

*Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”*

*Centro Universitario Municipal de Cabaiguán*

*Carrera de Contabilidad y Finanzas*

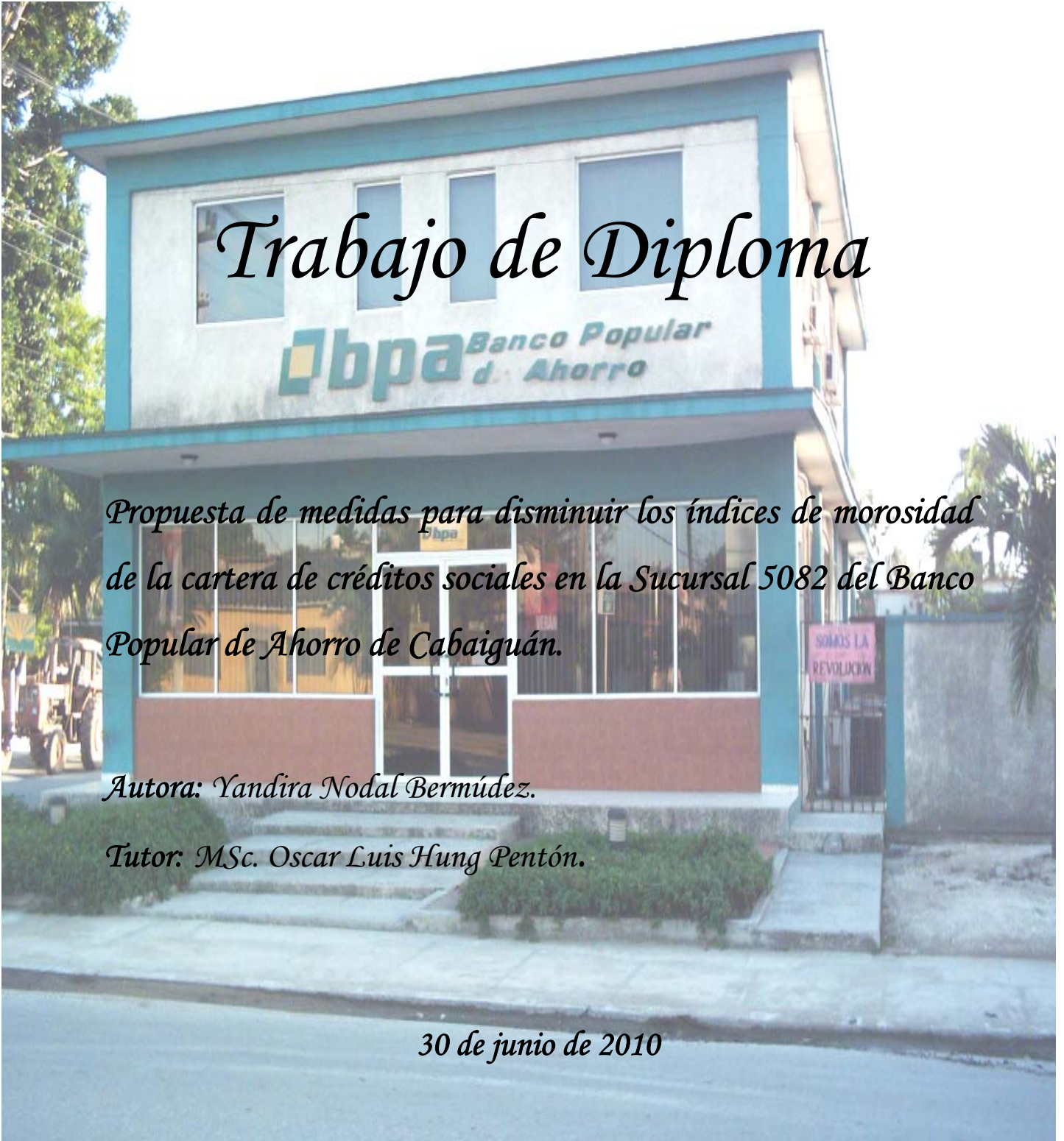
# *Trabajo de Diploma*

*Propuesta de medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán.*

*Autora: Yandira Nodal Bermúdez.*

*Tutor: MSc. Oscar Luis Hung Pentón.*

*30 de junio de 2010*





*“Es uno de nuestros deberes ir descubriendo constantemente en que aspectos podemos fortalecer y perfeccionar lo que estamos haciendo, para lograr un incremento constante en la Eficiencia y la Economía en su conjunto”.*

*Fidel Castro Ruz*

*Dedico este trabajo, fruto de varios años de estudio, a todas aquellas personas que han compartido junto a mí los buenos y malos momentos de la vida, en especial a mis padres, a los cuales debo mi vida y formación, sin ellos el futuro sería incompleto.*

*A nuestra Revolución Cubana, que sin ella no hubiese podido realizar mi sueño.*

*A mis padres, mi hermana y mi esposo que me han ayudado y alentado en todo momento para que este día se hiciera realidad y han constituido una guía incansable a mi lado.*

*A mi tutor, ya que con esmero, dedicación y confianza me orientó y guió en la realización de este trabajo.*

*De manera muy especial a Couso, agradezco sus conocimientos, confianza y el apoyo brindado, hoy concretados en esta investigación.*

*A Beatriz, quien con mucha paciencia y dedicación me ha conducido y orientado en todo lo que he necesitado.*

*A todos mis compañeros de trabajo, que durante mi carrera me ayudaron en todo lo que estuvo a su alcance.*

*A los trabajadores del área de recuperación, cuyos espíritus emprendedores fluyen por las líneas de este trabajo.*

*A todos mis compañeros de aula, que hemos luchado juntos por un mismo objetivo.*

*En fin, a todos los que han colaborado en el desarrollo de esta investigación.*

*A todos mil gracias.*

El crecimiento considerable del volumen de financiamientos concedidos al segmento de personas naturales para el pago de los artículos electrodomésticos entregados por el Estado como parte de la Batalla de Ideas, ha provocado un incremento en los índices de morosidad de esta cartera. Se realizó una investigación con el objetivo de proponer un conjunto de medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán, para lo cual se tuvieron en cuenta los antecedentes del proceso de financiamiento. En esta investigación se aplicaron un conjunto de métodos del nivel teórico y empírico, tales como: el analítico-sintético, el inductivo-deductivo y el histórico-lógico, la revisión de documentos, la entrevista, la encuesta y el criterio de especialistas. Se realizó además, un análisis del comportamiento de la recuperación de los créditos sociales, considerando las deudas en estado moroso e inmovilizado, atendiendo al tipo de deudor, las zonas de residencia, las mensualidades a pagar y el tipo de equipo financiado. Como parte de este análisis se determinaron las causas que inciden en la morosidad de la cartera y se proponen un conjunto de medidas con vista a solucionar el problema existente.

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo 1: Créditos sociales. Generalidades</b> .....	7
1.1 El banco como intermediario financiero.....	7
1.2 Los créditos sociales. Antecedentes históricos y sociales.....	8
1.3 Funciones, principios y clasificación de los créditos.....	13
1.4 Análisis y evaluación del crédito.....	17
1.4.1 Otorgamiento de créditos sociales a partir de la Revolución Energética en Cuba.....	18
1.5 Métodos y variantes para la amortización de los préstamos.....	23
<b>Capítulo 2: Diagnóstico sobre la situación actual de la Sucursal 5082, relacionado con la recuperación de los créditos sociales</b> .....	27
2.1 Caracterización del sector.....	27
2.1.1 Caracterización de la Sucursal 5082.....	30
2.1.2 Caracterización del territorio.....	32
2.2 Diagnóstico sobre el estado actual de la cartera de financiamientos en la Sucursal 5082.....	35
<b>Capítulo 3: Propuesta de medidas dirigidas a disminuir los índices de morosidad en la Sucursal 5082 del BPA de Cabaiguán</b> .....	41
3.1 Análisis del comportamiento de la recuperación de créditos sociales en la Sucursal 5082.....	41
3.2 Determinación de las causas que inciden en la morosidad de la cartera de los créditos sociales en la Sucursal 5082.....	45
3.3 Propuesta de medidas.....	46
3.4 Validación de la propuesta según criterio de especialistas.....	47
<b>Conclusiones</b> .....	51
<b>Recomendaciones</b> .....	52
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	53
<b>Bibliografía</b> .....	54
<b>Anexos</b>	

La génesis de los sistemas financieros se encuentra condicionada por el surgimiento del dinero como medio de intercambio generalizado en la economía de un país, y la misma reside en el importante desarrollo de mecanismos y formas de ahorro e inversión. La propia evolución de la humanidad lleva al surgimiento de economías monetarias en las que existen agentes económicos con excedentes financieros (ahorro), interesados en recibir un determinado beneficio por la sesión temporal de superávit y, a la vez, existen otros agentes económicos deficitarios y necesitados de recursos monetarios para intervenir en la economía real (inversión), que están dispuestos a pagar una cierta cantidad de dinero por disponer de los mismos de forma transitoria.

El financiamiento y el crecimiento de la economía de un país dependen de la eficacia y disponibilidad de fondos, con los cuales se puedan financiar las crecientes necesidades, no sólo del gobierno y las empresas, sino también de los individuos.

En el año 1983 se crea el Banco Popular de Ahorro (BPA), con el propósito de realizar la captación de recursos monetarios temporalmente libres de la población, así como de conceder créditos personales a corto, mediano y largo plazo para la compra a crédito de artículos, muebles, motocicletas, automóviles, reparación y construcción de viviendas, derecho perpetuo de superficie, entre otros, por concepto de bienes y servicios.

Durante toda esta etapa y hasta el año 1997 el banco estaba estructurado por una dirección de ahorro y otra de crédito a la población y sus funciones estaban orientadas a fomentar el ahorro de la población, otorgar créditos encaminados a satisfacer las necesidades de los trabajadores, otorgar facilidades de pago a los trabajadores para la adquisición de sus viviendas y además, atender de forma específica a los pensionados.

A partir de esta fecha, es que le fue otorgada al BPA la licencia para que adicionalmente a las funciones ya reguladas en el Decreto-Ley de 1983, desarrolle todo tipo de actividad lucrativa relacionada con el negocio de la banca, tanto en moneda libremente convertible como en moneda nacional, realizadas entre el Banco

Popular de Ahorro y los bancos del Sistema Bancario Nacional y otras personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, incluidas las entidades nacionales con participación de capital extranjero, produciéndose una reestructuración de la banca.

Se puede decir, que el mundo de hoy en día se mueve y se desarrolla en base al crédito. El crédito se utiliza tanto por el pequeño comercio que vende al público, como para las grandes operaciones de financiamiento estatal o privadas.

Hoy en día, prácticamente la mayoría de las transacciones comerciales, ya sean personales o de empresas, se realizan utilizando alguna de las formas de crédito y el dinero prácticamente no sale de los bancos, pues la mayoría de las operaciones se realizan mediante algún elemento crediticio o mediante transferencias entre bancos o entre estos y sus clientes.

Las instituciones financieras se encuentran expuestas a riesgos durante su labor de financiamiento, tanto al sector jurídico como al sector de las personas naturales. Aún así, no puede permanecer en el mercado si no conceden créditos que impliquen pérdidas y hasta incumplimiento de los pagos de un determinado cliente. Sin embargo, una institución que asume riesgos excesivos o los asume sin reconocer aún su existencia o magnitud, seguramente encontrará dificultades.

Los resultados obtenidos por el actual sistema financiero cubano, en el plano institucional, en el perfeccionamiento y diversificación de los servicios que presta y en el apoyo al mantenimiento y desarrollo de la actividad económica, muestran que también bajo el poder de los trabajadores, los mecanismos e instituciones financieros modernos pueden ser una herramienta que permita ejercer y afianzar el poder político; en este caso, no con el fin de hacer más ricos a los ricos, sino con el fin de construir una sociedad más justa.

El Banco Popular de Ahorro, como parte del Sistema Bancario Cubano, desarrolla una significativa actividad social y de comunicación, así como una labor dedicada y constante, en correspondencia con el apoyo solicitado por el gobierno para satisfacer



las necesidades que actualmente tiene el segmento de personas naturales, como lo es el otorgamiento de créditos sociales ante la masiva distribución de artículos electrodomésticos, que el país, como parte de la revolución energética distribuye, con el objetivo de ahorrar los recursos energéticos, así como mejorar las condiciones de vida de la población.

Para la realización de este estudio, se parte de que en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán, a raíz de la concesión de financiamientos a la población para la compra de los artículos electrodomésticos entregados por el estado y el gobierno cubano, se ha producido un crecimiento considerable de la cartera de financiamientos al sector particular, que se encuentra en estado moroso e inmovilizado.

En correspondencia con estas manifestaciones se propone como **problema científico**: ¿cómo disminuir los índices de morosidad de los créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán?.

De acuerdo con la problemática planteada, se define como **objeto de estudio**: el proceso de recuperación de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán y como **campo de acción**: la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán.

Todo ello permitió formular como **objetivo general**: proponer medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán.

Los **objetivos específicos** que se trazan son los siguientes:

1. Estudiar los fundamentos teóricos que sustentan el proceso de financiamiento de los créditos sociales con vista a contribuir con el marco teórico referencial de la investigación.
2. Diagnosticar la situación actual de la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán, relacionado con la recuperación de los créditos sociales.

3. Proponer medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán.
4. Validar la efectividad de la propuesta de medidas mediante el criterio de especialistas.

Se determina como **hipótesis**: si se propone un conjunto de medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales, entonces la Sucursal 5082 logrará mejorar los resultados en el proceso de recuperación de los créditos concedidos.

La **población** objeto de estudio se relaciona con la cartera de préstamos de la Sucursal 5082 del Banco popular de Ahorro de Cabaiguán y la **muestra** seleccionada está representada por los créditos sociales.

En el desarrollo de esta investigación se utilizaron varios **métodos** del nivel teórico y empírico, tales como:

#### Métodos teóricos

Histórico-lógico, permitió a través del estudio de la teoría realizar un análisis tendencial del proceso de recuperación de los créditos sociales, que permita disminuir los índices de morosidad, teniendo en cuenta la propuesta planteada.

Inductivo-deductivo, permitió ir de los elementos generales a los particulares, es decir, desde las premisas generales del proceso de recuperación de los créditos sociales, a estudiar cada elemento y cualidades del mismo con sus particularidades.

Analítico-sintético, permitió realizar una percepción detallada de cada aspecto del problema planteado, es decir, qué situación presenta el proceso de recuperación de los créditos sociales en la Sucursal, qué se ha hecho hasta la fecha, qué condiciones y características tiene la Sucursal.

#### Métodos empíricos

Análisis de documentos, con el objetivo de conocer el estado actual de la cartera de créditos sociales en la Sucursal, a partir de la revisión de los informes emitidos por el área de recuperación al cierre de cada período.

Entrevista, permitió conocer la opinión de los trabajadores y directivos de la Sucursal que se desempeñan en la actividad, con el objetivo de constatar la efectividad del proceso de recuperación de los créditos sociales, así como su necesidad e importancia.

Encuesta, posibilitó constatar los criterios de los clientes, sujetos de crédito de la Sucursal, con el fin de evaluar y comprobar el nivel de información que reciben y poseen, así como su satisfacción por el servicio recibido.

Criterio de especialistas, lo cual posibilitó establecer la opinión que tiene un grupo de especialistas con el fin de validar la propuesta para dar solución al problema dado.

De acuerdo a esta metodología, el **aporte práctico** está dado por la propuesta de un conjunto de medidas con vista a disminuir los índices de morosidad de los créditos sociales concedidos en la Sucursal, objeto de estudio, de manera eficiente.

El informe de investigación se estructura en tres capítulos, distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo 1: En este capítulo se realiza un estudio de los fundamentos teóricos relacionados con el proceso de financiamiento de los créditos sociales. El mismo expone el marco teórico referencial recogido en cinco epígrafes y que sirvió de base para la contextualización del problema.

Capítulo 2: Este capítulo parte de la caracterización general de la Sucursal, objeto de investigación. Se exponen además, los resultados del diagnóstico sobre la situación actual que presenta la Sucursal 5082 en la recuperación de los créditos sociales concedidos a la población.

Capítulo 3: Este capítulo comienza con un análisis del comportamiento de la recuperación de los créditos sociales, determinándose las causas que inciden en la

morosidad de la cartera, con vista a proponer medidas para contrarrestar la situación existente.

Este trabajo ofrece conclusiones derivadas de la investigación y se expresan las recomendaciones que pueden ser de utilidad en el proceso de recuperación de los créditos sociales concedidos, además de la bibliografía consultada y los anexos necesarios.

## **Capítulo 1: Créditos sociales. Generalidades.**

En este capítulo se realiza un estudio de las funciones del banco como intermediario financiero, se abordan aspectos generales de los créditos, así como las características fundamentales de la concesión de los créditos sociales en la actualidad y los antecedentes de estos en Cuba y otras partes del mundo. Además, se hace referencia al desarrollo y significación de la batalla de ideas, los programas de la revolución y a la revolución energética, que condujeron a la aplicación de los créditos sociales.

### **1.1 El banco como intermediario financiero.**

El banco forma parte del sistema financiero del país. El sistema financiero es el conjunto de instituciones, activos y mercados que permiten canalizar el ahorro hacia la inversión y tiene la función de ofrecer posibilidades de diversificación del ahorro y brindar alternativas de nuevas formas de financiamiento que apoyen el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad.

Dicha actividad constituye el eje básico de su actuación, por tanto, están siempre dispuestos a recibir todos los fondos que deseen depositarse en ellos a los tipos de intereses anunciados.

La intermediación financiera no es más que la función que desarrollan las diferentes instituciones financieras por medio de la cual se ponen en contacto los oferentes y demandantes de recursos financieros. Esta función resulta vital por dos razones:

- La no coincidencia de ahorradores e inversionistas (necesitan de un tercero que los ponga en contacto).
- No coincidencia de sus deseos y necesidades (liquidez, plazo, seguridad o rentabilidad), por lo que se requiere de la transformación de activos para hacerlos más actos a los deseos de los ahorradores.

Para captar los recursos, el banco oferta un conjunto de productos de pasivo:

- Cuentas corrientes.
- Depósitos a la vista.

- Depósitos a término.

Para canalizar los recursos hacia la inversión y satisfacer las necesidades financieras temporales de los clientes, el banco oferta un conjunto de productos de activo:

- Préstamos o crédito simple.
- Líneas de crédito.
- Líneas de crédito revolvente.
- Arrendamiento financiero (leasing).
- Factoring.
- Descuentos de efectos.

Entre estos, los de uso más común son los créditos bancarios y los préstamos.

Es preciso señalar, que desde el inicio de la década del 90 del pasado siglo, el país ha estado sometido a una profunda crisis financiera motivada por tres aspectos esenciales:

- Caída del campo socialista que de manera abrupta nos obliga a insertarnos en un nuevo mercado, si se tiene en cuenta que el 80% de nuestras relaciones de comercio exterior se desarrollaban con estos países.
- Bloqueo norteamericano que se ha ido recrudeciendo con las leyes Torricelli y Helms-Burton que nos impide el acceso a financiamiento externo de los organismos financieros internacionales y la normal canalización de la inversión hacia nuestro país como alternativa de financiamiento a la economía.
- Insuficiencia de los mecanismos económicos financieros internos utilizados, que se reflejan en el poco control de los recursos, deficiente organización de los procesos, baja productividad del trabajo y baja explotación de las capacidades instaladas.

## **1.2 Los créditos sociales. Antecedentes históricos y sociales.**

La categoría “crédito” surge con el inicio de la producción mercantil, como resultado del desarrollo del cambio y la aparición del dinero como medio de pago.

En el capitalismo, el crédito tiene la característica de desarrollar y potenciar las fuerzas productivas, al ser el vehículo que garantiza la incesante rotación y circulación del capital. El crédito en el socialismo presenta un contenido diferente, ya que se utiliza en función de los intereses de la sociedad, sin dejar de ser una importante palanca económica que refleja el conjunto de relaciones sociales de producción que surgen en el proceso de redistribución de los recursos temporalmente libres y que se redistribuyen bajo el principio de la recuperación.

La Enciclopedia Encarta (2008), define el crédito como en comercio y finanzas, término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.

Se hace referencia además, a que el crédito bancario es la autorización que otorga el banco, mediante contrato a un cliente, de disponer hasta un límite prefijado, de recursos financieros en un tiempo determinado, el cual podrá ser utilizado parcial o totalmente. Se utiliza para necesidades de circulante y presenta gran operatividad. Se le llama comúnmente Línea de Crédito. En cuanto al préstamo bancario lo definen como el financiamiento concedido por el banco, bajo condiciones contractuales, por un tiempo determinado, el cual es tomado en su totalidad por el demandante en el momento de su concesión. Se utiliza para cubrir necesidades financieras permanentes y requiere en cada caso la formalización de un contrato independiente. Se diferencian en que el crédito pone a disposición del cliente hasta una determinada cantidad de dinero, devengan intereses a favor del banco solo por la cantidad consumida o dispuesta en cada momento y una comisión sobre la parte no dispuesta, mientras que en el préstamo se entrega esa cantidad de una vez y devenga intereses por la totalidad de la deuda pendiente, independientemente que sea utilizada o no por el prestatario.

El Diccionario Océano de la Lengua Española (1980), da las siguientes definiciones de crédito: Crédito (lat. *creditum*) - m. 1 Asenso. - 2 Derecho que uno tiene a que otro le entregue o pague alguna cosa, por lo común dinero. - 3 Apoyo, abono, comprobación. - 4 Reputación, fama, autoridad. Se toma, por lo común, en sentido favorable. - 5 Carta de crédito. - 6 Situación económica o condiciones morales que permiten a una persona o entidad obtener de otros fondos o mercancías. - 7 Opinión que goza una persona de que cumplirá puntualmente los compromisos que contraiga. - 8 Unidad de valoración de una materia o de una asignatura que sirve para calibrar los mínimos de aprendizaje.

Según colectivo de autores (2004), el crédito, que etimológicamente proviene del latín *credere*, que significa creer, tener confianza, se define como la confianza que el dador del mismo tiene en el cumplimiento de la promesa dada por otro. Sin negar que en el crédito existe un elemento fiduciario. La esencia del crédito está en que quien lo concede se transforma en acreedor de una obligación aplazada. En el préstamo mutuo y en el depósito irregular el prestamista y el depositante transmiten la propiedad del dinero u otras cosas fungibles a título definitivo, y en esta entrega nace la obligación del prestatario o depositario de devolver su equivalente económico en un futuro, apareciendo de esta forma el interés como el precio del tiempo.

Se plantea además, que la apertura de crédito es aquel contrato por el cual el banco se obliga, dentro del límite pactado y mediante una comisión que recibe del cliente, a poner a disposición de este y a medida de sus requerimientos, sumas de dinero o a realizar otras prestaciones que le permitan obtenerlo al cliente.

Al decir J. C. Del Toro y colectivos de autores (2006), el crédito bancario o línea de crédito es la autorización que otorga el banco, mediante contrato a un cliente, de disponer, hasta un límite prefijado, de recursos financieros en un tiempo determinado, el cual podrá ser utilizado parcial o totalmente. Se utiliza para necesidades de circulantes y presenta gran operatividad.



Este concepto deja claro que el crédito pone a disposición del cliente hasta un determinado monto, que puede o no hacerse disponible de forma íntegra. Por la cantidad dispuesta o consumida devenga interés, a una tasa que depende del objeto a financiar y del riesgo que representa.

El préstamo bancario de dinero no es más que el contrato por el cual una persona (prestatario) que ha recibido de otra (institución financiera prestamista) una suma de dinero y se obliga a devolverle la misma cantidad recibida en el plazo pactado para la devolución más los intereses devengados.

Según Rodrigo Uría (1997), se entiende por préstamo simple o mutuo, aquel en el que se entrega dinero u otra cosa fungible, con la condición de devolver otro tanto de la misma especie y calidad. Los préstamos bancarios tienen en todo caso carácter mercantil, aunque se hagan a favor de personas ajenas al comercio, que no se propongan emplear el objeto recibido en operaciones mercantiles. La apertura de crédito ordinaria puede ser definida como contrato por el que el banco concede crédito al cliente (acreditado) por un cierto plazo y hasta una suma determinada, obligándose, a cambio del percibo de una comisión, a poner a disposición de aquel, dentro de esa límite las cantidades que le reclame en el plazo fijado. Se entiende legalmente por entidad de crédito toda empresa que tenga como actividad típica y habitual recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de restitución aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza. En la economía moderna las entidades de crédito que desempeñan una función más preponderante son los bancos.

El préstamo bancario, es el dinero concedido por el banco, igualmente bajo condiciones contractuales, por un tiempo determinado, el cual es tomado en su totalidad por el demandante. Se utiliza para cubrir necesidades financieras eventuales y requiere en cada caso la formalización de un contrato independiente.

Es preciso señalar, que en el presente trabajo se denomina crédito o préstamo a los recursos financieros que el banco entrega a una unidad económica con déficit temporal de recursos, haciendo abstracción de que ambos activos financieros presentan diferencias substanciales en su modo de utilización.

Como quiera que ambos activos financieros se basen en los mismos principios, objetivos y requieren de un tratamiento similar en cuanto al análisis del solicitante, es que serán utilizados, para este fin indistintamente en el desarrollo de la investigación.

La primera vez que se habló de crédito social fue en 1920, el que constituyó en sus inicios una teoría económica desarrollada por el Ingeniero C.H. Douglas, en su deseo de mejorar la sociedad. En tal sentido, alegaba que siempre habrá el dinero necesario circulando (en la forma de créditos) como para comprar todo lo que se ha producido.

Fueron seguidores de la teoría, Solon Eare Low, líder del Social Credit Party en Canadá, Robert A. Heirlein (1939) y Robert Antón Wilson, los que describieron sistemas de crédito social similares. Estas ideas gozaron de popularidad, pero no alcanzaron la aceptación necesaria para hacerlas realidad en aquel entonces.

Los créditos personales constituyen una forma de crédito bancario, la que a su vez incluye a los créditos sociales como modalidad, los que juegan un rol fundamental en la sociedad.

En España, entre estos créditos sociales, existen los de dependencia, comercializados por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en Madrid, destinados a las personas dependientes y a los mayores de 65 años; los de excedencia, ofertados por Caja Navarra a través del "Can Crédito de Excedencia", dirigidos a las personas que deciden acogerse a la situación de excedencia para cuidar y atender a sus hijos y de guardería, para financiar gastos de guardería de los hijos de familias monoparentales, entre otros. Generalmente, el plazo de amortización gira entre los 3 y 5 años. Por lo regular su disponibilidad es mensual.

No sólo las entidades bancarias brindan este producto. En Chile, lo hacen las Cajas de Compensación de Asignación Familiar al trabajador, para costear proyectos, como los de vivienda. También la Cooperativa de Empleados del Sector Energético Colombiano (CEDEC), financia a sus asociados el desarrollo educacional y otros gastos llamados de “calamidad doméstica”.

Los créditos sociales son una de las últimas soluciones que ofrecen los bancos y cajas de ahorro para paliar los problemas de liquidez que poseen ciertos segmentos de la sociedad. Como su nombre lo indica, ofrecen ventajas a la sociedad y responden a ésta como facilidad de pago. Es un producto atractivo que exige la presencia de garantías mínimas, es por ello que en el proceso de su recuperación, son propensos a que se declaren morosos.

### **1.3 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 realizada, 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.

#### **1.4 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 moralidad, los recursos con que cuenta, la capacidad de pago y el mercado donde se desenvuelve y todo esto se analiza para que el crédito rinda los ingresos estimados y sea recuperable en su totalidad.

Para este análisis es conveniente considerar y tener todos los factores necesarios para tener el perfil completo del cliente.

Para tener el perfil de un cliente se debe elaborar desde el primer momento un dossier en el cual se acumulen todos los elementos necesarios para, una vez que solicite un crédito, se tenga una buena y completa información que permita un buen análisis del mismo.

Después de considerar estos factores y analizarlos correctamente se puede determinar si se otorga el crédito o no.

El análisis y evaluación del crédito supone un conjunto de elementos, de conocimientos y técnicas que permiten examinar la capacidad de pago del solicitante, su solidez financiera y la conveniencia del banco en otorgarlo o no.

Después de ese análisis y evaluación se puede llegar a obtener conclusiones que nos indicarán liquidez del solicitante, seguridad de cobro y conveniencia de otorgar el crédito, además se proporcionan datos sobre tipo de crédito, destino del crédito, monto que realmente necesita el solicitante, tasa de interés y comisiones y forma de pago.

Claro está, que para poder llegar a las conclusiones anteriormente mencionadas con un adecuado nivel de certeza, el análisis de crédito debe contar con un proceso de evaluación metódica de los clientes.

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.

#### **1.4.1 Otorgamiento de créditos sociales a partir de la Revolución Energética en Cuba.**

El Programa del Moncada constituyó el primer proyecto social de la Revolución desde el 1ro. de enero de 1959, dirigido a eliminar la miseria, la mendicidad, el desempleo, las desigualdades y a promover en todos los ciudadanos una vida digna. Luego le sucedieron otros muchos programas de desarrollo, incluido los económicos, que han ido elevando la calidad de vida, trabajo, educación y salud a planos muy por encima de lo que la Revolución se propuso en sus inicios.

Según Silvia Martínez Puentes (2003), la política social ha sido establecida de acuerdo con el carácter socialista de la sociedad y a ella se vinculan las organizaciones de masas o civiles, organismos no gubernamentales, que apoyan la prioridad, la integralidad y la continuidad de estas acciones.

Se encuentran muy bien definidos los principales objetivos de esa política social, encaminados a satisfacer las necesidades, elevar la calidad de vida de la población, así como lograr una sociedad progresivamente más justa y solidaria.

La Batalla de Ideas comenzó cuando el 5 de diciembre de 1999 uno de los jóvenes participantes en la VIII Conferencia Nacional de las Brigadas Técnicas Juveniles



propuso marchar frente a la Oficina de Intereses de los Estados Unidos para reclamar la devolución del pequeño cardenense Elián González, secuestrado por la mafia anticubana de Miami.

La entrada del año 2000 marcó un hito en lo que se ha dado en llamar programas sociales, enmarcados en una batalla de ideas dirigida a enraizar los más elevados ideales patrióticos e internacionalistas del pueblo y de manera particular, en niños y jóvenes, los sentimientos patrios, la independencia nacional, el sentido de qué es soberanía e identidad nacional y la defensa del sistema socialista.

Según Fidel Castro Ruz (2002), definió conceptualmente el hecho con un nuevo enfoque ajustado a la realidad concreta. Batalla de Ideas no significa sólo principios, teorías, conocimientos, cultura, argumentos, réplica y contra réplica, destruir mentiras y sembrar verdades. Significa hechos y realizaciones concretas.

Para un país como Cuba, sometido a un férreo bloqueo económico y comercial por parte de la mayor potencia que jamás haya existido sobre la tierra, ahorrar energía y todo tipo de recursos, es cuestión de una altísima prioridad. Trabajar por fomentar una cultura de ahorro tiene para el país no sólo el beneficio directo que ello implica, sino también ventajas económicas.

La necesidad de reducir la demanda y la tasa de crecimiento anual del consumo de electricidad, fueron razones por las que el Gobierno implementó el Programa de Ahorro de Electricidad en Cuba (PAEC), el cual ha contado con la participación activa de todo el pueblo.

Fidel Castro Ruz (2005), se refiere además a algunas medidas que beneficiarían a la economía del país y también la calidad de vida de las familias cubanas.

En el Palacio de Convenciones y ante cientos de federadas con las que festejaban el Día Internacional de la Mujer, mostró algunos de los artículos que, de manera paulatina, favorecerían la actividad doméstica en la isla a través del Programa de Ahorro de Energía Eléctrica.

Casi un año después, millones de hogares en todo el país habían recibido ollas de presión eléctricas, refrigeradores, además de bombillos ahorradores entre otros componentes, que apoyaron la implementación de la Revolución Energética en Cuba.

La entrega de tales medios persigue la reducción del consumo energético, a la vez que mejora la calidad de vida en el hogar.

Evelio Saura (2006), expresa que hasta el momento es muy bueno el resultado de todas las comprobaciones realizadas en las comunidades donde se aplicó la experiencia. Ejemplos como los de Guareiras y Bermeja (provincia de Matanzas), así lo demuestran.

En otro momento plantea, que lo lógico es que nadie se niegue a sustituir un equipo viejo y gastador por otro nuevo y que consuma poca electricidad. En especial, porque tendrían muy buenas condiciones técnicas con facilidades de pago, créditos bancarios; en dependencia de los ingresos familiares; al tiempo que esos artículos modernos son poco gastadores, de acuerdo con las nuevas tarifas eléctricas que se aplican en el país

Una importante responsabilidad en este plan de ahorro lo tiene el Ministerio de Comercio Interior (MINCIN), cuyos establecimientos asumieron la entrega de la mayoría de los nuevos bienes de consumo, unido a la labor desempeñada por las instituciones financieras, las cuales han llevado a cabo una tarea dedicada y constante para satisfacer las necesidades que tiene el segmento de personas naturales, ante la masiva distribución de los artículos electrodomésticos, asegurando a la población las facilidades necesarias para el pago de estos, mediante el diseño y lanzamiento de los créditos sociales.

Esta política de crédito difiere de la ofertada por otros países, pues fue diseñada de conjunto con el Estado, dada la contingente distribución de bienes. La misma está caracterizada por su flexibilidad en pos de beneficiar al mayor número de personas. En otro sentido, aumentó el riesgo para el cobro de las deudas, correspondiendo a

los bancos involucrados la tarea de la recuperación, pero el Estado asume la pérdida, cuando por causas muy justificadas esta no se logra.

En Cuba, en el contexto de un sistema socialista, centrado en el humanismo y la equidad, el otorgamiento de créditos sociales posee sus particularidades, entre ellas prevalecen las siguientes:

- Se consideran sujetos de este financiamiento, no sólo las personas vinculadas laboralmente y los jubilados y pensionados de la Seguridad Social, sino también los beneficiarios de la asistencia social, estudiantes del Curso de Superación Integral para Jóvenes (CSIJ), campesinos individuales, trabajadores de Unidades Básicas de Producción Cooperativa (UBPC), miembros de Cooperativas de Producción Agropecuaria (CPA) y Cooperativas de Créditos y Servicios (CCS), etcétera.
- Se concede para la compra de artículos domésticos otorgados mediante programas sociales priorizados por el Estado y el Gobierno cubano.
- Para el otorgamiento de estos créditos no es necesaria la aprobación de los Comités de Riesgo.
- No se calculará la capacidad de pago y por lo tanto no se tendrá en cuenta para el otorgamiento del crédito. Solamente se analizará si los ingresos del solicitante son suficientes para honrar todas las obligaciones que tenga con el banco, incluida la que se derive de la aprobación del financiamiento que pide. En el caso de los campesinos individuales, se aceptará lo declarado por el campesino como ingresos mensuales, importe que podrá calcularse a partir de lo que éste recibe por las liquidaciones de cosecha.
- La mensualidad a pagar se calcula utilizando el sistema de Préstamo Francés y el mínimo es de CUP 10.00 pesos.
- Se financia un mínimo de CUP 100.00 pesos y hasta el 100% del precio del bien o conjunto de bienes.

- Las tasas de interés y plazos de amortización son las siguientes:

<b>Ingresos mensuales del núcleo familiar</b>	<b>Tasa de interés a aplicar</b>	<b>Plazo máximo de amortización</b>
Hasta CUP 225.00.	2% anual	120 meses
Más de CUP 225.00 y hasta CUP 450.00.	3% anual	120 meses
Más de CUP 450.00 y hasta CUP 600.00.	4% anual	120 meses
Más de CUP 600.00 y hasta CUP 800.00.	5% anual	60 meses
Más de CUP 800.00 y hasta CUP 1000.00.	6% anual	48 meses
Más de CUP 1000.00 y hasta CUP 1500.00.	6% anual	24 meses
Más de CUP 1800.00.	No se otorgan créditos	

- Como garantías de estos créditos se consideran las siguientes:
  - Los salarios, sueldos, haberes, pensiones y cualquier otra atribución periódica u otros ingresos que perciba el deudor, mediante retenciones en nóminas y chequeras.
  - Los integrantes del núcleo familiar del solicitante se convierten, de oficio en codeudores, sin necesidad de cumplimentar la Declaración Jurada de codeudores solidarios.
  - El Ministerio de Finanzas y Precios sirve de garante, en caso de que el banco agote todas las gestiones posibles para cobrar y la recuperación no pueda hacerse efectiva.

- No se solicitan otros codeudores solidarios que no sean los integrantes del núcleo familiar.
- En caso de producirse algún incumplimiento en la fecha de los pagos pactados, se aplica al deudor un recargo del 10% sobre el importe de cada mensualidad pendiente hasta que se ponga al corriente en el pago de los adeudos.
- La Línea de Crédito Social se formaliza por el valor de determinados artículos y posteriormente se amplía de acuerdo a nuevas solicitudes.

Se puede decir que los créditos sociales facilitan a los clientes un adelanto económico para resolver determinadas situaciones, en mejores condiciones que al contratar otros tipos de créditos personales. Estas líneas de créditos específicas surgen por lo general, como respuestas estatales a problemas de sectores identificados, o bien en atención a determinados segmentos de la sociedad y son resultado de políticas de apoyo económico provenientes del Estado y campañas dirigidas a reactivar ciertas dificultades.

### **1.5. Métodos y variantes para la amortización de los préstamos.**

En la práctica internacional actual se utilizan diferentes métodos para la amortización de los préstamos bancarios, o sea, para la devolución o reembolso de todos o parte del principal tomado y el pago de los intereses.

Dentro de los métodos de amortización se distinguen los de cuotas constantes y cuotas variables. Se denomina cuotas a los pagos periódicos que realiza el prestatario en contraprestación por el capital tomado en préstamo. Las cuotas pueden incluir tanto la parte destinada a reducir el capital vivo (cuantía de capital que queda pendiente de rembolsar al banco en un momento dado) como la parte de los intereses por la deuda que aún se mantiene. A la cuota de amortización y de intereses se le llama también término amortizativo. Así, los términos amortizativos, según el método utilizado, pueden incluir tanto la cuota de amortización (reembolso de parte del capital prestado, sin incluir intereses) como la cuota de intereses (cuantía de intereses a desembolsar en un momento dado) o contener solo una de ellas.

Por otra parte, existen préstamos con intereses pospagables, esto es pagaderos por períodos vencidos; y préstamos con intereses prepagables o anticipados que se materializan con anterioridad a su generación real, ya que se deducen directamente del nominal solicitado, recibiendo en el momento de otorgamiento del préstamo una cantidad inicial inferior a la cuantía solicitada, deducidas comisiones y corretajes.

Dentro de los métodos de amortización de los préstamos de uso más generalizados, se distinguen los siguientes:

- De cuotas (términos amortizativos) constante:
  - Método americano.
  - Método francés.
  - Método alemán.
- De cuotas (términos amortizativos) variables:
  - Método de cuota de amortización constante.
  - Método de término amortizativo variable en progresión geométrica.

A continuación se explicará la esencia y operatoria del método Francés, el cual es utilizado en la concesión de los créditos sociales.

Este método 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 cual 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.

**Adeudo Total = Mensualidad x n = Importe del préstamo + Intereses**

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

$$\begin{aligned} \text{Intereses} &= \frac{\text{Importe del préstamo (n - Factor)}}{\text{Factor}} \\ &= \text{Adeudo Total} - \text{Importe del préstamo} \end{aligned}$$

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.

Seguidamente se muestra a manera de ejemplo, el cuadro de amortización de la deuda de un crédito social, correspondiente al importe de una olla arrocera, entregada como parte de la tarea del programa energético, cuyo valor ascendió a \$100.00, pagadero en 6 meses, a una tasa de interés del 3 % anual:

<b>Plazos</b>	<b>Principal</b>	<b>Deuda</b>	<b>Cuota de amortización</b>		
	<b>Pendiente</b>	<b>Pendiente</b>	<b>Interés</b>	<b>Principal</b>	<b>Total</b>
	100,00	100,88			
1	83,44	84,06	0,25	16,56	16,81
2	66,83	67,25	0,21	16,60	16,81
3	50,19	50,44	0,17	16,65	16,81
4	33,50	33,63	0,13	16,69	16,81
5	16,77	16,81	0,08	16,73	16,81
6	0,00	0,00	0,04	16,77	16,81
7			0,88	100,00	100,88



## **Capítulo 2: Diagnóstico sobre la situación actual de la Sucursal 5082, relacionado con la recuperación de los créditos sociales.**

### **2.1 Caracterización del sector.**

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.

### **2.1.1 Caracterización de la Sucursal 5082.**

La Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro, se encuentra situada en Camilo Cienfuegos No. 100, esquina calle A en el municipio de Cabaiguán, provincia de Sancti Spíritus. La misma cuenta con tres cajas de ahorros, convenientemente bien ubicadas: Santa Lucía, Jíquima de Peláez y en la propia ciudad de Cabaiguán.

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 corporativo.
6. Colocar financiamientos en el sector de personas naturales o particulares.
7. Prestar servicio de caja a los clientes y de cobros y pagos por cuenta de terceros.
8. Compra y recompra de divisas varias.
9. Proporcionar mecanismos para la disminución de las cadenas de impagos en las diferentes entidades del territorio.

### **Estructura de los Recursos Humanos**

La Sucursal cuenta con una plantilla aprobada de 51 trabajadores, la cual se encuentra cubierta al 100%, de ellos 22 son hombres y 29 son mujeres, para un 43.1% y 56.9% respectivamente. En el Anexo No. 1 se aprecia la estructura organizativa de la institución.

El director es el máximo responsable de hacer cumplir las misiones que tiene la Sucursal, en lo fundamental referido a la prestación de servicios. La gerente comercial y la gerente de efectivo, tienen divididas las funciones inherentes a la prestación de servicios, de forma tal que la gerente comercial atiende el área comercial de análisis y la gerente de efectivo atiende el área de caja y bóveda. A partir del incremento del otorgamiento de créditos para la compra de artículos

domésticos otorgados mediante programas sociales priorizados por el Estado y el Gobierno cubano, se crea un área para la recuperación con un gerente y dos especialistas y gestores de recuperación, quienes serán los encargados de toda la gestión y recuperación de los créditos otorgados. Cada jefe de departamento de caja de ahorro atiende su área de servicio y el cumplimiento de los objetivos que tiene propuesta cada una de estas oficinas.

La gerente administrativa atiende todo lo relacionado con el proceso contable de cada una de las operaciones que se realizan en la Sucursal y sus cajas de ahorro, los recursos humanos y la custodia de toda la documentación que se procesa en la entidad.

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

De 17 a 30 años.....	18
De 31 a 40 años.....	12
De 41 a 50 años.....	16
Más de 50 años.....	5
Total.....	51

La cantidad de trabajadores por categoría ocupacional es la siguiente:

Dirigentes.....	8
Administrativos.....	2
Técnicos.....	30
Servicios.....	10
Obreros.....	1
Total.....	51

### **Composición de los activos y los pasivos.**

Se puede decir que del total de activos que tiene la Sucursal, el 40% corresponde a los *activos productivos*, estos son los activos que generan ingresos a la institución, fundamentalmente los préstamos y el 60% representa a los *activos improductivos*, estos no generan ningún tipo de ingreso a la institución, los más representativos son el efectivo en caja y en bóveda, los intereses y comisiones por cobrar y otros activos.

Atendiendo a la composición de los pasivos se determina que el 5% de los pasivos de la Sucursal son *pasivos sin costos*, es decir, obligaciones por las cuales no se pagan intereses ni otros cargos, como son las cuentas corrientes de los clientes, los fondos libres de instituciones financieras que tienen cuentas en la institución y que no devengan intereses para estas, las cuentas por pagar y otros pasivos del banco y el 95% corresponde a los *pasivos con costos*, estos son las obligaciones por las que se debe pagar interés, incluyen las cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, certificados de depósito, préstamos recibidos por la institución en sus diferentes modalidades, así como los depósitos concedidos a otras instituciones financieras.

### **Composición de los saldos de ahorro en moneda nacional (MN).**

En la Sucursal existen un total de 26 137 cuentas de ahorro en moneda nacional (MN), de las cuales el 71% posee un saldo de hasta 2 mil pesos.

Del total de efectivo depositado en cuentas de ahorro, el 62% corresponde a plazos fijos, el 31% constituyen depósitos a la vista y el 7% está compuesto por certificados de depósitos.

El 51% del efectivo depositado corresponde a cuentas con un saldo entre 20 mil y 100 mil pesos, constituido fundamentalmente por cuentas a plazo fijo.

### **2.1.2 Caracterización del territorio.**

El municipio de Cabaiguán está formado actualmente por territorios que en mayor o en menor cantidad, pertenecieron a los hatos de Neiva, Arrieros, Pedro Barba, Calabazas y Cabaiguán, así como a Los Corrales, Los Guayos y Santa Cruz. Todos ellos fueron dividiéndose poco a poco, con el transcurso de los siglos, en pequeñas fincas, hasta que en 1814 se menciona como una taberna que brindaba servicio a los viajeros, en las confluencias del Camino Real de Sancti Spíritus a Remedios, el de Santa Cruz, el de Segrera y el de Santa Lucía. En 1848 era un pequeño caserío o grupo de chozas, alrededor de una taberna-tienda mixta, con un vecindario que oscilaba entre veinte y veinticinco individuos, que se surtían de agua en un arroyo cercano.

En 1856 se creó el Partido Tuinucú, ubicándose su sede oficial en el poblado de Cabaiguán. Durante la Guerra de los Diez Años se construyó en el lugar un fortín español, alrededor del cual fue creciendo el caserío, hasta que en 1879, con la nueva división administrativa, pasó a ser uno de los veinte barrios rurales de Sancti Spíritus.

Al iniciarse el siglo XX y favorecido con la inauguración de la estación del ferrocarril central en el poblado, Cabaiguán comenzó una etapa de prosperidad y desarrollo económico, social y demográfico, alrededor del fenómeno tabacalero, marcada por la afluencia en masa de agricultores, principalmente canarios, que lo llevó a luchar por un ayuntamiento propio, hasta lograrlo el 7 de abril de 1926.

En la actualidad este municipio cuenta con una superficie territorial de 67350 Km<sup>2</sup>, representando el 14.5% de la provincia, el mismo tiene una categoría poblacional de tercer orden, posee una población total de 67 448 habitantes de los cuales 33 826 son hombres y 33 622 son mujeres y una densidad poblacional de 112.98 hab. /Km<sup>2</sup>. La mayor parte de la población es graduada de enseñanza media superior, el 57.8% de los habitantes se encuentra en edad laboral y el 21.1% tiene 60 años o más. El municipio posee un total de aproximadamente 9 960 jubilados y 1 450 asistenciados. Este territorio cuenta con 93 unidades de comercio, está formado por 11 consejos populares constituidos por un total de 56 asentamientos, de los cuales 4 son urbanos y 52 son rurales. La ciudad tiene 30 135 habitantes, de los cuales 14 669 son hombres y 15 466 mujeres.

El 98.3% de la población disfruta del servicio de electricidad.

Este territorio está formado por un pueblo con categoría de segundo orden, dos pueblos con categoría de tercer orden, tres poblados de primer orden, nueve de segundo orden, trece de tercer orden, seis bateyes y 21 caseríos, además 2141 unidades de alojamiento que se encuentran dispersas en la región.

El municipio cuenta con 22521 unidades de alojamiento, lo cual se muestra a continuación:

**Tabla No. 1**

Unidades de alojamiento según la zona.

<b>Conceptos</b>	<b>Unidades de alojamiento</b>	<b>Población total</b>
<b>Total municipal</b>	<b>22521</b>	<b>67448</b>
Parte urbana	14560	44362
Parte rural	7961	22723
- Asentamientos rurales concentrados.	5820	18159
- Resto del territorio.	2141	5881

*Fuente: Oficina Nacional de Estadística. CD "Población Cubana 2009"*

En el territorio radican 19 Unidades Básicas de Producción Cooperativa (UBPC), 11 Cooperativas de Producción Agropecuaria (CPA) y 31 Cooperativas de Créditos y Servicios (CCS), conjuntamente con 6 empresas, de las cuales 5 son nacionales y 1 es municipal, 4 Organizaciones Económicas Estatales (OEE), de los cuales 2 son nacionales y 2 son provinciales, 11 Unidades Presupuestadas (UP), de las cuales 1 es provincial y 10 son municipales.

La producción mercantil del municipio en el año 2009 fue de 120.0 millones de pesos (MMP), correspondiendo a la industria 61.4 MMP, al sector agropecuario 39.6 MMP y a otras actividades productivas 19.0 MMP.

La liquidez monetaria al finalizar el año 2009 era de 61.8 MMP, encontrándose en ahorro ordinario 29.7MMP y el efectivo en circulación es de 32.1 MMP.

Este territorio no ha estado exento de las tareas desarrolladas por nuestro país con vista a disminuir el consumo eléctrico, así como elevar el nivel de vida de sus pobladores, en lo cual han desempeñado una labor significativa junto a la máxima dirección del Gobierno, los trabajadores sociales, las unidades de comercio y el Banco Popular de Ahorro de la localidad.

En el municipio de Cabaiguán, por el Programa de la Revolución Energética, se han entregado a la población un total de 128 787 equipos electrodomésticos, valorados



en 129 041. 4 MP, de los cuales se han recuperado el 94.8%. De los 122 292.3 MP que se han logrado cobrar, el 79.1% ha sido mediante créditos bancarios.

La Sucursal 5082 ha financiado mediante créditos sociales un total de 38 462 artículos, con un valor de 81 556.3 MP.

## **2.2 Diagnóstico sobre el estado actual de la cartera de financiamientos en la Sucursal 5082.**

A finales de los años 80 la cartera de financiamiento de las personas naturales inició un descenso vertiginoso como parte de la crisis económica en que se sumergió el país, el denominado “período especial”, pues la población fue liquidando sus deudas bancarias y desaparecieron del mercado prácticamente todos los artículos por los cuales se otorgaba este tipo de crédito. Posteriormente, se abre la posibilidad de los créditos en efectivo, que reanimaron la cartera, pero al haberse suspendido su otorgamiento y ser muy corto su período de recuperación provoca un nuevo descenso en la misma, que viene a tener una nueva reanimación cuando como parte de la ya iniciada Batalla de Ideas, comienza la entrega de televisores Panda por la Central de Trabajadores de Cuba (CTC), Comité de Defensa de la Revolución (CDR) y demás organizaciones.

Ya en esta etapa y cuando aún el saldo de la cartera de las deudas vigentes por los televisores tenía un saldo considerable (pero que también había comenzado un decrecimiento al paralizarse su otorgamiento) comienza el proceso de entrega y reposición de los artículos, que en el banco se ha denominado “créditos sociales”, dado su carácter eminentemente social y sin fines de lucro para el país ni la institución.

Para la realización de este epígrafe se aplicaron diversas técnicas de recogida de información para diagnosticar la situación actual que presenta la Sucursal en el proceso de recuperación de los créditos sociales.

### **Resultados derivados del análisis de documentos a los informes emitidos por el área de recuperación.**

El análisis de documentos permitió conocer el estado actual de la cartera de créditos sociales en la Sucursal, a partir de la revisión de los informes emitidos por el área de recuperación al cierre de cada período (Ver Anexo No. 2).

En el mismo se pudo constatar que la cartera de créditos personales que posee la Sucursal al cierre de marzo del 2010 contempla un total de 15 160 deudas, de las cuales 13 197 corresponden a créditos sociales, 677 a créditos personales, 972 a Ley General de la Vivienda (LGV) y 314 que se incluyen dentro de otros conceptos, (Ver Anexo No. 3), representando los créditos sociales el 87% del total de la cartera. De estos, el 46% pertenecen a centros de pagos, el 39% conciernen a jubilados y asistenciados y el 15% corresponden a desvinculados laboralmente (Ver Anexo No. 4).

Se pudo comprobar además, que la mayoría de los créditos fueron concedidos a la tasa de interés más baja, siendo la tasa de interés promedio de 2.8%.

Al cierre de marzo del 2010 la Sucursal presenta un total de 181 créditos morosos y 90 deudas inmovilizadas.

De los créditos morosos que presenta la Sucursal, 13 corresponden a centros de pagos, 69 a jubilados y asistenciados y 99 a desvinculados laboralmente.

De los inmovilizados, 5 pertenecen a centros de pagos, 32 corresponden a jubilados y asistenciados y 53 a desvinculados laboralmente.

Igualmente, existen 6 deudas elevadas al grupo de trabajo, el cual está integrado por la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT), quien lo preside, la Dirección Municipal de Trabajo, los Trabajadores Sociales y el Banco Popular de Ahorro, los cuales se reúnen con el objetivo de analizar las deudas pendientes del municipio, atender clientes que presenten problemas en la deuda, aprobar o no los

expedientes de solicitudes de créditos de trabajadores por cuenta propia, además analizar las solicitudes de los clientes para que se le rebaje la mensualidad.

Se constató la existencia de 10 créditos que se consideran irrecuperables, motivado fundamentalmente por el fallecimiento del deudor y en otros casos por insuficiente capacidad mental del cliente, no existiendo en ninguno de los casos codeudor que asuma la deuda.

El Anexo No. 5 muestra la evolución de los créditos inmovilizados durante el año 2009 y el primer trimestre del 2010, pudiéndose apreciar que este valor se comporta de manera inestable, aumentando o disminuyendo en mayor o menor medida. Además, se puede observar que a partir del mes de junio del 2009 la tendencia fue de aumento, llegando a su punto máximo al cierre de septiembre y experimentando una ligera disminución durante el mes de octubre, que se continuó consolidando durante los meses siguientes. Pudiéndose concluir que los meses más críticos fueron los meses de septiembre y octubre.

Se comprobó además, que al cierre de marzo del año 2010 el índice de morosidad de la cartera fue de 0.7%.

Actualmente, la Sucursal cuenta con un total de 112 centros de pago, comprobándose que cada uno de ellos tiene actualizado el convenio establecido para efectuar el pago de las deudas de los trabajadores a los que se les ha otorgado créditos, no existiendo hasta la fecha violación alguna respecto a lo pactado en el mismo y cumpliendo con lo establecido por la Resolución No.26/2007 del Banco Central de Cuba (BCC)

### **Resultados derivados de la entrevista aplicada a los trabajadores y directivos de la Sucursal 5082.**

Otro instrumento aplicado fue la entrevista, la cual permitió conocer la opinión de los trabajadores y directivos de la Sucursal que se desempeñan en la actividad, con el objetivo de constatar la efectividad del proceso de recuperación de los créditos sociales, así como su necesidad e importancia (Ver Anexo No. 6).

La misma se realizó a un total de 10 trabajadores, obteniéndose los siguientes resultados:

El 100% de los entrevistados considera de gran importancia el proceso de recuperación de los créditos sociales, ya que a raíz de la masiva entrega de los equipos electrodomésticos a la población hubo un aumento considerable en el número de financiamientos concedidos al sector particular, lo cual ha sido una constante preocupación, no sólo de la máxima dirección del organismo, sino de todos y cada uno de los trabajadores, ya que de no hacerse efectiva la recuperación, provocará pérdidas para la institución y para la economía del país.

Respecto a la segunda interrogante, el 100% de los entrevistados plantean que el trabajo de recuperación comienza al mes siguiente de haberse concedido el financiamiento y que teniendo en cuenta que en las condiciones actuales es evidente que quizás los resultados tiendan a deteriorarse, se crea el área de recuperación y se contrata nuevo personal, que asume la función de gestores cobradores. Además, manifiestan que dentro de las funciones del área se encuentra la de asesorar a los gestores cobradores e investigadores, hacer cumplir la Resolución No. 26 del 2007 del Banco Central de Cuba, garantizar una mayor calidad del servicio y del Control Interno y controlar de manera más eficiente las deudas vigentes.

Del total de entrevistados, el 100% considera que existe un alto nivel de riesgo en la recuperación de los financiamientos otorgados, ya que se conceden sin garantías colaterales, fundamentalmente a personas de bajos ingresos y personas inestables laboralmente, además cinco de los diez entrevistados plantean que otro elemento a considerar son las altas mensualidades, al no poder extenderse por más de diez años los períodos de amortización. Del total de entrevistados, ocho manifiestan que existe despreocupación por parte de los clientes, unido a que en otras instituciones donde se puede efectuar el pago de la deuda, no se aplica el recargo por mora, dejando de ejercer este, la presión suficiente para que el deudor efectúe el pago en el tiempo establecido.

El 100% de los entrevistados conoce que a las deudas atrasadas se les da un seguimiento con el objetivo de que se pongan al día, pero dos de ellos no tienen claras las acciones que se realizan, sin embargo, el resto plantea que dentro de las tareas efectuadas se encuentran llamadas por teléfono, envío de citaciones y visitas personales a los clientes.

El 100% de los entrevistados considera que se deben tomar otras medidas, puesto que en ocasiones estas no son efectivas, pues los clientes no se presentan en la institución a efectuar el pago.

### **Resultados derivados de la encuesta aplicada a clientes de la Sucursal 5082.**

Otra técnica empleada fue la encuesta, con el objetivo de constatar los criterios de los clientes, sujetos de crédito de la Sucursal, con el fin de evaluar y comprobar el nivel de información que reciben y poseen, así como su satisfacción por el servicio recibido (Ver Anexo No. 7).

La encuesta se aplicó a un total de 30 clientes, predominando el sexo masculino, representando el 68.8%. El 53.3% tiene entre 35 y 50 años y el 40% es mayor de 60 años. El nivel escolar más frecuente es el de técnico medio, representando un 53% y el 48% de los encuestados es desvinculado laboralmente, 30% es jubilado y el 22% son trabajadores.

El 100% de los encuestados confía en la discreción y honestidad del Banco Popular de Ahorro.

El 75% manifiesta conocer todos los lugares donde puede efectuar el pago de la deuda y el resto manifiesta no conocerlos y sí le interesa hacerlo.

El 100% conoce sobre el recargo que se aplica a las deudas atrasadas, considerándolo correcto el 95%.

El 80% manifiesta conocer sobre las rebajas de interés que efectúa el banco, cuando los clientes realizan pagos adelantados.

El 69% considera correcta la mensualidad que paga y el 31% manifiesta lo contrario, ya que en ocasiones les es difícil efectuar el pago de la deuda.

El 55% de los encuestados conoce la función que realiza el gestor cobrador, interesándoles recibir sus servicios.

El 67% de los clientes tiene el pago de la deuda atrasada, siendo en el 47% de los casos por olvido, 30% no posee el efectivo necesario para pagar la deuda, el 13% no dispone de tiempo y el 10% no desea efectuar el pago.

De forma general, se puede decir que los clientes conocen los servicios ofrecidos por el banco y se sienten satisfechos con ellos, además el motivo fundamental de atraso en el pago de las deudas es la despreocupación de los clientes ante esta responsabilidad.

### **Capítulo 3: Propuesta de medidas dirigidas a disminuir los índices de morosidad en la Sucursal 5082 del BPA de Cabaiguán.**

En este capítulo se realiza un análisis del comportamiento de la recuperación de los créditos sociales que presentan atraso en el pago, se determinan las causas que inciden en la morosidad de la cartera, con vista a proponer medidas para contrarrestar la situación existente.

#### **3.1 Análisis del comportamiento de la recuperación de créditos sociales en la Sucursal 5082.**

Para la realización del análisis se agrupan los créditos de la siguiente forma:

- Inmovilizados, estos son los que llevan tres o más meses sin liquidar la deuda.
- Morosos, son aquellos créditos que no han efectuado el pago, presentando de uno a dos meses de atraso.

##### Análisis de los créditos inmovilizados

Créditos inmovilizados por tipo de deudor al cierre de marzo del 2010.

Centros de pagos.....	5
Jubilados y asistenciados.....	32
Desvinculados.....	53
<b>Total.....</b>	<b>90</b>

Teniendo en cuenta la zona de residencia se agrupan de la siguiente forma:

Zona urbana.....	52
Zona rural.....	38
<b>Total.....</b>	<b>90</b>

A continuación se muestran los créditos inmovilizados según el equipo financiado:

**Tabla No. 2**

Créditos morosos según equipo financiado

	<b>Refrigerador</b>		<b>Aire</b>	<b>Televisor</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
\$6109.68	\$4536.00	\$4200.00	\$3541.00	\$3120.00	-	-
39	25	1	2	3	20	<b>90</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

Según las mensualidades que pagan se agrupan como sigue:

**Tabla No. 3**

Créditos inmovilizados por mensualidad y tipo de deudor

<b>Importe de la mensualidad</b>	<b>Centro de pago</b>	<b>Jubilados y asistenciados</b>	<b>Desvinculados</b>	<b>Total</b>
Hasta 19		6	6	<b>12</b>
20-39		6	10	<b>16</b>
40-59	1	16	30	<b>47</b>
60-79	3	1	5	<b>9</b>
80-99	1	3		<b>4</b>
100-119			1	<b>1</b>
Más 120			1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>53</b>	<b>90</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

Se puede decir que los desvinculados laboralmente, pesen a tener una menor incidencia en la cartera de créditos, con relación a los jubilados y a los que se encuentran vinculados laboralmente, presentan la mayor participación de los créditos inmovilizados. Estos, al no percibir ingresos, representan una seria amenaza para el banco, que se torna más compleja cuando poseen fluctuaciones de domicilio.

Los jubilados y asistenciados también inciden de forma negativa en la recuperación de los financiamientos, aunque en menor proporción. Se puede apreciar además,



que en los créditos correspondientes a personas vinculadas laboralmente la recuperación es más factible, al contarse con la retención que se realiza desde la nómina de salario.

Teniendo en cuenta la zona de residencia se aprecia que la mayor cantidad de créditos inmovilizados se concentra en la zona urbana.

Más del 70% de estos créditos fueron solicitados para la compra de refrigeradores, por lo que el 69% de los deudores pagan una mensualidad superior a los cuarenta pesos.

#### Análisis de los créditos morosos

Créditos morosos por tipo de deudor al cierre de marzo del 2010.

Centros de pagos.....	13
Jubilados y asistenciados.....	69
Desvinculados.....	99
<b>Total.....</b>	<b>181</b>

Teniendo en cuenta la zona de residencia se agrupan de la siguiente forma:

Zona urbana.....	111
Zona rural.....	70
<b>Total.....</b>	<b>181</b>

A continuación se muestran los créditos morosos según el equipo financiado:

**Tabla No. 4**

Créditos morosos según equipo financiado

	<b>Refrigerador</b>		<b>Aire</b>	<b>Televisor</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
\$6109.68	\$4536.00	\$4200.00	\$3541.00	\$3120.00	-	
98	40	5	3	13	22	181

*Fuente: Elaboración propia.*

Según las mensualidades que pagan se agrupan como sigue:

**Tabla No. 5**

Créditos morosos por mensualidad y tipo de deudor

<b>Importe de la mensualidad</b>	<b>Centro de pago</b>	<b>Jubilados y asistenciados</b>	<b>Desvinculados</b>	<b>Total</b>
Hasta 19	1	4	10	<b>15</b>
20-39	1	12	7	<b>20</b>
40-59	8	37	65	<b>110</b>
60-79	1	6	4	<b>11</b>
80-99	2	5	9	<b>16</b>
100-119		1	2	<b>3</b>
Más 120		4	2	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>69</b>	<b>99</b>	<b>181</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a los créditos morosos se pudo evidenciar que se comportan de forma similar a los inmovilizados, siendo los más representativos los correspondientes al grupo de los desvinculados laboralmente, seguidos de los jubilados y asistenciados, y en una menor proporción se encuentran los que pertenecen a centros de pagos.

Analizándolos por zona de residencia se comprobó que la mayor cantidad de ellos pertenecen a clientes que residen en la zona urbana.

Si se tiene en cuenta los equipos financiados se puede apreciar que 143 de los 181 créditos morosos al cierre de marzo del 2010, corresponden al pago de refrigeradores, siendo la mensualidad del 80% de ellos superior a cuarenta pesos.

De forma general, se pudo apreciar que los créditos que mayor incidencia tienen en la morosidad de la cartera son los que corresponden a los desvinculados laboralmente, residentes en la zona urbana y que solicitaron el financiamiento para la compra del refrigerador, pagando por este una mensualidad superior a cuarenta pesos.

### **3.2 Determinación de las causas que inciden en la morosidad de la cartera de los créditos sociales en la Sucursal 5082.**

A través de las técnicas empleadas y el análisis efectuado, se obtuvo la información necesaria para determinar las causas que inciden en la morosidad de la cartera, las cuales se exponen a continuación:

- En el proceso de otorgamiento no se realiza un análisis de riesgo, concediéndole créditos a personas que no reúnen las condiciones necesarias, ejemplo de ello es el otorgamiento de créditos a trabajadores cíclicos, los cuales amortizan la deuda durante el período que están trabajando. Otro elemento es la no exigencia de estabilidad laboral, lo cual ha propiciado un aumento en el número de créditos que pertenecen a desvinculados laboralmente. Se otorgaron créditos a casos sociales que reciben la chequera de asistencia social por un año. No se tiene en cuenta la capacidad de pago. No se exige codeudor, por lo que ante el fallecimiento o salida del país del solicitante no hay a quién exigirle el pago de la deuda.
- Existen errores en la dirección particular plasmada en la planilla de solicitud del cliente, por lo que en ocasiones se hace difícil contactar con los mismos.
- Baja productividad de los gestores de operaciones bancarias.
- No se han presentado demandas ante el tribunal en los casos de deudores negados a pagar.
- El método aplicado para la determinación de la tasa de interés en dependencia de los ingresos declarados provocó un elevado número de casos en los que se falsearon la declaración de los ingresos del núcleo familiar. Esto influyó además, en el elevado por ciento de créditos otorgados a jubilados y asistenciados.
- La Empresa Correos de Cuba tomó la decisión de que los carteros no cobren los créditos, eliminando este servicio que con anterioridad se brindaba a domicilio.
- Los grupos de trabajo no han sido ágiles en tramitar los casos que se someten a su consideración.
- Los cobros de mensualidades atrasadas que se efectúan en oficinas de correos o de BANDEC no se les aplica el recargo dejando de ejercer este la presión necesaria para que el deudor efectúe el pago en el tiempo establecido.

- El Ministerio de Finanzas y Precios no ha definido el procedimiento para la aplicación de las garantías presupuestarias.

### **3.3 Propuesta de medidas.**

Teniendo en cuenta las causas que inciden en la morosidad de la cartera de créditos sociales, se elabora la siguiente propuesta de medidas, la cual tiene como objetivo: disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán.

Plan de medidas propuestas:

1. En el proceso de análisis y aprobación de las nuevas solicitudes se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - El cálculo de la capacidad de pago.
  - Evaluar la estabilidad laboral del solicitante, y exigir la certificación del salario devengado durante los últimos 12 meses de trabajo.
  - Exigir al menos un codeudor solidario mediante el llenado de la planilla de declaración jurada.
2. Aplicar a trabajadores que ocupan las plazas de gestores de operaciones bancarias, un sistema de pago por resultados, similar al que se aplica para el pago de los gestores cobradores de créditos personales.
3. Ampliar la muestra de créditos que se toma mensualmente para efectuar verificaciones sobre la declaración de los clientes en el proceso de solicitud del financiamiento, con el objetivo de determinar falsificaciones o errores.
4. Discutir centralmente con la Empresa Correos de Cuba para que reanude el servicio de cobro de créditos a domicilio, por parte de los carteros.
5. Efectuar demandas ante el tribunal en el caso de los deudores que se nieguen a pagar, poniendo en función de la actividad a las autoridades competentes.
6. Establecer que a los cobros de mensualidades atrasadas que se efectúan en oficinas de Correos o sucursales del BANDEC se les cobre el recargo.
7. Establecer coordinaciones con el MININT para que a los reclusos que se encuentren vinculados al trabajo y devenguen salario se les efectúe el descuento de su deuda mediante retenciones en la nómina.

8. Coordinar con el MININT para que en todos los casos de salidas del país se exija rigurosamente la certificación de adeudos pendientes emitida por el banco.
9. Que se divulgue mediante los medios de difusión masiva el servicio que prestan los gestores, para que sea del conocimiento de la mayor parte de la población.
10. Exigir al Ministerio de Finanzas y Precios que ponga en vigor el procedimiento para la aplicación de las garantías presupuestarias.
11. Llevar a cabo un control más estricto de los créditos que presentan irregularidades en el pago, vigilando el cumplimiento de las amortizaciones pactadas, ejecutando un seguimiento anticipado de la operación y razonando e indagando todas las señales de alerta detectadas.
12. Implementar acciones de capacitación de los trabajadores vinculados a la actividad de créditos, con vista a aumentar su cultura bancaria y la calidad de los servicios prestados.
13. Que se otorguen facultades al Comité de Riesgo de la Sucursal para valorar algunos casos en los que por las características del solicitante y el monto de la solicitud, se puedan extender los plazos a 15 años.

#### **3.4 Validación de la propuesta según criterio de especialistas.**

Con el fin de validar la propuesta de medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco de Ahorro de Cabaiguán, se aplicó un instrumento a un grupo de especialistas que fundamentan el cumplimiento de los objetivos de la investigación (Ver anexo No. 8).

**Tabla No. 6**

Relación de trabajadores de la Sucursal, categoría ocupacional, nivel educacional, años de trabajo en el banco y experiencia en la actividad de créditos.

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Categoría ocupacional</b>	<b>Nivel educacional</b>	<b>Años de trabajo en el banco</b>	<b>Experiencia en la actividad de créditos</b>
Yorkis González Caballero.	Dirigente	Técnico medio	8	2
Sonia Ríos Sánchez.	Dirigente	Técnico medio	25	20
Yaneri Morales González.	Dirigente	Nivel superior	5	4
Tahira Pérez Montoya.	Dirigente	Nivel superior	25	19
Maria Elena Rodríguez Valero.	Técnico	Técnico medio	16	10
Juan José Castañeda Martínez.	Técnico	Técnico medio	31	24
Rogelio Pineda Nápoles.	Administrativo	Técnico medio	20	20

Para su selección se tuvo en cuenta que los profesionales tuvieran experiencia en el trabajo bancario y además, que tuvieran vínculo con el tema tratado. Se recogió el criterio de siete especialistas, que han tenido que ver en su vida laboral con el tema, objeto de estudio, entre ellos: la directora de la Sucursal, la gerente comercial, la gerente de recuperación, la jefa de la caja de ahorro de Cabaiguán, dos comerciales y un gestor de operaciones bancarias.

Teniendo en cuenta el nivel educacional de los compañeros encuestados se aprecia que dos son graduados de nivel superior y cinco son técnicos medios. Además, es significativo destacar que cinco han permanecido por más de 15 años en el sector, lo que representa el 71% del total y cuatro de ellos han estado vinculados a la actividad de créditos por un período similar. Aquí se evidencia el alto dominio que posee este personal en la esfera, lo que aporta sólidos criterios para la validación de la propuesta diseñada.

#### 1. Factibilidad de aplicación de las medidas propuestas.

Las medidas propuestas son factibles de aplicar, ya que están concebidas sobre la base de la experiencia práctica y van dirigidas a disminuir los índices de morosidad de los créditos sociales concedidos en la Sucursal 5082 del BPA de Cabaiguán. Además, están plasmadas de forma asequible, clara y precisa y se proponen acciones concretas para las cuales existen las condiciones objetivas en la Sucursal y en el municipio, con vista a su ejecución. Existe el nivel de preparación, dominio técnico y experiencias necesarias por parte de los dirigentes y especialistas encargados de su aplicación.

#### 2. Necesidad de su aplicación.

La aplicación de estas medidas son necesarias, ya que van dirigidas a disminuir los índices de morosidad de los créditos sociales concedidos, lo cual es de gran importancia tanto para el país como para la Sucursal, ya que la recuperación de los financiamientos se ha convertido en una prioridad de la institución, pues a pesar del trabajo desarrollado, se observa que existen problemas en cuanto a la recuperación de los créditos, justificado en el número de créditos morosos e inmovilizados que presenta la misma, por lo que se debe poner en práctica la propuesta de medidas, ya que estas se elaboraron sobre sólidos fundamentos, por lo que contribuirán a eliminar o atenuar las causas que inciden en la morosidad de la cartera. Responde además, a una demanda real, lo que le da objetividad y especificidad, y sobre todo, justifica su fundamentación y aplicación.

### 3. Nivel de solución.

Se considera que las medidas propuestas solucionarán la situación existente, ya que para la elaboración de estas, se efectuó un estudio profundo del problema planteado. Las mismas se diseñaron sobre la base de las causas que propician la morosidad de la cartera, además responde a las condiciones actuales que presenta la Sucursal, pudiéndose observar que la propuesta aborda cuestiones importantes y que hasta el momento no se han tenido en cuenta, como son, entre otras, el trabajo cohesionado entre los diferentes organismos.

### 4. Posibilidad de generalización.

La propuesta puede generalizarse, ya que aborda un problema de actualidad, el cual puede manifestarse, y de hecho se manifiesta, en el resto de las sucursales de la provincia y a nivel nacional. Además, presenta contenidos encaminados a fortalecer el trabajo de la recuperación, que permiten obtener resultados positivos en cualquier lugar donde se aplique.

Los criterios de especialistas han sido expresados después del estudio de la investigación. Existe consenso en que la propuesta presenta posibilidades reales de ejecución en la práctica y la consideran una necesidad para disminuir los índices de morosidad de los créditos sociales concedidos, por lo que los criterios aportados permiten validar la propuesta.



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

1. El estudio efectuado a los fundamentos teóricos permitió la actualización bibliográfica relacionada con el proceso de otorgamiento de los créditos sociales; se aprecia que aunque existen antecedentes de este tipo de créditos, la bibliografía sobre el tema es muy limitada.
2. La realización del diagnóstico permitió percibir la situación que presenta la Sucursal 5082 del BPA de Cabaiguán en el proceso de recuperación de los créditos sociales, constatándose un incremento del número de créditos morosos e inmovilizados.
3. Los resultados derivados del proceso de análisis permitieron determinar las causas fundamentales que inciden en la morosidad de la cartera, así como la necesidad de proponer un conjunto de medidas que permitan mejorar la situación existente.
4. La validación de la propuesta de medidas mediante el criterio de especialistas permitió corroborar su factibilidad práctica, nivel de aplicación, grado de efectividad y posibilidades de generalización, que garanticen la exposición de los resultados para la toma de decisiones.

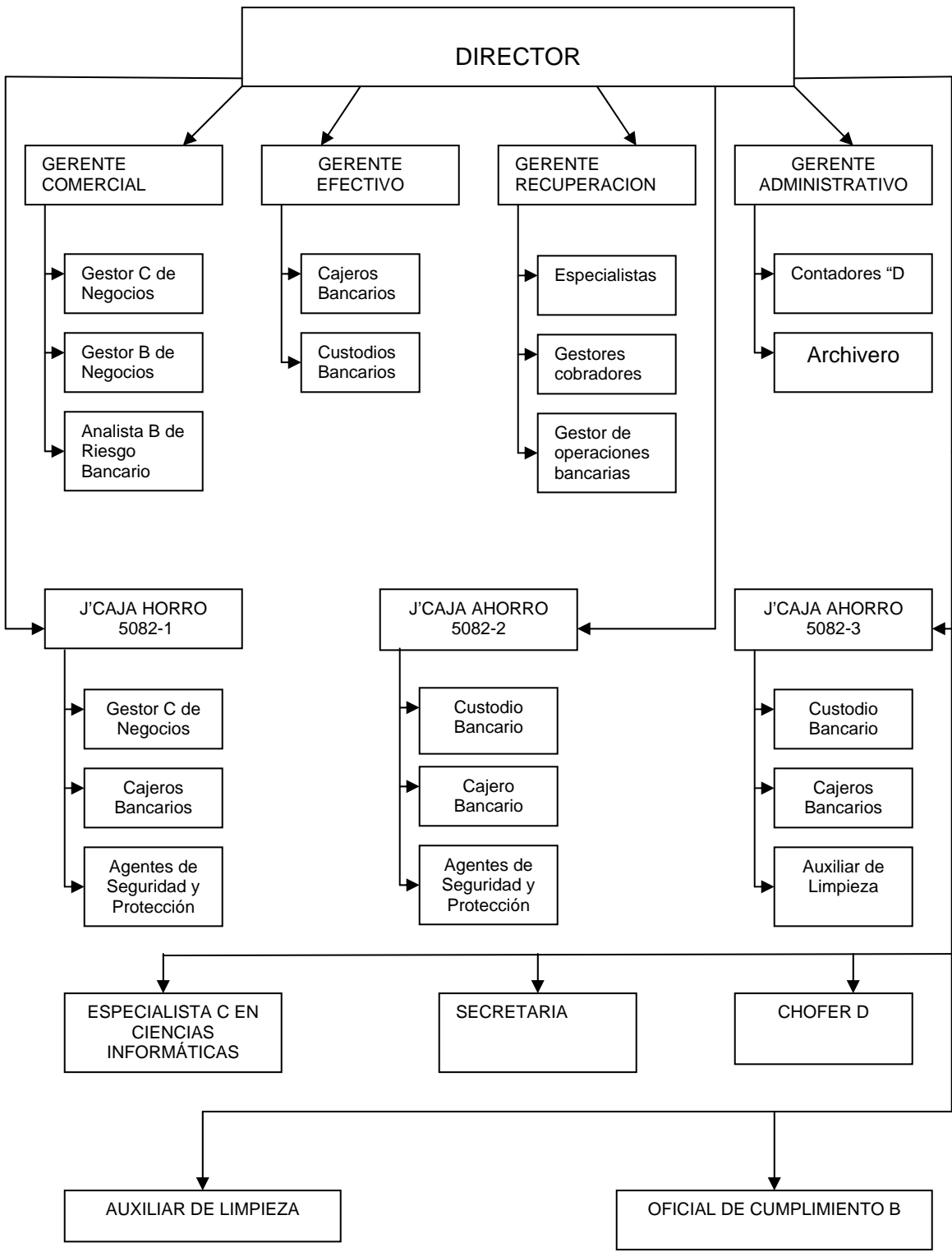
- Proponer a la dirección de la Sucursal 5082 del BPA de Cabaiguán la aplicación de estas medidas, con el propósito de mejorar la situación que actualmente presenta con relación a la morosidad de la cartera de créditos sociales.
- Generalizar la propuesta al resto de las sucursales del Banco Popular de Ahorro de la provincia y del país.
- Continuar perfeccionando la propuesta e ir incorporándole nuevas acciones que se consideren válidas, con el fin de lograr mejores resultados.

- 📖 *Enciclopedia Encarta*. (2008).
- 📖 *Diccionario Océano de la Lengua Española*. (1980).
- 📖 Colectivo de autores (2004). *Nociones de Derecho Mercantil*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- 📖 Del Toro, J.C. et al. (2006). *Instituciones y Mercados Financieros*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- 📖 Rodrigo Uría (1997). *Derecho Mercantil*. Madrid: Ediciones jurídicas y sociales S. A.
- 📖 Martínez Puentes, S. (2003). *Cuba más allá de los sueños*. Editorial José Martí.
- 📖 Castro Ruz, F. (2002, Abril 5). *Periódico Granma*. En: Discurso por el 40 Aniversario de la UJC. La Habana.
- 📖 \_\_\_\_\_ (2005, Marzo 9). *Periódico Granma*. En: Discurso en conmemoración al Día Internacional de la Mujer. La Habana.
- 📖 Saura, E. (2006, Septiembre 29). *Bohemia*. En: Entrevista.

- 📖 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).

Anexo No. 1

ORGANIGRAMA DE LA SUCURSAL 5082 CABAIGUAN.



## **Anexo No. 2**

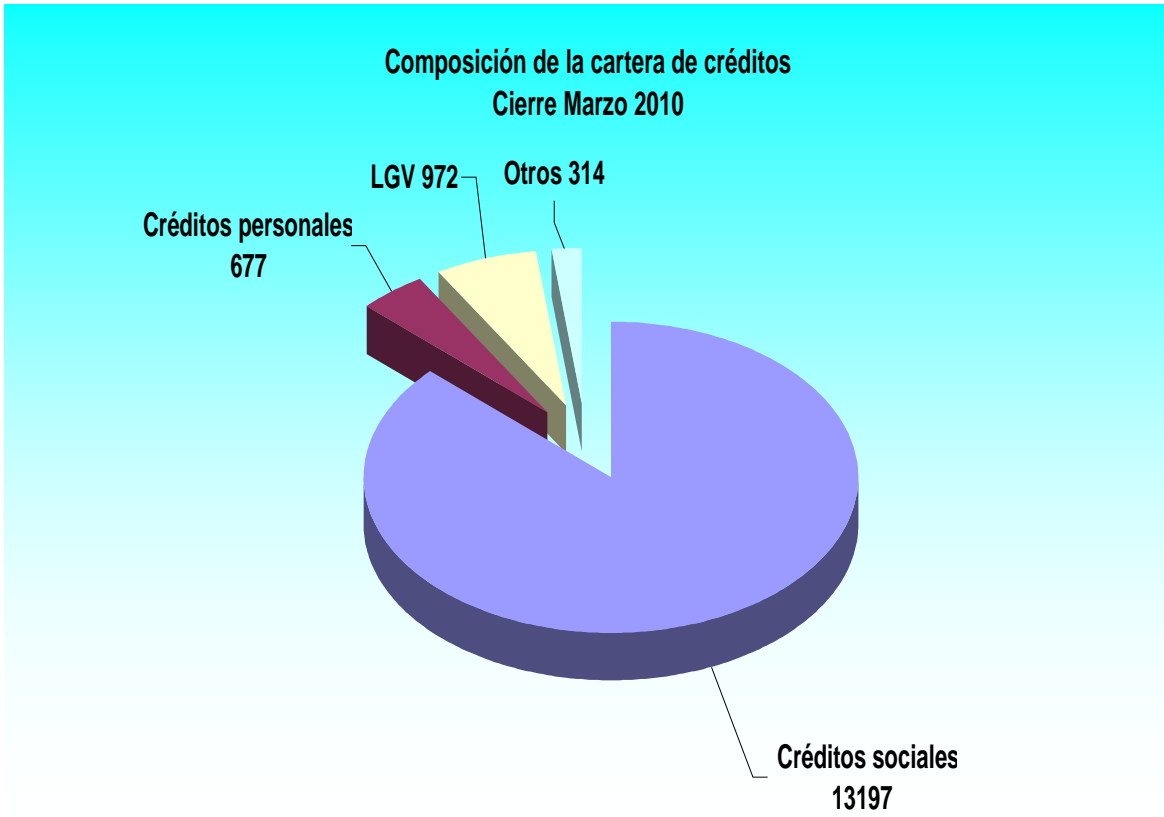
### **Análisis de documentos a los informes emitidos por el área de recuperación.**

Objetivo: Conocer el estado actual de la cartera de créditos sociales en la Sucursal.

Guía:

- 1- Reporte mensual de deudas de pensionados de la seguridad social por centros de pago.
- 2- Reporte mensual de total de deudas por tipo de deudor.
- 3- Reporte mensual de cantidad de deudas inmovilizadas por tipo de deudor.
- 4- Reporte mensual de cantidad de deudas pendientes de incluir en centros de pago.
- 5- Reporte mensual de cantidad de deudas por el importe de la mensualidad a pagar.
- 6- Reporte mensual de cantidad de deudas inmovilizadas por meses de atraso.
- 7- Reporte mensual de créditos inmovilizados por centro de pagos.
- 8- Reporte mensual de posibles créditos inmovilizados para el próximo mes.
- 9- Informe mensual sobre centro de pagos morosos.
- 10- Informe mensual sobre posibles créditos irrecuperables.
- 11- Informe mensual sobre cantidad de centros de pagos.
- 12- Convenio entre el banco y los centros de pago para el cobro de deudas bancarias y otros descuentos.
- 13- Modelo 02-5 "Informe mensual de créditos y Ley General de la Vivienda"

### Anexo No. 3



## Anexo No. 4

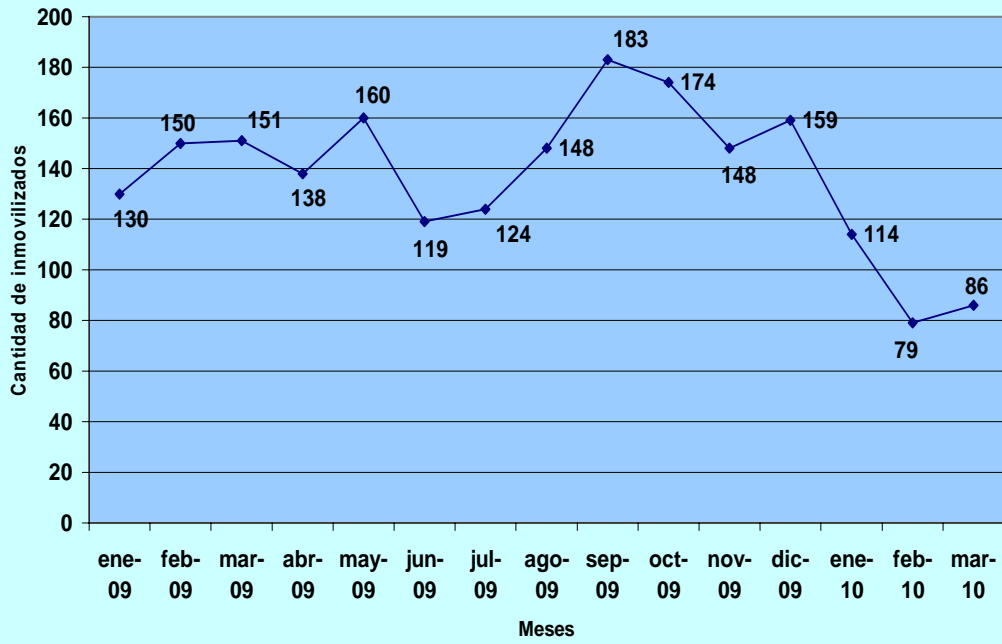
### Composición de la cartera por tipo de deudor Cierre Marzo 2010





## Anexo No. 5

### Evolución de los inmovilizados en la sucursal Año 2009-2010



## Anexo No. 6

### **Guía de entrevista a trabajadores y directivos de la Sucursal que se desempeñan en la actividad de recuperación de los créditos sociales.**

Objetivo: Constatar la efectividad del proceso de recuperación de los créditos sociales, así como su necesidad e importancia.

Objeto: Trabajadores y directivos de la Sucursal.

Compañero (a):

La presente entrevista persigue conocer los criterios que usted asume acerca del proceso de recuperación de los créditos sociales, su necesidad e importancia. Precisamos de usted la mayor cantidad de datos, cooperación, la honestidad en sus respuestas, que den posibilidades a la presente investigación de justificar la propuesta. Muchas gracias.

Preguntas:

1. ¿Considera importante el proceso de recuperación de los créditos sociales?.
2. ¿Cómo se efectúa este proceso en la Sucursal?.
3. ¿Qué aspectos consideras que influyen de forma negativa en el proceso de recuperación de las deudas?.
4. ¿Qué acciones se ejecutan con las deudas morosas?.
5. ¿Las consideras suficientes? Comente al respecto.

## Anexo No. 7

### Encuesta a clientes, sujetos de crédito de la Sucursal 5082.

Objetivo: Constatar los criterios de los clientes, sujetos de crédito de la Sucursal, con el fin de evaluar y comprobar el nivel de información que reciben y poseen, así como su satisfacción por el servicio recibido.

Objeto: Valoración personal de los clientes sujetos de crédito, acerca de la necesidad de informarse respecto al tema y su satisfacción.

Aspectos a evaluar en los clientes:

- Necesidad de información relativa en cuanto al tema.
- Niveles de satisfacción personal respecto al servicio prestado por el banco.
- Efectividad del pago de la deuda.

Necesitamos su valoración sobre la necesidad de conocer aspectos relacionados con la deuda que posee y el grado de satisfacción de acuerdo a la efectividad del mismo.

#### 1-Aspectos generales.

Sexo \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Nivel escolar \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_

#### 2-Aspecto relacionado sobre la labor del banco.

- ¿Confía usted en la discreción y honestidad del Banco Popular de Ahorro?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- De responder no. Justifique.

---

---

---

### 3-Aspectos relacionados con los créditos.

- ¿Conoce los lugares donde puede efectuar el pago de su deuda?.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

De responder no, ¿se ha preocupado por saberlo?.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- ¿Sabe sobre el recargo que aplica el banco a las deudas que se encuentran atrasadas en el pago?.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- Lo considera correcto.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- ¿Conoce sobre las rebajas de interés que efectúa el banco cuando los clientes realizan pagos adelantados?.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- ¿Considera que la mensualidad que paga está acorde con el salario que devenga?.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

De responder no, justifique.

---

---

---

- ¿Conoce la función que realiza el gestor cobrador?.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- Le interesa recibir sus servicios.

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- ¿En qué situación se encuentra el pago de su deuda?.

\_\_\_\_\_Atrasado \_\_\_\_\_Al día \_\_\_\_\_ Adelantado.

En caso de encontrarse atrasado,

- ¿qué ha propiciado esta situación?.

\_\_\_\_\_No cuenta con el tiempo disponible para visitar la Sucursal y efectuar el pago.

---

No posee el efectivo necesario para pagar la deuda contraída.

Olvido.

No desea efectuar el pago.

Otros.

---

---

Algunas consideraciones que desee agregar a la investigación.

---

---

Esperamos que estas cuestiones le hayan servido para reflexionar acerca de la importancia que tiene para la recuperación de las deudas la prestación de un buen servicio, lo cual propiciará al cliente el conocimiento de diferentes aspectos relacionados con el financiamiento.

Muchas gracias por su colaboración.

Todas sus sugerencias serán tomadas en cuenta.

---

## **Anexo No. 8**

### **Guía para la validación de la propuesta según criterio de especialistas.**

Objetivo: Recopilar información sobre la efectividad de la propuesta de medidas para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán, a partir de criterio de especialistas.

Objeto: Validación de las medidas propuestas.

Compañero (a):

Usted ha sido seleccionado por su experiencia para que de sus valoraciones sobre la propuesta de medidas diseñada para disminuir los índices de morosidad de la cartera de créditos sociales en la Sucursal 5082 del Banco Popular de Ahorro de Cabaiguán, y por tanto aumentar la recuperación de las deudas vigentes.

Debe hacerlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

- a) Argumente en cada caso.
  1. Factibilidad de aplicación de las medidas propuestas.
  2. Necesidad de su aplicación.
  3. Nivel de solución.
  4. Posibilidades de generalización.

Datos generales del especialista:

Nombre y apellidos.

Categoría ocupacional.

Nivel educacional.

Años de trabajo en el banco.

Experiencia en la actividad de créditos.