque, a largo plazo, los bancos centrales son incapaces de controlar la economía. Otros economistas piensan que el impacto a corto plazo del control monetario no es tan poderoso, pero que las autoridades monetarias pueden lograr reducir los excesos de inflación y aminorar los efectos de las depresiones económicas. Una nueva escuela de economistas sostiene que la política monetaria no puede utilizarse de manera sistemática para afectar al nivel de actividad económica. Sí hay consenso respecto a la creencia de que la acción del banco central es incapaz de resolver determinados

problemas provenientes de la oferta, como podría ser el caso de una escasez de combustible.

El **Banco Central de Cuba** (BCC) fue creado el 28 de mayo de 1997 por el Consejo de Estado por medio del decreto ley nº 172, con la finalidad de dividir las funciones desempeñadas hasta entonces por su antecesor, el Banco Nacional de Cuba. El Banco Nacional de Cuba fue creado en 1948 con capitales procedentes del Estado y del sector financiero cubano. Luego de ser reorganizado en 1961, 1966, 1975 y 1984, pasó a ser propiedad exclusiva del Estado. Con la creación del Banco Central de Cuba en 1997 como un banco estatal con autoridad monetaria y de cambio extranjero, el Banco Nacional de Cuba no desapareció, sino que cedió sus funciones como banco central al nuevo organismo, aunque conservó las funciones de un banco comercial. Desde su creación, el presidente del Banco Central de Cuba ha sido Francisco Soberón Valdés, quien es un miembro del Consejo de Ministros de Cuba y había sido hasta entonces presidente del Banco Nacional de Cuba.

### **1.2- Antecedentes Históricos del Sistema Bancario en Cuba.**

Sobre la creación del Banco se conoce que el antecedente más antiguo está relacionado con una carta de la reina gobernadora de España, doña María Cristina de Borbón, al capitán general de la isla, sobre 1838, archivado en los Fondos, Reales Ordenes, Legajo 106, No 174 del Archivo Nacional de Cuba, donde expresaba, entre otros aspectos, su interés en la creación de un Banco en nuestra capital. No fue hasta 1840 que se iniciaron las operaciones de la Caja de Ahorro, cuyo propósito más significativo fue el de recibir depósitos y conceder préstamos con garantía de propiedades urbanas.

A partir de la segunda mitad del siglo XIX es que realmente se impulsa la creación de bancos e instituciones de créditos en el país, los que alcanzaron esplendor y ocaso según las circunstancias económicas y sociales imperantes en cada momento. En esta etapa se desarrollan las guerras de independencia, y sus efectos se hicieron sentir con fuerza en la economía colonial y consecuentemente en los bancos.

Las grandes instituciones bancarias nacionales y extranjeras fueron apareciendo lentamente en las primeras décadas de la centuria iniciada en 1901. En la segunda mitad de este siglo comenzaría a operar el Banco Nacional de Cuba, con funciones de un Banco Central. Luego, en 1960, se promulgan por el Gobierno Revolucionario las Leyes 890 y 891, las cuales nacionalizaban las empresas privadas radicadas en Cuba, un total de cuarenta y cuatro bancos, seis de ellos eran extranjeros. Solamente no fueron nacionalizados dos bancos canadienses, que por estrategia financiera resultó conveniente mantener operando privadamente, y que con posterioridad fueron adquiridos mediante compra por el estado.

Con anterioridad, habían sido nacionalizados los bancos norteamericanos The First National City Bank of New York, The First National Bank of Boston y The Chase Manhattan Bank.

El Banco Nacional de Cuba se dio a la tarea de reorganizar el sistema bancario, adecuándolo a los intereses y necesidades del país, cumpliendo de forma satisfactoria dicha encomienda, llevando el servicio bancario a toda la isla, promoviendo la captación del efectivo sobrante en poder de la población, y estableciendo una campaña de ahorro nacional que estimulara la costumbre de ahorrar mediante cuentas bancarias.

Mediante el Decreto Ley 84 del 13 de octubre de 1984, se otorgó al Banco Nacional de Cuba la rectoría del Sistema Bancario Nacional, el cual estaría integrado por:

- El Banco Nacional de Cuba.
- El Banco Popular de Ahorro.
- Otros bancos estatales que puedan crearse.
- Bancos no estatales a los que el Banco Nacional de Cuba otorgue licencia para operar.

El 27 de mayo de 1997 se publicaron en la Gaceta Oficial de la República de Cuba los Decretos Leyes 172 (Creación del Banco Central de Cuba) y 173 (Sobre los Bancos e Instituciones Financieras no Bancarias).

El Banco Popular de Ahorro fue creado por el Decreto Ley No. 69 de Mayo de 1983 con carácter de banco estatal, integrante del Sistema Bancario Nacional con autonomía orgánica, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con

las regulaciones vigentes en la República de Cuba, solicitando al amparo del Artículo 13, inciso i) del mencionado Decreto Ley, al Banco Central de Cuba, el otorgamiento de Licencia para ampliar el ámbito de sus operaciones y negocios bancarios, con el objetivo de incrementar el ahorro monetario entre la población y otorgar créditos y otros servicios, actividades que antes desarrollaba el Banco Nacional de Cuba.

### **1.3 Surgimiento, Importancia y Funciones del BPA.**

La segunda institución más antigua del Sistema Bancario Cubano es el Banco Popular de Ahorros, en forma abreviada BPA, que fue constituido como Banco Estatal con autonomía orgánica, personalidad jurídica y patrimonio propio el 18 de mayo de 1983.

De conformidad con el proceso de reordenamiento del Sistema Bancario Nacional, resulta conveniente entonces resaltar la temática relacionada con los objetivos y funciones del Banco Popular de Ahorro, los cuales fueron ampliados, por tiempo indefinido mediante la Licencia No. 105 de 1997 emitida a su favor.

Los Estatutos del Banco Popular de Ahorro, aprobados mediante el Acuerdo No 93 del Consejo de Dirección del Banco Central de Cuba de fecha 21 de mayo de 1999, y puesto en vigor a través de la Resolución No 61 de esta Presidencia, de fecha 30 de julio de 1999, en su Artículo 26, inciso 4, faculta a su Presidente para fijar y variar la estructura y funciones de las unidades organizativas.

Las Cajas de Ahorros constituyen centros operativos para la prestación de productos de Ahorro y otros, en pequeños núcleos poblacionales y en localidades apartadas del medio urbano, concebidas con el objetivo de prestar servicios a personas naturales, como parte de la política de ahorro planteada por el Sistema Bancario Nacional y teniendo además, entre otros servicios principales, el pago a jubilados y los cobros por cuenta de terceros. Como consecuencia del creciente incremento de la actividad bancaria, las Cajas de Ahorro se han visto comprometidas en la realización de operaciones que se apartan del objetivo inicial para lo cual fueron creadas, lo que va en detrimento de la exigencia en el cumplimiento de las medidas

de control interno , como parte del proceso de atención a las medidas de seguridad y control de riesgo operacional de la institución , razón por la cual se considera oportuno disponer del establecimiento uniforme de las operaciones a cumplir en lo sucesivo por centros operativos, así como de las limitaciones que en este sentido proceden.

Las principales funciones del BPA son: capta, recibe y mantiene dinero en efectivo, en depósito a la vista o a término en las modalidades que convenga, registrándolos en sus libros a nombre de sus titulares, o mediante claves o signos convencionales, pudiéndose emitir por los depósitos recibidos certificados de depósitos a plazo fijo, de carácter nominativo o en la forma que pacte con el cliente. Reintegra los depósitos recibidos de acuerdo con los términos que se hayan acordado, ya sea en efectivo, o mediante transferencias a otros depósitos, o emitiendo los documentos mercantiles que resulten adecuados o convenientes. Así mismo, efectúa depósitos a la vista o a término en otras instituciones bancarias y financieras nacionales o extranjeras, determina cuándo los depósitos recibidos devengarán intereses y fija el rendimiento de éstos tomando en consideración los términos y condiciones prevalecientes en el mercado, así como las regulaciones que al efecto dicte el Banco Central de Cuba. Concede préstamos, líneas de créditos y financiamiento de todo tipo a corto, mediano y largo plazo sin garantía o con ellas, bajo las modalidades de colateral, prenda, hipoteca y otras formas de gravamen sobre los bienes del deudor o de terceros, estableciendo en los pactos condiciones necesarias para obtener el reintegro del importe adeudado.

Solicita y obtiene préstamos y créditos a corto, mediano y largo plazo, u otras formas de obligaciones o compromisos de dinero que resulten apropiados, pactando las condiciones en que serán reintegrados y demás términos de los mismos, ya sean con o sin garantías.

Emite, acepta, endosa, avala, descuenta, compra o vende y en general, hace todas las operaciones posibles con letras de cambio, pagarés, cheques, pólizas y otros documentos mercantiles negociables, así como, tramita cartas de créditos y de

garantía en todas sus modalidades, ya sea emitiéndolas, avisándolas e interviniendo en su negociación.

Obtiene, recibe y mantiene depósitos de valores en custodia y administración, ya sean acciones, bonos u obligaciones, realizando en este último supuesto todas las gestiones necesarias relacionadas con el cobro de intereses, dividendos u otras formas de distribución de utilidades, representando a sus titulares en todas las gestiones de administración, en asambleas de accionistas u otros, para los que esté debidamente apoderado.

Ofrece servicios de administración de bienes de toda clase, asesoría para operaciones financieras o negocios sobre todo tipo de bienes, resuelve consultas para estas operaciones, realiza estudios de facilidad de mercado y en general, asesora sobre cualquier clase de negocio financiero o mercantil.

Desarrolla operaciones de tesorería, compraventa de monedas, de valores, factoraje, arrendamiento financiero *forfaiting* y otras modalidades de financiamiento, así como, actúa en su carácter de *trustee* en operaciones de terceros.

Emite y opera tarjetas de créditos, débito y cualquier otro medio avanzado de pago.

Suscribe acuerdos de cooperación y otras modalidades de asociación e integración económica con entidades nacionales y extranjeras, designa agentes o corresponsales dentro y fuera del país, radica oficinas de representación, sucursales, subsidiarias y filiales dentro del territorio nacional y en el extranjero, además, participa en la formación del capital y administración de entidades bancarias, financieras y no financieras de acuerdo con la legislación vigente.

Actúa como corresponsal de bancos extranjeros y nacionales y ostenta la representación de los mismos cuando así lo convengan.

Interviene y participa en negocios y transacciones bancarias nacionales e internacionales legalmente autorizado, promovidos por comerciantes, importadores, exportadores, concesionarios, corredores y otros, y actúa como agente de estos.



Realiza las operaciones bancarias relacionadas con sus clientes, que le permitan las leyes de la República de Cuba y las regulaciones del BNC.

Se debe aclarar que el BPA ejercerá sus funciones a través de su Oficina Central y de sus Direcciones Provinciales, Sucursales y Cajas de Ahorro. En el BPA existe un Consejo de Dirección y un Consejo Técnico Asesor, los cuales se integran y funcionan conforme a los reglamentos respectivos que dicte el Presidente del Banco.

La licencia general otorgada en 1997 por el Banco Central de Cuba amplía los objetivos y funciones del BPA, al autorizar todo tipo de actividad lucrativa relacionada con el negocio de la Banca, tanto en moneda nacional como en moneda libremente convertible, que se realicen con los bancos del Sistema Bancario Nacional y otras personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, incluidas las entidades nacionales con participación de capital extranjero. Esta Licencia le otorga funciones de Banca Universal.

El BPA es integrante del Sistema Bancario Nacional, se rige por lo establecido en la Constitución de la República por las disposiciones de los Decretos – Leyes No. 69 del 18 de mayo de 1983, que ordena la creación del Banco Popular de Ahorro y No. 84 del 13 de octubre de 1984, sobre la creación del Sistema Bancario Nacional, por sus Estatutos aprobados por el Banco Nacional de Cuba en diciembre de 1986, las disposiciones que dicte el Consejo de Ministros o su Comité Ejecutivo y los del presidente del propio Banco.

En el año 1988 es iniciado un proceso de perfeccionamiento bancario, con el cual se simplifican trámites burocráticos, se logra agilidad en la prestación del servicio y se eleva la capacidad tecnológica y operativa de las sucursales bancarias mediante la adquisición a gran escala de los más modernos medios de procesamiento autorizados, lo cual también sitúa al Banco Popular de Ahorro con una caracterización de Banca Universal, imagen de solidez competitiva y liderazgo en el mercado de particulares y selectivos en el mercado de personas jurídicas, a través de una amplia oferta de productos, servicios bancarios y funciones basadas en la

seguridad, confiabilidad y la accesibilidad en correspondencia con las expectativas del cliente.

#### **1.4 Funciones, principios y clasificación de los créditos.**

##### Funciones del crédito:

El crédito cumple importantes funciones, entre las cuales se encuentran:

- Acumulación de medios monetarios.
  - Distribución de medios monetarios.
  - Creación de medios de circulación crediticios.
- Obtención de interés.
- Control de los recursos.

Al analizar las funciones del crédito se aprecia cómo reflejan su esencia, pues la función de acumulación garantiza las reservas para cumplir con la distribución, lo que moviliza los recursos que de otra forma estarían ociosos, siendo el acto de otorgamiento el generador de medios de circulación de esta índole. Por otra parte, el pago de intereses constituye un instrumento económico eficaz para el uso eficiente de los recursos, que es a su vez el objetivo del control.

##### Fuentes del crédito:

Los recursos para el otorgamiento de créditos provienen de medios temporalmente libres, tales como:

- Fondos de reparación de las empresas.
- Recursos acumulados en empresas para el pago del trabajo.
  - Plusproducto y parte del producto necesario acumulado en los bancos.
  - Recursos monetarios del presupuesto.
  - Parte del ingreso monetario de los trabajadores que se acumula en el sistema bancario bajo la forma de ahorros.

##### Principios del crédito:

Los principios del crédito en las condiciones de la economía cubana en la actualidad son:

### Carácter directo

Según este principio se establece que no habrá intermediarios entre el banco y la empresa, y que sólo éste podrá otorgar créditos, lo que elimina la actuación de intermediarios financieros no bancarios.

### Destino específico

Según este principio el banco otorga el crédito para fines predeterminados en correspondencia con los intereses del país, con el objetivo de desarrollar aquellos sectores y las ramas que resulten priorizadas y aquellas actividades que en la evaluación para el otorgamiento del crédito realizado, se considere oportuno y viable.

### Respaldo material

Consiste en que el prestatario debe tener una determinada reserva de activos reales o financieros, que le sirvan de garantía al banco del crédito otorgado y permite recuperar los recursos entregados. En las condiciones actuales resulta imprescindible esclarecer el marco legal, en cuanto a garantías se refiere e incluir en la legislación aquellas que resulten necesarias.

### Reintegrable a plazo fijo

Por este principio se establece que el crédito deberá ser devuelto en el plazo que se ha pactado, en correspondencia con el flujo de caja proyectado por la empresa y las necesidades obvias de control que precisa el banco.

### Planificado

Uno de los principios del crédito es el carácter planificado, en correspondencia con el sistema planificado de la economía y su vinculación con los planes de las ramas y sus empresas.

Hoy, cuando la planificación presenta un mayor grado de incertidumbre en lo referido a su aseguramiento material y financiero, en la práctica se hace difícil la previsión de las necesidades financieras por parte de las empresas, aunque el país realiza grandes esfuerzos para lograr una adecuada planificación en tal sentido.

## Cobro de interés y otras remuneraciones

Bajo este principio se establece el cobro de intereses por la utilización del dinero, dado que el banco funciona también como una empresa que debe mantener índices de eficiencia económica y rentabilidad; el cobro de intereses considera también el comportamiento de la inflación y el riesgo. El interés a la vez, actúa como un mecanismo económico que obliga a la empresa a evaluar las alternativas de financiamiento que le resulten más económicas.

## Sujetos del crédito

Los sujetos del crédito son las personas jurídicas y naturales en general. En el caso del presente trabajo, sólo se tratará lo referido a las personas naturales, pues los créditos empresariales quedan fuera de su objetivo.

## Objetos de crédito

Se definen como los activos a los que se destina el financiamiento.

## Clasificación de los créditos bancarios:

Las clasificaciones más comunes de los créditos son:

### 1. Según su forma de disponibilidad:

- Revolvente: permite al acreditado disponer del financiamiento aprobado y realizar liquidaciones parciales del saldo, que le restituye su capacidad de endeudamiento dentro del plazo pactado.
- No revolvente: este tipo de crédito permite al acreditado hacer disposiciones del mismo hasta el monto autorizado, sin que tenga derecho a volver a disponer de él, aún cuando haya realizado liquidaciones anticipadas dentro del plazo establecido.

### 2. Según el plazo:

- Corto plazo: se clasifican dentro de este tipo, los créditos otorgados por un período menor o igual a un año.
- Mediano plazo: créditos cuyo período de vigencia es mayor que un año y menor que tres.

- Largo plazo: créditos por un período superior a tres años.

### 3. Según su garantía:

- Genérico (o quirografario): se clasifican de este modo los créditos que sólo exigen como garantías, las que ofrece el sujeto de crédito de acuerdo con sus cualidades de solvencia moral y económica.
- Con garantía específica: este tipo de crédito está sujeto a la entrega de algún tipo de garantía personal o real.

### Otras clasificaciones del crédito:

- Créditos comerciales: son los que unos fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes.
- Créditos a la inversión: demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo.
- Créditos bancarios: que son los que concede un banco, entre los que se podrían incluir los préstamos.
- Créditos al consumo o créditos personales: que permiten a los individuos comprar bienes y pagarlos a plazos.
- Créditos hipotecarios: destinados a la compra de bienes inmuebles, garantizando la devolución del crédito con el bien inmueble adquirido.
- Créditos que reciben los gobiernos al emitir deuda pública.
- Créditos internacionales: son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno.

### **1.5 Análisis y evaluación del crédito.**

Las instituciones financieras y los bancos se basan para otorgar los créditos, en el conocimiento que se tenga del solicitante, a través de estudiar su disciplina ante el pago de otros productos obtenidos, la capacidad de pago de acuerdo a los ingresos que devenga, su actitud ante la sociedad y el mercado donde se desenvuelve, todo ello para cumplir con un correcto análisis de riesgo y que dicho crédito sea recuperable en su totalidad.

La decisión y autorización del otorgamiento de un crédito no recae solamente en él o los funcionarios designados para analizar la solicitud del cliente, normalmente este análisis además se consulta con un Comité de Crédito, creado al efecto, que es el que da realmente la autorización para otorgarlo.

En el país, debido a condiciones muy específicas del sistema, los créditos, en ocasiones, están indicados a otorgarlos, no obstante, que el análisis indique que no, deben ser concedidos.

Se debe tener en cuenta que el sistema socialista tiene la obligación prioritaria de garantizar la producción y el bienestar de la población en general. Fuera de las decisiones de otorgamiento indicadas por las autoridades superiores, el resto de las solicitudes de crédito deberán ser analizadas cuidadosamente, cumplimentando las instrucciones que al respecto ha dictado el Banco Central de Cuba y conociendo además las afectaciones en las entidades, a causa de los procesos de disponibilidad o reordenamiento de plantillas, que también impiden la recuperación de dichos créditos.

#### **1.6 Procedimientos para el otorgamiento de los créditos a personas naturales.**

El Proyecto de Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el Sexto Congreso de nuestro Partido, indica establecer los mecanismos y condiciones imprescindibles que garanticen mejoras en la gama de la economía, de forma tal que se eliminen las gratuidades innecesarias, se sustituyan las importaciones y se logre un aumento de las exportaciones para hacer un uso más racional de nuestros recursos financieros y explotar al máximo nuestras riquezas a favor de las necesidades imperiosas de la población.

El sistema bancario dentro de sus objetivos estratégicos propuestos para el año 2012, tuvo en consideración los trece lineamientos establecidos para la nueva política crediticia, dirigida a brindar financiamientos a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, que generan ingresos en divisas o sustituyan

importaciones, así como otras que garanticen el desarrollo económico y social del país, para ello el 16 de noviembre del 2011, se promulga por el Banco Central de Cuba el Decreto Ley 289 de los "Créditos a las Personas Naturales y Otros Servicios Bancarios" y en fecha 18 del propio mes y año se dictan las Resoluciones No. 99, 100 y 101/2011; instrumentos jurídicos, que entraron en vigor en fecha 20 de diciembre del propio año; ofreciendo la posibilidad a cualquier persona natural, trabajadores por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal, de solicitar financiamientos para la compra de materiales de construcción y/o pago del servicio de mano de obra, además de los préstamos para la adquisición de bienes y equipos duraderos, este último no se ha llevado a cabo hasta tanto el país no esté preparado económicamente para ejercerlo.

Se implantan además las Instrucciones Transitorias No. 345, 346 y 347, en las que se establecen los procedimientos a seguir para acometer la nueva política bancaria, las que recogen los siguientes aspectos:

El objeto de financiamiento: Se concede para financiar la compra de materiales de la construcción y/o para el pago del servicio de mano de obra:

- Ø En las unidades de comercio minorista que los venden en CUP.
- Ø En la red de tiendas en divisas.
- Ø A los trabajadores por cuenta propia autorizados a fabricar y vender materiales de construcción.
- Ø A los trabajadores por cuenta propia autorizados a realizar labores de reparación, rehabilitación y construcción de viviendas.
- Ø A entidades estatales que en su objeto social tengan autorizados realizar labores de reparación y reconstrucción de viviendas.

Los sujetos de financiamientos: Puede otorgarse a personas naturales, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- Ø Haber cumplido 18 años de edad.

- Ø Residir permanentemente en Cuba.
- Ø Estar legal y mentalmente capacitado.
- Ø Tener ingresos lícitos demostrables, fijos y/o regulares.
- Ø De tratarse de personas que no tengan ingresos regulares, por el tipo de actividad que realizan (artesanos, artistas, guionistas, pertenecientes a ONG y otros) deben demostrar de forma tangible sus ingresos futuros y ofrecer garantías líquidas.
- Ø Haber honrado y estar honrando con seriedad, de haberlas contraído, otras deudas bancarias.
- Ø Cumplir con la capacidad de pago, las garantías y otros requisitos y condiciones exigidos por el Banco.

Los importes a financiar. Los importes mínimo y máximo a financiar son los siguientes:

- Ø Se financia un mínimo de CUP 1 000.00 pesos.
- Ø Se podrá financiar el 100% del importe solicitado, siempre que el Comité de Créditos, luego de realizar el análisis de riesgo, dictamine que es posible su recuperación.
- Ø De no ser posible conceder el 100 % del financiamiento, el Comité de Créditos aprueba el importe máximo posible en correspondencia con el análisis de riesgo, los ingresos declarados y garantías presentadas por el solicitante.

Las tasas de interés: Las tasas de interés que se aplican a cada deudor las determina el Comité de Créditos, sobre la base del nivel de riesgo que exista y dentro de los rangos aprobados por Comité de Política Monetaria del BCC en cada momento, estas son:



materiales de contrucc y/o mano de obra	3 meses	<b>2.25%</b>	<b>2.25%</b>
	6 meses	<b>2.75%</b>	<b>2.75%</b>
	12 meses	<b>4.25%</b>	<b>4.25%</b>
	24 meses	<b>5.25%</b>	<b>5.25%</b>
	36 meses	<b>6.25%</b>	<b>6.25%</b>
	60 meses	<b>6.75%</b>	<b>6.75%</b>
	más de 60 meses	<b>7.25%</b>	<b>7.25%</b>

Si el financiamiento se aprueba en término de tiempo no coincidente con los de los plazos de las tasas, se aplicará la tasa inmediata superior. Es decir, si se aprueba por ejemplo un crédito a 18 meses, se aplicará la tasa de interés de 24 meses. En el caso de atrasos en los pagos, **se aplicará tasa de interés por mora del 4%**, a aplicar sobre el importe de cada plazo pendiente.

Los plazos de amortización: No existe un plazo de amortización mínimo o máximo para estos financiamientos. La cantidad de plazos en que se efectúe la amortización, dependen del resultado del análisis de riesgo que se realice, de la capacidad del pago del deudor y del límite de aprobación del Comité de Créditos que valora la solicitud de financiamiento.

Modalidad de financiamiento: Estos financiamientos se conceden mediante una línea de crédito no revolvente o un préstamo, es decir, la persona a la que se le apruebe el financiamiento podrá hacer uso, en una o varias tomas, del dinero que el Banco pone a su disposición **durante 6 meses**.

Método de cálculo: Para determinar las cuotas de amortización de estos financiamientos se utiliza el Sistema Francés de Amortización, que determina mensualidades o cuotas por límites fijos para la amortización del principal y los intereses adeudados.

Capacidad de pago: El cálculo de la capacidad de pago del solicitante del crédito se realiza a partir de los ingresos mensuales del mismo. A estos ingresos se les deducen las (obligaciones y deudas contraídas) del solicitante y al resultado de esta operación, se le calcula el **33% a menos que el solicitante acepte pagar**

**porcentajes mayores (hasta un 50% de sus ingresos)** El importe resultante se considera como la capacidad de pago de la persona que solicita el crédito, es decir, los fondos libres con que cuenta cada mes para amortizar la deuda que contraiga.

Los ingresos declarados por el solicitante del financiamiento deben ser demostrados:

- si el solicitante es un trabajador estatal, los ingresos deben ser certificados por su entidad empleadora;
- si es un beneficiario de la Seguridad Social, se pueden conocer sus ingresos mediante su chequera o la acreditación mensual a la cuenta bancaria asociada a la tarjeta magnética mediante la que cobra;
- si es un trabajador por cuenta propia, presentará la última declaración jurada hecha por el solicitante. En su defecto, presentará Certificación emitida por la ONAT que avale sus ingresos, si procede. En caso de no presentar Certificación de la ONAT, se **aceptarán los ingresos declarados en el Modelo “Resumen de Ingresos y Gastos del TCP” que se anexa.**
- si es un tenedor de tierras, un socio de una CPA, CCS o CCSF, presenta una certificación de sus ingresos, realizada por la CPA, CCS o CCSF a la que pertenezca. En su defecto, presentará Certificación emitida por la ONAT que avale sus ingresos, si procede.

Es posible que en el caso de algún solicitante se combinen dos o más de las categorías referidas anteriormente. En ese caso, debe demostrar cada tipo de ingreso, según se explica para cada categoría de solicitante.

Para el cálculo de la capacidad de pago se analiza en el Comité de Créditos, en cada caso particular **si se tendrá en cuenta** los ingresos no estables, tanto en CUP como CUC (conocidos como estimulaciones y pagos adicionales).

**Ejemplo de cálculo de la capacidad de pago:** El solicitante del financiamiento es un trabajador estatal cuyos ingresos son un salario mensual de CUP 400.00 y una

estimulación de CUC 10.00. Sus gastos mensuales están constituidos por un crédito social con una mensualidad de CUP 80.00 y una pensión a su hijo de CUP 50.00.

- Ingresos: CUP 400.00
- Estimulación en CUC 10.00, a la tasa de cambio de CADECA (El Comité de Créditos valorará si se tiene en cuenta o no).
- Gastos: CUP 130.00
- Ingresos menos gastos: CUP 270.00
- Capacidad de pago: CUP 89.00 (33% de los CUP 270.00)

En este ejemplo no se tiene en cuenta la estimulación en CUC.

Límites de aprobación de los Comités de Créditos: Los límites de aprobación de los Comités de Créditos son los siguientes:

<b>Comité de Créditos</b>	<b>Importe máximo a financiar</b>	<b>Plazo máximo de amortización</b>
Sucursal	Hasta CUP 10 000.00	Hasta 5 años
Dirección Provincial	Hasta CUP 20 000.00	Hasta 10 años
Oficina Central	Hasta CUP 40 000.00*	Más de 10 años

\*Los importes superiores son autorizados por el Presidente.

Tiempo de respuesta a las solicitudes de financiamiento: Las solicitudes de financiamientos se responden en el período de tiempo mínimo posible y en ningún caso el tiempo de respuesta excederá de:

10 días hábiles, a partir del momento en que el solicitante entregue toda la documentación solicitada por el Banco, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Créditos de la Sucursal.

15 días hábiles, a partir del momento en que el solicitante entregue toda la documentación solicitada por el Banco, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Créditos de la Dirección Provincial.

20 días hábiles, a partir del momento en que el solicitante entregue toda la documentación solicitada por el Banco, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Créditos de la Oficina Central.

En el caso que un solo deudor solicite se le otorgue financiamiento por más de lo autorizado en el nivel correspondiente, por ejemplo: se le concede crédito por 10 000 CUP en el Comité de Créditos de una Sucursal y solicita con posterioridad 5 000 CUP más, lo cual se le puede aprobar por mantener una correcta disciplina en los pagos, debe elevarse al Comité de Riesgos del nivel superior, para su aprobación.

Siempre que una solicitud por su importe y o plazo de amortización deba ser elevada al nivel superior, tiene que ser evaluada necesariamente por los Comités de Créditos anteriores.

### Garantías

#### **Definiciones:**

**Deudor-** Es el que solicita el financiamiento.

**Fiador-** Persona que asume la deuda, frente al acreedor, en lugar del deudor, en caso de no hacerlo este (en lugar de los antes llamados codeudores).

**Pignoración:** Grabar, dar en cesión, traspaso. (Similar a la prenda y a la hipoteca).

#### **Garantías Personales:**

Pignoración de saldos de ahorro depositados en una Sucursal del Banco Popular de Ahorro o en otros Bancos.

**Garantías de terceros:** Autorización por parte de los fiadores de descuento sobre salarios, sueldos, haberes, pensiones y cualquier otra retribución periódica u otros ingresos que perciba el solicitante, mediante retenciones en nóminas y chequeras.

Pignoración de saldos de ahorro depositados en una Sucursal del Banco Popular de Ahorro o en otros Bancos.

Las garantías referidas en el apartado anterior pueden combinarse del modo siguiente:

Si la Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo o Certificado de Depósito cubre al menos el 60% del importe solicitado más los intereses, solo se exige un fiador solidario

Si la Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo o Certificado de Depósito cubre menos del 60% del importe solicitado más los intereses se exigen dos fiadores solidarios.

Si la Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo o Certificado de Depósito cubre el 100% del importe solicitado más los intereses, no se exige fiadores solidarios

Estas garantías sirven de referencia para el análisis de cada caso en particular que realiza el Comité de Crédito.

Medios de Pago: Los prestatarios dispondrán del financiamiento mediante los siguientes medios de pago:

- Ø Si los materiales, para cuya compra se realiza la toma, se adquirieren en CUP en una Unidad de Comercio Minorista, la toma se efectúa mediante un Cheque de Gerencia en CUP, en cuyo dorso se consignan los nombres, apellidos y número de identidad permanente del prestatario, y concepto de la venta (Compra de Materiales de construcción).
- Ø Si los materiales, para cuya compra se realiza la toma, se adquirieren en CUC en la Red de Tiendas Comercializadoras en divisas, la toma se realiza en CUP, que se canjea a CUC, en la propia Sucursal, a la tasa de cambio de CADECA, y se emite un Cheque de Gerencia en CUC a favor de la tienda recaudadora de divisas que vende el material, en cuyo dorso se consignan los nombres, apellidos y número de identidad permanente del prestatario, y concepto de la venta (Compra de Materiales de construcción).

Así como los modelos que se utilizan, el lugar donde debe solicitarse el crédito, el modo de solicitar el financiamiento, el análisis de riesgo, el otorgamiento del financiamiento y la confección del expediente de financiamiento.

Luego del otorgamiento, continua la etapa del Seguimiento al financiamiento dado, que es el siguiente:

- ✓ Sistemático
- ✓ Análisis de la información estadística
- ✓ Programa anual de visitas para la verificación física
- ✓ Los financiamientos podrán renegociarse o reestructurarse de producirse causas que así lo justifiquen y siempre que así lo ratifique la evaluación de los riesgos.
- ✓ En dichos casos, será necesario pactar las garantías bajo las nuevas condiciones antes de firmar un suplemento al contrato.

Los expedientes de financiamiento, luego de cumplimentados y otorgados:

Se custodiarán por el área comercial, con todos los documentos de la historia del financiamiento, desde su etapa inicial, su otorgamiento, contrato, seguimiento y evidencias de las acciones de control realizadas, hasta su liquidación definitiva.

Para poder desarrollar esta tarea, se han impartido, seminarios y encuentros de capacitación a todos los Gestores C de Negocios Bancarios (Comerciales), se seleccionaron a los especialistas de riesgos que son los que evalúan el riesgo que presenta cada sujeto ante una solicitud, con anterioridad al dictamen del Comité de Créditos, este último se creó, para determinar luego de presentada toda la información necesaria otorgar o no el financiamiento, presidido el mismo por la directora de la Sucursal.

**El Método Francés**, es el utilizado en la concesión de los créditos sociales y en los créditos bancarios de la Nueva Política Bancaria, el cual consiste en realizar la amortización a través de cuotas mensuales (mensualidades) constantes. El capital que se otorga al inicio (principal) se va amortizando mediante cuotas crecientes, en base a una progresión geométrica de razón  $(1+i)$ . Las cuotas de interés, por el contrario, van decreciendo a medida que avanza la vida del préstamo. La suma de la

cuota de principal más la cuota de interés tiene que ser igual a la mensualidad, la que se calcula de antemano.

El cálculo de la mensualidad se realiza por la siguiente fórmula matemática:

$$\text{Mensualidad} = \frac{\text{Importe del préstamo}}{\text{Factor}}$$

El Factor se halla utilizando la expresión siguiente:

$$\text{Factor} = \frac{1 - \frac{1}{(1 + i/12)^n}}{i / 12}$$

Donde: *i* es la tasa de interés anual.

*n* es la cantidad de meses en que se amortizará la deuda.

El adeudo total que deberá pagar el cliente se obtiene multiplicando la mensualidad por el número de meses en que se amortizará la deuda o añadiéndole al importe del préstamo los intereses a cobrar.

$$\text{Adeudo Total} = \text{Mensualidad} \times n = \text{Importe del préstamo} + \text{Intereses}$$

El monto total de los intereses se calcula deduciendo del adeudo total el importe prestado o utilizando la fórmula siguiente:

$$\text{Intereses} = \frac{\text{Importe del préstamo} (n - \text{Factor})}{\text{Factor}}$$

$$= \text{Adeudo Total} - \text{Importe del préstamo}$$

Para facilitar el cálculo del Factor se pueden utilizar tablas financieras de valor futuro de la mensualidad.

Este método Francés ofrece la ventaja de que garantiza el cobro de cuotas mensuales fijas, lo cual es más sencillo y cómodo en la relación del banco con las personas naturales, las cuales se habitúan al pago de una mensualidad constante durante toda la vida del préstamo.

### **1.7 – Análisis de los factores externos e internos**

En el proceso de realización del Diagnóstico estratégico de una empresa se revelan una serie de particularidades específicas del sistema en cuestión, en el momento en que se realiza el ejercicio de proyección estratégica. Este diagnóstico comprende la revisión de la misión, la visión y los valores de la empresa, así como las condiciones externas e internas del sistema objeto de análisis, en función de diseñar la estrategia. Algunos autores hablan de diagnóstico estratégico para referirse específicamente a estas dos partes imprescindibles para la elaboración de la proyección estratégica, denominadas también análisis externo e interno. La evaluación de los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) deben ser listados y enfrentados entre sí, para encontrar caminos viables que favorezcan a la empresa. Se deben encontrar factores de éxito comunes a las empresas que compiten en el sector, tal como calidad, precio, posición financiera, etc., de esta manera se podrá evaluar bajo los mismos parámetros a la empresa y sus competidores, y encontrar puntos aprovechables ya sea para acercarse o alejarse de ellos.

#### **Factores externos:**

**Oportunidades:** Se trata de eventos, tendencias o acontecimientos latentes que se manifiestan en el entorno, sin que sea posible influir sobre su ocurrencia o no, pero que pueden ser aprovechados convenientemente para el cumplimiento de la Misión, si se actúa adecuadamente en esa dirección.

**Amenazas:** Son limitaciones, problemas, acontecimientos latentes en el entorno, cuya acción no se puede evitar, ni provocar; pero cuya ocurrencia puede afectar el funcionamiento del sistema y crear dificultades o impedir el cumplimiento de la Misión de la organización.



### **Factores internos:**

Fortalezas: Son los principales factores propios de la organización que constituyen puntos fuertes, en los cuales puede apoyarse para trabajar, en función de aprovechar las oportunidades o reducir el impacto negativo de las amenazas, para el cumplimiento de la Misión.

Debilidades: Representan los principales factores de la organización que constituyen aspectos débiles, los cuales deben ser erradicados para lograr los mayores niveles de efectividad en el cumplimiento de la Misión.

Para elegir la estrategia empresarial, es necesario contar con una serie de estrategias posibles y elegir la que mejor aproveche los factores internos y externos.

### **Determinación de los factores internos y externos**

#### **Ø Factores Internos**

##### Fortalezas

- 1) Poseer alta Liquidez en moneda nacional.
- 2) Ser Banco líder en segmento de personas naturales que propicia la captación mayoritaria de los recursos temporalmente libres en manos de la población.
- 3) Mantener relaciones de corresponsalía con Bancos extranjeros.
- 4) Entrega de las remesas familiares provenientes del extranjero en menos de 24 horas.
- 5) Contar con personal de trabajo joven, con edad promedio de 33 años y capacitado, con disposición al cambio y con perspectivas de superación.

##### Debilidades

- 1) Las tasas de pasivos superan las tasas de activos.
- 2) Existen partidas pendientes en la contabilidad superior a los 10 días.
- 3) No todos los servicios se prestan con calidad.
- 4) Carencia de Auditorías Informáticas y de Gestión.
- 5) El Sistema informático no responde a todas las necesidades del Banco.

## Ø Factores Externos

### Oportunidades

- 1) Ofertas sociales a la población que facilitan el crecimiento de la cartera de créditos.
- 2) Financiamientos vinculados a los Programas priorizados de la Revolución.
- 3) Disposición de financiamientos de Instituciones financieras nacionales y extranjeras.
- 4) Entrada al país de remesas familiares.
- 5) Sistema de estimulación moral y material.

### Amenazas

- 1) Tendencia variable e incierta de la economía mundial que repercuten y afectan la economía en Cuba.
- 2) Incremento de los intereses de los depósitos a plazos fijos.
- 3) Resoluciones y Disposiciones emitidas por el Banco Central de Cuba que afectan el nivel de Gestión del BPA.

### Áreas de resultados clave.

- Ø Rendimiento de los activos y los pasivos.
- Ø Calidad en la prestación de servicios.
- Ø Control Interno.
- Ø Sistemas automatizados.
- Ø Recursos Humanos.

# *Capítulo 2*

A decorative graphic consisting of a vertical line on the right side and a horizontal line at the bottom, intersecting at the bottom right corner. The lines are thin and grey, with a soft shadow cast to the right and bottom.

## **Capítulo II: Diagnóstico sobre el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro del municipio de Trinidad.**

### **2.1 Caracterización del Banco Popular de Ahorro.**

El Banco Popular de Ahorro fue creado mediante la aprobación del Decreto Ley No. 69, de fecha 18 de mayo de 1983, como un banco integrante del Sistema Bancario Nacional, con el objetivo de dirigir, ejecutar y controlar la política del Estado en materia de ahorro monetario de la población y créditos personales a corto, mediano y largo plazo, así como brindar otros servicios bancarios a la población.

Su estructura quedó definida en el artículo nueve del mencionado Decreto Ley, el cual expresa: el Banco Popular de Ahorro ejercerá sus funciones a través de su oficina central, de sus direcciones provinciales, agencias de población, cajas de ahorro y agentes o representantes en el territorio nacional.

Durante la segunda mitad de la década del 90 del siglo pasado, el sistema bancario en nuestro país inició un proceso de reestructuración y modernización con el objetivo de desempeñar un papel más activo en el conjunto de transformaciones emprendidas en la economía cubana como consecuencia del derrumbe del campo socialista.

Es a tenor de estos cambios que se dicta la Resolución No. 15 de 1997 del Banco Central de Cuba, mediante la cual se le otorgó al Banco Popular de Ahorro una licencia general para que adicionalmente a las operaciones reguladas en el Decreto-Ley No. 69 de 1983, desarrolle todo tipo de actividades lucrativas relacionadas con el negocio de la banca, tanto en moneda libremente convertible como en moneda nacional que se realicen entre el Banco Popular de Ahorro y los bancos del Sistema Bancario Nacional y otras personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, incluidas las entidades nacionales con participación de capital extranjero.

La nueva licencia otorgada al banco, amplió sus objetivos y le atribuyó funciones de banca universal, por lo que las agencias de población se convirtieron en Sucursales bancarias.

Las operaciones fundamentales que amparan esta licencia son:

- Captar, recibir y mantener dinero en efectivo, en depósito a la vista o a término.
- Conceder préstamos, líneas de crédito y financiamiento de todo tipo a corto, mediano y largo plazo sin garantía o con ellas, bajo las modalidades de colateral, prenda, hipoteca y otras formas de gravamen sobre los bienes del deudor o de terceros, estableciendo los pactos y condiciones necesarios para obtener el reintegro del importe adeudado.
- Solicitar y obtener préstamos y créditos a corto, mediano y largo plazo u otras formas de obligaciones o compromisos de dinero que resulten apropiados, pactando las condiciones en que serán reintegrados y demás términos de los mismos, ya sean con o sin garantías.
- Emitir, aceptar, endosar, avalar, descontar, comprar o vender y en general hacer todas las operaciones posibles con letras de cambio, pagarés, cheques, pólizas y otros documentos mercantiles negociables, así como de tramitar cartas de créditos y de garantía en todas sus modalidades, ya sea emitiéndolas, confirmándolas, avisándolas o interviniendo en su negociación.
- Obtener, recibir y mantener depósitos de valores en custodia y administración, ya sean acciones, bonos u obligaciones, realizando en este último supuesto todas las gestiones necesarias relacionadas con el cobro de intereses, dividendos u otras formas de distribución de utilidades, representando a sus titulares en todas las gestiones de administración, en asambleas de accionistas u otros para los que esté debidamente apoderado.
- Ofrecer servicios de administración de bienes de toda clase, asesoría para operaciones financieras o negocios sobre todo tipo de bienes, resolver consultas para estas operaciones, realizar estudios de factibilidad de mercado y en general, asesorar sobre cualquier clase de negocio financiero o mercantil.

- Desarrollar operaciones de tesorería, compraventa de monedas, de valores, factoraje, arrendamiento financiero y otras modalidades de financiamiento.
- Emitir y operar tarjetas de crédito, débito y cualquier otro medio avanzado de pago.
- Suscribir acuerdos de cooperación y otras modalidades de asociación e integración económica con entidades nacionales y extranjeras, designar agentes o corresponsales dentro y fuera del país.
- Actuar como corresponsal de bancos extranjeros y nacionales y ostentar la representación de los mismos cuando así lo convengan.
- Intervenir y participar en negocios y transacciones bancarias nacionales e internacionales legalmente autorizados, promovidos por comerciantes, importadores, exportadores, concesionarios, corredores y otros, y actuar como agentes de éstos.
- Realizar otras operaciones bancarias relacionadas con sus clientes que le permitan las leyes de la República de Cuba y las regulaciones del Banco Nacional de Cuba.

### **Misión**

El Banco Popular de Ahorro es la entidad financiera del Estado cubano con la mayor red de oficinas en el territorio nacional, para satisfacer las necesidades económicas financieras de gran parte de la población y de importantes clientes corporativos, tanto en moneda nacional como en moneda libremente convertible. Con alcance nacional e internacional y proyectado a garantizar la calidad del servicio, se inserta en amplios programas sociales y contribuye al desarrollo económico del país.

### **Visión**

El BPA pretende consolidarse como la institución financiera preferida por la población cubana con una cartera corporativa fidelizada y significativa como resultado de la eficiencia en el desempeño del negocio de la banca, con entidades nacionales y extranjeras. En un ambiente de estricto Control Interno y contabilidad confiable, aspira a mantener la mayor red de oficinas en el país, dotadas de un sistema informático de avanzada, utilizado por un personal capacitado en temáticas

financieras y comprometido con la prestación de un servicio de calidad, sobre la base de valores sólidos y principios éticos, en función de impulsar el desarrollo económico y social de la nación.

## **2.2 Caracterización de la Sucursal 5152 Trinidad.**

La Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro, se encuentra situada en Colón No. 187, entre Miguel Calzada y Francisco Petersen en el municipio de Trinidad, provincia de Sancti Spíritus. La misma cuenta con cinco cajas de ahorros, convenientemente ubicadas: Condado, Casilda, San Pedro, Caracusey y un Caravan en la propia ciudad de Trinidad.

En esta Sucursal se realiza todo tipo de operaciones de ahorro, se brinda el servicio de cobros y pagos, así como el otorgamiento y recuperación de créditos personales.

Dentro de las tareas a desarrollar en el BPA se encuentran:

1. Captar ahorro de personas naturales en divisas y moneda nacional.
2. Lograr índices bajos de morosidad en la cartera.
3. Prestar un servicio ágil y con calidad en las oficinas bancarias.
4. Cumplir las medidas de Control Interno evitando que ocurran hechos delictivos.
5. Colocar financiamientos en el sector de personas naturales o particulares.
6. Prestar servicio de caja a los clientes y de cobros y pagos por cuenta de terceros.
7. Compra y recompra de divisas varias.
8. Proporcionar mecanismos para la disminución de las cadenas de impagos en las diferentes entidades del territorio.

En lo que se refiere a los Recursos Humanos, la Sucursal muestra la siguiente información:

<b>Plantilla Aprobada</b>	<b>Plantilla Cubierta</b>	<b>Hombres</b>	<b>% que representa</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% que representa</b>
56	62	12	21.4	50	89.3

La cantidad de trabajadores por rango de edades es como sigue:

<b>Edad</b>	<b>Cantidad</b>
De 17 a 30 años	13
De 31 a 40 años	19
De 41 a 50 años	27
Más de 50 años	3
Total	62

La cantidad de trabajadores por categoría ocupacional en la actualidad es la siguiente:

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Dirigentes	11
Administrativos	2
Técnicos	40
Servicios	8
Obreros	1
Total	62

#### **Ver Anexo No- 1**

Los objetivos estratégicos de la Sucursal 5152 se expresan en términos específicos, medibles y por escrito, como se muestran a continuación, se debe destacar que el proceso de definición de estos objetivos se realiza a nivel de la Dirección Provincial del BPA, con una copia de los mismos en las Sucursales, donde luego son analizados, discutidos y rediseñados, se toman en cuenta los criterios, expectativas e intereses de los trabajadores de la Sucursal, y se definen los objetivos propios para cada una de las áreas de la estructura organizativa. Periódicamente se llevan a cabo revisiones para determinar y analizar el alcance de estos objetivos.

De forma general las actividades propias de la institución se dividen, organizan y coordinan en función del cumplimiento de su objeto social. Se comprobó también que



los procesos relacionados con la toma de decisiones se vinculan al establecimiento de objetivos, políticas y metas de la organización. Además, se pudo verificar que la capacidad de información es disponible, segura e importante para los empleados, los cuales se encuentran en la línea de la toma de decisiones. Los procedimientos de la organización examinan la coherencia de los incentivos a empleados con los factores de éxito general de la propia organización, integrándose armónicamente los objetivos, las estrategias y las políticas de la entidad.

A pesar de todo esto, cabe destacar como punto negativo lo siguiente:

- ü Que los criterios de medida establecidos, se enfocan sólo hacia la prestación de los servicios necesarios que contribuyan al funcionamiento adecuado de la economía no estatal, elevando la calidad de los servicios en general y no se incluyen otros aspectos relacionados con la evaluación de la calidad de los mismos.

### **2.3 Análisis sobre el funcionamiento de la recuperación en el Sucursal.**

El área para la recuperación de los créditos está compuesta por un gerente, un especialista y dos investigadores, quienes serán los encargados de toda la gestión, recuperación de los créditos otorgados, de controlar los créditos irrecuperables y proceder según corresponde, así como lograr disminuir la Cartera de Créditos Inmovilizados y morosos que afectan los resultados generales de la Sucursal.

Aunque el área de Recuperación no cuenta con un local independiente para desarrollar su trabajo, ésta posee medios que le permiten desempeñarse laboralmente, como son los Equipos de Computación para poder registrar los créditos cobrados y recibir las instrucciones de la Instancia Superior.

Como se plantea anteriormente, los responsables de recuperar los créditos que se atrasan desde 1 hasta 3 meses, trabajan de manera permanente hasta su liquidación, dichos créditos pueden ser:

- Ø Morosos (se atrasan 1 mes pero que no se les cobra recargo).
- Ø Morosos con recargo (se atrasan 2 meses y sí se les cobra recargo).
- Ø Inmovilizados (los que exceden de los 3 meses y se les cobra recargo).

Estos créditos son controlados mediante el modelo 02-16 comprobante que se divide en uno para el cliente y el otro para uso del Banco, en él se detalla toda la información necesaria de cada crédito, consta de un número consecutivo o forma numerada que permite que se lleve un mayor control sobre los mismos

Los nuevos créditos otorgados a las personas naturales, no han incidido en atraso debido a que su aplicación es reciente, para lo cual se están trazando medidas preventivas como son las garantías antes mencionadas y la exigencia en la capacidad de pago.

#### **2.4 Diagnostico sobre el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro del municipio de Trinidad.**

Para poder diagnosticar los otorgamientos a las personas naturales en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad, se muestreo al cierre de Enero del 2012, todos los financiamientos dados, así como su correcto cumplimiento en el análisis de riesgo, confección del expediente y contabilización en el sistema.

La mayor parte de los créditos otorgados ponen como garantías a dos fiadores, y en pocos de los casos alguna cuenta que cumpla con el 60 o el 100 % de la deuda solicitada, según establece la IT 345.

En la fecha antes mencionada habían solicitado y aprobado 20 financiamientos con un monto total \$ 135 950.00 CUP, para la compra de materiales de construcción y/o pago del servicio de mano de obra. A continuación se muestra una tabla con la información.

#	Nombre	Product.	Importe	Mda	Periodo Máximo	Interés	Garantías	P. Gracia	Plazos Amortiz.	Destino	Conclusión
1	Marisely Suárez Benítez	L- Cred	\$9.400,00	CUP	5años	\$1.701,47	Cuenta de Ahorro # 704	NT	60	Mat Const	Aprobado
2	Lucimir Pérez Díaz	L- Cred	4.900,00	CUP	5 años	886,94	2-Fiadores Solidarios	NT	60	Mat Const	Aprobado
3	Sandra Andrea Reyna Toledo	L- Cred	8.600,00	CUP	5 años	1556,67	2- Fiadores Solidarios	NT	60	Mat Const	Aprobado
4	Yadnery Alicia Perez Valdivia	L- Cred	\$9.200,00	CUP	5años	\$1.665,27	2 - Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
5	Maylin Gonzalez Cantero	L- Cred	10.000,00	CUP	5 años	1810,08	2-Fiadores Solidarios	NT	60	Mat Const	Aprobado
6	Martha Perez Zerquera	L- Cred	8.800,00	CUP	5 años	1592,87	2- Fiadores Solidarios	NT	60	Mat Const	Aprobado
7	Ernesto E Lopez Rodriguez	L- Cred	6.200,00	CUP	5 años	1122,25	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
8	Maylin Jimenez Sanchez	L- Cred	10.000,00	CUP	5 años	1810,08	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
9	Luisa Montelier Ulacia	L- Cred	\$9.000,00	CUP	5años	\$1.629,07	2 - Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
10	Nelia Rosa Magariño Ortega	L- Cred	5.600,00	CUP	3 años	555,92	Cuenta Plazo Fijo	NT	36	Mat Const	Aprobado
11	Thais Janet Castillo Urquiola	L- Cred	6.300,00	CUP	5 años	1140,35	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
12	Yonerki Garcia Miranda	L- Cred	2.750,00	CUP	5 años	497,77	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
13	Martha Herrera Placeres	L- Cred	4.000,00	CUP	5 años	724,03	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
14	Yuliska Katuska Abrahantes Soris	L- Cred	7.000,00	CUP	5 años	1267,05	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
15	Roilan Figueredo Hernandez	L- Cred	9.500,00	CUP	5 años	1719,57	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
16	Gladys de las M Valdivia Rodriguez	L- Cred	4.500,00	CUP	5 años	814,53	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
17	Manuel Rafael Llorente Gonzalez	L- Cred	5.800,00	CUP	5 años	1049,84	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
18	Caridad del Carmen Mora Fernandez	L- Cred	\$4.500,00	CUP	5años	\$814,53	2 - Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
19	Alexeis Gilberto Arteaga Zarosa	L- Cred	3.500,00	CUP	5 años	633,53	2 - Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
20	Joaquin Mateo Enrique Turiño	L- Cred	6.400,00	CUP	5 años	1158,45	2- Fiadores	NT	60	Mat Const	Aprobado
			<b>Total</b>			<b>\$135.950,00</b>					<b>\$24.150,27</b>

### Análisis sobre un financiamiento aprobado

Para el análisis se toma como muestra el crédito número 495327 otorgado a nombre de Mailyn González Cantero, quien solicitó \$ 15000.00 para hacer la placa de su vivienda y terminar tres habitaciones, labora en la Dirección Municipal de Educación como metodóloga, lleva trabajando 12 años en esta Institución, es master, es soltera, no tiene personas bajo su amparo y no presenta deudas con el Banco, respaldando el saldo con sus ingresos personales que se desglosan como sigue:

Cantidad de Ingresos que percibe: \$ 741.47. (Certificación entidad \$ 8897.67 / 12 meses)

Descuentos: 0.00

Total de ingresos libres: \$ 741.47

Capacidad de Pago (33%): **244.69**

Brinda como garantías a sus hermanas como fiadores, nombrada Vivian de las Mercedes González Cantero, quien es casada, tiene un hijo, es licenciada, radica en la escuela primaria Carlos Estévez Peña, en la Paloma, tuvo un crédito social que liquidó con buena disciplina de pago y sus ingresos son:

Cantidad de Ingresos que percibe: \$ 646.00. (Certificación entidad \$ 7752.00 / 12 meses)

Descuentos: 0.00

Total de ingresos libres: \$ 646.00

Capacidad de Pago (33%): **213.18**

La segunda fiadora es otra hermana, Madelyn González Cantero, es casada, con un hijo, es graduada de nivel superior, es estable laboralmente, radica en la escuela primaria José Mendoza García y percibe los siguientes ingresos:

Cantidad de Ingresos que percibe: \$ 698.25. (Certificación entidad \$ 8379.00 / 12 meses)

Descuentos: 59.00 (Mensualidad de un crédito personal)

Total de ingresos libres: \$ 639.25

Capacidad de Pago (33%): **210.95**

**Nota:** En este financiamiento por ser uno de los primeros, coincidieron ser la solicitante y sus dos fiadoras del mismo centro de pago, aunque no de la misma unidad.

Analizando las capacidades de pago de los tres involucrados, se aprueba el monto financiado por la capacidad de pago de la segunda fiadora, ya que era la de menos salario.

Según el cálculo del método francés:

Teniendo en cuenta lo anterior, su financiamiento se aprobó por \$ 10000.00 CUP y no \$ 15000.00 que solicitó, a pagar en 60 meses, con una tasa de interés del 6.75%, con una mensualidad a descontar de \$ 196.83, los interés totales a pagar suman los \$ 1810.08 y su deuda total ascendería a \$ 11810.08. **Ver Anexo No- 2**

Análisis según el Programa del Sistema de Evaluación de Riesgo de Personas Naturales (SERPEN).

Según la clasificación de Riesgo es mínimo, por ser todos miembros de la familia, por tener buenos ingresos, por no haber incurrido en deudas morosas e inmovilizadas y mostrar estabilidad laboral. **Ver Anexo No-3**

Análisis según el Comité de Crédito.

El Comité de Crédito, aprueba la solicitud por mostrar confiabilidad y clasificarse como riesgo mínimo para la Sucursal.

## **2.5 Análisis del comportamiento de los otorgamientos de los créditos a las personas naturales.**

Desde el pasado 20 de Diciembre del 2011, la Sucursal 5152 del BPA de Trinidad, asesora día a día a todas las personas que visitan la entidad en materia conocer lo instruido en el Decreto Ley No 289 del BCC, al cierre de Enero del 2012, se habían atendido según las estadísticas diarias llevadas por la Gerente del área Comercial, un total de 350 personas, de

ellas 300 necesitaban asesoramientos para la compra de materiales de la construcción, y 50 para el pago del servicio de mano de obra.

Se entregaron 40 planillas a personas que los datos aportados procedían para comenzar a tramitar la solicitud, de ellas fueron 36 para la compra de materiales de la construcción y 4 para Materiales de la Construcción y el pago del servicio de la mano de obra. El importe total al que ascienden estas solicitudes es de \$ 40900.00.

Hasta la fecha se habían recibido 35 solicitudes, de ellas 20 ya fueron aprobadas por el Comité de Crédito. **Ver Anexos No- 4 y 5.**

La puesta en marcha de los créditos para la adquisición de materiales de la construcción y/o pago del servicio de mano de obra, ha sido un producto o servicio que ha tenido una gran aceptación en la población, aún cuando por experiencias anteriores no han sido del todo favorables, como fueron los otorgamientos de los créditos sociales, donde el Banco facilito de manera maratón a las manos del pueblo miles de pesos, y hoy cuesta ansias recuperar esos prestamos, debido a que los datos brindados para su trámite en disímiles ocasiones eran inexistentes, el sistema bancario asume el riesgo nuevamente, la intención es flexibilizar las garantías y los requisitos iniciales para que la mayor parte de la población pueda acceder a dichos créditos

La prueba de que es factible esta decisión de ayuda económica a la población, es la cantidad de clientes que frecuentan la Sucursal, con el objetivo de solicitar un financiamiento y cada vez son más los interesados.

No obstante los Lineamientos aprobados en el VI Congreso del PCC preveen ir de forma gradual, ofertando otras modalidades para beneficio de la sociedad.

Hasta el período analizado no han existido casos de incumplimientos en los pagos a los financiamientos otorgados, puesto que es reciente la implementación de estos créditos, para los que se están tomando medidas preventivas para no incurrir en atrasos.

# *Conclusiones*

Con la realización de este estudio se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. El estudio efectuado a los fundamentos teóricos permitieron la actualización bibliográfica relacionada con el proceso de otorgamiento de los créditos a las personas naturales; se aprecia que este tipo de créditos no se había otorgado anteriormente en el sistema bancario y la bibliografía sobre el tema es insuficiente.
2. El desarrollo del diagnóstico permitió conocer la situación que presenta la Sucursal 5152 del BPA de Trinidad en el proceso de otorgamiento de los créditos a las personas naturales, comprobándose que es un producto de gran demanda por la población, que constituye un riesgo inherente para la entidad por ser el medio de solución inmediato a los problemas económicos.
3. Los resultados derivados de la evaluación del riesgo para el otorgamiento de los créditos a las personas naturales muestran que es un mecanismo favorable, pero que se debe mantener un control sobre los financiamientos dados y un seguimiento para prevenir acciones ilícitas con los recursos monetarios.



*Recomendaciones.*

---

---

1. Proponer a la Dirección de la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad que establezcan más bibliografía que aborden sobre el tema de los créditos a las personas naturales.
2. Sugerir a la entidad que constituya un sistema de supervisión para que de un seguimiento al financiamiento otorgado, como medio de prevención, visitando los hogares o instalaciones para los que fueron destinados los prestamos.
3. Continuar perfeccionando el sistema de riesgo, así como la preparación del personal que labora directamente con el cliente para que se realice un adecuado análisis de riesgo.

# *Bibliografía*

---

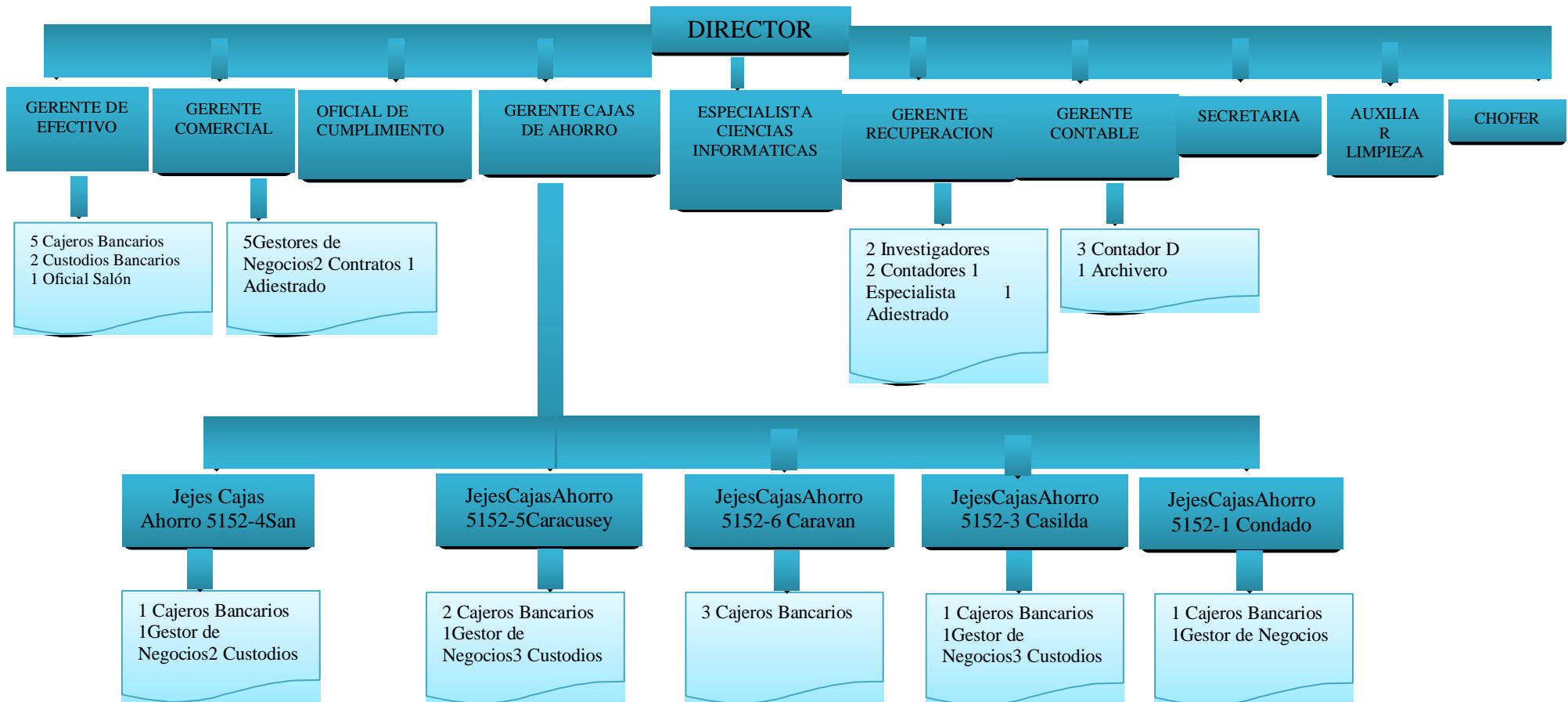
---

- & Banco Popular de Ahorro. *Créditos a personas naturales*. Manual de Instrucciones y Procedimientos. Manual 00-233.
- & Buide, M. y Flores, R. (1988). *Evolución de la banca en la República de Cuba*.
- & Colectivo de autores (2006). *Administración Financiera y del Estado Cubano*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- & Crede R., A. R. (1976). *Créditos Bancarios. Instrumentación y análisis de riesgo*. Caracas: Segunda Edición.
- & Estévez, I. y Garayburu, F. (1996). *Recopilación de materiales sobre crédito bancario*. Folleto.
- & Fernández Bulté, J. (2008). *Siete Milenios de Estado y de Derecho*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- & Garrido, R. y Linares, J. (1984). *El Crédito, su utilización y eficiencia en el socialismo*. En: Revista Economía y Desarrollo No. 82.
- & IT-317 (2006). *Créditos Sociales*. Manual de instrucciones y procedimientos 233.
- & Mascarós, J. C. (2003). *Historia de la banca en Cuba (1492-2000)*. Ciudad de La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- & Navarro, E. y Vázquez, B. (1997). *El ABC de las garantías bancarias en el otorgamiento de los créditos y su proyección en la banca cubana*. Tesis de maestría en finanzas.
- & Recio, J. I. (2008). *Préstamos sociales*. Recuperado el 24 de febrero de 2009 de <http://www.consumer.es/web/es/economía-domestica/finanzas>.
- & Revista Banco Popular de Ahorro (1995). *Informe Anual*. Cuba.
- & Revista del Banco Central de Cuba (2006).

*Anexos*



# Anexo No- 1



## Anexo No-2

### Cálculo del Método Francés.

<b>Datos</b>	
<b>Importe:</b>	<b>\$10.000,00 MN</b>
<b>Tasa:</b>	<b>6,75%</b>
<b>Plazos:</b>	<b>60 meses</b>

<b>Datos</b>	
<b>Mensualidad:</b>	<b>\$196,83 MN</b>
<b>Deuda:</b>	<b>\$11.810,08 MN</b>
<b>Intereses:</b>	<b>\$1.810,08 MN</b>

Plazos	Cuota	Interés	Principal	Principal Pendiente	Deuda Pendiente
				10000,00	11810,08
1	196,83	56,25	140,58	9859,42	11613,24
2	196,83	55,46	141,38	9718,04	11416,41
3	196,83	54,66	142,17	9575,87	11219,57
4	196,83	53,86	142,97	9432,90	11022,74
5	196,83	53,06	143,77	9289,12	10825,90
6	196,83	52,25	144,58	9144,54	10629,07
7	196,83	51,44	145,40	8999,14	10432,23
8	196,83	50,62	146,21	8852,93	10235,40
9	196,83	49,80	147,04	8705,89	10038,56
10	196,83	48,97	147,86	8558,03	9841,73
11	196,83	48,14	148,70	8409,33	9644,90
12	196,83	47,30	149,53	8259,80	9448,06
13	196,83	46,46	150,37	8109,43	9251,23
14	196,83	45,62	151,22	7958,21	9054,39
15	196,83	44,76	152,07	7806,14	8857,56
16	196,83	43,91	152,93	7653,21	8660,72
17	196,83	43,05	153,79	7499,43	8463,89
18	196,83	42,18	154,65	7344,78	8267,05
19	196,83	41,31	155,52	7189,26	8070,22
20	196,83	40,44	156,40	7032,86	7873,38
21	196,83	39,56	157,27	6875,59	7676,55
22	196,83	38,68	158,16	6717,43	7479,72
23	196,83	37,79	159,05	6558,38	7282,88
24	196,83	36,89	159,94	6398,44	7086,05
25	196,83	35,99	160,84	6237,59	6889,21
26	196,83	35,09	161,75	6075,85	6692,38
27	196,83	34,18	162,66	5913,19	6495,54
28	196,83	33,26	163,57	5749,61	6298,71
29	196,83	32,34	164,49	5585,12	6101,87
30	196,83	31,42	165,42	5419,70	5905,04
31	196,83	30,49	166,35	5253,35	5708,20
32	196,83	29,55	167,28	5086,07	5511,37
33	196,83	28,61	168,23	4917,84	5314,53
34	196,83	27,66	169,17	4748,67	5117,70
35	196,83	26,71	170,12	4578,55	4920,87

36	196,83	25,75	171,08	4407,47	4724,03
37	196,83	24,79	172,04	4235,43	4527,20
38	196,83	23,82	173,01	4062,42	4330,36
39	196,83	22,85	173,98	3888,43	4133,53
40	196,83	21,87	174,96	3713,47	3936,69
41	196,83	20,89	175,95	3537,52	3739,86
42	196,83	19,90	176,94	3360,59	3543,02
43	196,83	18,90	177,93	3182,66	3346,19
44	196,83	17,90	178,93	3003,72	3149,35
45	196,83	16,90	179,94	2823,79	2952,52
46	196,83	15,88	180,95	2642,83	2755,68
47	196,83	14,87	181,97	2460,87	2558,85
48	196,83	13,84	182,99	2277,87	2362,02
49	196,83	12,81	184,02	2093,85	2165,18
50	196,83	11,78	185,06	1908,80	1968,35
51	196,83	10,74	186,10	1722,70	1771,51
52	196,83	9,69	187,14	1535,55	1574,68
53	196,83	8,64	188,20	1347,36	1377,84
54	196,83	7,58	189,26	1158,10	1181,01
55	196,83	6,51	190,32	967,78	984,17
56	196,83	5,44	191,39	776,39	787,34
57	196,83	4,37	192,47	583,92	590,50
58	196,83	3,28	193,55	390,37	393,67
59	196,83	2,20	194,64	195,73	196,83
60	196,83	1,10	195,73	0,00	0,00



# Anexo No-3

485327

## SERPEN | REPORTE DE CRÉDITO

### Datos del Cliente

Carnet de Identidad: 77052414319 | Fecha de Nacimiento: 1977/05/24

Nombre y Apellidos: MAILYN GONZALEZ CANTERO | Sexo: F

Dirección: CALLE: LA PALOMA NO: S/N CARACUSEY TRINIDAD S.S Teléfono: 994595 Municipio: TRINIDAD

Estado Civil: Soltero

Edad: 35 | Años para la Edad de Jubilación: 25 | Años para la expectativa de vida: 45

### Situación Laboral

Nivel Profesional: Universitario | Tipo Deudor: Centro de Pago

Categoría Ocupacional: Trab. Sectores Ciencia y Técnica, Educación, Cultura Ocupación: Técnico

Centro de Trabajo: EDUCACION MUNICIPAL Dirección del Centro: FRANK PAIS 254 TRINIDAD

Tipo de Contrato: Tiempo Indeterminado

Años Laborados: 10 Años Centro Actual: 10 Años Centro Anterior: 0

### Capacidad de Pago

Ingresos Netos: 703.00 Gastos Deducibles: 0.00

Ingresos no Estables en CUP: 0.00 | Ingresos no Estables en CUC: 0.00

Capacidad de Pago: 231.99

### Datos del Financiamiento

Nro. Sucursal	Propósito	Importe	Tiempo(M)	AmortMens	Imp_Garant	TipoGarantía	Fecha_Sol
5 5152	Compra de Materiales de la Construcción	10000.00	60	60.00	0.00	No Garantías Reales	2012/01/16

Puntuación de Riesgo: 82.83 | Clasificación de Riesgo: Mínimo

Capacidad de Pago: 30.00 (100 %) | Garantías: 16.91 (80 %) | Historial: 15.00 (100 %) | Saldo pendiente: 6.00 (100 %) | Situación Laboral: 6.00 (100 %) | Importe del financiamiento: 1.92 (38 %) | Total de Activos: 0.00 (0 %) | Criterio del Gestor: 5.00 (100 %) | Edad: 1.00 (25 %) | Estado Civil: 1.00 (33 %)

### Historial del Cliente

#### Resumen de Deudas Vigentes

#### Créditos Vigentes y Vencidos

Número	Mat.	Prop	Tipo	F_Otorg	F_Cierre	Saldo_Apert	Ampliac.	Saldo_Pend	Amortiz.	Estado
160086	01	70	C	2003/01/13	2007/09/14	4000.00	0.00	0.00	66.67	04
5	11	VM	C			10000.00	0.00	10000.00	60.00	11

#### Historial de Atrasos

Número	Meses_Mor	Ult_Fech_Mor	Meses_Inm	Ult_Fech_Inm	Atraso Act	Atraso Max.	Est_Actual	DeudaPend	Sucursal
160086	0		0		0	0		0.00	5152
5	0		0		0	0	A	0.00	5152

#### Deudas en las que aparece como Fiador

#### Saldo de las Cuentas de Activos (últimos 5 años)

# Continuación Anexo No-3

SERPEN | Reporte de Crédito

http://172.23.1.144/serpen/index.php/main/view\_his

(18532)

		<b>Saldo Actual</b>			<b>Saldo Promedio</b>					
		57.48			981.86					
<b>Relación de Cuentas de Activos</b>										
Caja	Plan	Nro. Cuenta	Moneda	Estado	Tipo	Fecha_Ap.	Saldo	Sucursal		
0	2	137053	CUP	A	I	2010/01/07	57.48	5152		

**Datos e Historial de los Fiadores**

Fiador: 68030102557 - VIVIAN DE LAS MERCEDES GONZALEZ CANTERO | Capac. Pago: 213.18 | Credit Score: 83.00 | Relac: ~~Ninguna~~ HERMANA

Otras Deudas como Fiador: 0 - Amort. Total: 0.00 | Otras Solicitudes como Fiador: 0 - Amort. Total: 0.00 | Garantías: 0.00

Créditos Vigentes:

Fiador: 77052414335 - MADELYN GONZALEZ CANTERO | Capacidad de Pago: 210.95 | Credit Score: 78.00 | Relac: ~~Ninguna~~ HERMANA

Otras Deudas como Fiador: 0 - Amort. Total: 0.00 | Otras Solicitudes como Fiador: 0 - Amort. Total: 0.00 | Garantías: 0.00

Créditos Vigentes:

Número	Mat.	Prop	Tipo	F_Otorg	F_Cierre	Saldo_Apert	Ampliac.	Saldo_Pend	Amortiz.	Estado
376896	10	7E	C	2007/11/23		7079.46	0.00	4247.46	59.00	01

Criterio del Gestor

Comprobación de los documentos: REGULAR | Honestidad del solicitante: SI | Impresión del Gestor: BUENA

Anexo No- 4

**ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN SOBRE NUEVA POLÍTICA  
BANCARIA  
Cierre:31/01/2012**

Provincia	# de planillas que se entregaron (total)	de ellas en la actividad de:				Mat y Mano de Obra	
		TCP	PA				
				Mat	M.Obra		
Trinidad	40			36		4	
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	

# Anexo No-5

Anexo 5

## ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN SOBRE NUEVA POLÍTICA BANCARIA

Cierre: 31/1/12

Provincia	ENTREVISTAS EN EL COMERCIAL						SOLICITUDES RECEPCIONADAS POR EL BANCO						RESULTADOS DEL COMITÉ DE CREDITO																	
	# de personas en el Area Comercial (total)	de ellas en la actividad de:				Mat y Mano de Obra	# de personas que solicitaron CRÉDITO (entregaron solicitud)	de ellas en la actividad de:				(no abrierlo por tipo de crédito)	# de casos APROBADOS en el comité de credito	de ellas en la actividad de:				# de casos DENEGADOS en el comité de credito	# ctas Corrientes de TCP abiertas	# Ctas Corrientes por PA aperturadas										
		TCP	PA	SOLO Mat	SOLO M.Obra			TCP	PA	SOLO Mat	SOLO M.Obra			Mat y Mano de Obra	Importe solicitado(CUP)(total)	TCP	PA				SOL O Mat	SOLO M.Obra	Mat y Mano de Obra	IMPORTE APROBADO POR EL COMITÉ DE CREDITO(CUP)(total)						
Trinidad	350			300		50	35			25		10	40900.00	20					20	135950										
TOTAL	350	0	0	300	0	50	35	0	0	25	0	10	40900.00	20.00	0.00	###	0.00	0.00	20.00	135950.00	0.00	0	0							

Provincia	# de Planillas que se entregaron	de ellas en la actividad de				Mat y Ma Obra
		TCP	PA	Mat	M Obra	
Trinidad	40			36		4
Total	40	0	0	36	0	4