



**Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Departamento de Estudios Económicos  
Programa de Maestría en Administración de Negocios  
Tercera Edición**

**Evaluación de estrategias para los productos y servicios  
bancarios destinados a las nuevas formas de gestión no  
estatal en la provincia Cienfuegos**

**Memoria Escrita  
en opción al grado de Máster en Administración de Negocios**

**Autor: Lic. Iraida Valladares Roque**

**Tutor: Dra. Dunia María García Lorenzo**

**Cienfuegos, junio de 2015  
“Año 57 de la Revolución”**



**Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Departamento de Estudios Económicos  
Programa de Maestría en Administración de Negocios  
Tercera Edición**

**Evaluación de estrategias para los productos y servicios  
bancarios destinados a las nuevas formas de gestión no estatal  
en la provincia Cienfuegos**

**Memoria Escrita  
en opción al grado de Máster en Administración de Negocios**

**Autor: Lic. Iraida Valladares Roque**

**Tutor: Dra. Dunia María García Lorenzo**

**Cienfuegos, junio de 2015  
“Año 57 de la Revolución”**

## Declaración de Autoridad



Hago constar que la presente Memoria Escrita en opción al grado de Máster en Administración de Negocios fue realizada en la Universidad de Cienfuegos como parte de la culminación de los estudios del Programa de Maestría en Administración de Negocios. Autorizo a que la misma sea utilizada por la Universidad para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentada en evento, ni publicada sin la aprobación de la Universidad.

Firmo la presente a los \_ días del mes de \_ del año 201\_.

Nombres y Apellidos del Autor:

Firma del Autor:

Los abajo firmantes certificamos que el presente trabajo ha sido revisado según las normas establecidas en nuestro centro y que el mismo cumple los requerimientos que debe tener un trabajo de esta envergadura, referido a la temática señalada.

Nombres y Apellidos de Tutor:

Firma de Tutor:

Nombres y Apellidos de Registrador  
CRAI:

Firma de Registrador CRAI:

Anotación del Tribunal de Defensa de la Memoria Escrita				
Fecha de la defensa:			Calificación	Firma del Presidente
Día	Mes	Año		

## AGRADECIMIENTOS

*A mis hijos, a mi madre y a mi esposo, por su sacrificio.  
A mis compañeros de trabajo, por su comprensión.  
A mis compañeros del Sistema Bancario, por su colaboración.*

## DEDICATORIA

*A la memoria de mi padre...*

## **PENSAMIENTO**

*Imagination is more important than knowledge.  
Knowledge is limited, imagination encircles the world.*

*Albert Einstein*

## RESUMEN

En función del cumplimiento de los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución, aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se promulgó el Decreto Ley No. 289 del Consejo de Estado, donde se incluyen las nuevas formas de gestión no estatal aprobadas en el país, como posibles sujetos de crédito y se les autoriza a recibir el servicio de cuentas corrientes, y otros productos y servicios que se utilizan en la práctica bancaria. Ello presupone un vuelco en la gestión, tanto de los bancos como de los posibles sujetos de crédito, observándose muy baja demanda, a pesar de haber transcurrido más de tres años desde la puesta en vigor de la Política. El trabajo investiga las causas que provocan este comportamiento y propone soluciones para su reversión.

En el proceso de la investigación se utilizaron métodos generales: inductivo, deductivo, analítico, sintético y científico, así como específicos, tales como: histórico, didáctico y descriptivo. Se fundamenta el funcionamiento de los sistemas financieros, sistemas bancarios y los bancos, así como los productos y servicios esenciales que estos prestan, estudiando el comportamiento de los dirigidos por los bancos de la provincia Cienfuegos, al nuevo sector no estatal de la economía y sus posibles causas.

El autor concluye con la realización de una serie de propuestas proyectadas a lograr la bancarización de las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia, para un mejor acceso al financiamiento y en consecuencia, el crecimiento y desarrollo de su actividad.

## **ABSTRACT**

Giving the implementation of the Guidelines for Economic and Social Policy of the Revolution, adopted at the Sixth Congress of the Communist Party of Cuba, was promulgated the Decree No. 289 of the State Council, which include the new forms of non-state management approved in the country, as potential subjects to receive credits and also are authorized to receive service of current accounts, and other products and services that are used in practice bank. This implies a shift in the management of both, banks and credit potential subjects, showing a very low demand after three years performing the Policy. This work investigates the causes of this behavior and suggests solutions for its reversal.

In the process of research were used general methods: inductive, deductive, analytical, synthetic and scientific, as well as specific issues such as: historical, didactic and descriptive. Also the functioning of financial systems, banking systems and banks, as well as the essential products and services they provide, studying the behavior of banks in Cienfuegos province, focused to the new non-state sector of the economy and its possible causes.

The author concludes making some proposals designed to ensure the banking of the new forms of non-state management in the province, for better access to finance and therefore the growth and development of their business.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. Sistema financiero y sistema bancario. Productos y servicios. ....	7
1.1 Sistema financiero. Sistema bancario.....	7
1.2 Sistema Bancario cubano.....	9
1.2.1. Origen del Sistema Bancario cubano.....	9
1.2.2. Reformas del Sistema Bancario cubano.´ .....	12
1.2.3. El Sistema Bancario cubano actual.....	14
1.3 Política bancaria para las nuevas formas de gestión no estatal en el modelo económico cubano.....	15
1.4 Legislación vigente en el Sistema Bancario relacionada con las nuevas formas de gestión noestatal.....	18
1.5 Productos y servicios bancarios. ....	21
1.5.1. Conceptualización.....	21
1.5.2. Financiamientos a las nuevas formas de gestión no estatal en Cuba. Procedimientos establecidos. ....	29
1.5.3. Servicio de cuentas corrientes y otros servicios.....	39
CAPÍTULO II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos. 41	
2.1 Caracterización del Sistema Bancario en la provincia Cienfuegos. ....	42
2.2 Bancos comerciales.....	42
2.2.1. Banco de Crédito y Comercio. ....	42
2.2.2. Banco Popular de Ahorro (BPA) .....	55
2.2.3. Banco Financiero Internacional S.A. (BFI). ....	67
2.3 Instituciones financieras no bancarias. ....	68
2.3.1. Casas de Cambio, S.A. (CADECA).....	68
2.3.2. Financiera CIMEX, S.A. (FINCIMEX).....	68
2.4 Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios a las nuevas formas de gestión no estatal.....	69
2.4.1. Análisis cuantitativo de las cifras referidas a los productos y servicios ofertados.....	69

2.4.2. Análisis de las causas del nivel de aceptación de las ofertas de productos y servicios. ....	71
CAPÍTULO III. Propuestas para el perfeccionamiento de la política bancaria dirigida a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.....	79
3.1. Análisis estratégico de los productos y servicios bancarios a las NFGNE.	79
3.1.1. Análisis interno.....	80
3.1.2. Entorno inmediato.....	81
3.1.3. Entorno específico.....	82
3.1.4. Macroentorno.....	82
3.1.5. Conclusiones del análisis.....	83
3.2. Planteamiento y fundamentación de la matriz limitantes-posibles soluciones.....	84
3.3. Valoración de nuevos productos o servicios para la ampliación y diversificación de la oferta. ....	101
3.4. Valoración del posible impacto de la propuesta.....	104
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES .....	112
BIBLIOGRAFÍA .....	114
ANEXOS .....	119
Anexo A. Glosario de Términos. ....	2
Anexo B. Método Delphi. Cálculo del número de expertos .....	8
Anexo C. Expertos, sus coeficientes y respectivos grados de competencia. Método Delphi.....	9
Anexo D. Resultados de la evaluación de los expertos a los productos y servicios propuestos. Método Delphi. ....	10
Anexo E. Coeficiente de Kendall. Concordancia de los expertos en la evaluación de los productos y servicios propuestos. ....	11
Anexo F. Tasas de Interés Pasivas.....	12

## INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Bancario y Financiero cubano ha recorrido un largo camino de desarrollo, alrededor de siglo y medio, transitando por disímiles etapas en su evolución, marcadas por las características no sólo de la economía nacional, sino también de la situación socio-política imperante.

La actividad financiero crediticia en nuestro país, se inicia en la época colonial, a través de comerciantes exportadores dependientes de casas matrices en España, cursando a través de diferentes épocas, hasta llegar a los años 90, fecha en que la caída del campo socialista en Europa del Este, el recrudecimiento del bloqueo norteamericano a Cuba y la insuficiencia de los mecanismos económico-financieros internos, originan una crisis que obliga a replantearse el Sistema Bancario y Financiero.

Es así que en 1997 se comienza una reestructuración del Sistema, la cual se asienta en tres criterios esenciales:

1. Sistema Bancario de dos niveles: el Banco Central en uno, con las funciones inherentes a este tipo de institución en el mundo, y un grupo de bancos comerciales e instituciones financieras no bancarias en otro.
2. Universalización de la actividad de los principales bancos comerciales, con el fin de incentivar una mayor versatilidad y efectividad de sus operaciones.
3. Existencia de instituciones financieras especializadas que deben operar con mayor facilidad y eficiencia en los mercados financieros tanto domésticos como internacionales.

De esta manera el sistema bancario, como principio, debe hacerse coherente con las transformaciones que han tenido y tienen lugar en la economía, y desempeñar las funciones que le son inherentes en condiciones de un evidente reforzamiento de la actividad monetario-crediticia del país. (Borrás Atiénzar, Martínez Riverón, & Carballo Espinosa, 1995)

En abril de 2011, se celebra en el país el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, aprobándose, con fecha 18 de abril, los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Estos lineamientos trazan la política a seguir en el necesario proceso de actualización del modelo económico cubano, con el objetivo de garantizar la continuidad e irreversibilidad del Socialismo, el desarrollo económico del país y la elevación del nivel de vida de la población, conjugados con la necesaria formación de valores éticos y políticos de los ciudadanos (Partido Comunista de Cuba, 2011).

Los Lineamientos definen que el sistema económico que prevalecerá continuará basándose en la propiedad socialista de todo el pueblo sobre los

medios fundamentales de producción, y que la política se corresponderá con el principio de que sólo el socialismo es capaz de vencer las dificultades y preservar las conquistas de la Revolución, y que en la actualización del modelo económico primará la planificación, la cual tendrá en cuenta las tendencias del mercado.

Estos principios deberán ser armonizados con mayor autonomía de las empresas estatales y el desarrollo de otras formas de gestión. El modelo reconocerá y promoverá, además de la empresa estatal socialista, forma principal en la economía nacional, otras modalidades como, las cooperativas, los trabajadores por cuenta propia y otras formas que existen y pudieran surgir para contribuir a elevar la eficiencia.

La política hace referencia a la participación del trabajo por cuenta propia en 16 de sus 313 Lineamientos, requiriéndose del apoyo tanto a la organización como al financiamiento, tanto de la inversión, como del capital de trabajo a este sector, radicando en este sentido la importancia de la presente investigación.

De manera más específica, los Lineamientos 50, 51 y 53, refieren como Lineamientos de Política Monetaria los siguientes:

Lineamiento No. 50.- Aplicar una política crediticia dirigida, en lo fundamental, a brindar el apoyo necesario a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, generadoras de ingresos en divisas o sustituidoras de importaciones, así como otras que garanticen el desarrollo económico y social.

Lineamiento No. 51.- Establecer los mecanismos y condiciones imprescindibles que garanticen la agilidad en el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos.

Lineamiento No. 53.- Prestar los servicios bancarios necesarios, que incluyan el otorgamiento de créditos al sector que opera bajo formas de gestión no estatal, para contribuir a su adecuado funcionamiento, estudiando la creación de cuentas de capitalización para la adquisición de equipamiento y otros destinos.

En los momentos actuales se define como una de las principales limitaciones en el cumplimiento de estos lineamientos, y por consiguiente, del desarrollo de nuevas actividades, las existentes con su financiamiento, dada la insuficiente cultura de relaciones crediticias que posee el sector poblacional, así como de la misma manera, la visión que posee el Banco sobre el otorgamiento de los mismos, dado lo restringido de las políticas a lo largo de los últimos años. Igualmente, otras bondades que puede ofrecer el sistema bancario y financiero a la actividad, ni siquiera son conocidas, cuanto menos apreciadas por el sector de los trabajadores por cuenta propia.

En la provincia Cienfuegos, de un total de 16 701 trabajadores incorporados a las nuevas formas de gestión no estatal según cifras de la Oficina nacional de Administración Tributaria al cierre del mes de abril 2015, solamente 160 han solicitado financiamientos bancarios, para un importe de 2,5 millones de pesos y solamente 327 mantienen cuentas bancarias.

Ante estas limitaciones se definió **el problema de la investigación** como sigue:  
¿Cómo contribuir a una mejor aceptación de los productos y servicios bancarios destinados a las nuevas formas de gestión no estatal?,

Planteándose como **idea a defender** que si la banca comercial efectúa un replanteo de su política con las nuevas formas de gestión no estatal, podrá contribuir de mejor manera al crecimiento y desarrollo de las mismas, dando cumplimiento a los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución.

El **objetivo general** de la investigación se define entonces como: Evaluar estrategias para los productos y servicios bancarios destinados a las nuevas formas de gestión no estatal identificando, recolectando e interpretando la información, para la toma de decisiones que contribuya al crecimiento y desarrollo de las mismas en la provincia Cienfuegos.

Los **objetivos específicos** son los siguientes:

1. Describir el funcionamiento de los sistemas financieros y bancarios, particularizando, en el caso de nuestro país, en los productos y servicios que se ofrecen a las nuevas formas de gestión no estatal, a partir de la Nueva Política Bancaria.
2. Diagnosticar el comportamiento de los productos y servicios prestados a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos, determinando las causas del mismo.
3. Proponer modificaciones a la política de relaciones de los bancos con las nuevas formas de gestión no estatal, que contribuyan a un acercamiento y se traduzca en mayores posibilidades de desarrollo para ambos.

En correspondencia con ello la estructura capitular es la siguiente:

Capítulo I.- Sistema financiero y sistema bancario. Productos y servicios.

Capítulo II.- Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

Capítulo III.- Propuestas para el perfeccionamiento de la política bancaria dirigida a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

En el proceso de la investigación se utilizan métodos generales: inductivo, deductivo, analítico, sintético y científico, así como específicos, tales como: histórico, didáctico y descriptivo.

Las técnicas utilizadas fueron la observación, encuestas, entrevistas (no estructuradas) y fichas.

Para la recolección de la información se utiliza la observación directa en las sucursales bancarias, encuestas o cuestionarios a trabajadores por cuenta propia y trabajadores bancarios, entrevistas personales a otros, fichas, (utilizando el correo en el caso de los expertos consultados de las provincias Tunas, Santiago de Cuba y Ciudad de La Habana), muestreo estadístico, e internet. Fue utilizado el método Delphi para la creación y evaluación de alternativas.

Se utilizan fuentes primarias, secundarias y terciarias.

Desde el punto de vista práctico, de ser considerada la investigación en la toma de decisiones, deberán recibirse los siguientes impactos:

**Impacto social y político:** Deberá contribuir a la flexibilización de los procesos de financiamiento de sectores de la producción y servicios que el país tiene interés en fomentar, y que se encuentran descritos en los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución, relacionados con la política monetaria, social, industrial, energética, para el turismo, para el transporte, para las construcciones, viviendas y recursos hidráulicos, y para el comercio. En lo social impactará en el fomento de las nuevas formas de gestión, las cuales representan fuente de empleo incluso para familias, así como la liberación del Estado de una serie de actividades que pueden ser garantizadas por la micro, pequeña y mediana empresa.

**Impacto económico:** La utilización de los servicios bancarios por nuevos clientes, deberá tener repercusión económica, tanto para el Banco en su función de captación de los recursos temporalmente libres y su canalización hacia fines productivos, como para los usuarios de los mismos, que podrán cubrir sus necesidades temporales de recursos, con los consiguientes dividendos que este proceso deberá aportar a cada uno de ellos. De la misma manera el Estado, a través del sistema impositivo, tendrá también beneficios económicos.

**Impacto educativo:** En los momentos actuales, dado lo incipiente de la masificación de la actividad no estatal en Cuba, constituye un vacío del conocimiento el tema tratado. Existe escasa experiencia por parte de los Bancos y aún más de los clientes, así como falta de estudios profundos por parte del Sistema Bancario, de cómo revertir la falta de demanda actual.

Impacto científico: La investigación propuesta pretende cubrir un vacío en el conocimiento de la actividad financiero crediticia en la sociedad cubana actual, pues por primera vez en la historia de la banca revolucionaria, se pretenden establecer relaciones financiero crediticias con sectores no estatales (hasta el momento existían en la actividad agropecuaria, pero estos siempre sujetas a asociaciones, cooperativas, etc., de alguna forma protegidas por el Estado), por cuanto consideramos que en esta radica la "novedad científica" de la misma.

Impacto ético: La actividad financiero crediticia posee altos riesgos tanto para el banco como para los clientes, y se basa fundamentalmente en la existencia de altos grados de confianza entre los mismos. Dada la poca experiencia que se posee con el sector con el que se pretende negociar, los valores cruciales de la sociedad y sus miembros, constituyen un pilar para el funcionamiento de la actividad.

En la provincia se han realizado dos investigaciones recientes que abordan de una manera u otra el tema, la investigación Título: "Propuesta de línea de microcrédito revolvente a los trabajadores por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal en BANDEC", autora MsC. Mayra Menéndez Molina, año 2013, aborda la temática del crédito a las nuevas formas de gestión, y se concentra en una propuesta de modalidad para la operatividad de los financiamientos a este sector, presentada como Trabajo en Opción al Grado de Máster en Administración de Negocios, y la investigación "Propuesta de flexibilización de tasas de interés a financiamientos con garantías personales y reales", de la Licenciada Rosalia de la Caridad Vázquez González, centrada en las tasas de interés (no para el modelo de gestión que nos ocupa) y presentada como Trabajo en Opción al Grado de Licenciada en Contabilidad y Finanzas. De la misma manera en la provincia Las Tunas, la investigación "Experiencias en el financiamiento a trabajadores por cuenta propia y propuestas para su perfeccionamiento", de la MsC. Xiomara Leyva Pérez, presentado al V Evento Nacional sobre la Eficiencia del Sistema Bancario, 2014.

**CAPÍTULO I**

## **CAPÍTULO I. Sistema financiero y sistema bancario. Productos y servicios.**

En el presente Capítulo se describe el funcionamiento de los sistemas financieros y bancarios, particularizando en la banca cubana, y su proyección hacia el cumplimiento de los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución, aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba.

Se plasman las principales normas que rigen la Nueva Política Bancaria, direccionadas al apoyo al financiamiento y la gestión financiera de este incipiente sector de la economía.

### **1.1 Sistema financiero. Sistema bancario.**

El **sistema financiero o sistema de finanzas** de un país está formado por el conjunto de **instituciones, medios y mercados**, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos. (Autores, 2005)

De acuerdo con Kaufman, las unidades de gasto con superávit son “aquellas que prefieren gastar en consumo y/o bienes de inversión actuales menos de sus actuales ingresos a la actual tasa de interés del mercado”, y las unidades de gasto con déficit, “aquellas que prefieren gastar en consumo y/o bienes de inversión actuales más de sus actuales ingresos a la actual tasa de interés del mercado” (Graw, 2007)

La citada labor de intermediación es llevada a cabo por las instituciones que componen el sistema financiero, y se considera básica para realizar la transformación de los activos financieros, denominados primarios, emitidos por las unidades inversoras (con el fin de obtener fondos para aumentar sus activos reales), en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores.

El grado de eficiencia logrado en este proceso de transferencia será tanto mayor, cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro generado y dirigido hacia la inversión productiva y cuanto más se adapte a las preferencias individuales.

El sistema financiero comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros: Los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros.

El sistema financiero de un país es el conjunto de instrumentos, mercados e instituciones cuya función es canalizar el flujo de fondos desde los oferentes hacia los demandantes.

**Instrumentos:** Son los productos bancarios (cuentas, depósitos, créditos, etc.), los productos de inversión (acciones, bonos, fondos de inversión, etc., los llamados activos financieros), los planes de pensiones, los productos de seguros (seguros de vida, de hogar, etc.).

**Mercados:** Es el lugar de encuentro entre vendedores y compradores, entre la oferta y la demanda, y por tanto donde se establecen los precios de los productos. Un mercado financiero es el encuentro entre demandantes y oferentes de fondos. Existe una variedad de mercados financieros, por ejemplo, el mercado interbancario, el mercado monetario, los mercados de valores, etc.

**Instituciones:** Intermediarios financieros que facilitan la conexión entre oferentes y demandantes de fondos, ofreciendo un mayor agilidad, seguridad y liquidez.

Las principales instituciones dentro del sistema financiero, son los bancos, las cajas de ahorro y cooperativas de créditos, otras empresas especializadas en el negocio de leasing, las financieras, los fondos de inversión, las entidades de servicio de inversión, las entidades aseguradoras y los fondos de pensiones.

Los principales ahorradores u oferentes de fondos, son los hogares, aunque otros grupos, como las empresas y las administraciones públicas, también pueden encontrarse en un momento determinado con un exceso de fondos y optar por prestarlos. Los demandantes de fondos son aquellos que necesitan dinero para sus proyectos de inversión.

En síntesis, podemos decir que el sistema financiero está integrado por los especialistas que actúan en los mercados financieros ejerciendo las funciones y realizando las operaciones financieras conducentes a que la mayor cantidad de ahorro esté a disposición de la inversión, en las mejores condiciones posibles para ambas partes, para lo cual emiten entre el público inversor una serie de activos financieros que podríamos llamar de primer orden y adquieren con ellos otros de orden superior, hasta llegar a los activos emitidos por los usuarios finales de fondos. Ahorradores, bancos, cajas, otras entidades financieras, todos son partes del sistema.

La mayor o menor complejidad del mismo deriva, por tanto, del número de instituciones financieras interpuestas, y del grado de especialización que en él reina y de la diversidad de activos financieros ideados para atender las preferencias y necesidades de los agentes económicos.

Dentro del sistema financiero de un país se insertan de manera determinante los bancos, los que se integran a su vez en el denominado sistema bancario. Este, es el conjunto de instituciones que permite el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso del dinero.

Es una estructura organizacional dentro de la cual se mueve el conjunto de instituciones bancarias, respondiendo a las directrices que le marca la autoridad superior; incluye la banca nacional, banca privada y mixta, y banca central.

Su eficacia es medida de acuerdo a su amplitud o diversidad, profundidad (lotes o cantidad), flexibilidad (adaptación al cambio), transparencia (conocimiento de la información) y accesibilidad (sin restricciones).

## **1.2 Sistema Bancario cubano.**

### **1.2.1. Origen del Sistema Bancario cubano.**

El Sistema Bancario y Financiero Cubano ha recorrido un largo camino de desarrollo, alrededor de siglo y medio, transitando por disímiles etapas en su evolución, marcadas por las características no sólo de la economía nacional, sino también de la situación socio-política imperante.

La actividad financiero crediticia en nuestro país, en la época colonial, se desarrolló en sus orígenes a través de comerciantes exportadores dependientes de casas matrices en España. No es hasta la década de 1850 que se comienzan a crear los primeros bancos e instituciones de crédito en el país, intentando cubrir las necesidades de financiamiento y permitiendo el desarrollo de las empresas radicadas en el territorio nacional. En realidad puede hablarse de bancos e instituciones financieras de créditos a partir de 1854 con la creación de la Real Caja de Descuentos y el Banco de Comercio.

Años más tarde, la emisión desmedida de papel moneda para cubrir los gastos trajo consigo su depreciación y un proceso inflacionario, que unido a la difícil situación política y económica del país en las últimas décadas del siglo XIX, hizo que desaparecieran gran parte de las instituciones financieras. Con el nuevo siglo comienza para Cuba una nueva etapa histórica caracterizada por la subordinación del país a los intereses norteamericanos y la actuación de una serie de bancos nacionales y extranjeros, que se vinculaban en lo fundamental al financiamiento del principal sector económico, la Industria Azucarera.

Antes del año 1920 predominaban en el país los bancos cubanos, aunque el mayor importe de las operaciones crediticias eran realizadas por sucursales de bancos españoles y norteamericanos. El período comprendido entre 1901 y 1920 se caracterizó por un auge económico y financiero, acrecentado por el estallido de la Primera Guerra Mundial. En esta etapa surge y se desarrollan muchos bancos de capital criollo. En 1910 se reconoce oficialmente la Bolsa de Valores de La Habana.

Sin embargo, el año 1920 marcó el inicio de una crisis financiera interna como resultado de la postguerra, a lo cual acompañó la quiebra de la mayoría de los bancos cubanos y españoles. A pesar de los relativos auges económicos de 1923

y 1925, la depresión económica de la nación se agudizó aún más con el crack bancario de 1929 y las finanzas pasan en su casi totalidad a manos extranjeras.

En años posteriores se va produciendo una reanimación de los negocios bancarios, y ya en 1948 el número de bancos que operaban en el país ascendía a la cifra de 55, con un total de 205 oficinas bancarias.

Un aspecto de importancia a considerar en este contexto fue la creación del Banco Nacional de Cuba, como Banco Central del Estado, en 1948, en cual comienza sus operaciones de 1950. Los principales objetivos del Banco Nacional de Cuba, eran centralizar las reservas monetarias del Estado, vigilar y regular el crédito; crear y retirar medios de pago; actuar como agente financiero del Fondo de Estabilización de la Moneda; y ejercer la supervisión sobre el funcionamiento de los bancos privados.

Ni la banca comercial, ni el mismo Banco Nacional de Cuba podían otorgar préstamos a mediano y largo plazo para inversiones, lo que fue autorizado a hacer a estos bancos. En consecuencia se crearon las siguientes instituciones:

- Banco de Fomento Agrícola e Industrial de Cuba (BANFAIC) - 1950
- Financiera Nacional de Cuba SA - 1953
- Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA) - 1955
- Banco Cubano de Comercio Exterior (BANCEX) - 1954
- Banco de Desarrollo Económico y Social (BANDES) – 1955

A finales de la década del 50 existían en Cuba 46 bancos comerciales, de ellos tres norteamericanos, dos canadienses y el resto cubanos.

En los primeros años de la década de los 60 nuestra base económica y productiva sufrió una conmoción importante al desaparecer los lazos que unían a la economía cubana con la norteamericana, su mercado natural por excelencia y su principal socio comercial. Estas circunstancias exigieron la realización de transformaciones radicales en la estructura económica-financiera del país. En 1960 se nacionalizan las empresas privadas radicadas en el país, entre ellas las entidades bancarias, en ese mismo período se disuelve el Fomento de Hipotecas Aseguradas, el Fondo de Seguro de Depósitos Bancarios y el Fondo de Estabilización de la Moneda. Entre 1959 y 1960 se disuelven también el resto de las instituciones paraestatales. Solamente quedaron sin nacionalizarlos bancos canadienses "The Royal Bank of Canada" y "The Bank of Nova Scotia". Estos bancos prestaban servicio a Cuba a través de sus casas matrices en Canadá.

En 1961 se faculta al Banco Nacional de Cuba para ejecutar todo tipo de operaciones bancarias, el monopolio de la emisión, la centralización de los recursos monetarios temporalmente libres de los organismos, las empresas y la

población, el ejercicio del crédito a corto y a largo plazo y la fiscalización de las inversiones de capital.

El Banco Nacional de Cuba monopolizaba las operaciones con el exterior y la custodia de las reservas monetarias, convirtiéndose en el único centro de ajustes y pagos del país. En la práctica todas las funciones de banca central y banca comercial fueron concentradas en una única Institución Financiera. Esta situación se mantendría hasta 1983.

En el período comprendido desde la nacionalización de la banca en 1960, hasta el año 1966 coexisten en nuestro país dos sistemas de financiamiento un Sistema de autonomía económica de las empresas, conocido como sistema de "autofinanciamiento, y un Sistema de financiamiento presupuestario.

En la práctica ninguno de estos dos sistemas logró los resultados esperados. Por este motivo, a partir de 1966, se realizaron profundas transformaciones en el "Sistema de Dirección de la Economía Nacional". Así, en el período de 1966 a 1975, las finanzas cubanas, sufren una fuerte depresión. Se produce una significativa reducción de la circulación monetaria en el país como consecuencia de los cambios operados en el sistema de gestión económica. Las principales transformaciones de aquella etapa fueron las siguientes:

- Se creó un sistema de gestión que excluía las relaciones monetario-mercantiles entre las entidades estatales
- Las asignaciones de materias primas, materiales y productos reflejados en los planes anuales se transferían entre entidades mediante una simple notificación interna. De igual forma se hacía con la producción final. De esta forma se ignoró el papel de la contabilidad y el control económico.
- Las finanzas fueron organizadas a través de la red bancaria, que administraba centralmente todo el sistema.
- Las inversiones eran realizadas, en su mayoría, directamente por el Estado Cubano, ya fueran por medio de los recursos derivados de su ingreso neto, o bien por los obtenidos a través de los créditos interestatales.

Durante este período, se extingue el Ministerio de Hacienda (1966) y el Banco Nacional interviene la Bolsa de Valores de La Habana (1972).

En 1975, la dirección del gobierno cubano reconoce la necesidad de restablecer las relaciones monetario-mercantiles entre las empresas y restituir a las finanzas, su papel en la economía cubana. A partir de esta fecha se comienza el establecimiento, de forma gradual de un nuevo Sistema de Dirección y Planificación de la Economía, sustentado en la revitalización de categorías económicas tales como: Precios, Costos, Ganancia, Rentabilidad, Productividad, Descentralización Financiera, Presupuestos, Créditos, etc.

Las transformaciones en el sistema económico exigieron adecuar y reestructurar el Sistema Financiero y sus funciones. Es entonces que 1983 se crean dos nuevos bancos, el Banco Popular de Ahorro (BPA), especializado en el ahorro y créditos a la población, y el Banco Financiero Internacional (BFI), para las operaciones derivadas del comercio exterior.

Durante la década de los 80, concretamente en 1982, se desata en Cuba una crisis de su deuda externa. Las constantes presiones de Estados Unidos en la banca internacional, se tradujeron en una disminución del crédito al país, lo que a su vez conllevó a la reducción de la capacidad de pago para hacerle frente a la deuda y a la consiguiente necesidad de renegociarla. En 1986 se detuvo el pago de la deuda externa del país, dejando de recibir nuevos financiamientos de la banca internacional.

Limitado en la obtención de fuentes externas de financiamiento y previendo las consecuencias que traería consigo la crisis política de los antiguos países socialistas de Europa del Este, se decide tensar las potencialidades de la economía interna. En Abril de 1986 comienza un proceso de reformas económicas denominado Proceso de rectificación de errores y tendencias negativas. Estas intenciones tropiezan en 1991 con fuertes cambios en el entorno internacional que afectan a muchos países y especialmente a Cuba. Así, a partir de 1991, Cuba se somete a la crisis económica y financiera más profunda de su historia, la cual exigiría, entre otras transformaciones, cambios profundos en el Sistema Bancario.

### **1.2.2. Reformas del Sistema Bancario cubano.**

La caída del campo socialista en Europa del Este, el recrudecimiento del bloqueo norteamericano a Cuba y la insuficiencia de los mecanismos económico-financieros internos, fueron los factores esenciales que motivaron la crisis económico – financiera cubana de los años 90.

Al cierre de 1993 el PIB había descendido con relación a 1989 en un 34,8% y el intercambio comercial con el exterior en un 27%. La distribución de los bienes y servicios también era insuficiente; la situación financiera interna se encuentra determinada por los siguientes factores:

- Crecientes déficits presupuestarios.
- Considerable emisión de dinero, con el consiguiente encarecimiento de los precios de los productos.
- Carencia de divisas para el financiamiento del país.
- Tasa de cambio incongruente con la realidad cubana.
- Deficiente sistema financiero-crediticio empresarial.

Con el fin de revertir la crisis, el gobierno cubano de forma gradual realiza un grupo de transformaciones económicas sustancialmente radicales, sobre el desarrollo actual y futuro el sistema financiero, entre las que se encuentran:

- Apertura a la inversión extranjera y descentralización del comercio exterior.
- Sistema monetario dual.
- Saneamiento de las finanzas internas.
- Transformaciones en la estructura y gestión empresarial.
- Redimensionamiento del sector estatal, diversificando las formas organizativas y de propiedad.

Las transformaciones ocurridas en la economía cubana, han creado en sí una demanda de productos y servicios financieros más amplios, universales y complejos, muy por encima de las posibilidades que podría brindar el Sistema Bancario existente, tanto por sus insuficiencias estructurales como funcionales. Además, al surgir nuevas formas de propiedad en el país, se crea la necesidad imperiosa de contar, como complemento de los mecanismos de regulación fiscal y cambiaria, con nuevos instrumentos de política monetaria, mediante los cuales se pueda influir directamente en la actividad de los sectores no estatales.

En concordancia con ello se comienza en el país, a partir de 1994, un paulatino proceso de reestructuración del Sistema Bancario y Financiero Nacional. Su objetivo primordial es "hacerlo coherente con las transformaciones que han tenido y tienen lugar en nuestra economía, y permitirle desempeñar las funciones que le son inherentes en condiciones de un evidente reforzamiento de la actividad monetario-crediticia del país".(Borrás Atiénzar et al., 1995)

El marco jurídico de la reforma bancaria se materializa con los Decretos Leyes del Consejo de Estado No. 172 del Banco Central de Cuba y No. 173 Sobre los bancos e instituciones financieras no bancarias, del 28 de Mayo de 1997, los cuales marcan el inicio oficial de un proceso gradual de desarrollo de la Banca Cubana.

El Decreto Ley No. 172, con la creación del Banco Central de Cuba, dotó al país de una institución capaz de concentrar sus fuerzas en la ejecución de las funciones básicas inherentes a la banca central y dejó establecido un sistema bancario de dos niveles, integrado por el propio Banco Central de Cuba (BCC) y un grupo de bancos e instituciones financieras no bancarias. El mismo permite promover la eficiencia económica mediante su intermediación financiera, canalizar el ahorro interno hacia los usos más efectivos, servir de apoyo a las compañías cubanas en sus gestiones de crédito en los mercados financieros y bancarios internacionales, modernizar el sistema bancario, establecer y controlar la política crediticia, conceder créditos sobre la base de una política de evaluación de riesgo

rigurosa y organizar un sistema bancario eficiente que sirva de apoyo a las transformaciones económicas en Cuba.(Consejo de Estado, 1997a)

Mediante el Decreto Ley No. 173 Sobre los Bancos e Instituciones financieras no bancarias se definen los términos de banco como toda persona jurídica constituida con arreglo a las leyes de Cuba o del extranjero, autorizada a captar depósitos, incluidos los depósitos a la vista, a colocar los recursos captados, intermediar en operaciones de cobros y pagos y a prestar servicios afines a las actividades referidas. (Consejo de Estado, 1997b)

Se establece también el concepto de las instituciones financieras, cuyo objeto social es el de realizar actividades de intermediación financiera, abarcando tanto a los bancos como a las instituciones financieras no bancarias y estas últimas las define como a las entidades jurídicas constituidas con arreglo a las leyes cubanas o extranjeras que cuenten con corredores o agentes de negocios en dinero; que realicen actividades de intermediación financiera, con excepción de la captación de depósitos. (Consejo de Estado, 1997b)

### **1.2.3. El Sistema Bancario cubano actual.**

La reestructuración incluye no sólo el redimensionamiento institucional, sino también el replanteo de sus funciones y de las entidades que lo componen, la modernización de sus medios técnicos y la preparación del personal para enfrentar los cambios. De esta manera el Sistema Bancario Nacional, encabezado por el Banco Central de Cuba, es reestructurado, quedando constituido en la actualidad por 9 bancos comerciales, 15 instituciones financieras no bancarias, 11 oficinas de representación de bancos extranjeros en Cuba y 4 oficinas de representación de instituciones financieras no bancarias según se muestra:

- Banco Central de Cuba.
- Bancos Comerciales: Banco Nacional de Cuba, Banco Popular de Ahorro, Banco de Inversiones S.A., Banco Metropolitano S.A., Banco Internacional de Comercio S.A., Banco Financiero Internacional S.A., Banco de Crédito y Comercio, Banco Exterior de Cuba, Banco Industrial Venezuela Cuba SA.
- Instituciones Financieras no Bancarias: Grupo Nueva Banca S.A., Compañía Fiduciaria S.A., RAFIN S.A., FIMEL S.A., CADECA S.A., Corporación Financiera Habana S.A., FINCIMEX S.A., FINATUR S.A., Financiera Iberoamericana S.A., Compañía Financiera S.A., ARCAZ S.A., FINTUR S.A., GILMAR PROJECT S.A., SERVICIOS DE PAGO RED S.A., FINEXIM S.A.
- Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros: Havin Bank Ltd., National Bank of Canada, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. , Banco Sabadell S.A., FRANSABANK SAL., Republic Bank Limited, BPCE INTERNATIONAL ET OUTRE-MER (BPCE-IOM), BANKIA S.A., BANCO THE NOVA SCOTIA(SCOTIABANK).

- Oficinas de Representación de Instituciones Financieras no Bancarias: Fincomex Ltd., NOVAFIN FINANCIERA S.A., GILMAR INVESTMENTS INC- OFICINA DE REPRESENTACION, CARIBBEAN TULIP FINANCE INC-OFICINA DE REPRESENTACION (Banco Central de Cuba, 2015a)

Como autoridad rectora de la banca cubana, el Banco Central de Cuba tiene la función de emitir la moneda nacional y velar por su estabilidad, contribuir al equilibrio macroeconómico y al desarrollo ordenado de la economía, custodiar las reservas internacionales del país, proponer e implementar una política monetaria que permita alcanzar los objetivos económicos que el país se plantea, asegurar el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, dictar normas de obligatorio cumplimiento y ejercer las funciones relativas a la disciplina y supervisión de las instituciones financieras y las oficinas de representación que se autorice establecer en el país y cualquier otra que las leyes le encomienden.(Consejo de Estado, 1997a)

De la misma manera, la banca comercial se caracteriza por realizar tres tipos de operaciones: Operaciones pasivas, Operaciones activas y Servicios a clientes. Las operaciones activas están destinadas a la financiación a corto, mediano y largo plazo, incluyendo el factor riesgo. Las operaciones pasivas son aquellas que realizan los intermediarios financieros con el fin de atraer fondos, o sea, los créditos recibidos por el Banco. Dentro de estas últimas se encuentran los depósitos bancarios.

### **1.3 Política bancaria para las nuevas formas de gestión no estatal en el modelo económico cubano.**

La implementación de los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución, aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, requiere el fomento de nuevas formas de producción y servicios, lo cual debe poseer actividad financiera de apoyo acorde a las características de cada actividad.

El Lineamiento No. 53 describe como Lineamiento de la Política Monetaria: Prestar los servicios bancarios necesarios, que incluyan el otorgamiento de créditos al sector que opera bajo formas de gestión no estatal, para contribuir a su adecuado funcionamiento, estudiando la creación de cuentas de capitalización para la adquisición de equipamiento y otros destinos.(Partido Comunista de Cuba, 2011)

De la misma manera los Lineamientos No. 50 y 51 refieren:

Lineamiento No. 50.- Aplicar una política crediticia dirigida, en lo fundamental, a brindar el apoyo necesario a aquellas actividades que estimulen la producción

nacional, generadoras de ingresos en divisas o sustituidoras de importaciones, así como otras que garanticen el desarrollo económico y social.

Lineamiento No. 51.- Establecer los mecanismos y condiciones imprescindibles que garanticen la agilidad en el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos.

De esta manera se lograrían impactos sobre otros sectores de la sociedad, definidos en otros lineamientos como son:

#### VI Política Social:

Lineamiento No. 141.- Rescatar el papel del trabajo y los ingresos que por él se obtienen como la vía fundamental para contribuir al desarrollo de la sociedad y a la satisfacción de las necesidades personales y familiares.

Lineamiento No. 142.- Garantizar la elevación sistemática y sostenida de la calidad de los servicios que se brindan a la población y el rediseño de las políticas vigentes, según las posibilidades de la economía.

Lineamiento No. 168.- Ampliar el trabajo en el sector no estatal, como una alternativa más de empleo, en dependencia de las nuevas formas organizativas de la producción y los servicios que se establezcan.

#### VIII Política industrial y energética:

Lineamiento No. 217.- Reorientar a corto plazo las producciones del sector industrial con vistas a asegurar los requerimientos de los mercados de insumos necesarios a las distintas formas de producción (en particular las cooperativas y trabajadores por cuenta propia), así como desarrollar la oferta de equipos para las producciones a pequeña escala, en particular para apoyar el desarrollo de las industrias locales, con nuevos tipos de máquinas y equipos de fácil explotación y mantenimiento.

Lineamiento No. 219.- Intensificar el proceso de reestructuración y redimensionamiento del plantel industrial, lograr la concentración de capacidades dispersas y asegurar el empleo racional de instalaciones y del equipamiento que queden en desuso, incluyendo ventas o entrega en arrendamiento o usufructo a trabajadores por cuenta propia u otras formas no estatales de propiedad.

#### IX Política para el turismo:

Lineamiento No. 262.- La actividad no estatal en alojamiento, gastronomía y otros servicios, se continuará desarrollando como oferta turística complementaria a la estatal.

#### X Política para el transporte:

Lineamiento No. 278.- Fomentar el diseño de nuevas formas organizativas estatales y no estatales en las transportaciones de pasajeros y carga, así como en otros servicios vinculados con la actividad, en correspondencia con las características de cada territorio.

Lineamiento No. 279.- Organizar y priorizar la atención y calidad de los servicios técnicos en función del mantenimiento y disponibilidad técnica de los medios de transporte, incluyendo el sector no estatal.

XI Política para las construcciones, viviendas y recursos hidráulicos.

Lineamiento No. 291 Adoptar nuevas formas organizativas en la construcción, tanto estatales como no estatales.

Lineamiento No. 292.- Las labores de mantenimiento y conservación del fondo habitacional deberán recibir atención prioritaria, incluyendo la adopción de formas no estatales de gestión para dar solución a los problemas habitacionales de la población, y el incremento en la comercialización de materiales de construcción.

Lineamiento No. 295.- La construcción de viviendas deberá organizarse sobre la base de la adopción de diferentes modalidades que incluyan una significativa proporción del esfuerzo propio, así como otras vías son estatales...

XII Política para el comercio.

Lineamiento No. 307.- Diseñar una política de abastecimiento del país que tenga en cuenta la participación de los productores nacionales y la eficiente gestión de las importaciones que se realicen. Dentro de ello, definir las formas de distribución mayorista, incluyendo aquellas que den respuesta a las nuevas modalidades de producción y servicios no estatales, así como el alcance y características de la red minorista.

Lineamiento No. 308.- Introducir formas no estatales de gestión en el comercio, en lo fundamental en los servicios gastronómicos, personales y técnicos de uso doméstico.

El diseño de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, hace referencia a la participación del trabajo por cuenta propia en 16 de sus 313 Lineamientos, requiriéndose del apoyo tanto a la organización como al financiamiento, tanto de la inversión como del capital de trabajo a este sector, lugar donde comienza el papel del Sistema Bancario Nacional en su función de "hacerse coherente con las transformaciones que han tenido y tienen lugar en nuestra economía, y permitirle desempeñar las funciones que le son inherentes en condiciones de un evidente reforzamiento de la actividad monetario-crediticia del país".

En virtud de ello el Banco Central de Cuba ha incluido dentro de sus objetivos de trabajo para el año 2015, objetivos relacionados con el asunto, tales como:

Objetivo No.4: Continuar la aplicación de la Política Crediticia aprobada, tanto para la población como para el sistema empresarial, teniendo en cuenta la actualización del modelo económico en el país (Lineamientos No. 50, 51, 52, 53, 72, 119 y 203).

Criterio de Medida 4.3. Otorgamiento de financiamientos bancarios al sector que opera bajo formas de gestión no estatal.

Objetivo No.7: Continuar el desarrollo de la infraestructura de un Sistema de Pagos eficiente y automatizado que responda a las necesidades y transformaciones del modelo económico, según el cronograma establecido. (Lineamiento No. 11)

Criterio de Medida 7.1. Implementación de las acciones necesarias para cumplir por el Banco Central de Cuba, la función de operador, promotor, vigilante y usuario de los Sistemas de Pago.

Criterio de Medida 7.3. Potenciar los mecanismos necesarios para los servicios de pago y la ampliación a otros segmentos de clientes de los canales de pago automatizados de las instituciones financieras.(Banco Central de Cuba, 2015b)

#### **1.4 Legislación vigente en el Sistema Bancario relacionada con las nuevas formas de gestión no estatal.**

Las nuevas formas de gestión no estatal a que se refiere la presente investigación, constituyen los trabajadores por cuenta propia (TCP), las Cooperativas de Producción No Agropecuarias(CNA) y las otras formas de gestión no estatal(OFGNE) autorizadas en el país, en virtud de la actualización del modelo económico cubano.

El Decreto Ley No. 289 De los créditos a las personas naturales y otros servicios bancarios, del 16 de noviembre de 2011, establece los principios y procedimientos generales que regulan los créditos y otros servicios bancarios para las personas naturales, y otras garantías, además de las previstas en la legislación vigente.

El Capítulo II De la concesión de los créditos, establece en su artículo 3 que pueden acceder al crédito las personas naturales siguientes: las autorizadas a ejercer el trabajo por cuenta propia, los agricultores pequeños que acrediten legalmente la tenencia de la tierra y las autorizadas a ejercer otras formas de gestión no estatal, definiendo en el Artículo 8 que los créditos se concederán a las personas naturales autorizadas a ejercer el trabajo por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal, para financiar la compra de bienes, insumos y equipos, y para cualquier otro fin que contribuya al adecuado funcionamiento de la actividad.

A su vez, en su Artículo 9 especifica que las instituciones financieras para conceder los créditos realizan un análisis de riesgo, teniendo en cuenta el monto del financiamiento solicitado, las posibles fuentes de amortización y la capacidad de pago del solicitante, las garantías propuestas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones, la existencia y situación del pago de otras deudas y obligaciones contraídas, el objeto del crédito y otros aspectos que se requieran para asegurar la recuperación del monto prestado. Para el otorgamiento de créditos a las personas naturales referidas se tiene en cuenta además la actividad económica del solicitante, el mérito de la operación y la factibilidad del negocio.

## Capítulo I. Sistema financiero y sistema bancario. Productos y servicios.

El Decreto fija también en su Capítulo III, que para la concesión de los créditos, las instituciones financieras exigirán a los solicitantes las garantías previstas en la legislación vigente o conforme a la práctica bancaria, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las obligaciones, las que quedan constituidas fianzas solidarias concedidas por personas naturales, fianzas solidarias otorgadas por bancos, instituciones financieras no bancarias, empresas de seguros o empresas estatales autorizadas, pignoración de saldos de Depósitos a Plazo Fijo o Certificado de Depósito, colaterales de cuentas corrientes y de ahorro, prenda constituida sobre bienes muebles, cesión de derechos de ingresos presentes y futuros, que pueden ser acreditados o no en una cuenta plica o *scrow*, autorizando incondicional e irrevocablemente a debitar de forma automática los montos de la deuda hasta el pago total, contratos de seguros que se constituyan a favor del banco, o de estar constituidos, deben ser previamente endosados en garantía a la orden del banco.

Las cooperativas de créditos y servicios pueden constituir fondos de garantía en las instituciones financieras, en beneficio de los miembros que soliciten créditos. Las entidades estatales que arrienden inmuebles, locales u otros bienes a las personas naturales para el ejercicio del trabajo por cuenta propia, pueden conceder garantías para el cumplimiento de las obligaciones en los créditos que soliciten los arrendatarios para la reparación del inmueble, local o bienes arrendados y podrán constituirse hipotecas voluntarias sobre los inmuebles: viviendas ubicadas en zonas destinadas al descanso o veraneo y solares yermos (formalizadas sobre escrituras ante notario público e inscriptas en el Registro de la Propiedad correspondiente). Los intereses a cobrar son establecidos de manera complementaria en la Circular No. 2/2012 del BCC. Se reflejan en la Tabla I. 1.

Tabla I. 1. Tasas de interés activas (% anual)

Meses	Capital de Trabajo e Inversión		Materiales de Construcción	Consumo	
	Límite Inferior	Límite Superior		Límite Inferior	Límite Superior
3	2,50	3,50	2,25	3,00	5,00
6	3,00	4,00	2,75	3,50	5,50
12	4,50	5,50	4,25	5,00	7,00
24	5,50	7,50	5,25	6,00	8,00
36	6,50	8,50	6,25	7,00	9,00
60	7,00	9,00	6,75	7,50	9,50
72	7,50	9,50	7,25	8,00	10,00
84	7,60	9,60	7,35	8,10	10,10
96	7,70	9,70	7,45	8,20	10,20
108	7,85	9,85	7,60	8,35	10,35
120	8,00	10,00	7,75	8,50	10,50

En el Apartado Segundo de la Resolución No. 248 del 15 de octubre de 2008, del Ministro Presidente del Banco Central de Cuba, se establece que las personas naturales que cumplan los requisitos exigidos en las regulaciones vigentes, pueden abrir y operar cuentas corrientes en pesos cubanos y pesos convertibles.

A su vez, el Capítulo IV Otros servicios bancarios del Decreto Ley 289, establece en su artículo 17 que las personas naturales autorizadas a ejercer el trabajo por cuenta propia, los agricultores pequeños que acrediten legalmente la tenencia de tierra y las personas naturales autorizadas a ejercer otras formas de gestión no estatal, titulares de cuentas corrientes, depositan en ellas solamente los fondos obtenidos por las actividades autorizadas. En el artículo 18 quedan obligadas a operar cuenta corriente aquellas que obtengan ingresos brutos anuales iguales o superiores a cincuenta mil pesos cubanos, o su equivalente en pesos convertibles según la tasa de cambio vigente para la compra de pesos convertibles por la población,

El artículo 19 faculta a las personas naturales a utilizar, además del dinero en efectivo, los instrumentos de pago transferencia bancaria, cheque, orden de cobro, tarjeta débito o crédito, carta de crédito local, emitida y avisada por bancos cubanos, letra de cambio, pagaré y otros que se utilicen en la práctica bancaria.

Paralelamente a la promulgación del Decreto, el Banco Central de Cuba emite las Resoluciones complementarias 99, 100 y 101/2011;

- Resolución No. 99/2011 Normas para el otorgamiento de créditos en pesos cubanos a las personas naturales.
- Resolución No. 100/2011 Cuentas corrientes en pesos cubanos y pesos convertibles a las personas naturales autorizadas a ejercer el trabajo por cuenta propia, a los agricultores pequeños que acrediten legalmente la tenencia de la tierra y a las personas naturales autorizadas a ejercer otras formas de gestión no estatal.
- Resolución No. 101/2011“Normas bancarias para los cobros y pagos”.

El Decreto-Ley 289 de noviembre de 2011 abre posibilidades para canalizar los recursos necesarios hacia aquellos sectores que ejercen actividad económica por cuenta propia, de manera legal, que requieren ser financiados, en consonancia con la estrategia de actualización del modelo económico nacional. Con su promulgación y las resoluciones complementarias, el Sistema Bancario está en condiciones de contribuir financieramente, con el desarrollo ordenado de este tipo de economía.

Las entidades autorizadas a la realización de este tipo de operaciones son el Banco de Crédito y Comercio (BANDEC), el Banco Popular de Ahorro (BPA) y el Banco Metropolitano (este último con sucursales únicamente en la Ciudad de La Habana).

Una vez analizada la solicitud por los comités de crédito de la institución financiera de que se trate, se firma un contrato con el solicitante, y el financiamiento puede ponerse a disposición, ya sea en efectivo o mediante instrumentos de pago, en uno o varios trámites.

Se establece además por el BCC que las cuentas corrientes podrán ser individuales o colectivas, y que mediante un poder notarial los titulares podrán facultar a otras personas naturales para actuar como firmas autorizadas en las mismas. Además, podrán autorizar a personas naturales sin el anterior requisito, solamente a realizar depósitos en sus cuentas, o a recibir y entregar documentación relacionada con ellas. La posibilidad de abrir cuentas corrientes viabiliza las relaciones monetario-mercantiles entre personas naturales, y entre estas y las entidades estatales. Sin este tipo de cuentas, todas las operaciones deben hacerse en efectivo, y resulta muy engorroso, sobre todo si tenemos en cuenta que los trabajadores por cuenta propia pueden ser contratados por entidades estatales sin un límite de pago establecido.

## **1.5 Productos y servicios bancarios.**

### **1.5.1. Conceptualización.**

Un producto es cualquier bien material, servicio o idea que posea un valor de peso para el cliente y que cumpla la condición de satisfacer una necesidad del consumidor. El producto es adquirido por el cliente por los beneficios que percibe en lo que compra y no por el producto en sí, es decir, no se compra un producto por sus atributos, sino por el estatus, comodidad y placer que ofrece.

El servicio suele verse muy ligado al anterior, con la diferencia de que es una prestación humana que no consiste en la producción de un bien material, sino más bien en una relación interpersonal directa en la que el servicio se produce en el mismo instante en que se está prestando. (Banco Popular de Ahorro, 2015)

Desde el punto de vista financiero los productos se convierten en pasivos y activos de acuerdo al fin para que han sido creados y se dirigen tanto a personas naturales como jurídicas.

#### **Productos de pasivo:**

- Son aquellos dirigidos a la captación de los fondos en el mercado.
- Generalmente representan para el banco el gasto de una tasa de interés.
- Su objetivo básico es utilizar con posterioridad dichos fondos en productos activos u otras formas de colocación de los fondos, obteniendo un margen de utilidad entre los intereses cobrados y los pagados.
- Fundamentalmente ellos integran todas las variantes de cuentas a la vista y depósitos a plazos.
- Sus titulares se convierten en clientes acreedores del banco.

**Productos de activo:**

- Están dirigidos expresamente a la colocación de los fondos en el mercado, con el objetivo básico de rentabilizarlos.
- Generalmente se conforman por todas las variantes de financiamientos.
- Sus titulares se convierten en clientes deudores del banco.

**Servicios:** Sus rasgos esenciales en la actividad financiera son los siguientes:

- Las personas naturales o jurídicas que lo utilizan no tienen necesariamente que convertirse en clientes del banco, aunque un cliente, a partir de un producto pasivo o activo, puede recibir cualquiera de los servicios.
- Proporcionan al banco el ingreso de una comisión.
- Generalmente, a partir de ellos no se generan saldos a nombre de un cliente en el banco.

Los productos y servicios financieros se clasifican como productos y servicios bancarios operativos, productos bancarios de ahorro, productos bancarios de financiación, productos de inversión y productos de seguros. (Banco de España, 2014)

**a. Productos y servicios bancarios operativos**

**a.1. La cuenta bancaria - depósitos a la vista**

Normalmente, la relación de un cliente con su entidad de crédito, gira en torno a una cuenta operativa a la vista en forma de una cuenta corriente o una libreta de ahorro (cuenta de ahorro).

Estas cuentas son depósitos de dinero que sirven de “soporte operativo” para centralizar operaciones bancarias habituales: ingresos, pagos, domiciliaciones de recibos, transferencias, retiradas de dinero mediante cajeros automáticos, amortizaciones de los préstamos recibidos, aportaciones a los planes de pensiones, contratación de otros servicios financieros, etc. En la práctica, los dos son depósitos “a la vista”, lo que significa que su titular puede sacar su dinero en parte o en su totalidad en cualquier momento.

La principal diferencia entre una cuenta corriente y una libreta de ahorro ordinaria se reduce al soporte de la misma: un talonario de cheques, en el caso de una cuenta corriente, y un documento en forma de pequeño libro para las libretas de ahorro. También existen cuentas que funcionan como un híbrido de las dos modalidades.

Ambos tipos de cuentas se caracterizan por:

- **Liquidez total:** Como ya hemos dicho, se pueden hacer ingresos y retirar el saldo de dinero a su favor en cualquier momento, sin penalización. No obstante, en la práctica es recomendable avisar con antelación si quiere

retirar una cantidad importante en efectivo para que la puedan tener preparada.

- **Sencillez** y pocos requisitos de apertura.
- Posibilidad de **tarjetas** de débito y/o crédito asociadas a la cuenta.
- Posibilidad de **domiciliar nóminas y pagos** (recibos de luz, teléfono, alquiler, etc.), sacar dinero de cajeros y realizar transferencias.
- **Remuneración escasa o nula.** Se trata de un producto operativo y no de ahorro. A pesar de su nombre, la mayoría de las libretas de ahorro tienen un funcionamiento casi igual al de las cuentas corrientes. Pueden pagar un poquito más de interés, pero siguen siendo productos operativos, es decir, pensados más para la gestión del dinero en el día a día. No son los productos más adecuados para el ahorro a largo plazo.
- Suelen cobrarse comisiones de administración y mantenimiento. También se pueden cobrar comisiones por transferencias, por utilizar cajeros que no pertenecen a la misma entidad, por descubiertos en cuenta, etc. No es habitual cobrar comisiones por consultas de saldos, ni por movimientos realizados en la misma entidad. Muchas libretas y cuentas dirigidas a niños y jóvenes basan su atractivo en la ausencia de comisiones.

La persona a cuyo nombre está abierta la cuenta se llama “titular”. Las cuentas corrientes o libretas pueden ser **individuales** (abierta a nombre de una sola persona) o abiertas a nombre de dos o más personas. En este último caso, pueden ser a su vez:

- **Mancomunada o conjunta:** se necesita la firma de todos los titulares para autorizar cualquier acto (cancelación, firma de cheques, disposición del saldo, envío de transferencias, autorización de representantes, etc.).
- **Solidaria o indistinta:** cualquier de los titulares está facultado para ejercer los derechos mencionados, inherentes al contrato.

También es posible autorizar a otra persona para que pueda actuar en nombre y representación del titular, realizando ingresos y retirando dinero, etc. Para formalizar la apertura de la cuenta, es necesaria la firma de un contrato escrito en el que se reflejen las condiciones y las obligaciones y derechos que deben cumplir ambas partes.

La principal ventaja de una cuenta bancaria es la comodidad que ofrece y el acceso a los servicios relacionados (transferencias, banca online, cajeros automáticos...) para la gestión de sus ingresos y pagos, junto con la posibilidad de disponer del dinero cuando haga falta. El banco ofrece información detallada de todos sus gastos, ingresos y saldos a través de estados de cuenta o la puesta al día de la libreta, lo que facilita la gestión del presupuesto.

## a.2. Transferencias.

Una transferencia bancaria es la operación por la que una persona o entidad (el ordenante) da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a una cuenta suya, una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa (el beneficiario). Dicho de otra forma, realizar una transferencia es pasar dinero de una cuenta a otra, bien de la misma entidad o bien en otra entidad. Las transferencias que tienen lugar dentro de la misma entidad se suelen denominar traspasos.

Hay operaciones similares a las transferencias, como por ejemplo las órdenes de envío de fondos en las que se indica que deben entregarse en efectivo al beneficiario. También tienen el mismo efecto los **giros**, en los que el ordenante lleva una cantidad en efectivo a la ventanilla de su entidad, para que sea enviada a la cuenta del beneficiario en otra entidad de crédito.

Las transferencias bancarias se pueden clasificar según el plazo, el modo de ordenar su ejecución y el área geográfica. Según el plazo de ejecución, se distingue entre transferencias ordinarias y urgentes. Como su nombre indica, las urgentes tienen un plazo menor y consecuentemente, un coste más elevado. La clasificación más importante es la que distingue según el área geográfica, ya que tanto las comisiones como los plazos de ejecución son muy diferentes en cada caso.

## a.3. Cambio de moneda.

Normalmente se entiende por cambio de moneda, la compraventa de billetes extranjeros. Eso es efectivamente un cambio de moneda, pero hay muchas **otras modalidades**. En una definición más amplia, se llama cambio de moneda en general a cualquier operación por la que un billete, cheque, depósito, préstamo o cualquier otro producto, instrumento financiero o medio de pago pasa de ser expresado en una **determinada divisa a estar en una divisa diferente**.

## a.4. Banca a distancia.

Dada la dinámica de la vida actual, no siempre es la mejor opción acercarse a una oficina bancaria en horario comercial y esperar la cola ante la ventanilla. Afortunadamente, hay otros sistemas que permiten relacionarse con esa oficina sin la obligación de desplazarse hasta allí. Estos sistemas en su conjunto se denominan banca a distancia y abarcan, la banca online, la banca telefónica y los cajeros automáticos.

Se conoce como **banca online** el contrato que permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria por la vía electrónica. La mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para

sus clientes (normalmente de forma gratuita). Otras entidades que no disponen de oficinas sólo funcionan por Internet o teléfono.

Se necesita disponer de un ordenador personal con acceso remoto. La entidad facilitará una clave y una contraseña que necesitará para identificarse cada vez que quiera entrar en la oficina virtual. Prácticamente todas las operaciones pueden ser disponibles en la oficina virtual durante las 24 horas del día y sin desplazamientos. Deben firmarse electrónicamente con otra clave todas las operaciones con movimiento de fondos.

La **banca telefónica** es empleada por entidades que tienen líneas telefónicas especiales para ofrecer sus servicios y productos. Los sistemas son dos: *Comunicación a través de operadores programados* que, mediante la pulsación de distintas teclas del teléfono, orientan automáticamente al cliente hacia la operación que desea realizar o la información que desea obtener y *comunicación directa con un empleado del banco*, que permite la realización de operaciones y la obtención de información no previstas en la programación.

Se opera con contraseña o clave secreta (que equivale a la firma en las operaciones físicas), lo cual garantiza la confidencialidad. La garantía para el banco y para el cliente de que este último ha ordenado una operación es la grabación de la conversación, que debe estar siempre a disposición del cliente.

Las ventajas de comodidad son parecidas a las de la banca online, pero el usuario no tiene que estar delante de un ordenador conectado por la vía electrónica, por lo que el servicio es más fácil durante viajes y desplazamientos. Cada vez con mayor frecuencia, las entidades utilizan los mensajes de móvil SMS, tanto para que los clientes ordenen operaciones, como para facilitarles información sobre sus cuentas u operaciones. También supone una ventaja adicional para aquellos usuarios que prefieren hablar con una persona en vez de manejar un ordenador.

Los **cajeros automáticos** son máquinas expendedoras, pertenecientes a las entidades de crédito, que funcionan con una tarjeta de crédito o débito o una libreta de ahorro, sin la intervención de personal del banco. Se utilizan principalmente para sacar dinero en efectivo, aunque cada vez ofrecen más servicios. Para poder operar, se necesita un número secreto identificativo, llamado PIN (Personal Identification Number). Los cajeros son como ventanillas de banco siempre abiertas. Por su comodidad y facilidad de uso son enormemente populares.

En los cajeros automáticos pueden realizarse operaciones como retirar dinero en efectivo, consultar los saldos de la cuenta asociada u otras cuentas del titular, poner al día la libreta, hacer reintegros de su libreta de ahorros, sacar extractos de la cuenta asociada o de otras cuentas del titular, cambiar el PIN o número personal, solicitar talonarios, realizar transferencias y traspasos, pagar recibos, cargar tarjetas prepago de teléfonos móviles, hacer depósitos de dinero y de

cheques, realizar operaciones de fondos de inversión y planes de pensiones, operativa de valores, consultar cotizaciones de divisas y consultar tarifa de comisiones a aplicar por la operación a realizar, entre otras.

#### **a.5. Medios de pago:**

**Dinero efectivo:** Como inconveniente, llevar encima mucho dinero en efectivo supone un riesgo alto. Realizar operaciones en efectivo implica comprometimiento de la seguridad.

**Cheques:** Un cheque es un documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor). El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta.

Hay varias modalidades, pero todos poseen requisitos formales y elementos esenciales para que sean válidos. Ejemplos: cheques nominativos, cheques de gerencia, cheques de viajeros, etc.

En su utilización normalmente intervienen tres sujetos:

- El librador: es quien emite y firma el cheque.
- El librado: es la entidad bancaria que paga el importe del cheque.
- El tenedor o beneficiario: es quien puede cobrar el cheque.

En ciertas ocasiones también puede existir un endosante y/o un avalista.

**Las tarjetas:** Las tarjetas son medios de pago emitidos por una entidad financiera o un comercio. Por su comodidad, facilidad de uso, amplia aceptación y por la seguridad que supone no tener que llevar mucho dinero en efectivo, las tarjetas se han convertido en parte de la vida moderna. Son el medio de pago más aceptado para efectuar compras, y en viajes y desplazamientos.

Las **tarjetas bancarias** son las emitidas por una entidad financiera. También existen **tarjetas no bancarias**, que sirven exclusivamente para comprar en los establecimientos comerciales que las emiten (grandes almacenes, cadenas de tiendas, etc.). Las **tarjetas de fidelización** pueden ser emitidas por establecimientos comerciales o de servicios (por ejemplo, líneas aéreas) y permiten acumular puntos que dan derecho a descuentos o regalos.

Pueden ser de débito, de crédito o tarjetas monedero.

**Tarjetas de débito.** Son las que permiten utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que están asociadas. Con ellas se puede sacar dinero en oficinas y cajeros automáticos y también realizar pagos en comercios. En ambos casos la operación se registra de manera inmediata en la cuenta, por lo que es necesario que existan fondos suficientes para hacer frente al pago o a la

retirada de efectivo. Esta es la principal diferencia entre las tarjetas de débito y las de crédito.

En principio, podría retirarse tanto dinero como hubiera en la cuenta asociada. Sin embargo, por razones de seguridad se puede fijar un límite diario, sobre todo para la retirada de fondos de los cajeros automáticos.

**Tarjetas de crédito.** Permiten realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite fijado, sin necesidad de tener fondos en la cuenta bancaria en ese momento (a diferencia de lo que ocurre con las tarjetas de débito). Utilizar una tarjeta de crédito tiene las mismas consecuencias que disponer de cualquier otro crédito o modalidad de financiación: está obligado a devolver el dinero y pagar los intereses establecidos.

El límite del crédito disponible debe figurar en el contrato de la tarjeta. Puede variar a lo largo del tiempo, siempre con el conocimiento y el consentimiento previos tanto del titular de la tarjeta como de la entidad financiera. De forma puntual, las entidades pueden autorizar excesos sobre el límite autorizado. Suele existir un límite de crédito máximo para cada categoría de tarjeta ("normal", "plata", "oro"...) )

**Tarjetas monedero:** También llamadas de prepago, permiten hacer desembolsos, en general de pequeño importe, y obtener dinero hasta el límite que su titular haya pactado previamente con la entidad bancaria o de dinero electrónico que la emite, mediante ingreso por caja o cargo en su cuenta. Los datos con el importe disponible total se almacenan en la tarjeta en un chip, y éste disminuye según efectúa los pagos. Una vez agotado, puede recargarla.

**Tarjetas virtuales:** La tarjeta no existe físicamente y sólo es un número, un PIN y una fecha de caducidad, y sirven exclusivamente para realizar pagos por Internet. Las tarjetas virtuales, al ser de prepago, ofrecen mayor seguridad que una tarjeta de crédito o débito normal, ya que en caso de sustracción de los datos de la tarjeta nadie podría sobrepasar el límite. Como no tienen soporte físico, se pueden crear, cargar y descargar en tiempo real.

## **b. Productos bancarios de ahorro.**

**Depósito a plazo** (también llamado imposición a plazo fijo) es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados. También puede ser que los intereses se pagan periódicamente mientras dure la operación. Los depósitos a plazo tienen una "fecha de vencimiento", que es cuando se puede retirar el dinero y los intereses sin pagar por ello una penalización o comisión. No se puede disponer de la cantidad depositada hasta la fecha de vencimiento. Si se necesitara disponer de sus ahorros antes de la fecha de vencimiento, deberá abonar una penalización o

una comisión por cancelación anticipada. La penalización y las comisiones no pueden ser mayores que el importe de los intereses brutos devengados desde el inicio de la operación.

**Cuentas a la vista remuneradas.** Dan mayor rentabilidad que las cuentas tradicionales, sin tener que renunciar a la liquidez. Admiten sólo algunas operaciones corrientes. Por eso las cuentas a la vista remuneradas son un producto indicado para guardar. La mayoría de ellas, además, no cobra comisiones ni gastos de mantenimiento.

**Cuenta de ahorro para un fin específico:** Producto destinado a aquellos que están ahorrando para un fin específico.

### **c. Productos bancarios de financiación. Créditos y préstamos.**

Un **préstamo** es la operación financiera en la que una entidad o persona (el prestamista) entrega otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. La amortización (devolución) del préstamo normalmente se realiza mediante unas cuotas regulares (mensuales, trimestrales, semestrales...) a lo largo de ese plazo. Por lo tanto, la operación tiene una vida determinada previamente. Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado.

Un **crédito** es la cantidad de dinero, con un límite fijado, que una entidad pone a disposición de un cliente. Al cliente no se le entrega esa cantidad de golpe al inicio de la operación, sino que podrá utilizarla según las necesidades de cada momento, utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito. Es decir, la entidad irá realizando entregas parciales a petición del cliente. Puede ser que el cliente disponga de todo el dinero concedido, o sólo una parte o nada. Sólo paga intereses por el dinero del que efectivamente haya dispuesto, aunque suele cobrarse además una comisión mínima sobre el saldo no dispuesto. A medida que devuelve el dinero podrá seguir disponiendo de más, sin pasarse del límite.

Los créditos también se conceden durante un plazo, pero a diferencia de los préstamos, cuando éste se termina se puede renovar o ampliar. Los intereses de los créditos suelen ser más altos que los de un préstamo, pero sólo se paga por la cantidad utilizada.

Los préstamos suelen concederse para financiar la adquisición de un bien o servicio en concreto. Los créditos sirven más para cubrir desfases entre cobros y pagos y para afrontar períodos pasajeros de falta de liquidez. Por tanto, los créditos normalmente son más indicados para empresas que para particulares.

Un **préstamo personal** es un contrato por el que la entidad financiera adelanta una cantidad de dinero (principal) a otra persona llamada prestatario, con la

obligación de que devuelva el principal y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación. Las entidades de crédito ofertan infinidad de préstamos personales, también llamados préstamos de consumo, con distintos nombres comerciales.

El **préstamo hipotecario** es un contrato principal de préstamo, por el que una persona o entidad (el acreedor, en general un banco o caja de Ahorros), presta una cantidad de dinero a otra (el deudor), donde la hipoteca, es la garantía que el deudor, u otro por él, proporciona a quien le presta el dinero. Consiste en que un inmueble (o varios) se ofrece y fija como garantía de que se va a devolver el préstamo, de manera que si éste no se devuelve en los plazos pactados, el banco o caja de ahorros pasa a ser propietario de los bienes hipotecados.

El **descuento bancario** es una operación financiera contractual por la cual la entidad bancaria anticipa el importe de un título de crédito aún no vencido, que el cliente tiene, frente a un tercero, a través de la cesión al banco del crédito, previa deducción de un interés que se corresponde con el tiempo que media entre el momento de la entrega el anticipo y el vencimiento del crédito. Los títulos de crédito objeto de descuentos normalmente son las letras de cambio y los pagarés.

**Factoring:** es un contrato mediante el cual una de las partes (cedente), cede a la otra (factor), sus créditos comerciales respaldados por facturas o efectos comerciales, frente a un tercero, con el objetivo de que el banco o entidad de factoraje, realice todos o algunos de los siguientes servicios: gestión de cobros, administración de carteras de clientes, cobertura de riesgos y financiación (en este caso sería un producto de financiación).

Otras entidades financieras también ofrecen productos de inversión (de renta fija o variable), y de seguros.(Banco de España, 2014)

### **1.5.2. Financiamientos a las nuevas formas de gestión no estatal en Cuba. Procedimientos establecidos.**

A partir de la promulgación en 1993, del Decreto Ley No. 141, surge en nuestro país la figura del cuentapropista. En septiembre de 2010 fue aprobada la Resolución No. 32 del MTSS, ampliando a 178 las actividades autorizadas a ejercer. La política de ampliación del trabajo por cuenta propia, pretende desarrollar la producción de bienes y la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de la población y el fortalecimiento económico del país. Para lograrlo se plantean cambios estructurales y de conceptos.

La banca comercial o de negocios en Cuba, está dirigida a las personas jurídicas y al sector no estatal como son las cooperativas, incluyendo las no agropecuarias (CNA), los trabajadores por cuenta propia (TCP) y las otras formas de gestión no estatal (OFGNE). Las oficinas brindan productos y servicios que responden a las necesidades financieras y a las exigencias de su gestión empresarial.

Con el objetivo de aplicar la nueva política trazada en apoyo a las nuevas formas de gestión no estatal en el país, una vez promulgado el Decreto Ley No. 289, el Banco norma en sus procedimientos los servicios a prestar, cuyos detalles relacionamos:

El financiamiento o crédito bancario son los fondos que otorga el banco mediante contrato a un cliente en un tiempo determinado, el cual podrá ser utilizado parcial o totalmente.

De acuerdo con lo definido en los manuales (Banco Popular de Ahorro, 2015), los principios del crédito en las condiciones de la economía cubana actual son:

**Carácter directo:** Según este principio se establece que no habrá intermediarios entre la empresa y el Banco 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 el objetivo social de la entidad del solicitante, con el objetivo de desarrollar aquellas actividades que en la evaluación realizada, se considere oportuno y viable.

**Garantizado:** 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 permita recuperar los recursos entregados.

**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.

**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.

Los financiamientos bancarios se clasifican,

Según su modalidad en:

**Préstamo o crédito simple:** Por medio de este crédito el Banco, bajo condiciones contractuales, pone a disposición del prestatario una determinada cantidad de dinero que es entregada de una sola vez, con la obligación de devolverlo en uno o varios plazos de amortización. Podrá disponer de este monto mediante cargos a la cuenta de préstamos con abono a la cuenta corriente o por pago a terceros por instrucción del prestatario. Se utiliza para cubrir necesidades financieras eventuales.

- **Línea de crédito:** es el financiamiento que otorga el Banco, bajo condiciones contractuales, mediante el cual pone a disposición del cliente un límite máximo prefijado al que puede ascender el crédito dentro del término de vencimiento acordado, el cual podrá ser utilizado parcial o totalmente según lo necesite el cliente. Se utiliza para necesidades de circulante y presenta gran operatividad. Esta a su vez puede ser:
  - **Revolvente:** permite al acreditado disponer del financiamiento aprobado y realizar liquidaciones parciales del saldo y se le restituye su capacidad de endeudamiento dentro del plazo pactado.
  - **No revolvente:** 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.

Según el plazo de vencimiento:

- **Corto plazo:** 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.

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.

Según el objeto del financiamiento (activos a los que se destina el crédito), los cuales se dividen en:

- **Créditos para Capital de Trabajo:** los que se destinen a cubrir las necesidades corrientes de recursos para el desempeño de actividades productivas, comerciales y de servicio.
- **Créditos para Inversiones:** los que se destinan a cubrir gastos asociados a construcción, remodelación o modernización de locales y compra de equipamiento necesario para ejercer la actividad y otros objetivos de financiamiento de similar naturaleza.

De acuerdo a lo establecido en la Nueva Política Bancaria, el Banco otorgará créditos a partir de un importe mínimo de \$ 1 000,00 (CUP) en plazos que no excedan los 18 meses para capital de trabajo y los 10 años para inversiones, según las características del prestatario y la actividad a financiar y siempre bajo el principio de recuperarlo en la fecha de su vencimiento, por lo que el otorgamiento

se basará en estrictos análisis de riesgo. Excepcionalmente se concedan créditos por importes inferiores y plazos superiores a los establecidos.

Las fuentes de amortización para el pago de los créditos serán, principalmente, los ingresos lícitos que obtenga el prestatario de las actividades que se financien o cualquier otro ingreso que perciba. Las amortizaciones de los créditos se harán por pagos efectuados por el prestatario a partir de su cuenta corriente, mediante débitos que efectúe el banco a la cuenta corriente del mismo o mediante la aplicación de las garantías previamente acordadas. El TCP que no tenga cuenta corriente realizará pagos en efectivo al Banco para cumplir con los plazos de amortización pactados.

Toda solicitud de financiamiento, servicio y de modificaciones de los términos contratados, debe estar acompañada de evidencia escrita.

Para solicitar financiamientos, el prestatario deberá reunir los siguientes requisitos:

- a) Presentar documento de identidad permanente (carnet de identidad).
- b) Poseer documento oficial que autorice a la persona natural a ejercer el trabajo por cuenta propia u otra forma de gestión no estatal, emitido por las autoridades competentes.
- c) Operar cuenta corriente en la sucursal donde se solicita el financiamiento, dentro del municipio de su domicilio legal. Si el TCP clasifica en el Régimen Simplificado de tributación según el MFP y sus ingresos son inferiores a 50,0 MCUP anuales, no está obligado a operar cuenta corriente.
- d) No presentar adeudos vencidos ni deuda por un crédito anterior en otra sucursal o institución financiera del Sistema asociado a su actividad como TCP. En ese caso, deberá tramitar la nueva solicitud en la misma sucursal o institución.
- e) Permitir al Banco realizar las comprobaciones necesarias con vistas a comprobar el estado documental y físico de su actividad.
- f) Presentar cualquier otra documentación adicional que el Banco considere necesaria y que demuestre la capacidad de desarrollar la actividad que desea financiar y la capacidad de pago del prestatario.
- g) Autorización del MINSAP siempre que la actividad lo requiera (elaboradores de alimentos y bebidas, así como cuidado de niños).

El Banco Popular de ahorro sólo describe en sus procedimientos los requisitos descritos en los numerales b) y d).

### **De los financiamientos a los TCP y las OFGNE.**

La Ley No. 113 Del Sistema Tributario, establece un Régimen Simplificado de Tributación para aquellos TCP que desarrollan actividades de menor complejidad, que a estos efectos disponga el Ministro de Finanzas y Precios. Este régimen

consiste en el pago unificado de los impuestos sobre las Ventas o sobre los Servicios y sobre los Ingresos Personales, a los que están obligados estos trabajadores, a través del aporte mensual de cuotas consolidadas.

Los TCP que tributan bajo el Régimen Simplificado, según lo regulado por el Ministerio de Finanzas y Precios, que requieran que el Banco le conceda determinado financiamiento, deberán presentar, en el caso específico de BANDEC, los documentos que a continuación se relacionan:

- a) Modelo de solicitud, donde haga constar la factibilidad del negocio, ingresos estimados y mercado potencial, así como las garantías a presentar.
- b) Documento de identidad.
- c) Documento oficial que autorice a la persona natural para ejercer el trabajo por cuenta propia, emitido por las autoridades competentes.
- d) Certificado de la Inscripción en el Registro de Contribuyente (RC-01).
- e) Último comprobante del pago de los impuestos, de acuerdo a la actividad.
- f) Cualquier otro documento que la institución financiera considere necesario, dadas las características de la actividad autorizada y su forma de comercialización.
- g) Certificado de sus ingresos obtenidos.
- h) Flujo de Efectivo proyectado en plazos anuales hasta la fecha del último plazo de vencimiento previsto. En el mismo se deben considerar los estimados totales de ingresos, gastos y beneficios a recibir por el periodo de duración del préstamo.

Los TCP que tributan bajo el Régimen General de Tributación y otras formas de gestión no estatal, sustituirán el certificado de los ingresos obtenidos y el flujo de efectivo proyectado (numerales g y h), por los siguientes documentos:

- g) Documento expedido por la ONAT del municipio donde está inscripto el TCP-OFGNE, certificando el nivel de ingresos anuales declarados por el contribuyente (los acogidos al Régimen General están obligados a declarar sus niveles de ingresos anuales). La ONAT emitirá un certificado de ingresos anuales, dirigido a la sucursal bancaria donde se hagan constar los ingresos declarados. Si el contribuyente no ha declarado, se indicará que deberán presentar la Declaración Jurada,
- h) Estados Financieros (si presenta ingresos brutos de más de \$100 000.00 CUP o su equivalente en CUC a la tasa oficial vigente),
- i) Flujo de Efectivo real en moneda nacional firmados, con la información de al menos 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud, y proyectado hasta la fecha del último plazo de vencimiento previsto. En el mismo se deben considerar los estimados de ingresos, gastos y beneficios a recibir por el período de duración del préstamo. En caso de financiamiento para inversiones se debe demostrar a través del mismo el rendimiento de la inversión y el flujo proyectado se presentará en plazos trimestrales. (BANDEC, 2015)

Banco Popular exige la misma documentación relacionada en los numerales a) al f), sustituyendo el resto por los siguientes documentos:

- g) Estados financieros o Modelo Resumen de Ingresos y Gastos (según el que confeccione el TCP de acuerdo al régimen a que se encuentra incorporado).
- h) Modelo resumen de Ingresos y Gastos proyectado.

Adicionalmente esta institución solicita al cliente:

- i) Autorización para arrendamiento de viviendas, habitaciones y espacios otorgada por la Dirección Municipal de la Vivienda (para la actividad de arrendatarios).
- j) Licencia de operación del transporte otorgada por la Unidad Estatal de Tráfico de la Provincia (para transportistas de carga o pasajeros).
- k) Licencia del Instituto de Planificación Física (para acciones constructivas).

#### **a. Evaluación y aprobación de la solicitud.**

Cada solicitud de financiamiento deberá ser analizada por la sucursal en un tiempo máximo de 20 días a partir de la recepción de la totalidad de los documentos requeridos para el análisis.

El Banco Popular de Ahorro hace un desglose de este plazo a 7 días naturales, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Créditos de la Sucursal, 13 días naturales, a, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Créditos de la Dirección Provincial y 20 días naturales, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Créditos de la Oficina Central.

Una vez recibida la solicitud, se realizarán las evaluaciones correspondientes, analizando el riesgo de la operación, visitando el negocio y comprobando que el mismo funciona en niveles básicos, que hay capital inicial invertido y que la solicitud presentada corresponde al mérito de la operación, acorde con las garantías presentadas.

Como parte del análisis de riesgo se verificará el cumplimiento de las obligaciones tributarias (mediante la presentación de los comprobantes de pago actualizados), así como la existencia de obligaciones bancarias de todo tipo con cualquier banco del sistema, y de existir, que las mismas no estén vencidas y no se correspondan con financiamiento a la misma actividad como TCP para la cual se está solicitando el crédito.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta factores que constituyan agravantes del nivel de riesgo de la operación, como pueden ser actividades que no se desarrollen en locales fijos, sino de forma ambulante; prestación de servicios que puedan estar sujetos a demanda inestable; solicitudes destinadas a financiar un cambio significativo en el nivel de actividad y/o características de la misma, entre

otros factores. La edad del prestatario es un factor a tener en cuenta, valorando la edad en el momento de la solicitud y la que tendrá al término de la vigencia del crédito.

Si el TCP es principiante en la actividad, se le otorgarán condiciones preferentes en el crédito en cuanto a: tasa de interés en el nivel mínimo regulado por el BCC; período de gracia para el principal de hasta 6 meses; período de gracia para los intereses de hasta 3 meses; exonerarlos del pago de las comisiones asociadas al financiamiento inicial. El Banco Popular extiende estas facilidades a 12 meses de período de gracia para intereses y principal.

Se deben evaluar detalladamente las garantías que ofrece el TCP - OFGNE. Las garantías reales líquidas ofrecen mayor seguridad para la recuperación.

Para el particular, el Banco de Crédito y Comercio exige que para los créditos hasta \$20 000.00 podrá aceptarse sólo la cesión de ingresos presentes y futuros del deudor, siempre que se determine por la sucursal que la operación tiene un mérito aceptable, que pueden ser acreditados o no en una cuenta plica o scrow. Y para los créditos superiores a \$ 20 000.00 se aceptará la cesión de ingresos presentes y futuros del deudor como forma de pago, solicitándole garantías de las autorizadas en la legislación vigente por un importe mínimo del 50% del monto solicitado. Esto no impide el uso de otro tipo de garantías para importes inferiores a los mencionados, de ser factible su constitución, ya que las mismas ofrecerían un mayor grado de seguridad.

Para Banco Popular para los créditos hasta \$ 25 000 pesos, las garantías sólo deben cubrir hasta el 60% del importe a pagar. Se podrá aceptar la cesión de los ingresos futuros del negocio, como única garantía o de conjunto con otras de las establecidas en la legislación vigente; en aquellos casos donde el análisis de riesgos lo permita.

Las garantías constituyen mecanismos jurídicos que permiten asegurar el reembolso del crédito, en caso de incumplimiento del prestatario, pero las mismas constituyen una fuente alternativa de pago en el caso en que el deudor se vea imposibilitado de liquidar su obligación, considerando que el financiamiento debe recuperarse a partir de los ingresos que genere la actividad financiada y ofrecer seguridad razonable de recuperación por sí mismo.

Con la información recopilada se efectuarán los cálculos necesarios para llegar al monto máximo que es aceptable financiar.

De ser aprobados, el banco cobrará una comisión por las entregas de dinero que efectúe, la cual deberá quedar plasmada en los contratos.

**b. Control y seguimiento a los financiamientos entregados.**

El Banco ejercerá el control y el seguimiento sistemático de los financiamientos entregados mediante la comprobación física y documentada de la utilización de los mismos, así como el cumplimiento de las condiciones acordadas en los contratos correspondientes y de los procedimientos establecidos.

El seguimiento tiene entre sus objetivos detectar y prevenir dificultades financieras del cliente, garantizar la recuperación de los financiamientos entregados y complementar el análisis y clasificación anual de los activos de riesgo, debiendo incluirse los siguientes aspectos:

- Vigilancia del cabal cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el Contrato de financiamiento y de los procedimientos establecidos por el Banco en las distintas etapas de la entrega y recuperación de los préstamos, incluyendo el cobro de las comisiones e intereses bancarios, según el cronograma de pagos autorizado.
- Comprobaciones documentarias para verificar el destino de los fondos.
- Situación legal y financiera del cliente, y la evaluación de sus actividades.
- Situación actual de las garantías recibidas. La validez y calidad de las garantías deberá revisarse semestralmente.

En caso de detectarse que el financiamiento se haya utilizado en fines diferentes a los aprobados, o que el prestatario incumpla otros términos y condiciones establecidos en el contrato de préstamos con el Banco, se procederá a declarar la deuda como vencida.

De comprobarse que la situación financiera del prestatario se ha deteriorado, con el riesgo de que el préstamo no pueda ser pagado a su vencimiento, la dirección del Banco correspondiente, de conjunto con el prestatario, analizará las causas que provocan el deterioro financiero de este último y de proceder, el prestatario formalizará la renegociación o reestructuración de la deuda vigente con el Banco.

De no proceder la renegociación o reestructuración de la deuda, el Banco puede suspender, disminuir o posponer las entregas pendientes o reducir el límite de crédito autorizado, o, de común acuerdo con el prestatario, debe recuperar anticipadamente la deuda con los ingresos que reciba este último a partir de ese momento o ejecutar las garantías.

**De los financiamientos a las Cooperativas de Producción no Agropecuarias.**

El Decreto Ley número 305 “De las Cooperativas No Agropecuarias (CNA)”, establece que el capital de trabajo inicial para dichas cooperativas se constituye a partir del aporte dinerario que realizan los socios y de ser necesario, los créditos bancarios que se otorguen.

El otorgamiento de créditos a este tipo de gestión se basa en los mismos principios que para el resto de las nuevas figuras, aunque se añade el capital de trabajo inicial o sea, los que se destinen a sostener las operaciones al nivel previsto inicialmente, según el ciclo productivo de cada CNA. Serán otorgados por única vez en el momento de la constitución de la cooperativa

El Banco otorgará créditos en plazos que no excedan los 12 meses para capital de trabajo inicial, los 18 meses para capital de trabajo y los 5 años para inversiones, según las características del prestatario y la actividad a financiar y siempre bajo el principio de recuperarlo en la fecha de su vencimiento a partir de los ingresos provenientes de la actividad financiada o de cualquier otro ingreso que reciba el prestatario o de terceros, por lo que el otorgamiento se basará en estrictos análisis de riesgo.

Durante los dos primeros años de constituirse la CNA, contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, los financiamientos que se otorguen tendrán beneficios adicionales en cuanto a tasas de interés y garantías presupuestarias.

Se cuenta con dos Fondos Presupuestarios administrados por la Cía. Fiduciaria:

- El primero para asegurar el financiamiento de aquellas CNA que no puedan acceder al crédito bancario (sólo para los créditos de capital de trabajo inicial y cubrir el diferencial de tasas).
- El segundo fondo sirve como garantía a los créditos otorgados por el banco cuando resulte necesario.

La legislación del Sistema Bancario actual, para el otorgamiento de financiamientos a las CNA, brinda una bonificación a los créditos que se soliciten para capital de trabajo inicial, a través de una diferenciación entre las tasas vigentes a las personas jurídicas de un 0,25 al 1,5%, durante los dos primeros años, los cuales se solicitará por única vez, aplicando a partir del tercer año de creada la misma tasa de interés que se aplica a las empresas estatales.

El tratamiento de los financiamientos a las CNA se realizará según se establece para personas jurídicas, excepto las garantías, que se les aplicarán las definidas para las personas naturales, el cambio de moneda CUP-CUC, la que se realizará al tipo de cambio CADECA para la población y otros aspectos regulados.

Los créditos bancarios se formalizarán a través de contratos y operarán mediante las modalidades línea de crédito y crédito simple. La disponibilidad que se habilita a favor del prestatario tanto para el crédito simple como para la línea de crédito, tendrá una vigencia de 180 días. Si trascurrido 180 días no ha sido utilizado, podrá ser reevaluado.

Toda solicitud de financiamiento, servicio y de modificaciones de los términos contratados, debe estar acompañada de evidencia escrita, El representante o

representantes de la cooperativa presentará una carta de solicitud que exprese el monto que solicita, para que fin específico, por qué tiempo, plazos que propone para su pago y garantías. Serán presentadas a la sucursal bancaria situada en el municipio donde se establecerá el domicilio social de la cooperativa.

La solicitud de créditos se presenta acompañada de los documentos que se relacionan a continuación:

- Autorización de la constitución de la Cooperativa No Agropecuaria emitida por el órgano local del Poder Popular, el organismo de la Administración Central del Estado o la entidad nacional que corresponda.
- Documento de identidad del representante o representantes de la cooperativa en formación, en los casos en que proceda.
- Flujo de caja estimado por el tiempo de vigencia del préstamo solicitado, por meses.
- Expediente de constitución donde se incluya el diseño financiero, entiéndase por este el funcionamiento de la CNA, moneda en que va a operar, concepto por los cuales va a recibir ingresos, principales conceptos de gastos, tipos de clientes con que trabajará, etc.

Los términos para las aprobaciones se corresponden con los de las demás figuras.

### **Evaluación y aprobación de la solicitud.**

Para los créditos de capital de trabajo inicial, el monto a financiar se calcula sobre la base del capital de trabajo necesario para el funcionamiento de hasta tres meses, en dependencia del ciclo productivo de cada cooperativa.

Se realizará una entrevista inicial donde se obtendrá la mayor cantidad de elementos posibles sobre el negocio y el destino de los recursos financiados, actuando en consecuencia. Una vez analizada la solicitud se somete al análisis evaluando las posibilidades de recuperación, hasta llegar a una decisión final de aprobación y cuantía.

La fuente de amortización para el pago de estos créditos es principalmente los ingresos lícitos que obtenga la cooperativa de las actividades que se financian o cualquier otro ingreso que perciba. Las amortizaciones de los créditos se harán por pagos efectuados por la cooperativa a partir de su cuenta corriente, mediante débitos que efectúe el banco a la cuenta corriente del mismo o mediante la aplicación de las garantías previamente acordadas. Los importes y plazos de amortización del crédito se acuerdan entre el solicitante y el banco.

El **control y seguimiento de los financiamientos** se efectúa mediante verificaciones físicas, comprobándose el destino o utilización de los mismos.

### 1.5.3. Servicio de cuentas corrientes y otros servicios

La cuenta corriente es aquella por el cual el banco recibe depósitos para la provisión de fondos, se extraen los fondos o se hacen pagos a terceros hasta el límite disponible, por instrucciones del titular de la cuenta y mediante documentos de pagos a su presentación.

Los TCP, OFGNE y CNA, de acuerdo con lo establecido en la Resolución no. 100/2011 del BCC podrán abrir y operar cuentas corrientes en CUP y CUC en las Sucursales del Banco sin requerir autorización del BCC. El Banco se reserva el derecho de cobrar por cada cuenta la comisión que establezca.

Las características de este producto son las siguientes:

- El depósito inicial de la apertura el cliente puede realizarlo en efectivo. Se podrán abrir cuentas individuales o conjuntas en las que cualquier persona no titular de las mismas podrá hacer depósitos.
- Las cuentas conjuntas pueden ser: solidarias o indistintas.
- Los depósitos en cuenta pueden efectuarse mediante cheques o transferencias de fondos.
- El importe mínimo para la apertura de una cuenta en MN o en MLC es de \$500.00, tanto para personas naturales como jurídicas,
- El saldo mínimo a mantener en cuenta es negociable.
- Los titulares podrán abrir más de una cuenta y el banco se reserva el derecho de cobrar por cada una la comisión que establezca. Dichas cuentas como norma no devengarán intereses.
- El banco emitirá un estado de cuentas mensual sin costo alguno para el cliente. Si el cliente los solicita diarios, semanales y quincenales se les cobra una comisión.

Como productos y servicios complementarios, según los procedimientos establecidos, los clientes que mantengan cuentas en el banco, podrán utilizar tarjetas de crédito y débito, domiciliación de nóminas y pensiones, seguros de vida, recaudación de impuestos, préstamos, líneas de crédito y medios de pago.

**CAPÍTULO II**

**CAPÍTULO II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

Concluido el proceso del análisis crítico del marco teórico referencial, y en función de cumplimentar el objetivo de la investigación, se procede a diagnosticar el estado del tema en el territorio de Cienfuegos, considerando como primer criterio el resultado de investigaciones realizadas en Cuba en los bancos del país y en la provincia como tal, que constituyen referentes en cuanto a evaluar la implementación de las legislaciones bancarias

Para la obtención de información primaria se aplicaron encuestas directas, tanto personales como a equipos de profesionales a una muestra de (15) especialistas bancarios del territorio y el país en general que constituyen su representatividad por la experiencia y labor en la actividad, de ellos el 100% trabajan hoy en el sistema, lo que permitirá diagnosticar el problema, identificando la forma en que se manifiesta y orientar el análisis documental en función de precisar las diferentes normas, reglamentos, disposiciones y resoluciones emitidas por el sistema financiero y bancario cubano, a su vez se efectuaron encuestas estructuradas y entrevistas a 221 TCP lo que permitirá inferir y tomar decisiones respecto al tema y a la propuesta a formular.

Dentro de las legislaciones vigentes se revisa la relacionada con los documentos rectores que fundamentan el objetivo y misión del sistema bancario y que sustentan la base legal de su política, que incluyó entre otras regulaciones el Decreto Ley 289 del 2011 de los créditos y otros servicios a las personas naturales, y las Resoluciones complementarias No. 99,100 y 101/2011 que norman los créditos, las cuentas corrientes y los cobros y pagos.

Con relación al sistema en la provincia se obtuvo información relacionada con sus objetivos de trabajo y plan de actividades para el año 2014, balance de su cumplimiento, evaluaciones de las auditorías, informes de tendencias registradas. En este proceso se conjugaron diferentes métodos, entre ellos el analítico, sintético, inductivo, deductivo, de observación, estudio de documentación, entre otros, así como técnicas de revisión y recopilación de información.

A partir de los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico se comienza las propuestas para el perfeccionamiento de la política bancaria dirigida a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos, tomando como base las legislaciones vigentes en nuestro país al respecto, valorándose por la autora las variantes más factibles, en correspondencia con las características del territorio de Cienfuegos del sector financiero. Para cumplimentar este objetivo

satisfactoriamente se aplican los métodos de estudio de documentación, recopilación de datos, analítico, tormenta de ideas, entre otros.

Los métodos y técnicas utilizados en esta etapa son el cuestionario, análisis de documentos, el cálculo de variaciones y tendencias, así como la aplicación de instrumentos propios de la ciencia entre los que se encuentran, los informes de trabajo y las hojas de cálculo, matrices, análisis de la competencia, y de mercado, método Delphi, entre otras.

Los beneficios de la investigación parten de la novedad que desde el punto de vista científico proporciona, de acuerdo a su aporte práctico y según el efecto que socialmente provoquen sus resultados, al proponer el rediseño de la política proyectada hacia el sector en correspondencia con las características del territorio, lo que apoya el actual proceso.

## **2.1 Caracterización del Sistema Bancario en la provincia Cienfuegos.**

En la provincia Cienfuegos el Sistema Bancario cuenta con representación de tres bancos comerciales: El Banco de Crédito y Comercio (BANDEC), el Banco Popular de Ahorro (BPA), y el Banco Financiero Internacional (BFI), así como con dos instituciones financieras: Casas de Cambio SA (CADECA), Financiera de la Corporación CIMEX SA (FINCIMEX). Existió hasta fecha reciente la Financiera del Turismo (FINTUR SA), encontrándose en período de liquidación.

A continuación se realiza su caracterización, profundizando en el análisis de los principales indicadores de la gestión de los dos bancos comerciales que se han facultado por el Decreto Ley no. 289 de noviembre de 2011, a la prestación de servicios a las nuevas formas de gestión no estatal (BANDEC y BPA), así como haciendo una panorámica general del encargo del resto de las instituciones que integran el Sistema.

## **2.2 Bancos comerciales.**

### **2.2.1. Banco de Crédito y Comercio.**

El Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) fue constituido el 12 de noviembre de 1997, a tenor de lo dispuesto por el Acuerdo No. 3215 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros de la República de Cuba, y se le concedió Licencia General, mediante Resolución No. 1 de 1997 del Banco Central de Cuba, para realizar todo tipo de operaciones de intermediación financiera, en moneda nacional y en divisas, con el propósito de financiar actividades productivas y comerciales en los diferentes sectores de la economía. La licencia abarca operaciones tanto en el territorio nacional como en el extranjero, en el centro bancario extraterritorial, zonas francas y parques industriales.

## **Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

---

BANDEC es una institución financiera con funciones de banca universal, orientada a proporcionar a las empresas, cooperativas, instituciones y particulares, seguridad, asesoramiento y rentabilidad en la gestión de sus recursos financieros, que contribuye a satisfacer las necesidades de desarrollo de sus clientes en beneficio de la economía nacional, mediante servicios diversos e instrumentos financieros que movilicen y canalicen el ahorro interno y externo; apoyada en su red de sucursales, la calificación de sus empleados y la aplicación de los avances tecnológicos.

Distribuye sus servicios a través de una red de 208 sucursales ubicadas en todo el país, las cuales se encuentran totalmente automatizadas e interconectadas, mediante la red pública de transmisión de datos, vía por la que se realiza un alto porcentaje de las operaciones del Banco, lo que garantiza mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones.

Otra alternativa en la distribución de los servicios la constituye el sistema de conexión remota banco-cliente, conocido como Virtual BANDEC, herramienta que permite a los clientes operar sus cuentas y contratar otros servicios desde su computadora en la oficina u otro lugar, sin tener que presentarse en el banco.

Igualmente la red de 52 cajeros automáticos facilita el servicio a los clientes poseedores de tarjetas magnéticas, ya sea por medio de estos o a través de los cerca de trescientos terminales de puntos de ventas instalados en la gran mayoría de sus sucursales.

La cartera de servicios de BANDEC presenta, junto a productos tradicionales de la banca cubana e internacional como los de caja, de financiación, depósitos y transferencias de fondos, otros como la administración de fondos, fideicomisos y servicios técnicos a las inversiones, que le brindan a los clientes un amplio abanico de posibilidades para satisfacer sus necesidades de la manera más efectiva.

El Banco de Crédito y Comercio ostenta el liderazgo en la atención a clientes empresariales en el mercado financiero cubano a la par que ofrece numerosos servicios al creciente segmento de clientes particulares.

Como complemento de las operaciones del banco y sus clientes en otras regiones, existen acuerdos de corresponsalía con 24 bancos extranjeros en zonas geográficas en las que se realizan operaciones con regularidad en diferentes monedas.

Desde el punto de vista económico financiero, los resultados alcanzados por BANDEC en cada uno de los 18 años han sido muy satisfactorios, si se considera que invariablemente las utilidades antes de impuestos han superado al menos los

## **Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

---

200,0 millones de pesos cubanos, y que desde el año 2006 se han mejorado siempre los beneficios del año precedente, en una tendencia de crecimiento que ha llevado a obtener utilidades antes de impuestos, al finalizar 2014, de casi 350,0 millones.

En todo momento el Banco de Crédito y Comercio ha contado con un amplio grupo de directivos y empleados que hoy superan la cifra de 9.000 personas, entre las que se encuentra una importante cantidad de fundadores de la institución, y que cuentan con la confianza de la dirección del banco para mantener los resultados que ostenta la entidad, avalados por una alta calificación y por un fuerte compromiso con BANDEC.

En la provincia Cienfuegos se encuentra representado por una Dirección Provincial, a la que se le subordinan 9 sucursales bancarias, una en cada municipio de la periferia y dos en el municipio Cienfuegos; todas ofrecen servicios a Organismos, Empresas Estatales, Entidades Comerciales y a personas naturales o jurídicas que ejercen actividades económicas en el territorio, ya sean de producción, de servicios, de circulación mercantil, de inversiones u otras.

Su Objeto Social es captar recursos financieros ociosos y canalizarlos hacia sectores de la economía donde más rápido se reproduzcan o generen mayores dividendos.

Su Misión es que siendo un banco nacido de la experiencia, caracterizado por una orientación de banca comercial, lidera el mercado empresa y trabaja el segmento de particulares, garantizando un servicio de alta calidad y satisfacción al cliente, basados en la profesionalidad y ética del trabajador de BANDEC y al uso de una tecnología de avanzada, con ventajas competitivas únicas en la banca del territorio donde opera.

Su Visión es ser el mejor banco comercial de Cuba, que se distinga por operar con estándares internacionales de eficiencia en su gestión, alta confiabilidad, excelencia de los servicios y profesionalidad de sus empleados, una institución con estructuras sencillas y ágiles, promotora de la innovación financiera y tecnológica, de avanzada automatización, que aplique un enfoque de negocios en la atención integral de las necesidades de los clientes.

Dentro de las funciones que realiza el BANDEC tanto en el sector estatal como a particulares se encuentran:

- Financiamiento crediticio a sus empresas y entidades en ambas monedas.
- Trámites de operaciones mercantiles a través del correo electrónico.
- Recepción de depósitos de empresas en efectivo.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

- Venta de cheques de gerencia a entidades sancionadas por incumplimiento de las Resoluciones de cobros y pagos.
- Recepción de depósitos a favor de otros bancos.
- Transferencias a favor de empresas y particulares en ambas monedas.
- Utilización de Letras de Cambio.
- Trámite de operaciones del presupuesto del Estado.
- Servicios de Cuentas Corrientes.
- Captación de cuentas de ahorro a particulares en las siguientes modalidades: Cuentas de ahorro a la vista, Cuentas de depósitos a plazo fijo y Certificados de depósitos a término.

A continuación se muestran los datos más relevantes relacionados con la actividad de la red en la provincia Cienfuegos, al cierre del año 2014.

La plantilla de trabajadores físicos alcanzó los 440 trabajadores, donde predomina la fuerza femenina, que representa el 71,8% del total. La edad promedio es de 42 años. El personal con nivel universitario constituye el 36.6% de los trabajadores, con nivel técnico y/o preuniversitario el 55,9% y con menor nivel el 7.5%.

Los resultados de la gestión, tomados del informe final de operaciones "BANDEC en cifras 2014", se muestran a continuación.

La cartera de préstamos vigente alcanzó un saldo de 475008,9 miles de pesos, comprendida en:

- Clientes Jurídicos: 471 266,2 miles de pesos
- Clientes Naturales: 3 742,7 miles de pesos

Los Ingresos totales alcanzaron la cifra de 39 732,7 miles de pesos.

La cartera de préstamos constituye lo más representativo del total de activos, alcanzando en esta oportunidad el 75.6 % del total, mientras que en el 2013 fue el 73.59 %.

El comportamiento de la misma al cierre de estos dos últimos años, por composición de clientes se muestra en la Tabla II.1.

A su vez, la clasificación porcentual de la cartera de préstamos de acuerdo al nivel de riesgos en los últimos años es mostrada en la Tabla II. 2.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Tabla II. 1. Cartera de Préstamos BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal

<b>Carteras de préstamos</b>	<b>Diciembre 2013</b>	<b>Diciembre 2014</b>	<b>Variación 2014-2013</b>
Préstamos Vigentes Personas Jurídicas	408 195,3	453 348,3	45 153,0
Préstamos Vencidos Personas Jurídicas	8 192,2	16 761,1	8 568,9
Préstamos Vigentes Personas Naturales	1 772,4	3 742,5	1 970,1
Préstamos Vencidos Personas Naturales	-	0,2	0,2
Préstamos Vigentes TCP	-	703,8	703,8
Préstamos Vencidos TCP	-	5,0	5,0
<b>Total</b>	<b>418 159,9</b>	<b>474 560,9</b>	<b>56 401,0</b>

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

**Tabla II. 2. Clasificación porcentual cartera de préstamos según niveles de riesgo.**

<b>Año</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio-Alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Irrecuperable</b>
<b>2009</b>	67,4	22,0	10,4	0,0	0,0	0,2
<b>2010</b>	65,4	12,4	14,9	6,2	0,3	0,8
<b>2011</b>	75,0	14,0	9,0	2,0	1,0	1,0
<b>2012</b>	85,1	9,9	3,7	0,8	0,3	0,2
<b>2013</b>	74,5	16,5	5,8	1,0	1,7	0,4
<b>2014</b>	70,0	8,5	7,7	8,8	4,5	0,4

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

Se puede apreciar que al cierre del 2014 presenta un comportamiento similar a períodos anteriores, presentándose el mayor porcentaje en la clasificación de riesgo mínimo con un 70,0%, considerándose que la recuperación es segura. Solamente se encuentran en la clasificación de irrecuperable el 0.4 % donde se aprovisiona el 100 % de la cartera y como se puede observar no ha superado el 1 % del total de la cartera en el período analizado.

La estructura de los activos, teniendo en cuenta su rendimiento, se muestra en la Tabla II.3.

**Tabla II.3. Activos BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal

	<b>Año 2010</b>	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>
<b>Activos Totales</b>	488 745,7	518 100,2	453 093,0	568 233,7	627 510,4
<b>Activos Productivos</b>	362 410,0	444 515,8	400 093,3	418 159,9	474 560,9
<b>Ingresos por Intereses</b>	20 629,9	19 221,5	20 136,7	19 081,5	20 434,1

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

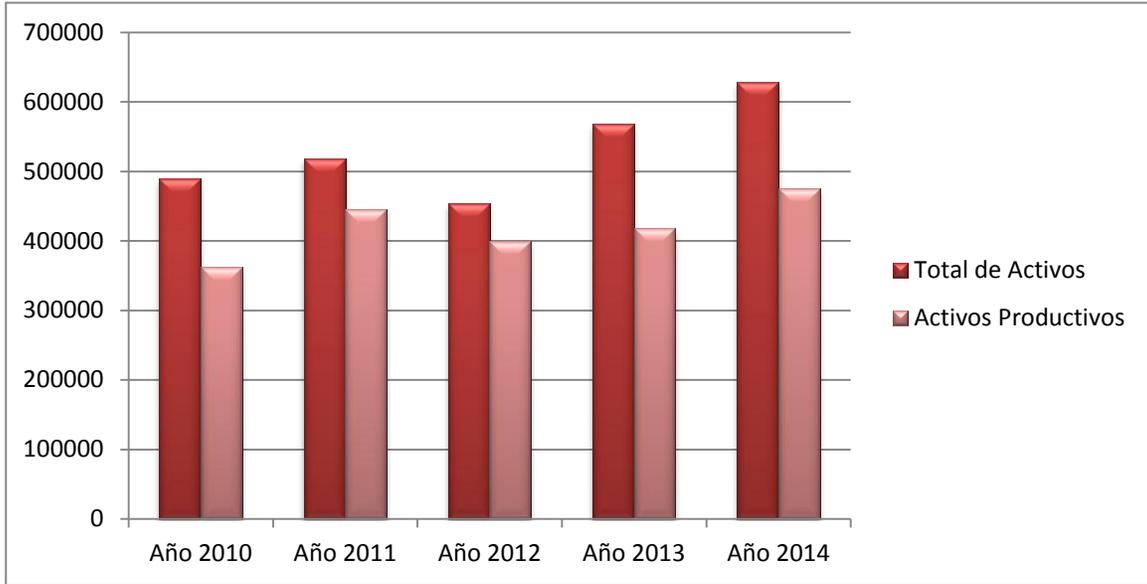
En el año 2014 se obtienen los mayores activos productivos del rango de fechas que se analiza, pues en ese propio año se le realiza el tratamiento de las deudas sin respaldo a las empresas del Ministerio de la Agricultura, con la posibilidad de apertura de nuevos créditos. Además se ha incrementado con respecto al año anterior el otorgamiento de financiamientos a los sujetos de créditos de la Nueva Política Bancaria.

Esto a su vez incide en el crecimiento del concepto de ingresos fundamental, que son los intereses, de manera más ilustrativa se observa en las Figuras II.1 y II.2.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Figura II.1. Activos/Activos Productivos BANDEC.**

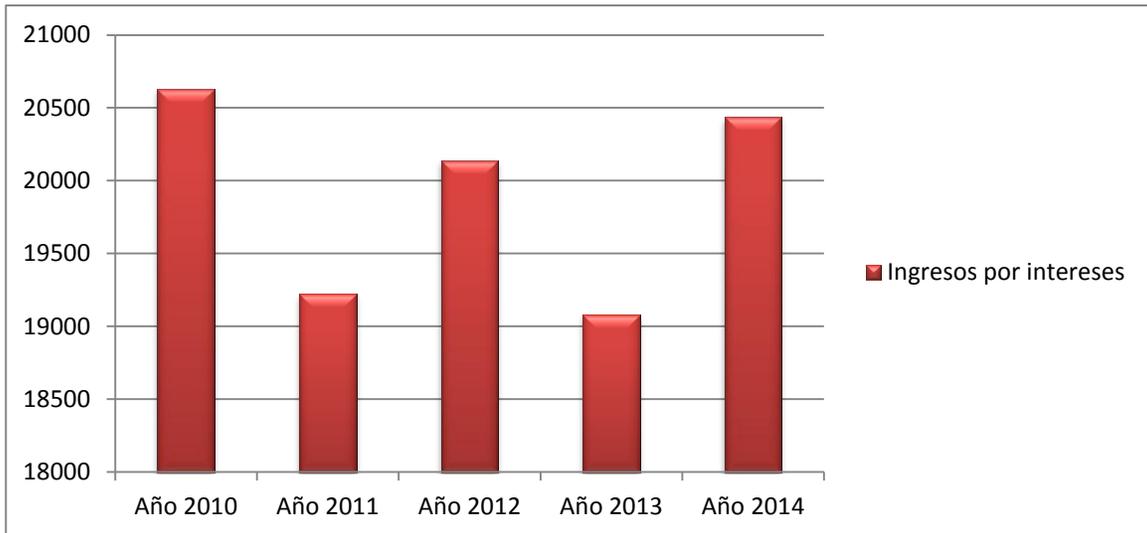
UM: Miles de pesos con un decimal



Fuente: Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

**Figura II.2. Ingresos por intereses BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal



Fuente: Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

En cuanto a los pasivos:

**Tabla II. 4. Total de Pasivos BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal

Indicador	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Variación 2014-2013
<b>Total de Pasivos</b>	546 526,0	611 495,2	64 969,2

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

Los recursos de que disponen los clientes para ser utilizados como préstamos, o sea, el total de pasivos, es de 611 495,2 MP, fundamentalmente conformado por:

- Ahorro de personas naturales .....62 546,1 Miles de pesos
- Subsidios.....17 992,9
- Cuentas corrientes personas jurídicas.....266 199,3
- Cuentas corrientes TCP y agricultores individuales.....3 322,9
- Cuentas del presupuesto.....122 423,6

Es de destacar que con relación al 2013, el ahorro en personas naturales crece en 27 626,0 miles de pesos cubanos (CUP) y disminuye en 692,7 miles de pesos cubanos convertibles (CUC) y Monedas libremente convertibles (MLC), esto último obedece al conocimiento de la población de los pasos que se están dando para la eliminación de la dualidad monetaria, por lo que muchas de las cuentas en CUC y MLC han sido cerradas y convertidas en CUP, depositando los importes resultantes en sus cuentas de ahorro en esta última moneda.

El comportamiento de los pasivos en el período 2010-2014 y dentro de ellos los pasivos con costos y los gastos por los intereses se muestran en la Tabla II. 5.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Tabla II. 5. Pasivos BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal

<b>Pasivos</b>	<b>Año 2010</b>	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>
<b>Total</b>	466861,9	491925,5	442307,9	546526,0	611495,2
<b>Con costos</b>	123075,1	142711,1	144560,4	135625,8	162546,1
<b>Gastos Intereses</b>	5709,1	6329,5	6088,1	5414,2	5844,2

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

El pasivo con costo representa el 26.6% del total de pasivos de la provincia.

El pasivo con costos o ahorro de la población mantuvo variación a lo largo del período, se aprecia un decrecimiento de casi 9 millones del 2013 con relación al 2012, no obstante se creció en el 2014 en 27 millones en comparación al año anterior.

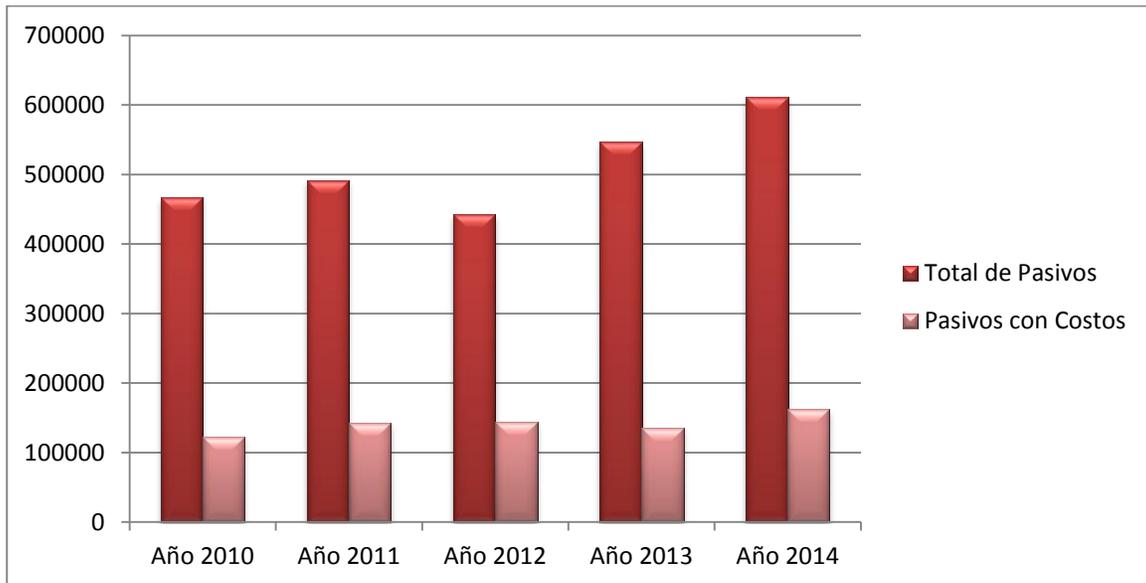
Los gastos por concepto de intereses pagados variaron considerablemente en el 2013, año con más bajo nivel de los últimos de la serie observada, por dos causas fundamentales, una el desahorro y otra la disminución de las tasas de intereses a partir de la aplicación de la Nueva Política Bancaria, las cuales se comenzaron a reflejar al vencimiento de las cuentas de ahorro en las modalidades de Depósitos a Plazo Fijo y Certificados a Términos.

La ilustración se realiza en las Figuras II.3 y II.4.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Figura II.3. Pasivos/Pasivos con costos BANDEC.**

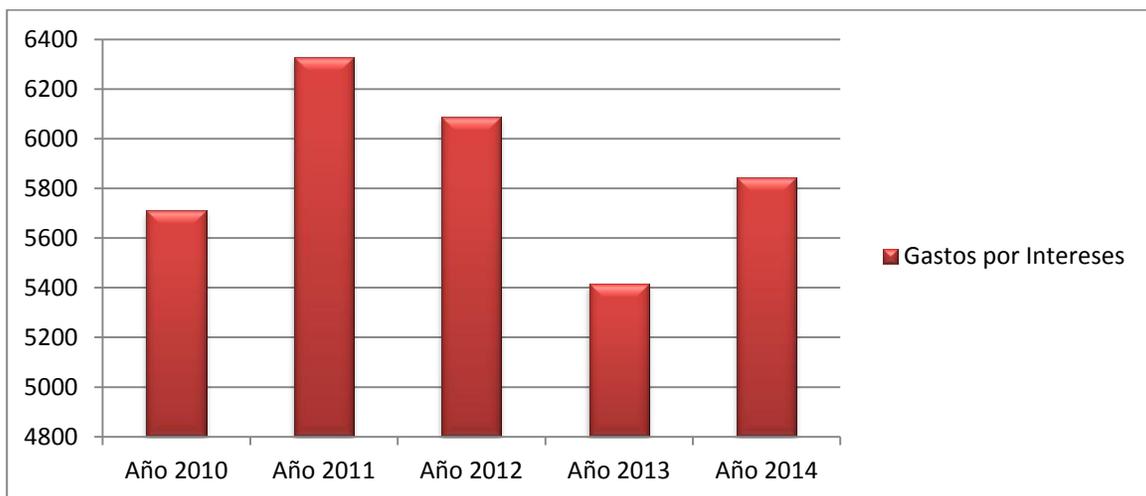
UM: Miles de pesos con un decimal



Fuente: Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

**Figura II.4. Gastos por intereses BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal



Fuente: Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

Los préstamos otorgados guardan estrecha relación con los pasivos captados. El comportamiento en los dos últimos años se puede observar en la Tabla II. 6.

**Tabla II. 6. Relación entre colocación y captación de pasivos.**

UM: Miles de pesos con un decimal

Indicador	Año 2013	Año 2014	Por ciento
Colocaciones	418 159,9	474 560,9	113,5
Pasivos	135 625,8	162 546,1	119,8
Índice	3,08	2,91	-

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

Se otorgaron préstamos a razón de \$ 2,91 por peso captado de pasivo con costo, mientras en el 2013 fue de \$ 3,08. A pesar de que el indicador es favorable, muestra un deterioro con relación al año anterior. Los pasivos con costos aumentan más que las colocaciones.

Si se compara la cartera de préstamos, con el total de pasivos, se obtiene una cobertura de 137,0 millones de pesos, disponibles para ser colocados.

En la Tabla II. 7 se muestra el Estado de Rendimiento al cierre de ambos períodos, y una comparación entre ellos.

La utilidad disminuye respecto al 2013 en 5 874.7 miles de pesos, debido al decrecimiento de los ingresos por tipo de cambio en 5 163.2 miles de pesos, mientras los ingresos por intereses aumentan sólo en 1 357.6 miles de pesos. A pesar de incrementarse los activos productivos en 56 401,0 miles de pesos, no compensa la afectación por los tipos de cambio, por cuanto fueron aplicadas tasas de interés preferenciales al sector agropecuario y existen préstamos de montos considerables a largo plazo en ese sector.

El promedio de ingresos por trabajador es de 95,5 miles de pesos y el de utilidad 35,3 miles de pesos.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Tabla II. 7. Estado de rendimiento comparativo BANDEC.**

UM: Miles de pesos con un decimal

<b>Estado de Rendimiento</b>	<b>Diciembre 2013</b>	<b>Diciembre 2014</b>	<b>Variación 2014-2013</b>
<b>Ingresos Totales</b>	44 340,3	39 732,7	-4 607,6
<b>Moneda Nacional</b>	29 072,4	29 628,0	555,6
• Intereses	19 074,5	20 432,1	1 357,6
• Comisiones	2 097,9	1 893,4	-204,5
• Operac. contig. y serv.	7 308,3	6 748,7	-559,6
<b>Divisas</b>	15 267,9	10 104,7	-5 163,2
• Intereses	7,0	2,0	-5,0
• Operac. contig. y serv.	199,2	188,6	-10,6
• Tipo de cambio	15 046,1	9 895,9	-5 150,2
<b>Gastos Totales</b>	23 797,2	25 044,3	1 247,1
<b>Moneda Nacional</b>	9 177,4	9 996,6	819,2
<b>Intereses</b>	5 378,5	5 816,5	438,0
• Salario	2 409,3	2 669,7	260,4
• Administración	296,9	481,8	184,9
<b>Divisas</b>	14 619,8	15 047,7	427,9
• Intereses	35,7	27,7	-8,0
• Administración	43,6,4	383,1	-53,3
• Tipo de cambio	14 113,6	14 608,8	495,2
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>20 543,1</b>	<b>14 688,4</b>	<b>-5 854,7</b>

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

La relación entre el Capital invertido y el Resultado, en el período 2010-2014, es mostrada en la Tabla II. 8.

**Tabla II. 8. Capital comparación con años anteriores**

	Unidad de medida	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
<b>Capital</b>	MP	21883,8	26174,7	20560,5	21707,7	16015,2
<b>Resultado</b>	MP	20511,3	24845,9	19203,7	20543,1	14668,4
<b>Recuperación del capital invertido</b>	%	93,7	94,9	93,4	94,6	91,6

**Fuente:** Informe BANDEC en cifras, diciembre 2014.

De esta manera se puede afirmar que cada año la provincia casi recupera la inversión que ha realizado en capital, al superar el 90% de su valor, el importe de las utilidades obtenidas.

Los objetivos de trabajo contenidos en la planificación de actividades para el 2014, relacionados con el tema de las presentes Memorias, según evaluación contenida en el propio informe "BANDEC en cifras", se cumplieron como sigue:

### **Objetivo No. 1: Mantener los resultados obtenidos hasta el presente en la gestión comercial de BANDEC. (L-2, L-50 al 54, L-73, L-92)**

**Criterio de medida 1.4-** Mantener el perfeccionamiento, seguimiento y control de los servicios bancarios implementados para el sector no estatal.

**Cumplido.** Se continúan brindando los servicios bancarios implementados para el sector no estatal en toda la red de sucursales de nuestra provincia.

**Criterio de medida 1.5-** Introducir otros servicios según sea orientado de acuerdo a la Nueva Política Bancaria para el sector no estatal, adecuar procedimientos y promocionar el uso de tarjetas magnéticas a los trabajadores por cuenta propia.

**Cumplido.** Se mantiene el seguimiento a los nuevos servicios bancarios, contando con 73 trabajadores por cuenta propia con créditos bancarios.

### **2.2.2. Banco Popular de Ahorro (BPA)**

El 18 de mayo de 1983 el Consejo de Estado de la República de Cuba promulgó el Decreto Ley No. 69 creando el Banco Popular de Ahorro, significando que el mismo “tendrá a su cargo la captación de los recursos monetarios temporalmente libres de la población, así como le concederá créditos personales a corto, mediano y largo plazo y le prestará otros servicios bancarios.” El banco tendría carácter de Banco Estatal integrante del Sistema Bancario Nacional con autonomía orgánica, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con las regulaciones vigentes en la República de Cuba. Fue el primer banco fundado por la Revolución, con el propósito fundamental de ofrecer diversos servicios financieros a la población, e incentivar en ella el ahorro monetario.

Como parte del proceso de reordenamiento del Sistema Bancario cubano, en 1997 el Banco Central de Cuba le otorgó al Banco Popular de Ahorro una Licencia General que le permite realizar todas las acciones propias del negocio bancario, tanto en moneda nacional como libremente convertible con bancos, personas naturales, entidades nacionales o extranjeras.

Actualmente, dentro del Sistema Bancario cubano, es el banco que posee la mayor red de oficinas distribuidas en todo el país, encargadas de satisfacer las necesidades económicas - financieras de la población, a través de la comercialización de una gama de productos y servicios que están concebidos para contribuir al desarrollo económico y social del país.

Consolida su gestión comercial tanto en la Banca de Particulares como en la Corporativa, siguiendo como política la orientación a:

- La aplicación creativa de la Nueva Política Bancaria, decisiva en la implementación de los Lineamientos aprobados en el VI Congreso del PCC.
- La implantación de un nuevo sistema contable más eficiente SABIC. Nef
- La consolidación de su condición de líder en el mercado de personas naturales, potenciando la expansión comercial por medio de sus canales de distribución.
- El aumento de su participación selectiva en el segmento corporativo.
- El incremento en la captación de pasivos, tanto en divisas como en moneda nacional.
- La aplicación y el impulso de la nueva política de cobros y pagos del país.
- El empeño constante por superar los estándares en el servicio que brinda a la población cubana.
- La ampliación y el perfeccionamiento operacional de la red de cajeros automáticos, así como el crecimiento de las operaciones en efectivo a través de las terminales de puntos de venta (TPV).

## **Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

---

El BPA es una institución financiera diversificada y extendida. Diversificada tanto por su naturaleza como por la ubicación geográfica de su red y los negocios que la conforman, y extendida toda vez administra una red de 424 oficinas, presentes en la casi totalidad de los municipios del país (excepto en La Habana) que oferta una amplia cartera de productos y servicios.

A través de su red fomenta el ahorro monetario y custodia más de 2,3 millones de cuentas a la vista y depósitos a término de la población.

La Banca de Negocios prioriza la atención de clientes y operaciones seleccionados, atendiendo y asesorando además las necesidades financieras a los trabajadores por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal.

Su orientación de Banca Universal le permite realizar acciones inherentes al negocio bancario con bancos y entidades nacionales y extranjeras. Aunque atiende parte del segmento empresarial, mantiene su liderazgo en la atención a la población.

Sus oficinas se encuentran totalmente automatizadas y conectadas a través de la red pública de transmisión de datos.

Actualmente el BPA tiene las siguientes funciones:

- Captar los recursos monetarios temporalmente libres de la población, en cuentas de depósito a la vista o a término según las modalidades existentes.
- Emitir, aceptar, endosar, avalar, descontar y todas las operaciones posibles con letras de cambios, pagarés, cheques, pólizas y otros documentos mercantiles negociables.
- Obtener, recibir y mantener depósitos de valores en custodia y administración, ya sean acciones, bonos u obligaciones.
- Ofrecer servicios de administración de bienes de toda clase, asesoría para operaciones financieras o negocios de todo tipo de bienes.
- Prestar a la población otros servicios bancarios.
- Emitir y operar tarjetas de créditos, débito y cualesquiera otros medios avanzados de pago, así como actuar como corresponsal de Bancos Extranjeros y Nacionales y ostentar la representación de los mismos cuando así lo convengan.

El Objeto Social del Banco es satisfacer las necesidades financieras de la población, a través de la comercialización de una gama de productos y servicios bancarios que están concebidos para contribuir al desarrollo económico y social del país. Aunque atiende una parte del segmento empresarial, es líder en la atención a la población y prioriza al sector de los jubilados y pensionados.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

Con la Misión definida de ser la institución financiera del estado cubano destinada a brindar productos y servicios a la población; se inserta en amplios programas sociales y contribuye al desarrollo económico del país, captando y colocando recursos financieros, a través de productos y servicios bancarios a las personas naturales y jurídicas.

Su Visión se basa en que es la institución financiera líder en la atención a la población cubana, contando con la mayor red de oficina en el país, dotadas de un sistema informático de avanzada, con un ambiente de control interno razonable, sus trabajadores se destacan por valores de respeto, honestidad, responsabilidad y discreción, por trabajar en equipo, capacitados en temáticas financieras, comprometidos con la prestación de un servicio de calidad, en función de impulsar el desarrollo económico y social de la nación, la cartera de clientes es sana y los índices de riesgos no superan los límites permisibles.

La provincia Cienfuegos cuenta con 14 Sucursales (Aguada, Rodas, Lajas, Cruces, 2 en Palmira, 2 en Cumanayagua, 2 en Abreus, 4 en Cienfuegos) y 6 Cajas de Ahorro un Centro Provincial Distribuidor de Efectivo y la Dirección Provincial con dos dependencias, abarcando geográficamente toda la provincia.

La plantilla de trabajadores físicos alcanzó los 518 trabajadores, donde predomina la fuerza femenina, que representa el 70,0% del total. Un 58,9% posee nivel medio y un 16,3 % nivel superior. La edad promedio es de 35 años.

Los resultados de su gestión al cierre de 2014 son mostrados a continuación:

La cartera de préstamos vigente alcanzó un saldo de 346 577,6 Miles de pesos, comprendida en:

- Clientes jurídicos: 49 846,9 miles de pesos
- Clientes naturales: 296 730,7 miles de pesos

Los ingresos totales alcanzaron la cifra de 31 204,2 miles de pesos.

La cartera de préstamos constituye el 38,0% del total de activos, mientras que en el 2013 representó el 49,0%.

La estructura de la cartera por tipo de clientes, en los dos últimos años se muestran en la Tabla II. 9.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Tabla II. 9. Cartera de préstamos BPA.**

UM: Miles de pesos con un decimal

<b>Carteras de préstamos</b>	<b>Diciembre 2013</b>	<b>Diciembre 2014</b>	<b>Variación 2014-2013</b>
Préstamos Vigentes Personas Jurídicas	28 266,7	49 554,9	21 288,2
Préstamos Vencidos Personas Jurídicas	291,9	291,9	0
Préstamos Vigentes Personas Naturales	332 865,2	290 322,7	-42 542,5
Préstamos Vencidos Personas Naturales	4 821,2	5 797,2	976,0
Préstamos Vigentes TCP	169,9	610,8	440,9
Préstamos Vencidos TCP	0	0	0
<b>Total</b>	<b>366 475,9</b>	<b>346 577,6</b>	<b>-19 898,3</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

La cartera de préstamos disminuyó en 2014 en 20,0 millones de pesos, en la medida en que se han ido recuperando los préstamos a personas naturales, cuyo saldo disminuyó en 42,5 millones de pesos.

De acuerdo al nivel de riesgos, la cartera clasifica entre los riesgos medio y bajo.

En cuanto a la estructura de los activos, se muestra en la Tabla II. 10.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

---

**Tabla II. 10. Activos BPA.**

UM: Miles de pesos con un decimal

	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>
<b>Activos Totales</b>	742 436,9	905 337,4
<b>Activos Productivos</b>	366 475,9	346 577,6
<b>Ingresos por Intereses</b>	22 395,1	27 583,1

---

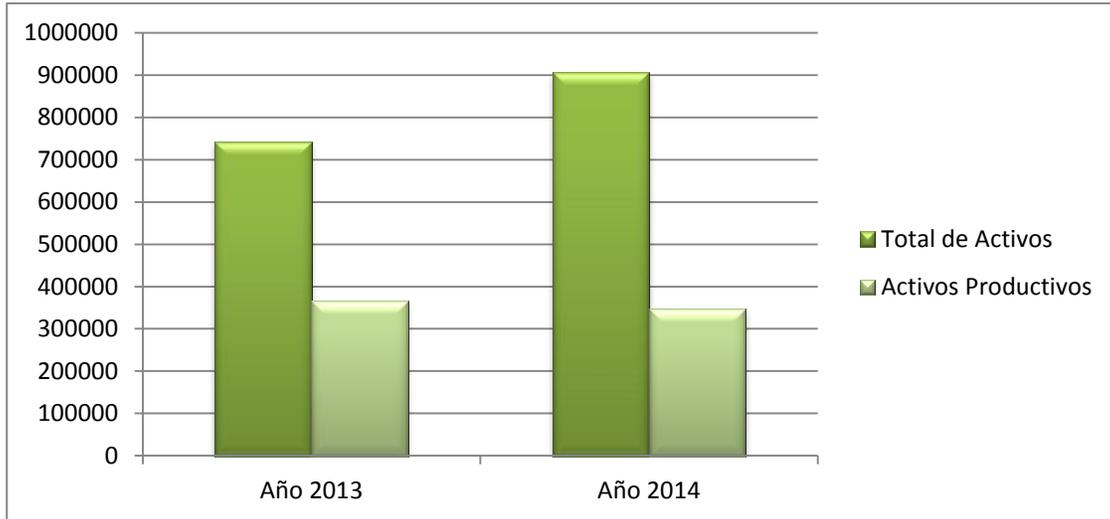
**Fuente:** Elaboración propia.

Los activos productivos representan el 49,3% del total de activos, creciendo en un 11,0% en comparación con la representatividad durante el año base. Los ingresos por intereses crecen por el crecimiento de la operatividad de la cartera de las personas jurídicas.

En las Figuras II.5 y II.6 se ilustran de mejor manera estos comportamientos.

Figura II. 5. Activos/Activos productivos BPA.

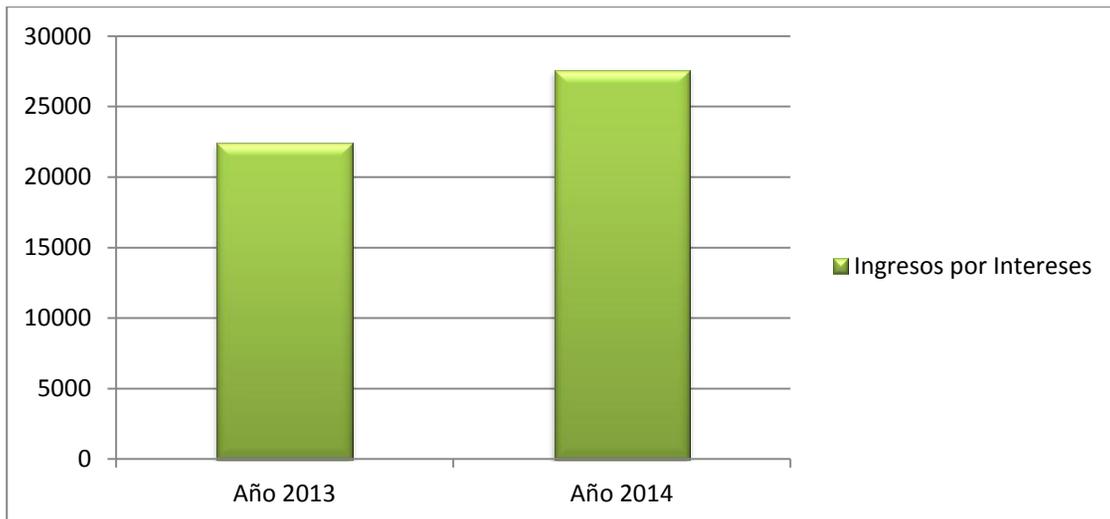
UM: Miles de pesos



Fuente: Elaboración propia.

Figura II. 6. Ingresos por intereses BPA.

UM: Miles de pesos



Fuente: Elaboración propia.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

En cuanto a los pasivos, se aprecia un incremento, según muestra la Tabla II. 11.

**Tabla II. 11. Total de pasivos BPA.**

UM: Miles de pesos

Indicador	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Variación 2014-2013
<b>Total de Pasivos</b>	691 997,6	853 967,4	161 969,8

**Fuente:** Elaboración propia.

Los recursos de que disponen los clientes para ser utilizados como préstamos, o sea, el total de pasivos, es de 853 967,4 miles de pesos, fundamentalmente conformado por:

- Cuentas ahorro personas naturales.....757 704,6 Miles de pesos
- Cuentas corrientes personas jurídicas.....32 718,9
- Cuentas corrientes TCP y agricultores individuales.....852,1
- Otras fuentes.....62 691,8

Los pasivos con costos y los gastos por intereses se muestran en la Tabla II. 12.

**Tabla II. 12. Pasivos con costos BPA.**

UM: Miles de pesos con un decimal

Pasivos	Año 2013	Año 2014
<b>Total</b>	691 997,6	853 967,4
<b>Con costos</b>	659 901,4	757 704,6
<b>Gastos por Intereses</b>	17 580,7	19 071,0

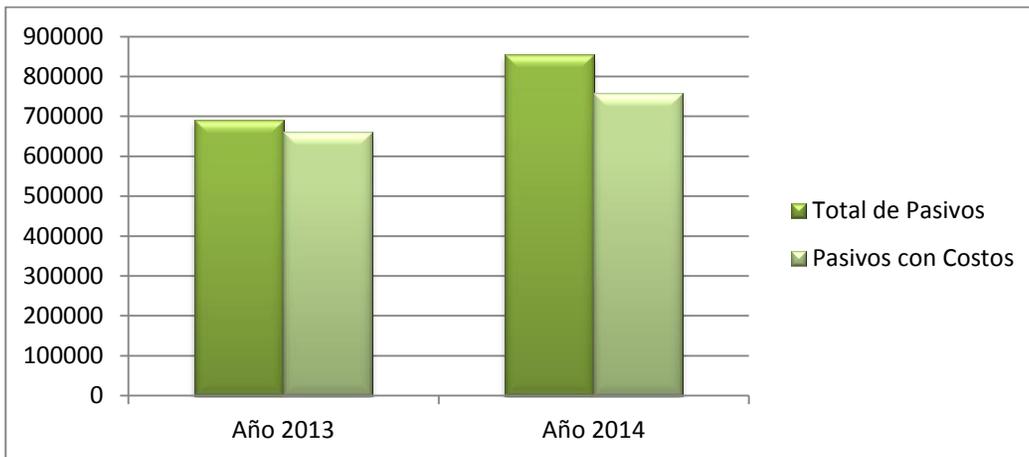
**Fuente:** Elaboración propia.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

El pasivo con costo o ahorro de la población representa el 88,7% del total de pasivos de la provincia. Muestra un crecimiento de 97,0millones al compararlo con el año anterior. Los gastos por concepto de intereses se encuentran en correspondencia con este crecimiento. Obsérvense las Figuras II.7 y II.8.

**Figura II. 7. Pasivos/Pasivos con costos BPA.**

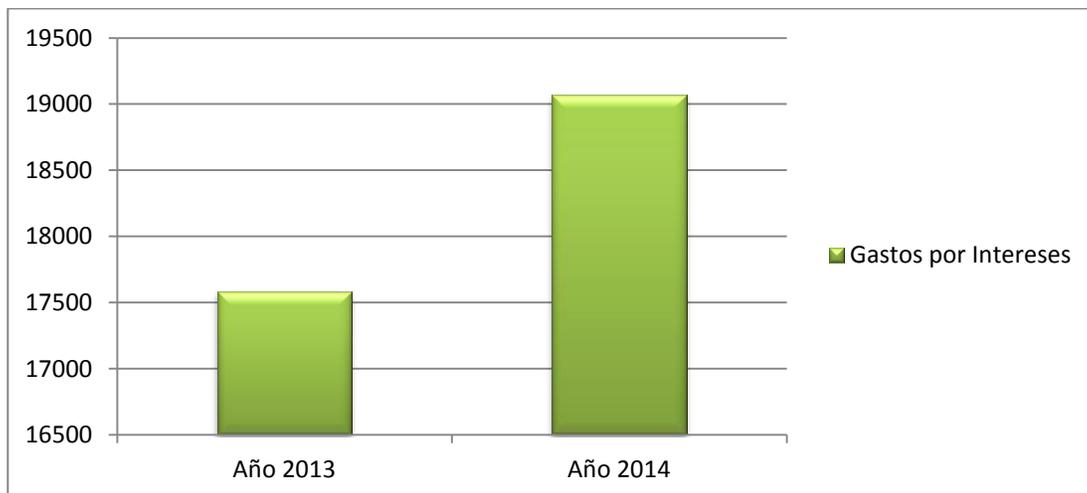
UM: Miles de pesos



Fuente: Elaboración propia.

**Figura II.8. Gastos por intereses BPA.**

UM: Miles de pesos



Fuente: Elaboración propia.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

Al relacionarla colocación de los pasivos con costos, con su captación, resulta como se muestra en la Tabla II. 13.

**Tabla II. 13. Relación entre colocación y captación de pasivos BPA.**

UM: Miles de pesos con un decimal

Indicador	Año 2013	Año 2014	Por ciento
Colocaciones	366 475,9	346 577,6	94,6
Pasivos con Costo (Ahorro)	659 901,4	757 704,6	114,8
<b>Índice (en pesos)</b>	<b>0,56</b>	<b>0,45</b>	<b>-</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En el 2013 se otorgaron préstamos a razón de \$0,51 por cada peso de pasivos captado y por el cual deben ser pagados intereses, mientras que en el 2014, este índice decreció. Los pasivos con costo aumentaron, mientras que su colocación en el mercado disminuyó.

Si se compara la cartera de préstamos, con el total de pasivos, se obtiene una cobertura de 507,4 millones de pesos.

En la Tabla II. 14 se muestra el Estado de Rendimiento al cierre de ambos períodos, y una comparación entre ellos.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Tabla II. 14. Estado de Rendimiento comparativo BPA.**

UM: Miles de pesos con un decimal

<b>Conceptos</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Variación 2014-2013</b>
<b>Ingresos por Intereses</b>	22395,1	27583,1	5188,0
Préstamos Bienes y Servicios	22112,1	26663,6	4551,5
Préstamos Personas Jurídicas	283,0	919,5	636,5
Otros Ingresos Financieros	267,3	1229,9	962,6
Otros Ingresos	1843,1	2391,2	548,1
<b>Total de Ingresos</b>	<b>24505,5</b>	<b>31204,2</b>	<b>6698,7</b>
Gastos por Intereses y Financieros	17580,7	19071,0	1.490,3
Gastos de personal	214,1	498,4	284,3
Gastos Administración	37,1	117,3	80,2
Gastos Varios	13,0	26,0	13,0
Otros Gastos	21,3	21,5	0,2
<b>Total de Gastos</b>	<b>17866,2</b>	<b>19734,2</b>	<b>1868,0</b>
<b>Utilidad o Pérdida</b>	<b>6639,3</b>	<b>11470,0</b>	<b>4830,7</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

La utilidad aumenta respecto al 2013 en 4 830,7 miles de pesos, debido al crecimiento de los ingresos, fundamentalmente por intereses de los créditos para bienes y servicios.

El promedio de ingresos por trabajador es de 60,2 miles de pesos y de utilidad 22,0 miles de pesos.

El comportamiento del Capital y el Resultado, en el período 2013-2014, se muestra en la Tabla II. 15.

**Tabla II. 15. Capital. Recuperación de la inversión BPA.**

UM: Miles de pesos con un decimal

	Unidad de medida	Año 2013	Año 2014
<b>Capital</b>	MP	50 439,3	51 370,0
<b>Resultado</b>	MP	6639,3	11470,0
<b>Recuperación del capital invertido</b>	%	<b>13,0</b>	<b>22,2</b>

Fuente: Elaboración propia.

De esta manera se puede afirmar que en el año 2014 la provincia recuperó la inversión en un 22%.

Los objetivos de trabajo contenidos en la planificación de actividades para el 2014, relacionados con el tema de las presentes Memorias, se cumplieron como sigue:

### **Objetivos:**

**Elevar la calidad de los servicios bancarios, incorporando los nuevos previstos en la Política Bancaria. Reordenar los servicios que se prestan a terceros.**

**Criterio de medida:** Organizados los servicios bancarios a brindar al sector no estatal, desarrollando las áreas de negocios de acuerdo a las particularidades de cada territorio, a fin de crear las condiciones necesarias para ofrecer un servicio personalizado a los clientes.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

**Cumplimiento:** Bien La provincia con un área de negocios ubicada en la Sucursal 4812, la cual recibe cheques periódicos por parte de la Subdirección Comercial con la intención de garantizar la calidad del trabajo en dicha oficina. Se realizaron modificaciones estructurales y en cuanto a plantilla para mejorar la agilidad de los trámites.

**Criterio de medida:** Logrado que el 100% de los clientes jurídicos con condiciones reales se incorporen al servicio de la Banca remota.

**Cumplimiento:** Bien. En cuanto al servicio de Banca Remota y su extensión a un TCP, en los estudios realizados para seleccionar el TCP idóneo, dentro de las muestras tomadas, no se cuenta con alguno que posea los requerimientos necesarios para la implantación del servicio, fundamentalmente en el aspecto requerido a la conexión a la red pública de transmisión de datos con acceso de navegación en la Intranet Cubana. Este servicio ETECSA no lo brinda actualmente para las personas naturales.

**Criterio de medida:** Aumentada la cantidad de clientes TCP en 50 y CNA en 3 en nuestra cartera, tomando las medidas establecidas para su evaluación previa.

**Cumplimiento:** Bien. La cartera de TCP cierra el mes de marzo con 810,7 miles de pesos, para un 67,6% de cumplimiento con respecto al plan del año. En este mes se otorgaron 5 financiamientos con un monto total de 195,0 miles de pesos. Los ingresos por este concepto se comportan al 19,6 % de cumplimiento con respecto al plan del año. De 60,0 miles de pesos planificados, ya se han alcanzado 11,7miles de pesos.

**Criterio de medida:** Incrementados los financiamientos a los trabajadores por cuenta propia y CNA a una cartera de 1,2 MMP, con un ingreso en el año de 60,0 MP.

**Cumplimiento:** Bien. La cartera de TCP cierra el mes de marzo con 810,7 miles de pesos, para un 67,6% de cumplimiento con respecto al plan del año. En este mes se otorgaron 5 financiamientos con un monto total de 195,0 miles de pesos.

Como puede apreciarse los dos bancos se encuentran en condiciones de ofrecer financiamiento al sector no estatal no agropecuario de la economía (y a cualquier otro), por cuanto se encuentran facultados legalmente para la actividad, muestran rentabilidad en sus operaciones, así como pasivos disponibles para ser colocados en la actividad que lo requiera.

De la misma manera, la contribución al desarrollo de las nuevas formas de gestión no estatal se encuentra incluida dentro de la planificación estratégica de cada una de estas entidades.

### **2.2.3. Banco Financiero Internacional S.A. (BFI).**

Es una entidad bancaria constituida como sociedad anónima al amparo del Decreto-Ley No. 84, inició sus operaciones el 5 de noviembre de ese mismo año, previo el otorgamiento, el 17 de octubre de 1984, de la correspondiente Licencia, que le faculta de acuerdo con el expresado Decreto-Ley para operar el negocio de banca, por tiempo indefinido, realizando operaciones propias de un banco comercial, fundamentalmente en moneda libremente convertible, entre ellas:

- Recibir y otorgar depósitos en efectivo a la vista o a término.
- Emitir certificados a plazo fijo.
- Recibir y otorgar préstamos u otras modalidades de créditos o financiamientos.
- Ejecutar transferencias de fondos hacia y desde el extranjero.
- Realizar compraventa de moneda libremente convertible, metales preciosos y valores.
- Recibir en custodia y administrar depósitos de valores en moneda extranjera.
- Prestar servicios de administración de bienes, estudios financieros y de factibilidad, y realizar operaciones de intermediación.
- Emitir documentos bancarios, tales como cartas de crédito, avales, cartas de garantía y similares.
- Establecer acuerdos de corresponsalía con entidades bancarias nacionales e internacionales.

El Banco Financiero Internacional, S.A., presta servicios automatizados a través de un grupo de sucursales distribuidas por todo el país y conectadas al sistema central en tiempo real. En nuestra provincia cuenta con una única sucursal.

Como resultado del trabajo desplegado desde su constitución, ha fortalecido notablemente su capital y reservas, ha aumentado su capacidad crediticia y financiera y ha establecido relaciones de corresponsalía con una amplia red de bancos extranjeros.

Actualmente, su principal objetivo está dirigido a la diversificación y desarrollo de los servicios que presta y a continuar desarrollando la actividad crediticia de las empresas cubanas, así como los servicios relacionados con la banca remota y electrónica, concentrando sus esfuerzos en los negocios bancarios con las personas jurídicas y naturales extranjeras, asociaciones económicas y empresas mixtas.

## **2.3 Instituciones financieras no bancarias.**

### **2.3.1. Casas de Cambio, S.A. (CADECA).**

Fue creada mediante Escritura de Constitución de Sociedad Anónima No. 1499, del 14 de junio de 1994, emitida por la Notaría Especial del Ministerio de Justicia de la República de Cuba.

El Banco Nacional de Cuba, en uso de las facultades que le fueron conferidas por el Artículo 6 del Decreto Ley No. 84, otorgó licencia a Casas de Cambio para efectuar sus operaciones, habiendo sido ratificada esta Licencia por el Banco Central de Cuba, ratificando el carácter de Licencia Específica mediante su Resolución No. 14 de 7 de febrero de 2005.

Entre las operaciones autorizadas a ejercer se encuentran:

- Compra de moneda libremente convertible.
- Venta de pesos cubanos convertibles.
- Adelantos de dinero efectivo contra tarjetas de crédito y de débito.
- Cambio de cheques de viajero.
- Cambio de denominaciones de pesos cubanos convertibles.
- Tramitación de depósitos para acreditar en cuentas bancarias.
- Pago de remesas familiares Western Union.
- Brindar servicio de pago por concepto de Seguridad Social.

La institución se encuentra representada en todos los municipios del país, así como en los aeropuertos y una serie de hoteles e instalaciones turísticas que así lo han requerido.

### **2.3.2. Financiera CIMEX, S.A. (FINCIMEX).**

Del Grupo CIMEX, fue constituida el 26 de enero de 1984 en la República de Panamá y creada como sociedad privada cubana mediante Escritura No. 172, de fecha 15 de mayo de 1995.

El Banco Central de Cuba otorgó Licencia Específica a Financiera CIMEX S.A. mediante su Resolución 103, de 1998, la cual fue derogada por la Resolución No. 109, de 1999 que, en sustitución, otorgó las siguientes licencias:

- Licencia Específica para realizar las operaciones de intermediación financiera:
  - Gestionar y administrar las remesas de ayuda familiar desde el extranjero.
  - Financiar operaciones de exportación.
  - Financiar operaciones a corto plazo de compras en el territorio nacional.
  - Realizar operaciones de arrendamiento financiero.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

- Realizar descuentos de efectos comerciales y gestiones de cobranza.
- Licencia de tipo A para la emisión y operación de cualquier tipo de tarjeta plástica.
- Licencia para fungir como institución adquirente de tarjetas plásticas.
- Licencia para fungir como centro de procesamiento de tarjetas plásticas.

Estas últimas instituciones no poseen licencia para operar con las nuevas formas de gestión no estatal.

### 2.4 Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios a las nuevas formas de gestión no estatal.

#### 2.4.1. Análisis cuantitativo de las cifras referidas a los productos y servicios ofertados.

Al cierre del mes de abril de 2015, existen en la provincia de Cienfuegos, según datos de la Oficina Nacional de Administración Tributaria, un total de 17 645 contribuyentes correspondientes a las nuevas formas de gestión no estatal autorizadas en el país, desglosados como sigue:

<b>Trabajadores por cuenta propia.....</b>	<b>16 701 trabajadores</b>
De ellos: Transportistas.....	2 344 trabajadores
Arrendadores.....	961trabajadores
Otras actividades.....	10 174 trabajadores
Trabajadores Contratados.....	3 222 trabajadores
<b>Cooperativas de Producción no Agropecuarias.....</b>	<b>4 cooperativas</b>
<b>Trabajadores asociados CNA.....</b>	<b>80 trabajadores</b>
<b>Otras formas de gestión no estatal.....</b>	<b>864 trabajadores</b>
De ellos: Sector artístico.....	557 trabajadores
Artistas independientes.....	307 trabajadores

De ellos 10 913 se encuentran acogidos al Régimen Simplificado de Tributación. El resto de los trabajadores tributan según el Régimen General.

Según ha podido determinarse en el transcurso de la presente investigación, los bancos comerciales de nuestra provincia solamente materializan, de los productos y servicios a ofertar a este sector, el otorgamiento de créditos bancarios y la apertura de cuentas corrientes. El comportamiento se expresa en la Tabla II. 16.

**Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

**Tabla II. 16. Productos y servicios.**

<b>Indicadores</b>	<b>UM</b>	<b>Hasta Abril de 2015</b>
<b>1.- Cantidad de TCP en la provincia</b>	UNO	17 645
<b>Total clientes potenciales del banco (TCP)</b>	UNO	14 417
<b>2.- Cuentas corrientes abiertas</b>	UNO	458
<b>Clientes con cuentas:</b>	UNO	327
<b>3.- Créditos otorgados</b>	UNO	160
<b>Importe</b>	MP	2 521,1
<b>a). - Capital de trabajo</b>	UNO	23
<b>Importe</b>	MP	254,6
<b>b).- Inversiones</b>	UNO	137
<b>Importe</b>	MP	2 266,5

**Fuente:** Elaboración propia.

**Nota:** Los trabajadores contratados no son sujetos de crédito, ni se les permite la apertura de cuentas corrientes.

De esta manera, en cifras relativas, solamente el 2% de los clientes potenciales, han abierto cuentas en nuestros bancos, así como en el supuesto de que cada uno de los sujetos de crédito haya recibido financiamiento en una única oportunidad, solamente lo ha hecho el 1%.

La cartera de préstamos a este sector asciende a 1 319,6 miles de pesos; desde la apertura de la política se han otorgado 160 préstamos por valor total de 2 521,1 miles de pesos, lo que representa un promedio de 15,7 miles de pesos por otorgamiento.

Evidentemente los productos y servicios que se ofertan tienen muy baja aceptación.

#### 2.4.2. Análisis de las causas del nivel de aceptación de las ofertas de productos y servicios.

En la investigación de las posibles causas que han estado contribuyendo al bajo nivel de aceptación que han tenido los productos y servicios ofrecidos por el banco a partir de la puesta en práctica de la Nueva Política Bancaria, fueron realizadas encuestas y entrevistas no estructuradas a trabajadores por cuenta propia, así como encuestas a trabajadores bancarios vinculados de una u otra forma a la actividad. A continuación se muestran los resultados:

##### Resultados de las encuestas practicadas a los TCP:

###### Encuesta realizada a trabajadores por cuenta propia con fecha Junio 2014 (BPA):

La encuesta abarcó un total de 127 TCP, correspondientes a 32 actividades de las autorizadas, arrojando los siguientes resultados:

- El 75% de los encuestados poseen entre 1 y 5 años ejerciendo la actividad.
- El 90% se encuentra comprendido entre los 18 y 50 años de edad.
- El 81% realiza su actividad en locales (propios o arrendados).
- El 68% conoce que tiene la posibilidad de abrir una cuenta bancaria.
- El 75% conoce que tiene la posibilidad de solicitar un financiamiento al banco. De ellos el mayor porcentaje (48%) conoció del servicio por los medios de difusión masiva, el 23% por la promoción escrita del banco y el 9% por alguna persona conocida.

Solamente 6 poseen cuenta bancaria (4%), y la utilizan para extracciones de efectivo; 4 personas, el 3%, ha solicitado crédito bancario. A todos les fue aprobado de manera total.

Al interrogar sobre las causas por las que no mantienen cuenta o solicitan crédito, plantean:

De los que no operan cuentas:

- El 78% refiere que "realiza todos sus pagos en efectivo".
- El 15% refiere que "no la necesita".

Los que no han mostrado intención en financiamientos bancarios, fundamentan:

- No necesitan crédito para el negocio .....48,8%
- Tienen otras fuentes de financiamiento..... 8,9%
- Creen que es útil, pero prefieren no endeudarse.....14,6%
- Están interesados, pero las condiciones que exige el Banco son difíciles de cumplir.....27,6%

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

Estos últimos identifican las condiciones difíciles de cumplir, las siguientes:

- No tienen garantías.....32,3%
- Intereses elevados que encarecen el préstamo.....67,6%  
(18% del total encuestado)

### Encuesta realizada a trabajadores por cuenta propia Junio 2014 BANDEC:

La encuesta abarcó un total de 90 TCP, correspondientes a 30 actividades de las autorizadas, arrojando los siguientes resultados:

- 54% conoce que puede apoyarse en el banco para respaldar su actividad.

De manera absoluta esta cifra representa 49 TCP, de los cuales 9 han solicitado crédito (18,3%), y les fue aprobado totalmente.

El resto refiere no haber solicitado créditos porque:

- No necesitan el crédito bancario para el negocio .....45,6%
- Tienen otras fuentes de financiamiento.....10,0%
- Prefieren no endeudarse.....11,1%
- Están interesados, pero las condiciones que pone el banco son difíciles de cumplir.....20,0%

Estos últimos identifican las condiciones difíciles de cumplir, las siguientes:

- No tener garantías .....22,2%
- Ser los intereses bancarios elevados.....33,3%
- Otras causas no reconocidas.....44,5%

### Resultados de las entrevistas no estructuradas:

Fueron entrevistados cuatro trabajadores por cuenta propia, en las actividades arrendador, servicios de mantenimiento y tenedor de libros.

#### TCP no. 1:

Graduado de Licenciatura en Economía, con 30 años de experiencia como economista, incluso en el extranjero, más de 10 años en el trabajo por cuenta propia, arrendador en divisas.

Solicitó un préstamo en una oportunidad, pero no tuvo la mejor experiencia. Sólo hay una oportunidad para una primera vez.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

Solicita el préstamo para remodelación del local, más de dos meses antes del inicio de la temporada turística, pero la autorización demoró y no logró terminar los trabajos en la fecha prevista. No logró la recuperación de la inversión en el plazo previsto, presentando necesidad de renegociar la deuda y quedando expuesto a comisiones adicionales por ello, además del pago de los intereses por un plazo mayor.

Considera que de esa manera el crédito pierde su función operativa.

En otras oportunidades ha necesitado financiamiento para capital de trabajo, pero prácticamente inmediato, por cuanto el crédito bancario no le es funcional. Utiliza otras fuentes alternativas de financiamiento.

### TCP no. 2:

Graduado de nivel superior (no economista), arrendador en divisas, 48 años, más de 10 años en la actividad. Es además trabajador estatal.

No ha solicitado crédito. Asegura que no le dan crédito bancario porque tiene cuenta bancaria de ahorro. Plantea que visitó el banco para investigar y le dieron esa información.

Desea invertir en ampliar su negocio, pero no se lo permiten porque vive solo y tiene dos habitaciones (dormitorios).

### TCP no. 3:

Graduado de nivel superior, 42 años, con vastos conocimientos de economía y negocios, de productos y servicios bancarios de la banca internacional. Ejerce la actividad de servicios de refrigeración desde hace algo menos de cinco años.

Posee cuentas bancarias en las dos monedas, las cuales usa para cobrar y pagar, incluso a los trabajadores contratados.

Conoce las ventajas de los productos y servicios bancarios para la actividad que ejerce y las expone con fluidez, pero describe las siguientes limitantes:

Con relación a las cuentas, las opera por cheques. No le es permitido operar la cuenta por tarjeta magnética.

Como TCP posee un límite máximo de gastos aceptado por la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT), que le es permitido deducir de los ingresos para el cálculo de los impuestos a tributar. Este límite es el 25% de los ingresos.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

Su actividad posee insumos de alto costo y toda vez que el costo por peso admitido de \$0,25, no cubre ni siquiera el costo de esos insumos, no puede permitirse gastos financieros.

De incurrir en estos, no los podría reportar como gastos, teniendo que pagar los intereses al banco y el propio importe a la ONAT por sobre los ingresos personales, lo que duplicaría el efecto del gasto de los intereses.

O sea, el gasto de intereses no es deducible para el pago de los impuestos a la ONAT. El sistema impositivo no da cobertura para gastos financieros.

De igual manera, dado lo riesgoso de su actividad, considera que un producto beneficioso y práctico puede ser el Seguro como garantía.

### TCP no. 4:

Graduado de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, con vasta experiencia en la actividad financiera empresarial y presupuestada, e incluso en actividad pedagógica en la materia. Ejerce como tenedor de libros a la actividad de gastronomía (restaurantes) y hostelería. 50 años de edad.

Refiere que efectivamente la gran mayoría de los TCP utilizan fuentes ajenas de financiamiento (excepto los de mucha antigüedad en la actividad que ya han creado sus propias fuentes), pero que no utilizan el Banco, sino otras fuentes alternativas, por las siguientes razones:

Exigencias de garantías por parte del Banco, donde la única disponible son los fiadores, que requieren disponer de las mismas condiciones que el prestatario, o de saldos de cuentas que se pignoran, siendo mucho pedir a un familiar o amigo, el correr el riesgo de perder la liquidez de sus cuentas ante una eventualidad. "De ponerte mis cuentas como garantía, te presto el dinero".

Los límites impuestos para cada uno de los niveles de autorización de los préstamos, extienden los plazos de autorización y hacen que estos pierdan la característica de ser oportunos. Dadas las condiciones de nuestro mercado la oportunidad es uno de los factores más importantes en el proceso de suministros.

Además, para estas actividades los suministros son costosos, por cuanto los importes que se prestan no cubren las necesidades, si se tiene en cuenta que el préstamo es en pesos cubanos (CUP), y los bienes a adquirir pueden ser en pesos cubanos convertibles (CUC), a una tasa de \$1.00 CUC x \$ 25.00 CUP, lo que hace alta la expresión en CUP de la transacción y por tanto la necesidad de financiamiento.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

Otro de los factores que repercute, es que se encuentra trazada igual política para todos los sujetos de crédito. El procedimiento es rígido, se aplica a todos por igual, no siendo iguales las condiciones de necesidad en importe, tiempo, riesgo, etc., para todas las actividades, tampoco las posibilidades de amortización.

En otros términos, según sus propias palabras, "no se corresponde la intención con los métodos o procedimientos".

### Encuestas y entrevistas realizadas a trabajadores bancarios vinculados de una u otra forma a la actividad.

Fue considerado el criterio de 15 trabajadores bancarios vinculados a la actividad de forma diversa, según se muestra:

- 1 Director General (Cía. Iberoamericana y Dtor. Ejecutivo República de Cuba, Banco del Alba).
- 3 Directores Provinciales (BANDEC Cienfuegos, Tunas y Santiago de Cuba).
- 2 Subdirectores Provinciales (BPA, BANDEC).
- 2 Jefes de Departamento Banca (BANDEC).
- 1 Especialista en Banca (BPA).
- 2 Especialistas Comunicación y Marketing (BANDEC y BPA).
- 4 Gestores de Negocios Bancarios (BANDEC y BPA).

Los criterios presentados definen barreras para el desempeño de las relaciones entre el sector bancario y el de TCP, según se relaciona:

### Barreras que imponen los TCP:

1. Desconocimiento de los productos y servicios de la Banca y las facilidades que estos les pueden ofrecer.
2. Baja cultura financiero- crediticia. Poca costumbre de utilizar la banca para operar negocios y finanzas personales.
3. Poca capacidad para satisfacer las exigencias bancarias tradicionales en cuanto a las garantías para recibir préstamos y al origen de los fondos a percibir en el futuro, al no existir o ser muy primario, el uso de la contabilidad profesionalmente en este sector.
4. Temor a la divulgación de las formas y resultados de su gestión.
5. Temor al fracaso del emprendimiento y poseer compromisos con los bancos.

### Barreras que impone el Sistema Bancario:

1. Sistema bancario tradicional diseñado para productos de pasivo, para el fomento del ahorro de la población, en el entorno de las personas naturales.

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

2. Sistema bancario rígido (bancos grandes para atender grandes y medianas empresas), limitado por la ausencia de instituciones o áreas especializadas en la atención de la dinámica que impone el sector no estatal de la economía.
3. Rigidez de los procedimientos, con diseños estrictos que no estimulan la innovación.
4. No se ha segmentado el mercado, ofreciéndole a todos el mismo producto, sin distinguir de acuerdo al riesgo y la moral crediticia.
5. El Sistema Bancario no tiene diseñada (por escrito), una estrategia dirigida a captar los clientes de este sector.
6. Insuficiente experiencia de los bancos en el financiamiento y tratamiento general a este tipo de clientes.
7. Insuficiente preparación del personal bancario que atiende directamente el sector.
8. Falta de gestión bancaria.
9. Filas de espera en los Bancos. Los TCP carecen de tiempo para gestiones.
10. La falta de inmediatez en la autorización de los financiamientos (la mayoría de las actividades requieren los financiamientos de manera inmediata, fundamentalmente con lo restringido de nuestro mercado).
11. Escasa utilización de los medios de difusión, así como divulgaciones con diseños que no se ajustan al nivel de interpretación de asuntos económicos que posee el sector que nos ocupa.
12. Complejidad de la información que se solicita para la tramitación.

### Barreras que impone el sistema de forma general:

1. La no aceptación de cheques e instrumentos de pago en la red de comercio proveedora de insumos y servicios (cheques, tarjetas de débito en moneda nacional, transferencias), lo que deja sin efecto una de las principales ventajas de operar cuenta corriente: tramitación de operaciones de cobros y pagos sin la utilización del dinero efectivo.
2. No existe un diseño general de medios de pago y mecanismos para su uso, para un flujo de cobros y pagos entre el sector no estatal, y entre este y otros sectores de la economía. Se diseñó el crédito y la cuenta corriente, pero no la forma de uso de los medios asociados. Implica la totalidad de los Órganos y Organismos de la Administración Central del Estado.
3. La inexistencia de un mercado mayorista donde concurra este segmento para la compra de insumos, limitando el uso de la cuenta corriente y los instrumentos de pagos.
4. El problema cambiario, donde influye también la doble moneda, la que encarece el costo bancario de las transacciones (para este sector generalmente \$ 1.00 CUC equivale a \$ 25.00 CUP).
5. El sistema impositivo del país establece un límite máximo de gastos deducible de los ingresos, a los efectos del cálculo de la base imponible para el pago de

## Capítulo II. Diagnóstico del comportamiento de los productos y servicios bancarios a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.

---

los impuestos sobre los ingresos personales, para cada uno de los 6 grupos de actividades que se regulan. No existe cobertura para incluir dentro de esos gastos, los correspondientes a gastos financieros.

6. Existencia de otras fuentes alternativas y preferenciales de financiamiento tales como familiares y amigos en el extranjero, economía subterránea, garroteros, colaboradores cubanos en el exterior con la oportunidad de operar tarjetas magnéticas con un 30% de descuento al precio de las mercancías, que sirven de intermediarios y permiten pequeñas inversiones a los emprendedores de negocios, con mayor inmediatez que la que ofrecen los bancos del Sistema.
7. Existe un nivel de concentración en actividades vinculadas al comercio, la gastronomía, el transporte y los servicios, con poco desarrollo en el sector de la producción.
8. Aún cuando la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, tiene la pretensión de incrementar esta forma de gestión, no existen estructuras especializadas en los órganos de gobierno para su atención.

De manera en la revisión bibliográfica efectuada, se describen limitantes con el acceso de las PYMES a los servicios bancarios por el exceso de garantías que el Banco exige, la falta de evidencias documentales de las operaciones de estas instituciones, el poco tiempo que poseen para visitar los bancos, la baja correspondencia entre los importes de créditos solicitados y los aprobados por los bancos, los cuales protegen la posibilidad de recuperación de estos créditos, entre otros.

Como conclusiones parciales del Capítulo puede afirmarse que los dos bancos comerciales del Sistema Bancario autorizados para la prestación de servicios a las nuevas formas de gestión no estatal, existentes en la provincia Cienfuegos, cuentan con la autorización legal para ello, poseen la actividad incluida en su objeto social, en la planificación estratégica y en sus Manuales de Procedimientos; poseen la fuerza de trabajo con capacidad intelectual formalizada, poseen representatividad en la mayoría de las áreas geográficas de la provincia e infraestructura informática y de comunicaciones para el enfrentamiento de la labor.

De la misma manera poseen capacidad financiera, los pasivos colocados o cartera de préstamos es inferior en 644,4 millones de pesos al total de pasivos, por cuanto existe disponibilidad monetaria para el apoyo financiero que requiere el sector.

No obstante, se puede observar muy baja demanda de los productos y servicios ofertados (créditos y cuentas corrientes), determinándose, a través de encuestas y entrevistas, una serie de factores objetivos y subjetivos que confluyen hacia el comportamiento.

### **CAPÍTULO III**

### **CAPÍTULO III. Propuestas para el perfeccionamiento de la política bancaria dirigida a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos.**

#### **3.1. Análisis estratégico de los productos y servicios bancarios a las NFGNE.**

En los capítulos anteriores se han fundamentado teóricamente los sistemas financieros, sistemas bancarios, los bancos, y los productos y servicios que generalmente estos ofrecen. Se ha efectuado además un diagnóstico del comportamiento en la provincia Cienfuegos, de las ofertas que la Nueva Política Bancaria ha concebido para el desarrollo de las nuevas formas de gestión no estatal, como parte del proceso de implementación de los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución.

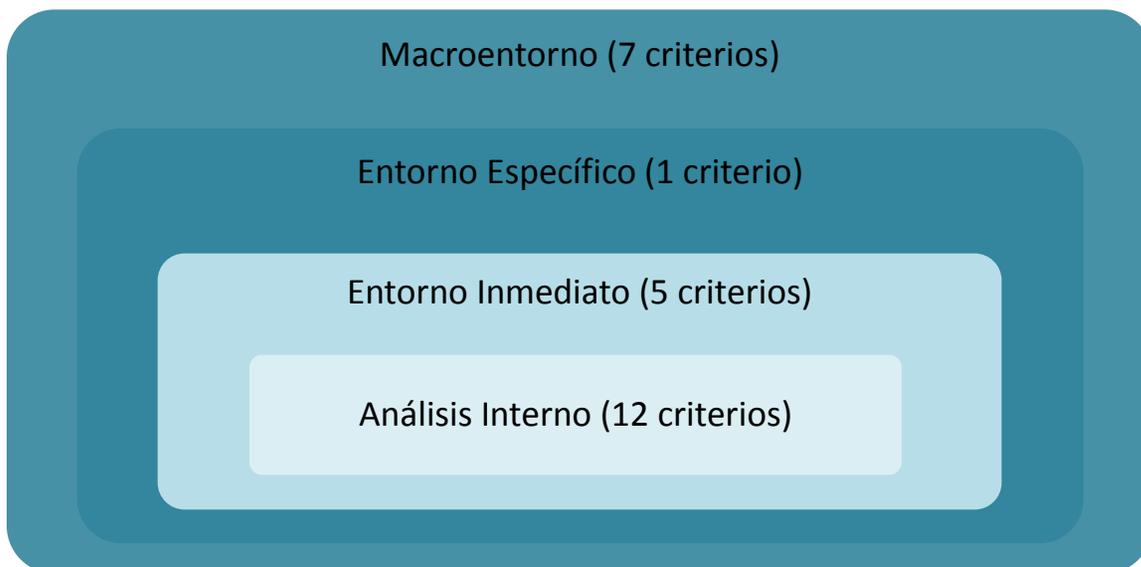
Del proceso antes referido surgen una serie de criterios que resulta preciso analizar, con el objetivo de efectuar una proyección hacia la reversión de la baja demanda que se aprecia.

En el Capítulo II se describen entonces 34 criterios, referidos a asuntos que, a consideración de posibles demandantes, oferentes y concededores de la problemática en general, constituyen limitantes para el acceso de las nuevas figuras de gestión no estatal, a los créditos y otros productos y servicios que el Sistema Bancario Nacional puede ofrecerles, con vistas a fomentar el desarrollo de su actividad.

Para el análisis estratégico de estas limitantes, se han ubicado en el espacio en el que operan los bancos, según se muestra:

- Internos del Sistema .....12 criterios
- Correspondientes al entorno inmediato.....5 criterios
- Correspondientes al entorno específico..... 1 criterio
- Correspondientes al macroentorno.....7 criterios

Como puede apreciarse, la mayor cantidad de criterios se encuentra en el funcionamiento interno del Sistema, en segundo lugar el macroentorno y en último los entornos inmediatos y específicos. En la Figura III. 1 se representa el comportamiento en el espacio.



**Figura III. 1. Análisis de los criterios para la determinación de estrategias**

A continuación se describe conceptualmente la forma de clasificación de los criterios:

### **3.1.1. Análisis interno.**

Los referidos a las debilidades del Sistema Bancario.

Desde el punto de vista del **análisis interno**, al que corresponde el 52% de los criterios vertidos, el desglose es como sigue:

#### **Dificultades con la concepción de los productos y servicios:**

- Insuficiente experiencia y preparación del personal que atiende la actividad en los bancos.
- Congestión del servicio en los bancos.
- Falta de gestión bancaria, áreas comerciales recargadas de otras tareas.
- Productos y servicios que no impactan, ni logran constituir una necesidad para los clientes.

#### **Dificultades de procedimientos:**

- Rigidez (no abiertos a la negociación ni la innovación).
- Complejidad y volumen de la información a presentar para las solicitudes.
- Falta de inmediatez en la autorización, por lo que pierde la función operativa o funcional.
- Montos insuficientes, dadas las dificultades que impone la dualidad monetaria.

#### **Dificultades con la divulgación de productos y servicios:**

- No existe una estrategia de divulgación, quedando a la iniciativa y posibilidades de los territorios que no poseen recursos ni habilidades para transmitir el mensaje como la situación lo requiere.

#### **3.1.2. Entorno inmediato.**

- Fuerzas de opinión,
- Clientes.

En el entorno inmediato se han concentrado ocho criterios, todos inherentes al TCP, que pueden agruparse como sigue:

- El sector cuentapropista desconoce los productos y servicios bancarios, las ventajas que estos pueden ofrecer, posee baja cultura financiero-crediticia y poca costumbre de utilizar la banca para operar negocios y finanzas personales.  
Por los cambios que se han producido desde el decreto de la Nueva Política Bancaria y tergiversación de la información, algunos poseen conceptos erróneos sobre financiamientos y operatividad bancaria.
- Opinan que la cuenta bancaria no les es de utilidad.
- No cuentan con las garantías que el Banco exige.
- Limitación de la capacidad de los TCP para determinar el flujo de efectivo futuro, al no existir, o ser muy primaria, el uso de la contabilidad en ese sector.
- Temor al fracaso del emprendimiento o a la intromisión en los detalles de su negocio.

### **3.1.3. Entorno específico.**

Competencia..., de acuerdo con las 5 fuerzas definidas por Porter (1979),

- Poder de negociación de los proveedores,
- Poder de negociación de los clientes,
- Amenaza de nuevos productos sustitutos,
- Amenaza de nuevos ingresos al sector,
- El sector lucha por posiciones entre los actuales competidores.

En este caso se menciona sólo una afectación:

- La existencia de fuentes alternativas de financiamiento para los TCP, tales como familiares en el extranjero, garroteros, colaboradores cubanos en el extranjero, y otros.

### **3.1.4. Macroentorno.**

- Político- legal (viabilidad),
- Económico (factibilidad),
- Social (pertinencia),
- Tecnológico (conocimientos empíricamente probados).

Al macroentorno le fueron identificadas nueve restricciones, que pueden ser resumidas como sigue:

#### **Dependientes de los sistemas establecidos a nivel de la macroeconomía:**

- La no aceptación de cheques e instrumentos de pago en la red de comercio proveedora de insumos y servicios (cheques, tarjetas de débito en moneda nacional, transferencias), lo que deja sin efecto una de las principales ventajas de operar cuenta corriente: la tramitación de operaciones de cobros y pagos sin la utilización del dinero efectivo.
- No existe un diseño general de medios de pago y mecanismos para su uso, para un flujo de cobros y pagos entre el sector no estatal, y entre este y otros sectores de la economía.  
Se diseñó el crédito y la cuenta corriente, pero no la forma de uso de los medios asociados. Implica la totalidad de los Órganos y Organismos de la Administración Central del Estado.
- El sistema impositivo del país establece un límite máximo de gastos deducible de los ingresos, a los efectos del cálculo de la base imponible para el pago de los impuestos sobre los ingresos personales.  
No existe cobertura para incluir dentro de esos gastos, los correspondientes a gastos financieros.

- Nivel de concentración en actividades vinculadas al comercio, la gastronomía, el transporte y los servicios, con poco desarrollo en el sector de la producción.
- No se permite la ampliación del fondo habitacional cuando no se corresponde con la dimensión del núcleo familiar (algunos TCP requieren ampliación para el negocio).
- Aún cuando la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, tiene la pretensión de incrementar esta forma de gestión, no existen estructuras especializadas en los Órganos de gobierno para su atención.

#### **Dependientes de restricciones de la economía nacional:**

- La inexistencia de un mercado mayorista donde concurra este segmento para la compra de insumos, limitando el uso de la cuenta corriente y los instrumentos de pago (no efectivo).
- La dualidad monetaria, la que encarece el costo bancario de las transacciones (para este sector generalmente \$ 1.00 CUC equivale a \$ 25.00 CUP).

#### **3.1.5. Conclusiones del análisis.**

De esta manera queda definido que el Sistema, desde el punto de vista de direccionar una estrategia hacia la solución del problema planteado, debe proyectarse hacia dos elementos fundamentales, el análisis interno, y el macroentorno, que son los que más afectan el objetivo a lograr.

También el entorno inmediato por estar todo relacionado con los clientes. Aunque el número de limitantes que impone, sea bajo, son definitorias.

En lo concerniente al análisis interno, los dos productos bancarios por excelencia, son la cuenta corriente y crédito el bancario. Una vez que se atraiga el cliente hacia estos servicios, quedarán fidelizados a una serie de productos y servicios complementarios que pueden ser beneficiosos para ambos.

Recuérdense las principales ventajas de estos dos productos:

La cuenta corriente: tiene como ventaja la comodidad para gestionar cobros y pagos (a través de cheques, transferencias, tarjetas magnéticas asociadas, etc., sin necesidad de portar dinero efectivo), así como la disponibilidad total del saldo, la sencillez en su contratación y los servicios relacionados como la información detallada de gastos, ingresos y saldos, además que puede ser utilizada en cajeros automáticos.

Tiene como inconveniente el costo de mantenimiento y que no tiene rentabilidad.

En cuanto al crédito bancario, a través del mismo se movilizan recursos y se les permite que lleguen a varios destinos y se utilicen para varios fines. El crédito permite a las organizaciones encaminar sus propósitos y metas a partir de una estructura de financiamiento, acorde a su nivel de operaciones. De ahí su importancia, y acá sus ventajas:

- No se desembolsa el dinero propio
- No se desembolsa de una sola vez, se restituye en pagos parciales.
- Permite realizar nuevas inversiones, hacer reposiciones, o contar con el recurso monetario para el capital de trabajo.

Es importante tener en cuenta a su vez que:

- El crédito es un resorte de la economía y como tal estimula la compra de bienes y servicios, por lo que si no son atractivas las tasas de interés y otros términos y condiciones, podría constituir un freno para las inversiones.
- El crédito fideliza clientes para el Banco, este constituye el medio de generación de ingresos y capacidad de pagos para el cliente y les viabiliza su producción, comercialización o inversiones.

Conviene significar que la más alta dirección del sistema bancario ha manifestado que no se trata solamente de otorgar recursos financieros, de lo que se trata es de otorgarlos oportunamente, a un costo razonable, prever el impacto que pueden tener en nuestra economía, controlar rigurosamente su empleo y garantizar su devolución.

### **3.2. Planteamiento y fundamentación de la matriz limitantes-posibles soluciones.**

Teniendo definidos los aspectos anteriores, procede la realización de una matriz, donde se relacionan conceptualmente las dificultades resumidas en el análisis anterior, con posibles soluciones.

<b>Posibles soluciones</b>	<b>Especialización del personal, áreas u oficinas bancarias que atiendan el sector de los TCP.</b>	<b>Diseño de productos y servicios bancarios acorde a las necesidades y condiciones de los TCP.</b>	<b>Diseño e implementación de una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.</b>	<b>Instrumentar y hacer funcionar los instrumentos de pago asociados a las cuentas.</b>	<b>Accionar en función de que el TCP se inserte en la economía del país, como parte del sistema y no opere de manera aislada</b>
<b>Limitantes resultantes del análisis estratégico:</b>					
<b>Análisis interno:</b>					
Insuficiente experiencia y preparación del personal que atiende la actividad en los bancos.	X				
Congestión del servicio en los bancos.	X				
Falta de gestión bancaria.	X		X		
Productos y servicios que no impactan, ni logran constituir una necesidad para los clientes.	X	X	X	X	
Rigidez (no abiertos a la negociación ni la innovación).	X	X			
Complejidad y volumen de la información a presentar para las solicitudes.		X			
Falta de inmediatez en la autorización, por lo que pierde la función operativa o funcional.	X	X			

<b>Posibles soluciones</b>	<b>Especialización del personal, áreas u oficinas bancarias que atiendan el sector de los TCP.</b>	<b>Diseño de productos y servicios bancarios acorde a las necesidades y condiciones de los TCP.</b>	<b>Diseño e implementación de una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.</b>	<b>Instrumentar y hacer funcionar los instrumentos de pago asociados a las cuentas.</b>	<b>Accionar en función de que el TCP se inserte en la economía del país, como parte del sistema y no opere de manera aislada</b>
<b>Limitantes resultantes del análisis estratégico:</b>					
Montos insuficientes, dadas las dificultades que impone la dualidad monetaria		X			
No existe una política dentro del Banco, dirigida a captar los clientes del sector			X		
No existe una estrategia de divulgación, quedando a la iniciativa y posibilidades de los territorios que no poseen recursos ni habilidades para transmitir el mensaje como la situación lo requiere.			X		
<b>Entorno inmediato:</b>					
El sector cuentapropista desconoce los productos y servicios bancarios, y sus ventajas.	X		X	X	

<b>Posibles soluciones</b>	<b>Especialización del personal, áreas u oficinas bancarias que atiendan el sector de los TCP.</b>	<b>Diseño de productos y servicios bancarios acorde a las necesidades y condiciones de los TCP.</b>	<b>Diseño e implementación de una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.</b>	<b>Instrumentar y hacer funcionar los instrumentos de pago asociados a las cuentas.</b>	<b>Accionar en función de que el TCP se inserte en la economía del país, como parte del sistema y no opere de manera aislada</b>
<b>Limitantes resultantes del análisis estratégico:</b>					
Opinión de que la cuenta bancaria no es de utilidad.				X	
No cuentan con las garantías que el Banco exige.		X			
Limitación de la capacidad de los TCP para determinar el flujo de efectivo futuro, al no existir, o ser muy primaria, el uso de la contabilidad en ese sector.	X	X			X
Temor al fracaso del emprendimiento o a la intromisión en los detalles de su negocio.		X			
<b>Entorno específico:</b>					
La existencia de fuentes alternativas de financiamiento para los TCP.	X	X	X	X	

Posibles soluciones	Especialización del personal, áreas u oficinas bancarias que atiendan el sector de los TCP.	Diseño de productos y servicios bancarios acorde a las necesidades y condiciones de los TCP.	Diseño e implementación de una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.	Instrumentar y hacer funcionar los instrumentos de pago asociados a las cuentas.	Accionar en función de que el TCP se inserte en la economía del país, como parte del sistema y no opere de manera aislada
Limitantes resultantes del análisis estratégico:					
<b>Macroentorno:</b>					
La no aceptación de cheques e instrumentos de pago en la red de comercio proveedora de insumos y servicios.		X		X	
No existe un diseño general de medios de pago y mecanismos para su uso, para un flujo de cobros y pagos donde intervengan los TCP.		X		X	
El sistema impositivo del país, no ofrece cobertura para incluir los gastos financieros, dentro de los gastos deducibles al calcular la base imponible.					X

<b>Posibles soluciones</b>	<b>Especialización del personal, áreas u oficinas bancarias que atiendan el sector de los TCP.</b>	<b>Diseño de productos y servicios bancarios acorde a las necesidades y condiciones de los TCP.</b>	<b>Diseño e implementación de una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.</b>	<b>Instrumentar y hacer funcionar los instrumentos de pago asociados a las cuentas.</b>	<b>Accionar en función de que el TCP se inserte en la economía del país, como parte del sistema y no opere de manera aislada</b>
<b>Limitantes resultantes del análisis estratégico:</b>					
Nivel de concentración en actividades vinculadas al comercio, la gastronomía, el transporte y los servicios, con poco desarrollo en el sector de la producción.					<b>X</b>
No se permite la ampliación del fondo habitacional.					<b>X</b>
No existen estructuras especializadas en los Órganos de Gobierno para la atención a las NFGNE .					<b>X</b>

Las dependientes de las dificultades de la economía nacional, tales como la inexistencia de un mercado mayorista y la dualidad monetaria, se consideran restricciones del entorno.

Como puede ser apreciado, proceden acciones tanto dentro del Sistema Bancario, como en intencionar la modificación de algunas normas establecidas en el país, y que limitan el acceso de las nuevas figuras de gestión no estatal, a los productos y servicios bancarios y por consiguiente a su financiamiento y posibilidades de crecimiento.

**Desde el punto de vista interno**, primeramente se hace referencia a:

Dificultades en "las cuatro P del Marketing", dígase Producto, Precio, Promoción y Distribución (Place), señalándose una serie de posibles soluciones las que se fundamentan a continuación.

**Dificultades del producto y el precio:**

**Posible solución: Diseño de productos y servicios bancarios acorde a las necesidades y condiciones de los TCP.**

El Decreto Ley no. 289 de 2011, fija la base legal para el otorgamiento de créditos a personas naturales y otros servicios bancarios, quedando sujetos a las siguientes regulaciones:

Las instituciones financieras para conceder los créditos realizan un análisis de riesgo, teniendo en cuenta el monto del financiamiento solicitado, las posibles fuentes de amortización, la capacidad de pago del solicitante, las garantías propuestas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones, la existencia y situación del pago de otras deudas y obligaciones contraídas el objeto del crédito, la actividad económica del solicitante, el mérito de la operación, la factibilidad del negocio y otros aspectos que se requieran para asegurar la recuperación del monto prestado.

Establece que como garantías pueden utilizarse las que se utilizan en la práctica bancaria, tales como fiadores solidarios, cuentas bancarias, hipotecas (notariadas), avales, 1/3 (un tercio) de las prestaciones y el salario, entre otras establecidas en la legislación vigente.

Formaliza legalmente que las personas naturales pueden utilizar, además del dinero en efectivo, los instrumentos de pago tales como transferencia bancaria, cheque, orden de cobro, tarjeta débito o crédito, carta de crédito local, emitida y avisada por bancos cubanos, letra de cambio, pagaré; y otros que se utilicen en la práctica bancaria.

O sea, legalmente existe la posibilidad de utilizar toda una gama de productos y servicios bancarios por el sector que nos ocupa. De esta manera, cada uno de los bancos, pone en práctica la legislación, dotando de características específicas,

cada uno de los productos, según se detalla en el Capítulo I, enfocados fundamentalmente hacia el objetivo recuperación del monto prestado.

Debe recordarse que hasta la fecha la demanda de productos y servicios ha sido ínfima, se ha concentrado en 2,5 millones de pesos en préstamos, con 160 otorgamientos, y 458 cuentas bancarias, concentradas en 327 clientes (computados ambos bancos comerciales). Han transcurrido más de 40 meses desde la promulgación del Decreto.

Según los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas, así como el resto de los métodos de recolección de información utilizados, se aprecian dificultades con el diseño de los productos y servicios, lo que no los hace atractivos para el posible demandante.

Las referidas dificultades se refieren a:

### **Financiamientos:**

#### **Solicitud:**

Según se describió en el Capítulo I, el solicitante deberá presentar:

- c) Documento oficial que autorice a la persona natural para ejercer el trabajo por cuenta propia, emitido por las autoridades competentes.
- d) Certificado de la Inscripción en el Registro de Contribuyente (RC-01).
- e) Último comprobante del pago de los impuestos, de acuerdo a la actividad.

Documentos que de una u otra manera demuestran la misma condición. Además, en el caso específico de BANDEC, documentos difíciles de adquirir, o de complejidad, si se tiene en cuenta el sector de que se trata, como son:

- j) Documento expedido por la ONAT del municipio donde está inscripto el TCP-OFGNE, certificando el nivel de ingresos anuales declarados por el contribuyente (los acogidos al Régimen General están obligados a declarar sus niveles de ingresos anuales).  
La ONAT emitirá un certificado de ingresos anuales, dirigido a la sucursal bancaria donde se hagan constar los ingresos declarados.  
Si el contribuyente no ha declarado, se indicará que deberán presentar la Declaración Jurada.
- k) Estados Financieros (si presenta ingresos brutos de más de \$100 000.00 CUP o su equivalente en CUC a la tasa oficial vigente).
- l) Flujo de Efectivo real en moneda nacional firmados, con la información de al menos 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud, y proyectado hasta la fecha del último plazo de vencimiento previsto.

En el mismo se deben considerar los estimados de ingresos, gastos y beneficios a recibir por el período de duración del préstamo.

En caso de financiamiento para inversiones se debe demostrar a través del mismo el rendimiento de la inversión, y el flujo proyectado se presentará en plazos trimestrales.

### **Garantías:**

El 30% de los encuestados que se mostraron interesados, manifestaron que no acceden al crédito por falta de garantías.

Los procedimientos de cada uno de los Bancos establecen:

BANDEC: Hasta 20,0 miles de pesos sólo la cesión de ingresos futuros (genérico)

Superior a 20,0 miles de pesos, deben cubrir no menos del 50% del monto.

BPA: Hasta 25,0 miles de pesos, deben cubrir el 60% del monto.

En este último caso se podrá aceptar la cesión de los ingresos futuros del negocio, como única garantía, o de conjunto con otras de las establecidas en la legislación vigente; en aquellos casos donde el análisis de riesgos lo permita.

O sea, en el primer caso sólo se otorgan créditos con garantías personales con un límite máximo de 20,0 miles de pesos, en el segundo caso el procedimiento es más flexible.

Para las CNA se aceptarán también las que ofrece el Fondo de Garantía que opera la Compañía Fiduciaria.

En la práctica ambos bancos exigen la presentación de garantías reales para los otorgamientos, fundamentalmente pignoración de saldos de cuentas de ahorro y fiadores solidarios.

No utilizan el préstamo genérico o quirografario, por temor al riesgo.

### **Otorgamiento:**

Los plazos que se toma el Banco para los análisis de riesgos correspondientes (hasta 20 días), son considerados excesivos por los TCP. En las condiciones actuales de la economía nacional, caracterizada por la escasez de abastecimientos, el préstamo debe ser más inmediato u oportuno, debe ser concebido para fluir de mejor manera. De otra, pierde la operatividad.

Igualmente, dada la influencia de la tasa de cambio bajo la que operan las personas naturales (tasa de cambio de CADECA, donde \$ 1.00 CUC es cotizado a \$ 25.00 CUP), los importes que se autorizan por cada nivel de decisión, son bajos, no cubren las necesidades reales de capital requeridas por los posibles prestatarios.

### **Intereses:**

El 57%, 29 de 53 TCP que se mostraron interesados, plantearon que los intereses eran elevados. Los trabajadores entrevistados individualmente plantearon que los intereses eran adecuados, sobre todo si se tiene en cuenta que otras fuentes de financiamiento no formales, que son utilizadas, son más costosas. Las tasas vigentes se encuentran entre un 2,5 y un 5,5 % anual para el corto plazo.

En este caso el interés pasivo (recibido por los préstamos otorgados) debe ser superior al interés pasivo (pagado por el ahorro captado), para garantizar el ingreso del Banco.

No obstante, pueden ser pactados intereses preferenciales para algunos préstamos de interés social.

Como puede apreciarse, el préstamo que se oferta hoy a las nuevas formas de gestión no estatal, por las entidades del Sistema Bancario Nacional facultadas para ello, no constituye un producto atractivo, toda vez que se presenta rígido: documentación compleja y difícil de adquirir, garantías reales inexistentes, falta de inmediatez y bajos montos, sin que se tenga en cuenta el historial crediticio del prestatario, la actividad que realiza, su capacidad de demostrar la posibilidad de éxito del emprendimiento, y con ello de la recuperación del préstamo, entre otras.

No se trata de, como en tiempos anteriores, exigir la presentación de documentación que ampare la posibilidad de recuperación del préstamo y minimice el riesgo de incobros, sino de invertir, con el menor riesgo posible, en actividades cuyo mérito así lo acredite.

### **Cuentas:**

La cuenta bancaria constituye el producto más demandado de la banca, el primer paso para la introducción de los servicios bancarios en la psiquis del cliente.

Una vez realizada la apertura de una cuenta, se establece la relación banco-cliente para cualquier otra transacción posible. La cuenta bancaria constituye el primer producto en la fidelización del cliente.

En la medida que los productos y servicios asociados sean capaces de satisfacer necesidades del cliente, dígame facilite operaciones de cobros y pagos, ofrezca

seguridad en las transacciones, evite la circulación del dinero en efectivo; y estos beneficios sean apreciados por los clientes, mayor será la afluencia de los mismos a dicha modalidad. Es una de las principales fuentes de captación de pasivos por los bancos.

Al cierre del mes de Abril de 2015, existían en los bancos de la provincia 458 cuentas bancarias de TCP, pertenecientes a 327 diferentes clientes (algunos poseen cuentas en dos monedas, CUC y CUP).

Recuérdese que el Decreto Ley 289 establece en su Artículo 18 que las personas naturales autorizadas a ejercer el trabajo por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal, que obtengan ingresos brutos anuales iguales o superiores a cincuenta mil pesos cubanos, o su equivalente en pesos convertibles según la tasa de cambio vigente para compra de pesos convertibles por la población, están obligadas a operar una cuenta corriente en las instituciones bancarias, sin embargo, aún cuando la cantidad de contribuyentes que superan este importe, asciende a 514, según datos de la ONAT en la provincia, puede apreciarse que no todos han abierto cuentas.

Como pudo apreciarse en el Capítulo anterior, la cuenta corriente que hoy oferta el banco también carece de atractivo, por cuanto, al no existir un diseño de los instrumentos asociados a la misma, y no ser posible su utilización en la red de comercio, esta pierde su funcionalidad. Prácticamente inmovilizaría los recursos del cliente.

#### **Otros productos o servicios autorizados por el Decreto Ley 289:**

De los definidos en el Artículo 19, tales como:

- a) transferencia bancaria;
- b) cheque;
- c) orden de cobro;
- d) tarjeta débito o crédito;
- e) carta de crédito local, emitida y avisada por bancos cubanos;
- f) letra de cambio;
- g) pagaré; y
- h) otros que se utilicen en la práctica bancaria.

La transferencia, el cheque y la orden de cobro se encuentran limitados por la no aceptación en la red de comercio. Lo mismo la letra de cambio, el pagaré y la carta de crédito local, por no existir comercio mayorista para el sector.

Las tarjetas débito asociadas a las cuentas no funcionan por medidas de control interno del Banco, y en el caso de CUP por no existir equipamiento en el comercio para su aceptación.

La utilización de las tarjetas de crédito no ha sido diseñada.

Lo anteriormente descrito indica que los productos y servicios que el Banco ofrece, deben ser reconsiderados, de forma tal que ofrezcan cobertura a las necesidades de los clientes.

Igual debe establecerse un sistema de reaprovisionamiento de información referida a las características de los productos y servicios, de manera que se vayan adaptando a las necesidades en el transcurso del tiempo.

Con vistas a profundizar en otros productos y servicios de la banca, que pudieran ser incorporados a la oferta que se realiza hoy a las nuevas formas de gestión no estatal, fue utilizado un método de consulta a expertos, el Método Delphi. Es mostrado en el epígrafe 3.3.

#### **Dificultades de promoción:**

**Posible solución: Diseño e implementación de una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.**

En el transcurso de la investigación, y como resultado de las encuestas realizadas a los clientes, se pudo conocer que:

- Sólo el 68% de los encuestados conoce que tiene la posibilidad de abrir una cuenta bancaria.
- Sólo el 75% conoce que tiene la posibilidad de solicitar un financiamiento al banco.

Dentro de estos, algunos con criterios erróneos sobre las condiciones para el otorgamiento, el precio, las garantías, y otras particularidades.

Como resultado de las entrevistas individuales, se conoció además que, por parte de los posibles sujetos de crédito, existe un desconocimiento de los productos y servicios de la Banca y las facilidades que estos les pueden ofrecer, baja cultura financiero- crediticia, poca costumbre de utilizar la banca para operar negocios y finanzas personales, mientras que por parte de los Bancos, insuficiente experiencia en el financiamiento y tratamiento general a este tipo de clientes, falta de gestión bancaria, escasa utilización de los medios de difusión, así como divulgaciones con diseños que no se ajustan al nivel de interpretación de asuntos económicos que posee el sector que nos ocupa.

De manera general, además del factor cultural o tradicional, no se ha logrado realizar un trabajo debidamente orientado, dirigido a la preparación de este nuevo sector en materia económica, así como a la captación del mismo hacia los servicios que los bancos le pueden ofrecer.

Cada una de las Direcciones Provinciales ha lanzado sus promociones al mercado, sin embargo, estas no han mostrado el impacto esperado. Algunas muestran un exceso de información técnica, posiblemente incomprensibles para el sector que recién se inicia en actividades económicas.

Jack Trout (Trout, 2004), asegura: ... "en primer lugar, la capacidad cerebral es limitada, ya que al igual que la memoria de un ordenador, en la mente humana existen franjas en las que encajan los fragmentos de información que decide retener....Además, la mente rechaza los datos que no es capaz de computar y acepta solamente la información que encaja con su estado de ánimo en ese momento...

En segundo lugar, debemos tener en cuenta que los cerebros aborrecen la confusión. El exceso de información hace que la gente se aburra y deje de prestar atención; por ello, cuanto más sencillo sea el mensaje, mejor."

Los mensajes deben ser sencillos, orientados a la posibilidad del servicio y características generales, sin detalles técnicos. Los detalles deberán ser negociados y explicados personalmente.

Respecto a la captación de este sector como posible cliente del Banco, las acciones se efectúan espontáneamente por cada provincia, sin que exista una estrategia definida por los niveles superiores, con seguimiento sistemático, tal y como exige la dinámica actual. La elaboración de la estrategia propuesta puede contribuir a darle una mejor proyección y seguimiento al asunto tratado.

#### **Dificultades de distribución:**

**Posible solución: Especialización del personal, áreas u oficinas bancarias que atiendan el sector de los TCP.**

La banca del siglo XXI se plantea un nuevo reto: la atención personal al cliente. Dada la automatización de los procesos y sistemas, cada vez el cliente necesita menos visitar la banca para las gestiones operativas, solamente requiere esta visita a los efectos de recibir asesoramiento y orientación, así como para negociar algún producto o servicio que requiera.

Hasta la actualidad se juzgaba la calidad de los servicios bancarios, por la gestión de documentos, tramitación de información, ofertas comerciales, filas de

espera,....., en la actualidad la calidad de la gestión de los bancos tiende a medirse por la máxima calidad de atención personal al cliente, "aquel que sepa resolver una incidencia con estilo y diligencia, los que sepan asesorar al cliente y transmitirles confianza, los que gestionen eficazmente las escasas oportunidades para el contacto directo con el cliente, serán los triunfadores..."

Dada la estructura actual de los bancos, donde la banca comercial se encuentra diversificada, atendiendo la totalidad de los sectores de la economía, la banca personal, y una extensa gama de diferentes servicios (algunos incluso de carácter no bancario), se hace muy difícil la atención del sector que nos ocupa, agravado por realidades tales como que el trabajo por cuenta propia recién ha sido autorizado a recibir servicios bancarios, y los trabajadores por cuenta propia, tal y como se ha mencionado, no poseen cultura financiero crediticia, desconocen las facilidades de las ofertas, realizan actividades de carácter heterogéneo y carecen de tiempo para visitar los bancos, donde generalmente existen filas de espera.

Paralelamente, los trabajadores del área comercial, que son los que en definitiva ofrecen la atención, no poseen experiencia en el trato con este sector, ni las mejores condiciones para dominar las especificidades del mismo, agravado por el cúmulo de otras tareas no relacionadas con esta, que deben asumir.

A nivel internacional se viene planteando que "el futuro de la banca está en las personas, en personas capaces de ganarse un cliente desde el día que abre la cuenta, personas capaces de realizar cualquier diligencia, con tal encanto, que logren cautivar al cliente.

Personas capaces de asesorar sobre cómo plantear un crédito acorde a las posibilidades reales de la economía del cliente, de ayudar a la gente a hacer realidad sus sueños con préstamos llevaderos, de cuidar de su dinero y sus inversiones, siendo capaces de hacer comprender las ventajas e inconvenientes de cada opción, siendo los que verdaderamente entiendan sobre productos financieros, cada vez más variados y complejos para el cliente".

Como se ha planteado en el transcurso de la investigación, la banca revolucionaria cubana se enfrenta al reto de prestar, por primera vez en su historia, los servicios necesarios a este incipiente sector de la producción y los servicios, lo cual resulta una compleja tarea, que requerirá de esfuerzos nunca antes concebidos, por cuanto los clientes tradicionales del Banco, en lo que a operaciones activas se refiere, fueron clientes del sector empresarial estatal fundamentalmente, protegidos por Organismos de la Administración Central del Estado, que de una u otra forma respondían finalmente por sus obligaciones. Corresponde ahora enfrentarse a un sector que responde personalmente por ellas.

Dada la complejidad del tipo de relaciones que sugiere el nuevo emprendimiento, se precisa reordenar estructural y funcionalmente la Banca, de manera que pueda responder mejor a las exigencias descritas, con capacidad para asesorar, negociar e innovar acerca de los productos y servicios, así como retroalimentar el sistema acerca de sus fortalezas, debilidades, amenazas, y oportunidades, para su continuo perfeccionamiento.

Igualmente existirían mejores condiciones para segmentar el mercado de acuerdo a las características y volumen de cada actividad, con posibilidades de proyectarse mejor hacia el mismo.

La especialización del personal y las áreas que atienden el sector facilitaría a su vez su capacitación y desarrollo, con posibilidades para ofrecerles entrenamientos en materia de atención a este tipo de clientes, riego crediticio en financiaciones familiares y a pequeñas y medianas empresas, administración del riesgo en la banca, entre otros.

Resumidamente: en las condiciones actuales de la economía nacional, condicionada por barreras culturales y reales, la especialización del servicio bancario a la actividad por cuenta propia, puede resolver el problema de acceso al conocimiento al que se enfrenta.

Se pudo constatar, en la revisión del estado de fuentes secundarias y terciarias, que países como Venezuela, Uruguay, Vietnam, y otros de cualquier hemisferio, han tomado medidas similares con el sector que nos ocupa (en su caso micro-PYMES, PYMES y/o negocios familiares), dada la complejidad de este sector. Se han creado empresas, incluso sistemas de microfinanzas para atender las necesidades financieras de familias y emprendedores.

**Desde el punto de vista del entorno**, otros factores no inherentes solamente al Sistema Bancario, sino que involucra a otros decisores, atentan contra la utilización de los productos y servicios bancarios.

### **Dificultades del Sistema de Cobros y Pagos.**

#### **Posible solución: Instrumentar y hacer funcionar los instrumentos de pago asociados a las cuentas.**

Tal y como se ha mencionado, los instrumentos de pago tales como cheques, órdenes de cobro, transferencias, se encuentran incluidos en la legislación, sin embargo, no se ha instrumentado su utilización para el flujo de cobros y pagos entre las figuras del sector de gestión no estatal, y los pagos que debe efectuar el mismo a otros sectores de la economía.

La Resolución 101/2011 del Banco Central de Cuba, Normas Bancarias para los Cobros y Pagos, establece el uso de los referidos instrumentos para el pago entre entidades estatales y de las entidades estatales a los trabajadores autorizados a ejercer el trabajo por cuenta propia, no así de los trabajadores por cuenta propia a entidades estatales, ni a otros trabajadores por cuenta propia.

Ciertamente no existe un mercado mayorista para el aprovisionamiento de los insumos que demanda la garantía de la actividad de los TCP, pero existen relaciones con algunos de sus proveedores de mercancías y servicios, que por su carácter continuado, pueden ser estables y a su vez pagaderos a través de la vía del dinero no efectivo.

Debe efectuarse el diseño general de medios de pago y los mecanismos para su uso, de manera que la cuenta bancaria constituya un instrumento para facilitar la gestión económico-financiera del sector cuentapropista.

Procede además, y corresponde, involucrar otros Organismos de la Administración Central del Estado, por cuanto debe existir la posibilidad de aceptación en toda la red de comercio y servicios.

#### **Dificultades de otras políticas y normas vigentes en el país:**

#### **Propuesta de solución: Accionar en función de que el trabajo por cuenta propia se inserte en la economía del país, como parte del sistema y no opere de manera aislada.**

Si consideramos el grupo de entidades que funcionan bajo una u otra forma de gestión en el país, en una u otra actividad, como el Sistema que permitirá la conducción de la sociedad, hacia la Sociedad Socialista, se deduce que las mismas deben accionar con otros elementos como el sistema impositivo, el cumplimiento de normas de contabilidad generalmente aceptadas, la función de control que debe ejercer el Gobierno sobre las actividades, (dirigiendo los esfuerzos hacia donde se considere provechoso para la sociedad), la legislación

en cualquier materia, el sistema de finanzas, y otros de diversa índole, interactuando entre ellos como un sistema.

O sea, las nuevas formas de gestión no estatal forman parte del Sistema, compuesto a su vez por Subsistemas como el legal, el impositivo, el financiero, el contable, el crediticio y cualquier otro que por su actividad requiera relacionarse; debe, por sobre todas las cosas, interactuar de manera sinérgica entre los mismos, para el logro de los objetivos propuestos.

Si se pretende fomentar el desarrollo de las nuevas formas de gestión no estatal, de acuerdo con los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución, aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se requiere del apoyo de los demás Subsistemas que componen el Sistema.

Se han descrito finalmente por las fuentes directas con las que se conformó la investigación, limitantes referidas al Sistema Impositivo, Sistema de Gobierno, de aplicación del Sistema Contable o de registro de los hechos económicos, incluso de planeación, que pueden ser estudiadas por los niveles superiores de dirección o decisión en el país, teniendo en cuenta que servirían de apoyo al desempeño de los emprendedores.

Como propuestas concretas:

- Permitir la deducción de los gastos financieros a los efectos de determinar la base imponible para el pago de los impuestos por los trabajadores por cuenta propia.
- Fomentar la utilización de la figura del Tenedor de Libros, como forma de gestión no estatal.
- Crear estructuras de Gobierno que se encarguen de la atención a las NFGNE, retroalimentando el Sistema para la toma de decisiones en consecuencia.

El Banco Central de Cuba, como Banco Central del Estado, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley no. 172, de fecha 28 de mayo de 1997, tal y como se describió en el Capítulo I, tiene entre otras funciones la de contribuir al equilibrio macroeconómico y al desarrollo ordenado de la economía, proponer e implementar una política monetaria que permita alcanzar los objetivos económicos que el país se plantea y asegurar el normal funcionamiento de los pagos internos y externos, por cuanto se encuentra en disposición de realizar las propuestas efectuadas en el diagnóstico de los factores externos realizado.

De manera general, la oferta de productos y servicios por las instituciones bancarias a sus clientes, debe fundamentarse en el estudio y satisfacción de sus necesidades financieras.(Francisco Borrás Atiénzar, 1995).

¿Qué producto ofrecer? ¿Cómo diseñar sus atributos? ¿A qué precio venderlo? ¿Cómo darlo a conocer y hacerlo atractivo? ¿Cómo distribuirlo y ponerlo al alcance de los posibles consumidores? ¿A qué segmentos dirigir los esfuerzos?(Francisco Borrás Atiénzar, 1995).

El Sistema Bancario Nacional precisa la obtención e interpretación de la información necesaria para identificar oportunidades y amenazas y establecer planes, estrategias y líneas de acción.

### **3.3. Valoración de nuevos productos o servicios para la ampliación y diversificación de la oferta.**

Hasta la etapa actual de la investigación se han determinado las causas que han estado influyendo en el comportamiento del acceso de las nuevas formas de gestión no estatal, a los productos y servicios bancarios que se han puesto a su disposición (préstamos bancarios y cuentas corrientes).

Igualmente, por medio del estudio de la bibliografía correspondiente, así como la interacción con las fuentes primarias utilizadas, se pudo conocer que existe una serie de productos y servicios que aún estando legislados, no han sido instrumentados, por cuanto no se ofertan.

Al poseer solamente bases subjetivas, se hace necesario la aplicación de métodos que estén estructurados a partir de la aceptación de la intuición como una comprensión sinóptica de la realidad, basadas en la experiencia y conocimientos de un grupo de personas consideradas autoridades en la materia a tratar, decidiéndose utilizar para la determinación y evaluación de su procedencia, el método conocido como Métodos de Consultas a Expertos Delphi.

Primeramente fue calculado el número de expertos a utilizar, según se muestra en el Anexo B, resultando necesarios 13 expertos, los que fueron seleccionados según se relaciona en la Tabla III. 1.

**Tabla III. 1. Relación de expertos seleccionados.**

Expertos	Nivel de escolaridad	Especialidad que ejerce	Años de experiencia	
			En la Especialidad que ejerce	En el Sistema Bancario Nacional
1	Superior	Presidente Banco	15	35
2	Superior	Subdtor. Prov. BANDEC Provincia Cienfuegos	15	29
3	Superior	Dtora. Prov. BANDEC Provincia Cienfuegos	11	38
4	Msc. Admón.	Dtora. Prov. BANDEC Provincia Stgo. de Cuba	10	32
5	Msc. Admón.	J Dpto. Banca Personal BANDEC	8	25
6	Superior	Gestor de Negocios BANDEC	13	13
7	Superior	Gestor de Negocios BPA	33	33
8	Msc. Admón.	Dir. Prov. BANDEC Provincia Las Tunas	17	32
9	Superior	Esp. Comunicación y Marketing BPA	9	15
10	Msc. Finanzas	Subdtor. Provincial BPA	13	19
11	Superior	J Dpto. Banca Empresa BANDEC	32	32
12	Msc. Des. Local	Especialista Banca de Negocios BPA	5	26
13	Superior	Gestor de Negocios BANDEC	9	33

Todos de nivel superior, con un rango de permanencia en el Sistema Bancario entre 15 y 38 años, (promedio 28 años), 12 de estos expertos con un coeficiente de competencias alto al realizar el cálculo correspondiente y uno con un coeficiente de competencias medio, como se muestra en el Anexo C.

Fue efectuada una primera ronda donde surgieron 13 productos en total, de los cuales 5 no alcanzaron el 20% de opinión de los expertos (no se encontraban presentes en el 80% de las encuestas realizadas en la primera ronda).

Se realizó una ronda adicional y se determinó que procedía, pues todos los expertos consultados coincidieron en la validez de las propuestas.

Los productos sometidos a consideración fueron los siguientes:

- Seguro como garantía
- Servicio Banca Remota
- Fideicomiso
- Asesoramiento financiero
- Instrumentación de medios de pago
- Tarjetas de débito asociadas a cuentas corrientes
- Domiciliación de nóminas
- Tarjetas de crédito sobre líneas de crédito autorizadas
- Crédito o microcrédito revolvente
- Factoraje
- Créditos para fondos exportables en moneda nacional y en divisas
- Financiamientos para desarrollo local bonificados
- Préstamo hipotecario notariado

Se sometieron a consideración de los expertos en una tercera ronda, los 13 productos o servicios propuestos, con una evaluación desde inadecuado, poco adecuado, adecuado, bastante adecuado y muy adecuado.

Procesados los datos por el sistema automatizado, resultaron, según opinión de los expertos, como sigue:

Productos calificados por los expertos como "Bastante adecuados":

- Factoraje.
- Préstamo hipotecario notariado.

El factoraje, 3 veces poco adecuado según la tabla de frecuencias, por no estarse utilizando documentos que otorgan derechos de cobro en el sector.

En los casos que marcaron bajo nivel de adecuación al préstamo hipotecario notariado (cuatro veces según la tabla de frecuencias), lo hicieron bajo el precepto de la legalidad bajo las condiciones del sistema social imperante en el país, donde sólo se permite el embargo de las casas de descanso y veraneo, y no de las que funcionan como viviendas.

Productos evaluados como "muy adecuados" por los expertos:

- Seguro como garantía.
- Servicio de Banca Remota.
- Fideicomiso.
- Asesoramiento Financiero.
- Instrumentación de los medios de pago tradicionales.
- Tarjetas de débito asociadas a las cuentas corrientes.
- Tarjetas de créditos sobre líneas de crédito autorizadas.
- Domiciliación de nóminas.
- Crédito o microcrédito revolvente.
- Financiamientos bonificados (actividades que favorezcan el desarrollo local).

Obsérvese el Anexo D.

El coeficiente de Kendall, para la comprobación de la concordancia de los expertos en el nivel de aceptación de las propuestas, resultó superior a 0,51, por cuanto puede considerarse como válida la propuesta de implementación. Ver Anexo E.

Todos estos productos y servicios aprobados se encuentran incluidos en la legislación vigente, por cuanto está autorizada su ejecución en el Decreto Ley que pone en vigor la Política. Sólo resta ser implementados.

### **3.4. Valoración del posible impacto de la propuesta.**

Ernesto Medina Villaveirán, Ministro Presidente del Banco Central de Cuba, en la clausura de la Asamblea de Balance del Sistema Bancario Nacional correspondiente al año 2014, planteó: "Los créditos a los trabajadores por cuenta propia ascendieron a 31 millones 166 mil pesos en el país, lo que representa un incremento de 28 millones 305 mil pesos en comparación con el 2013, y tal y como se pudo apreciar en las intervenciones, se continúa trabajando con este sector para ampliar su nivel de bancarización". Más adelante demandó la proyección de los principales dirigentes de la Banca cubana, presentes en la actividad, hacia el proceso de bancarización del sector, ¿cómo atraer esos clientes? ¿qué otros servicios les podemos ofrecer?..., según sus propias palabras.

La provincia Cienfuegos representa el 8% de la cifra mencionada, estando comprometidos con la labor a que el Ministro exhortó en la Asamblea.

La investigación ha identificado una serie de limitantes que han estado afectando el acceso de estas figuras al financiamiento y los servicios complementarios, y ha realizado propuestas en función de su erradicación.

Las propuestas se han efectuado en virtud de elevar la eficacia en la gestión del Sistema Bancario, la cual, como se mencionó en capítulos anteriores, estará determinada por los siguientes factores:

- Diversidad, amplitud, profundidad.
- Flexibilidad.
- Transparencia.
- Accesibilidad.

La aplicación de la propuesta debe poseer impactos desde los siguientes puntos de vista:

#### **Impacto social y político.**

Una vez aplicada la investigación deben hacerse más flexibles los procesos de financiamiento de sectores de la producción y servicios que el país tiene interés en fomentar, y que se encuentran descritos en los Lineamientos de la Política Económica y Social de la Revolución, relacionados con la política monetaria, social, industrial, energética, para el turismo, para el transporte, para las construcciones, viviendas y recursos hidráulicos, y para el comercio.

Teniendo en cuenta el proceso de reproducción ampliada, el acceso al financiamiento constituye la forma de generar mayor producción, en una cadena Dinero- Mercancía- Dinero Incrementado sucesiva, con repercusión en el nivel y calidad de vida de los emprendedores, empleados y sus familias, así como de los que de una u otra forma se desenvuelven en el entorno.

El trabajo por cuenta propia es además una nueva fuente alternativa de empleo.

En la medida en que estas formas de gestión tengan éxito en su desempeño, el Estado se liberará de una serie de actividades que hoy tiene a su cargo y que pueden ser garantizadas por la micro, pequeña y mediana empresa.

### Impacto económico:

La utilización de los servicios bancarios por nuevos clientes, deberá tener repercusión económica, incluyendo tres figuras:

- El Banco en su función de captación de los recursos temporalmente libres y su canalización hacia fines productivos, por medio de los intereses bancarios, tasas y comisiones.
- Los trabajadores por cuenta propia, que podrán cubrir las necesidades temporales de recursos de sus negocios, con los consiguientes ingresos que el proceso de reproducción les deberá aportar.
- El Estado, a través del sistema impositivo.

En el caso particular del Banco, la demanda, tal como se ha mencionado, ha sido extremadamente baja, obsérvese la Tabla III. 2.

**Tabla III. 2. Cartera de préstamos NFGNE provincia Cienfuegos.**

	UM	Dic. 2013	Dic. 2014	Porcentaje crecimiento	Abril 2015
<b>Cartera de préstamos</b>	MP	169,9	1 314,6	773,7%	1 319,6

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a las tasas de interés vigentes en la actualidad, y teniendo en cuenta que el Banco, para enfrentar esta actividad, no necesita captar nuevos pasivos, pues los posee disponibles según se mostró en el Capítulo II, en el supuesto caso de que la demanda se fuera incrementando de manera anual en una tendencia a duplicarse, correspondería un incremento de 66,0 miles de pesos en el primer año, 132,0 miles de pesos en el segundo, y así, en progresión geométrica hasta lograr la cobertura de la demanda.

La tasa de cambio considerada es de 5% anual (intermedia entre el límite inferior y superior de las autorizadas por el Banco Central de Cuba) para el crédito a corto plazo (12 meses).

### Impacto educativo.

En los momentos actuales, dado lo incipiente de la masificación de la actividad no estatal en Cuba, constituye un vacío del conocimiento el tema tratado. Existe escasa experiencia por parte de los Bancos y aún más de los clientes, así como falta de estudios profundos por parte del Sistema Bancario, de cómo atraer una

persona natural, hacia una operación del tipo activa. Los clientes jurídicos atendidos hasta hoy no operaban finanzas de carácter personal, por cuanto realizar este tipo de operaciones es totalmente novedoso.

### **Impacto ético.**

La actividad financiero crediticia posee altos riesgos tanto para el banco como para los clientes, y se basa fundamentalmente en la existencia de altos grados de confianza entre los mismos.

Dada la poca experiencia que se posee con el sector con el que se pretende negociar, los valores cruciales de la sociedad y sus miembros, constituyen un pilar para la operatividad del sistema.

La investigación propone flexibilización desde el punto de vista de las garantías, teniendo en cuenta la moral crediticia de los prestatarios, por cuanto el sector cuentapropista, en la medida en que se vaya familiarizando con esta posibilidad, deberá ir construyendo esa moral y deberá transmitirla a otros entes a través de las relaciones sociales y familiares.

---

## **CONCLUSIONES**

---

## CONCLUSIONES

1. El Sistema Bancario y Financiero en Cuba, y en correspondencia con ello, la provincia Cienfuegos, se encuentra facultado legalmente para la ejecución de productos y servicios a las nuevas formas de gestión no estatal autorizadas en el país, conforme a la práctica bancaria, teniendo incluido dentro de los objetivos de trabajo, el fomento y desarrollo de dicha actividad.
2. Los bancos comerciales de la provincia poseen la capacidad financiera para la ofrecer productos y servicios acorde a las necesidades del sector nuevas formas de gestión no estatal.
3. Los productos y servicios que el Sistema Bancario ofrece a las nuevas formas de gestión no estatal, han mantenido muy baja demanda desde las puesta en práctica de la Nueva Política Bancaria, se ha concentrado en 2,5 millones de pesos en préstamos, con 160 otorgamientos, y 458 cuentas bancarias, pertenecientes a 327 clientes, dado por diferentes factores tanto de carácter interno como dificultades del diseño de los productos, la promoción, y la distribución, así como de carácter externo tales como las características de los clientes potenciales, su desempeño y otros factores del entorno.
4. Del diagnóstico realizado se derivan como propuestas para el perfeccionamiento de la política bancaria dirigida a las nuevas formas de gestión no estatal en la provincia Cienfuegos que:
  - El sistema debe proyectarse hacia dos elementos fundamentales, el análisis interno, y el macroentorno, que son los que más afectan el objetivo a lograr.; aunque el entorno inmediato debe ser observado por estar relacionado con los clientes.
  - En lo concerniente al análisis interno, los dos productos bancarios por excelencia, son la cuenta corriente y crédito el bancario. Una vez que se atraiga el cliente hacia estos servicios, quedarán fidelizados a una serie de productos y servicios complementarios que pueden ser beneficiosos para ambos.
  - La cuenta corriente que hoy oferta el banco carece de atractivo, por cuanto, al no existir un diseño de los instrumentos asociados a la misma, y no ser posible su utilización en la red de comercio, pierde su funcionalidad, lo que hace prácticamente inmovilizados los recursos del cliente, limitando su aceptación como producto.
  - El crédito bancario diseñado para el sector de las nuevas formas de gestión no estatal, no satisface las expectativas del mismo.
  - Respecto a la captación de este sector como posible cliente del Banco, las acciones se efectúan espontáneamente por cada provincia, sin que exista una estrategia definida por los niveles superiores, con seguimiento sistemático, tal y como exige la dinámica actual. La elaboración de la

---

estrategia propuesta puede contribuir a darle una mejor proyección y seguimiento al asunto tratado.

- La especialización del servicio bancario a la actividad por cuenta propia, puede resolver el problema de acceso al producto en cartera bancaria.
- Se definen a partir de expertos nuevos productos a ofertar al sector TCP por ser considerados según validación científica bastante adecuados y muy adecuados siendo ellos: factoraje, préstamo hipotecario notariado, seguro como garantía, servicio de banca remota, fideicomiso, asesoramiento financiero, instrumentación de tarjetas de débito asociadas a las cuentas corrientes y tarjetas de créditos sobre líneas de crédito autorizadas, domiciliación de nóminas, crédito o microcrédito revolvente, y financiamientos bonificados para actividades que favorezcan el desarrollo local.

---

## **RECOMENDACIONES**

---

## RECOMENDACIONES

Luego de concluir se puede recomendar que:

- Se implementen las estrategias propuestas para la contribución a una mejor proyección y seguimiento del servicio bancario al sector NFGNE
- Se instrumente por la máxima dirección de las instituciones financieras correspondientes la utilización de los productos y servicios financieros propuestos.
- Se flexibilice la política crediticia ofreciendo la posibilidad de negociar en la base, el tipo de financiamiento a utilizar (crédito o préstamo), tasas, garantías, plazos de autorización, montos y plazos de amortización, de acuerdo a los análisis de riesgo que se efectúen y la moral crediticia del cliente.
- Se diseñe e implemente una estrategia de comunicación, promoción y divulgación adaptada al tipo de cliente.
- Se estudie, de conjunto con las autoridades competentes, la posibilidad de considerar como gastos deducibles, los gastos financieros, a los efectos de determinar la base imponible para el pago de los impuestos por los trabajadores por cuenta propia.
- Se proponga a la dirección del país la creación de estructuras de Gobierno que se encarguen de la atención a las NFGNE, retroalimentando el Sistema para la toma de decisiones en consecuencia.

---

## **BIBLIOGRAFÍA**

---

## BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). (2014a). Banca Ética. Historia. Retrieved from: <http://www.bancalimpia.com>
- (s.f.). (2014b). Hipotecas y préstamos. Retrieved from:  
<http://www.bde.es/clientebanca/productos/hipotecas/cuanto/cuanto.htm>
- Almaguer López, R. A. (2012). *Diccionario de Contabilidad y Auditoría* (Segunda Edición Actualizada.). Cuba: Editorial de Ciencias Sociales La Habana.
- Asamblea Nacional del Poder Popular. (1976, February 24). Constitución de la República de Cuba.
- Asamblea Nacional del Poder Popular. (2012). Ley No. 113/2012 Del Sistema Tributario.
- Asamblea Nacional Poder Popular. (1987). Código Civil de la República de Cuba.
- Autores, C. d. (1978). *El dinero, el sistema financiero y la economía*. Universidad de Navarra: I.E.S.E.
- Autores, C. d. (1993a). *Banca Internacional I*. Ciudad de La Habana, Cuba.: Centro Nacional de Superación Bancaria.
- Autores, C. d. (1993b). *Banca Internacional II*. Ciudad de La Habana, Cuba.: Centro Nacional de Superación Bancaria.
- Autores, C. d. (2005). *Instituciones mercados financieros. Selección de temas*. Cuba: Félix Varela.
- Autores, C. d. (2013). La Tasa de Interés. Retrieved from:  
<http://www.invermundo.com/educacion/tasai3.asp>.
- Banco Central de Cuba. (2006). Instrucción No. 39/2006. Normas para el otorgamiento, control y recuperación de los financiamientos.
- Banco Central de Cuba. (2008). Resolución No. 248/2008. Cuentas corrientes en CUC y CUP.
- Banco Central de Cuba. (2011a). Carta Circular No.2/2011. Tasas de interés activas. Gaceta Oficial de la República de Cuba. Retrieved from <http://wiki.dpcf.bandec.cu/>

---

Banco Central de Cuba. (2011b). Circular No. 1/2011. Guía sobre las garantías adecuadas que pueden ser exigidas y aceptadas por las instituciones financieras en las operaciones de crédito con las personas naturales.

Banco Central de Cuba. (2011c). Circular No. 5/2011. Gaceta Oficial de la República de Cuba. Retrieved from: <http://wiki.dpcf.bandec.cu/>

Banco Central de Cuba. (2011d). Instrucción No. 13/2011. Normas para el otorgamiento, control y recuperación de los créditos a las personas naturales (incluye TCP).

Banco Central de Cuba. (2011e). Instrucción No. 7/2011. Ministerio de Economía y Planificación.

Banco Central de Cuba. (2011f). Resolución No. 100/2011. Regulaciones para operar cuentas corrientes en pesos cubanos y pesos convertibles a personas naturales. Gaceta Oficial de la República de Cuba.

Banco Central de Cuba. (2011g). Resolución No. 101/2011. Normas Bancarias para los Cobros y Pagos. Gaceta Oficial de la República de Cuba no. 40/2011.

Banco Central de Cuba. (2011h). Resolución No.99/2011. Normas para el otorgamiento de créditos en pesos cubanos a las personas naturales. Gaceta Oficial de la República de Cuba.

Banco Central de Cuba. (2012a). Circular No.2/2012. Tasas de interés activas para créditos en pesos cubanos aplicables a personas naturales y jurídicas.

Banco Central de Cuba. (2012b). Resolución No. 35/2012. Normas para el servicio de cuentas bancarias a las CNA de primer grado.

Banco Central de Cuba. (2013a). Instrucción No. 1/2013. Aceptación Prenda Hipoteca de bienes muebles e inmuebles como garantía bancaria.

Banco Central de Cuba. (2013b). Instrucción No. 2/2013. Entidades Arrendadoras como garantes del préstamo para reparación de locales arrendados.

Banco Central de Cuba. (2015a). BANCOS. Retrieved from: [www.interbancario.cu](http://www.interbancario.cu)

Banco Central de Cuba. (2015b). Objetivos de trabajo para el año 2015.

Banco de España. (2014). Finanzas para todos. Retrieved from: <http://finanzasparatodos.es>

- 
- Banco Popular de Ahorro. (2015). Manual de Instrucciones y Procedimientos.
- BANDEC. (2012). Resolución No. 11/ 2012. Reglamento para el funcionamiento de los Comité de Crédito del Banco de Crédito y Comercio.
- BANDEC. (2015). Manual de Instrucciones y Procedimientos.
- BANDEC, D. M. (2014). BANDEC en cifras.
- Beck, C. G. (2013). *Microcrédito: Evaluación de su impacto para el desarrollo socioeconómico local en el municipio Cienfuegos*. Cienfuegos.
- Borrás Atiénzar, F., Martínez Riverón, R., & Carballo Espinosa, A. M. (1995). *Cuba: Banca y Seguros. Una aproximación al mundo empresarial*. Caja de Ahorros del Mediterráneo.
- BPA. (2015). Análisis del cumplimiento de los objetivos de trabajo I trimestre 2015.
- Castellanos, A. (2005). Tecnología y servicios bancarios para mejorar el acceso de las PYMES al financiamiento, NAFINSA, México.
- Comas Fonseca, M. L. E. (1999). *La Investigación Científica: Un Reto al presente para el sistema de capacitación*. Ciudad de La Habana.
- Congreso de la República de Venezuela. (1956). Ley de Fideicomisos, Venezuela.
- Congreso de la República de Venezuela. (2001). Ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero con su reglamento de Venezuela.
- Consejo de Estado. (1983). Decreto Ley No. 69/1983 Del Banco Popular de Ahorro.
- Consejo de Estado. (1993). Decreto Ley No. 141/1993 Sobre el ejercicio del trabajo por cuenta propia.
- Consejo de Estado. (1997a). Decreto Ley No. 172/1997 Del Banco central de Cuba.
- Consejo de Estado. (1997b). Decreto Ley No. 173/1997 De los bancos e instituciones financieras no bancarias.
- Consejo de Estado. (2011). Decreto Ley No. 289/2011 De los créditos a las personas naturales y otros servicios bancarios. Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Consejo de Estado. (2012a). Decreto Ley No. 305/2012 De las Cooperativas de producción no agropecuarias.
- Consejo de Estado. (2012b). Decreto Ley No. 306/2012 Del régimen de seguridad social a los socios de las CNA.

- 
- Consejo de Estado. (2012c). Decreto Ley No. 309/2012 Reglamento de las CNA de primer grado.
- Consejo de Ministros. (2012). Decreto No. 308/2012 Reglamento de las normas generales y de los procedimientos tributarios.
- Del Valle Córdova, E. E., & COC, L:A., y M.E. (2005). *Crédito y Cobranzas* (Electrónica, Universidad Nacional Autónoma de México.). México.
- García Soto, K. L. (2007). *El seguro de caución como garantía bancaria, II Evento Nacional sobre la Eficiencia del Sistema Bancario*. Presented at the Evento Nacional sobre la Eficiencia del Sistema Bancario, Banco de Crédito y Comercio.
- Graw, H. (2007). *Administración* (Quinta edición., Vol. I).
- La Administración de Riesgo Bancario*. (2013).
- Mayobre Lence, F. (2014). Política crediticia para los nuevos tiempos.
- Menéndez Molina, M. (2013). *Propuesta de Línea de Microcrédito Revolvente para los TCP y OFGNE en BANDEC* (Maestría en Administración de Negocios). Carlos Rafael Rodríguez.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2011). Resolución No. 33/2011. Reglamento del Ejercicio del Trabajo por Cuenta Propia.
- Ministerio Finanzas y Precios. (2011). Resolución No. 298/2011. Normas para el pago de los impuestos y contribuciones trabajadores por cuenta propia.
- Ministerio Finanzas y Precios. (2012). Resolución No. 83/2012. Valuación de activos.
- Partido Comunista de Cuba. (2011). Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, VI Congreso del Partido Comunista de Cuba.  
Retrieved from <http://wiki.dpcf.bandec.cu/>
- Peña Pupo, H. N. (2012). *El crédito bancario a personas jurídicas y naturales*. Habana: Banco Central de Cuba.
- Rivas Pol, L. J. A., & Ledesma Martínez, D. Z. M. (2014). Rediseño de los créditos bancarios para entidades agropecuarias. *Revista Banco Central de Cuba*, (Año 17 no. 2).
- Rosen, H. (2015). Mejor acceso al financiamiento: Una clave para el crecimiento de las PYMES.

- 
- Soberón Valdés, F. (2009). *Finanzas internacionales y crisis global*. José Martí.
- Soto, R. (2007). *Las microfinanzas. Estudio de caso: Caja de Ahorro de la Ciudad de Oaxaca de Juárez* (Electrónica.). Retrieved from:  
[www.eumed.net/libros/2007c/314/](http://www.eumed.net/libros/2007c/314/)
- Trout, J. (2004). *Jack Trout on Strategy*. McGraw-Hill.
- Vázquez González, R. de la C. (2014). *Propuesta de flexibilización de tasas de interés a financiamientos con garantías personales y reales*. Cienfuegos.

---

## **ANEXOS**

## **Anexo A. Glosario de Términos.**

**Banca:** Actividad que desarrollan los bancos comerciales y de desarrollo en sus diferentes modalidades que conforman el sistema bancario y constituyen instituciones de intermediación financiera. Admiten dinero en forma de depósito, otorgando por ello un interés (tasa pasiva), para posteriormente, en unión de recursos propios, conceder créditos, descuentos y otras operaciones financieras por las cuales cobra un interés (tasa activa), comisiones y gastos en su caso.

**Banca Comercial:** Instituciones de crédito autorizadas por el gobierno para captar recursos financieros del público y otorgar créditos destinados a mantener en operación las actividades económicas. Por estas transacciones de captación y financiamiento, la banca comercial establece tasas de interés activas y pasivas.

**Banco:** Toda persona jurídica constituida con arreglo a las leyes de Cuba o del extranjero autorizada a captar depósitos, incluidos los depósitos a la vista, a colocar los recursos captados, intermediar en operaciones de cobros y pagos y a prestar servicios afines a las actividades referidas.

**Banco Central:** El Banco Central de Cuba es la autoridad rectora de las instituciones financieras, sus sucursales y de las oficinas de representación establecidas en el país. Es el Banco Central del Estado, y las disposiciones que dicte en la esfera bancaria y financiera son de obligatorio cumplimiento para esas entidades autorizadas a operar en Cuba y para todos los organismos, órganos, empresas y entidades económicas estatales, organizaciones y asociaciones económicas o de otro carácter, cooperativas, el sector privado y la población.

**Carta de crédito local:** Emitida y avisada por las instituciones bancarias cubanas. Se rige en su emisión y tramitación por las Reglas y Usos Uniformes para las Cartas de Créditos, emitidas por la Cámara Internacional de Comercio.

**Cheque certificado:** se certifica por el banco, debitando previamente los fondos en la cuenta del emisor, con lo que se convierte en una obligación para la institución bancaria. Se consignan las firmas autorizadas del banco.

**Cheque de gerencia:** Emitido por una institución bancaria contra sus fondos.

**Cheque nominativo:** Mandato de pago en el que se consigna el beneficiario y no se permiten endosos. Mediante este instrumento se debita la cuenta del emisor del cheque y se acredita a la cuenta del beneficiario, o se cobra en la ventanilla de la institución bancaria.

**Cheque voucher:** Precisa el concepto del pago.

**Cooperativa no agropecuaria:** La cooperativa es una organización con fines económicos y sociales, que se constituye voluntariamente sobre la base del aporte de bienes y derechos y se sustenta en el trabajo de sus socios, cuyo objetivo general es la producción de bienes y la prestación de servicios mediante la gestión colectiva, para la satisfacción del interés social y el de los socios. Tiene personalidad jurídica y patrimonio propio; usa, disfruta y dispone los bienes de su propiedad; cubre sus gastos con sus ingresos y responde a sus obligaciones con su patrimonio.

**Cooperativa no agropecuaria de primer grado:** Se integra mediante la asociación voluntaria de al menos tres personas naturales.

**Cooperativa no agropecuaria de segundo grado:** Es de segundo grado la cooperativa que se integra por dos o más cooperativas de primer grado con el objetivo de organizar actividades complementarias afines o que agreguen valor a los productos y servicios de sus socios, o de realizar compras y ventas conjuntas, con vistas a lograr mayor eficiencia.

**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.

**Cuenta plica o scrow:** Cuenta que constituye la garantía de un financiamiento y requiere para su apertura la transferencia de la propiedad de los flujos de ingresos del depositante, la cesión por este de los derechos de cobros de estos a la entidad depositaria, y el derecho otorgado a esta de debitarlos de forma automática e irrevocable, sólo para la amortización de las deudas contraídas por el depositante con su acreedor financiero. Una vez liquidada la totalidad del financiamiento, de existir flujos de ingresos remanentes en la cuenta plica, deberá ser transferida la propiedad de estos al depositante.

**Cuentapropista:** Persona natural a la que se le autoriza en forma racional y sostenible un trabajo por cuenta propia sin término de tiempo. Se concede a título personal e intransferible. Debe solicitar una licencia con la autoridad estatal facultada para tal fin. Tiene derecho a trabajar en las actividades autorizadas expresamente para el ejercicio en su domicilio u otro local arrendado, a percibir los frutos de la misma y debe aportar un impuesto.

**Depósitos a la Vista:** Fondos depositados en el Banco, pagaderos a requerimiento del depositante.

**Depósitos a Término:** Fondos depositados en el Banco, cuyo vencimiento a un plazo determinado, se acuerda por las partes.

**Descubiertos:** Los descubiertos en cuenta son los “números rojos” que se producen cuando se realiza una retirada o pago de dinero sin que haya saldo suficiente. Es dinero que la entidad le está adelantando y lo habitual es tener que pagar intereses y comisiones por ese importe. Conviene saber qué costes se aplican y en qué condiciones. También hay que saber si la entidad pagará un recibo domiciliado en el caso de no tener saldo suficiente en la cuenta. Algunas lo hacen, aunque suelen cobrar una comisión alta, pero otras devuelven el recibo sin pagar

Dinero efectivo: billetes y monedas metálicas en circulación.

**Divisas:** Moneda extranjera libremente convertible.

**Encaje Legal:** Coeficiente mínimo de reservas obligatorias sobre los pasivos en moneda nacional o divisas, a mantener por los bancos, en la forma y cuantía que regule periódicamente el Banco Central de Cuba.

**Financiamiento:** concesión de recursos financieros para la ejecución de un proyecto.

**Garantía personal:** Es una convención del contrato de fianza, en virtud de la cual un tercero, ajeno al negocio principal garantizado, se compromete a responder, subsidiaria o solidariamente del cumplimiento ante el acreedor, en lugar del deudor, que es el obligado principal para el caso en que éste no cumpla. Incluye la autorización de descuento, la sanción pecuniaria y la fianza. En este tipo de garantía debe tenerse en cuenta el número de deudas que asuma el patrimonio del garante, ya que mientras mayor sea el riesgo de insolvencia menos segura será la garantía.

**Garantía real:** Es un contrato o negocio jurídico accesorio que liga inmediata y directamente al acreedor al cumplimiento de una determinada obligación principal, cumplidos los requisitos constitutivos, la garantía real es por sí misma un derecho real. El deudor garantiza con un bien el pago de una deuda, en caso de incumplir, el acreedor podrá vender el bien y saldar la deuda con el dinero obtenido, devolviendo al deudor el excedente (si lo hubiese), La garantía real se hace sobre los bienes tangibles, incluye la hipoteca, la prenda, el anticipo y la retención.

**Hipoteca:** Es un derecho real de garantía y de realización de valor, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo) sobre un bien inmueble, el cual permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, cualquiera que sea su titular en ese momento para, con su importe, hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el importe obtenido. La hipoteca es indivisible y se otorga mediante Escritura Pública ante Notario.

**Institución Financiera:** Entidad jurídica constituida con arreglo a las leyes cubanas o extranjeras, cuyo objeto social sea realizar actividades de intermediación financiera. La definición abarca tanto a los bancos como a las instituciones financieras no bancarias.

**Institución Financiera no Bancaria:** Entidad jurídica constituida con arreglo a las leyes cubanas o extranjeras que cuente con corredores o agentes de negocios en dinero; que realicen actividades de intermediación financiera (con excepción de la captación de depósitos) tales como: entidades de arrendamiento financiero (leasing) de bienes, muebles e inmuebles; de administración de carteras de cobro o factoraje (factoring); compañías o casas financieras, de operaciones de fideicomiso (en trust), de fondos mutuales de inversión; y otras similares.

**Interés:** Remuneración en moneda nacional o en divisas que percibe el acreedor del deudor, además del importe principal adeudado por el uso del dinero otorgado o recibido en calidad de préstamo.

**Intermediarios financieros:** Son aquellas instituciones que obtienen recursos de un prestamista y los ofrecen a los prestatarios. Por ejemplo, un banco comercial obtiene dinero de los depósitos de sus clientes, las cuentas de ahorro y la venta de bonos. Después presta este dinero a individuos, corporaciones o gobiernos. Existen más intermediarios financieros, como las sociedades inmobiliarias, los fondos de inversión mobiliaria, las compañías de seguros y los fondos de pensiones. Estas instituciones permiten que los pequeños ahorradores junten sus fondos y puedan diversificar sus ahorros en varias inversiones. Además, la experiencia financiera de los gestores de estas instituciones permite que los ahorradores obtengan mayores rendimientos.

**Letra de cambio:** Es un documento formal, con fuerza legal, que contiene un mandato de pago. Este documento es emitido por una persona llamada librador, y va dirigida a otra llamada librado, a la que se pide pague una cantidad de dinero determinada, a una tercera persona, el tomador. El librador emite la letra y se la entrega al tomador, quien la presenta al librado para su aceptación. En la fecha de vencimiento de la operación, el tomador presenta la letra al librado para el cobro de la misma. En una operación comercial donde se acuerda una venta a crédito, la utilización de la letra de cambio permite al vendedor obtener liquidez inmediata, pues el efecto puede ser convertido en dinero, entre otras formas, a través del descuento bancario.

**Mercados financieros:** Las transacciones realizadas entre el primeremisor (prestatario) y el primer prestamista, son transacciones del mercado primario. El primer prestamista puede vender los activos financieros adquiridos en el mercado primario a otras personas, en lo que se conoce como mercados secundarios. La compra-venta de títulos de valores negociables en los mercados secundarios, no tiene consecuencias para el emisor del título, es decir, el primer prestatario; solo se produce una variación en la titularidad (propiedad legal) de los

títulos valores. Ejemplos de mercados secundarios son la bolsa de valores, como la Bolsa de Nueva York, la Bolsa de Londres y la Bolsa de Tokio. Puede haber un mercado fuera de la cotización oficial del mercado secundario.

**Moneda Nacional:** La de curso legal establecido por la ley.

**Negocios de Intermediación Financiera:** Toda actividad encaminada a la captación de recursos en moneda nacional o divisas con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, así como a la realización de otras operaciones autorizadas por el Banco Central y específicamente por las licencias otorgadas por el mismo.

**Oficinas de Representación:** Oficinas autorizadas a actuar en el territorio nacional como representantes de instituciones financieras extranjeras, por orden y cuenta de su casa matriz y que no realizan operaciones activas o pasivas bancarias o financieras no bancarias.

**Operaciones Extraterritoriales (Off Shore):** Transacciones bancarias y financieras no bancarias realizadas en divisas por instituciones financieras y sus sucursales que operan con licencia en el centro bancario extraterritorial, en zonas francas o en parques industriales.

**Orden de cobro:** Se utiliza para debitar regularmente cuentas según demanda del beneficiario de los fondos a extraer, previa autorización por una vez de los titulares de las mismas.

**Otras Formas de Gestión no Estatal (OFGNE):** se refiere a todas las personas naturales que realizan una actividad económica distinta a la estatal, partiendo de la premisa de que sean contribuyentes de la ONAT, directamente o mediante la entidad que las representa

**Pagaré:** Es un compromiso, una promesa de pago de una cantidad a un tercero, en una fecha y lugar determinados. Es un documento en el cual una persona (emisor), se obliga a satisfacer a otra (tomador), en determinada suma de dinero en un plazo prefijado. A diferencia de la letra carece de librado, no tiene ningún mandato de pago, y no admite aceptación.

**Pignoración:** Acción de dar el bien mueble o ceder el derecho de crédito en prenda que garantizará el pago de lo adeudado.

**Prenda:** Garantía real consistente en un contrato por el cual un deudor o un tercero entrega al acreedor una o varias cosas muebles o derechos de crédito (cobro) en seguridad del cumplimiento de una obligación, dándole la facultad de venderlo y de pagarse con preferencia a otros acreedores del producto de su venta si el deudor no cumple con la obligación garantizada.

**Préstamo bancario:** es 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.

**Provisión:** Abastecimiento y suministro de las cosas necesarias, Cantidad de dinero que se adelanta para cubrir los gastos de ciertos servicios administrativos.  
**PYME:** Pequeña y mediana empresa.

**Sucursal:** Oficina de una institución financiera que realiza negocios de intermediación financiera como dependencia de su casa matriz.

**Tasa de Interés:** Porcentaje aplicado para el cobro o pago de interés.

**Tarjeta débito o crédito:** Medio de pago electrónico utilizado en conjunción con sistemas de autorización y liquidación de las transacciones realizadas con su ayuda.

**Trabajador por Cuenta Propia (TCP):** son personas naturales residentes permanentes en Cuba, mayores de 18 años autorizados a ejercer el trabajo por cuenta propia en las actividades aprobadas en la Resolución 33 del 2011 del Ministerio de Finanzas y Precios, pueden comercializar sus productos y servicios a entidades estatales, dentro de los límites financieros que las mismas tengan establecidos.

**Transferencia bancaria:** La realiza el banco siguiendo instrucciones de su cliente. Mediante esta operación se debita la cuenta del cliente por la cantidad objeto de la transferencia y acredita la cuenta del beneficiario, o se cobra en la ventanilla de la institución bancaria.

**Anexo B. Método Delphi. Cálculo del número de expertos**

$$n = \frac{p(1-p)k}{i^2}$$

**Donde:**

n- Número de expertos

p- Proporción de error que se comete al hacer estimaciones con n expertos

k- Constante que depende del nivel de significación estadístico

i- Precisión del experimento ( $i \leq 12\%$ )

**Considerando que:**

La proporción de error que se comete al hacer estimaciones con n expertos es de 0.01, es decir:

$$p = 0.01$$

El nivel de confianza del 99% por lo que:

$$k = 6,6564$$

Precisión del experimento del 7% siendo:

$$i = 0.07$$

**Resultado:**

$$n = \frac{0.01 (1 - 0.01) 6.6564 0.07 * 0.07}{0.07^2}$$

$$n = 13.44 \approx 13$$

**Fuente:** Elaboración propia

---

**Anexo C. Expertos, sus coeficientes y respectivos grados de competencia. Método Delphi.**

Nombre y Apellidos	K	Competencia
Carlos Manuel Rangel	0.9	Alto
Jorge E. Rebolido B	0.9	Alto
Cecilia Nancy Alomá	0.95	Alto
Mayra Menéndez Molin	0.95	Alto
Mayuli Masot Rivero	0.8	Alto
Regla Victoria Orozc	0.9	Alto
Xiomara Leyva Pérez	0.95	Alto
Leydi González Meder	1	Alto
Rolando Rajadel Alzu	0.95	Alto
Alicia Acosta Pérez	0.95	Alto
Jleana Hechavarría G	0.95	Alto
Ania Labrada Hermánd	0.85	Alto
Jliana Molina Becerr	0.7	Medio

**Anexo D. Resultados de la evaluación de los expertos a los productos y servicios propuestos. Método Delphi.**

<b>Bastante Adecuado</b>
Factoraje
Préstamo hipotecario notariado

<b>Muy Adecuado</b>
Seguro como garantía
Servicio Banca Remota
Fideicomiso
Ases. financiero
Instrumentar medios pago
Tarjetas débito asoc. ctas.
Domiciliación de nóminas
Tarjetas cdto. s/líneas autori
Microcrédito revolvente
Cdtos. fdos. export. MN y Divi
Fcmto. des. local bonificados

## Anexo E. Coeficiente de Kendall. Concordancia de los expertos en la evaluación de los productos y servicios propuestos.

```

NPAR TESTS
  /KENDALL = P.1 P.2 P.3 P.4 P.5 P.6 P.7 P.8 P.9 P.10 P.11 P.12 P.13
  /MISSING LISTWISE.

```

### Pruebas no paramétricas

[Conjunto\_de\_datos1] D:\Archivo carpetas\Maestría\SPSS\probANDO.sav

### Prueba W de Kendall

#### Rangos

	Rango promedio
Seguro como garantía	9.46
Servicio Banca remota	9.42
Fideicomiso	4.50
Asesoramiento financiero	9.42
Medios de pago (instrumental)	9.46
Tarjetas débito asociadas a cuentas	9.81
Domiciliación de nóminas	6.46
Tarjetas de crédito sobre líneas de créditos autorizadas	7.38
Microcrédito revolvente	6.23
Factoraje	4.62
Crédito fondos exportables (moneda nacional y divisas)	6.65
Financiamiento desarrollo local bonificados	5.23
Préstamo hipotecario notariado	2.35

#### Estadísticos de contraste

N	13
W de Kendall <sup>a</sup>	.510
Chi-cuadrado	79.541
gl	12
Sig. asintót.	.000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Su licencia temporal de SPSS for Windows caducará dentro de 17453 días.

## Anexo F. Tasas de Interés Pasivas.

## C U C

Modalidades	Depósito Inicial	Depósito posterior	Extracción	Saldo Mínimo	INTERESES						
					3 meses	6 meses	12 meses	24 meses	36 meses	60 meses	72 meses
Ahorro a la Vista	50,00	20,00	S/L	50,00	A partir 200,00 un 0,50 %						
Plazo Fijo	200,00				2,00	2,50	3,00	3,50	4,50	4,75	
Certificado a Término	500,00				2,00	2,50	3,00	3,50	4,50	4,75	

## M N

Modalidades	Depósito Inicial	Depósito posterior	Extracción	Saldo Mínimo	INTERESES						
					3 meses	6 meses	12 meses	24 meses	36 meses	60 meses	72 meses
Ahorro a la Vista	200,00	20,00	20,00	50,00	A partir 400,00 un 0,50 %						
Plazo Fijo	100,00				3,00	3,50	5,00	6,00	7,00	7,50	* 7,00
Certificado a Término	100,00				3,00	3,50	5,00	6,00	7,00	7,50	
Formación de Fondos	20,00	10,00 o mult. De este	Siempre que se mant. Un saldo min. 20,00	20,00	A partir de cualquier saldo 2 % de no efectuar + 3 extracciones durante el año se bonificará otro 2 % sobre saldo que posea la cuenta						

\* Los intereses se podrán cobrar por los depositantes de forma adelantada con periodicidad anual a partir de que transcurra un año de la fecha valor de su imposición o prórroga y de interrumpirse el plazo antes de su vencimiento se descontará del principal el importe de los intereses cobrados anticipadamente.