

Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018

Arbizú Jirón L.¹

Ramírez S.Y²

Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí

RESUMEN:

En esta investigación se analiza la incidencia del uso de los canales alternos de Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018. Se señalan los tipos de canales alternos que la institución ofrece y cuáles son los más usados de parte de la población estudiantil, describiendo el comportamiento de estos ante la distribución de la beca, mediante la Billetera Móvil y determinar cuáles son los factores que más inciden en el uso de esta aplicación.

Debido al enfoque que tiene este estudio, se califica como una investigación mixta, es decir que tiene un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos. Es de carácter descriptivo; trabajando con una muestra de 74 estudiantes, 3 propietarios de comercios afiliados como Agentes Banpro, y parte del personal administrativo y operativo de la entidad financiera. Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos como encuestas a los estudiantes y entrevistas al personal del banco y Agente Banpro.

Concluyendo que existe aceptación de parte de los estudiantes ante la distribución del estipendio de beca y que los factores que inciden en el comportamiento que tienen los estudiantes ante el uso de la Billetera Móvil y demás canales alternos que ofrece Banpro son meramente personales y económicos.

Palabras Claves: canales alternos, beca, factores, incidencia.

¹ Laynes Enrique Arbizú Jirón, Máster en Gerencia Empresarial.

² Yasmina Ramírez Sobalvarro/ tutora de tesis/Máster en Dirección estratégica de Marketing

ABSTRACT:

In this investigation, the incidence of the use of Banpro's alternative channels is analyzed in the management of the student finances of the night shift of FAREM Estelí in the year 2017-2018. The types of alternative channels that the institution offers and which are the most used by the student population are pointed out, describing the behavior of these before the distribution of the scholarship, through the Mobile Wallet and determining which are the factors that most affect the use of this application.

Due to the focus of this study, it is classified as mixed research, that is, it has a quantitative approach with qualitative elements. It is descriptive in nature; working with a sample of 74 students, 3 owners of affiliated businesses such as Banpro Agents, and part of the administrative and operating staff of the financial institution. For data collection, instruments such as student surveys and interviews with bank staff and Agent Banpro were used.

Concluding that there is acceptance on the part of the students regarding the distribution of the scholarship stipend and that the factors that affect the behavior of the students when using the Mobile Wallet and other alternative channels offered by Banpro are purely personal and economic.

Key words: Alternative Channels, scholarship, factors, incidence.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo ha sido elaborado en el marco formativo de la Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN Managua/FAREM Estelí.

En esta investigación se aborda el tema titulado: Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018; un estudio de carácter descriptivo, en el cual se pretende describir el comportamiento de las finanzas personales de los estudiantes, indagando en la incidencia mediante las actitudes y percepción de los becados hacia la distribución de las becas mediante canales alternos de Banpro.

El documento presenta inicialmente una descripción de temas relacionados con el tema de estudio, en el cual se llevó un proceso de búsqueda de antecedentes desde un exterior a una realidad más cercana. Donde los aspectos más importantes son relativamente parecidos en lo que respecta a la gama de canales alternos utilizados para facilitar el manejo y uso de finanzas personales, como lo es la billetera móvil.

La investigación se justifica principalmente en la necesidad de analizar la incidencia del uso de los canales alternos de Banpro en estudiantes del turno nocturno de la FAREM³ Estelí en el año 2017-2018.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente tema de estudio, se considera como paradigma positivista, debido a que su enfoque se califica como una investigación mixta donde existe una relación directa entre el investigador y los participantes de estudio y porque el interés de esta investigación se centra en la búsqueda de un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable.

Según su enfoque es investigación Mixta. Cuantitativo, ya que a partir de datos numéricos se establecieron patrones de comportamiento y cualitativo, utilizando datos sin medición numérica se afinaron preguntas de investigación. Siendo de corte transversal, por haber realizado el estudio en un tiempo determinado

Es de tipo descriptivo debido a que se busca describir el comportamiento de las finanzas personales de los estudiantes, indagando en la incidencia mediante las actitudes y percepción de los becados.

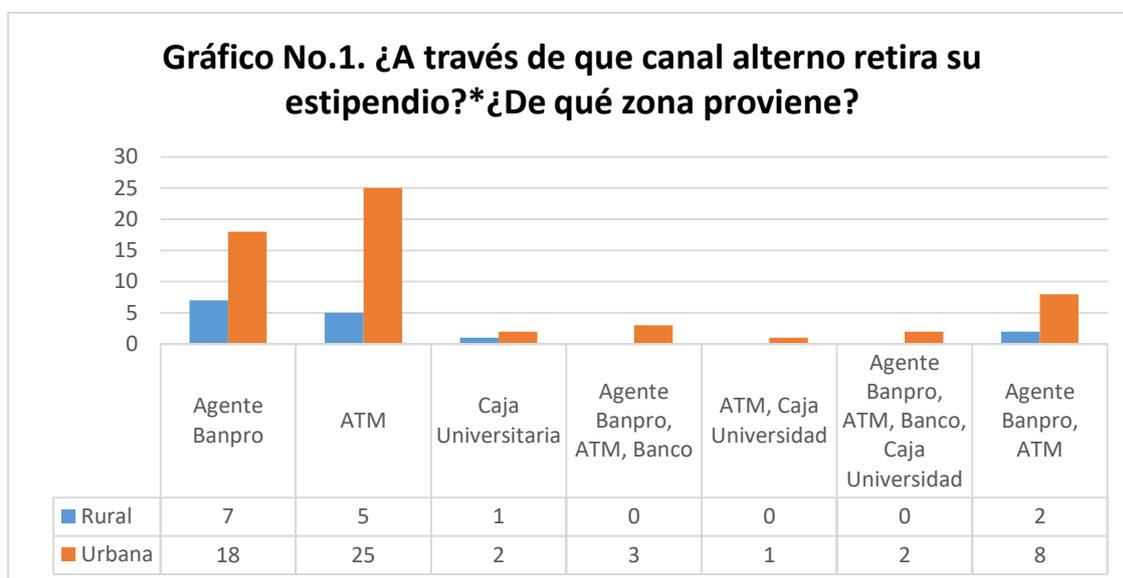
La población son los estudiantes de la UNAN FAREM Estelí que son 4,837 durante el año 2018, de los cuales se cuenta con 1,485 becados académicos en las diferentes categorías en diferentes turnos. Siendo 549 del turno nocturno, donde el cálculo de la muestra dio como resultado, 73 estudiantes becados.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento la encuesta dirigida a estudiantes becados y la entrevista dirigida a cajeros bancarios y agentes de Banpro. Procesándose y analizando la información recopilada a través de programas como SPSS y Microsoft Excel y Word.

³ Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí

RESULTADOS

A continuación, se presentan algunos de los gráficos que dieron salida a objetivos:



Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.

Los canales alternos denominados también Agentes Bancarios o Corresponsales de Servicios Financieros, son puntos de transacción donde el usuario de un banco puede hacer operaciones financieras, a través de un intermediario. Por tanto, estos fueron creados para que el usuario tenga a su disposición diferentes medios alternos, para realizar sus operaciones bancarias sin necesidad de presentarse directamente a una institución financiera, ni recorrer grandes distancias. (La Prensa, 2011)

Banpro tiene 6 Canales Alternos: ATM, Agentes Banpro, Billetera Móvil, Banca en Línea, Banpro Móvil y el nuevo canal de servicio Chatbot, el cual no está dentro del gráfico porque es un servicio recién sacado al mercado. (Banpro, 2017)

En el gráfico presente se puede observar que la mayoría de los estudiantes becados, tanto de la Zona Rural como Urbana, demandan más el ATM, ya que son 30 en su totalidad.

No obstante, se puede observar que existen estudiantes que utilizan diversos canales alternos pero el Agente Banpro, es otro de los más demandados de parte de los estudiantes.

En la entrevista realizada a los Agentes Banpro (Ver Anexo, Cuadro No. 9), señalaban que las personas que más hacen uso de la billetera móvil son los estudiantes y trabajadores de las zonas francas, ya que estos son comercios afiliados que están ubicados cerca de las tabacaleras.

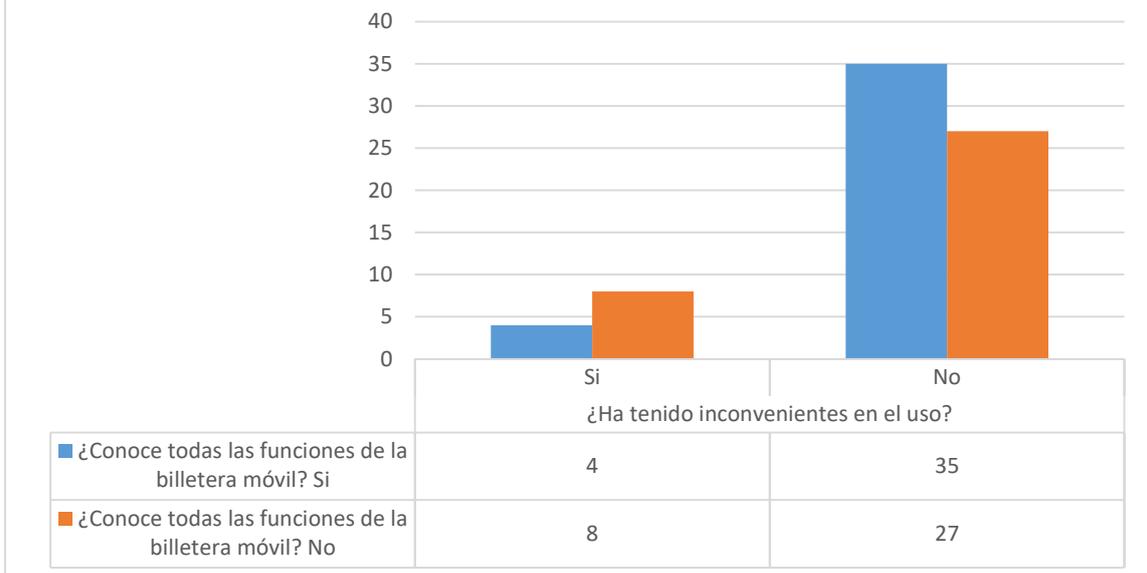
Es importante mencionar que estos canales alternos se crearon con el objetivo de descongestionar los bancos, y se ve reflejado que de parte de los estudiantes esto se ha logrado porque son pocos los que utilizan el banco como medio para retirar su estipendio.

Este comportamiento se debe a que, a los estudiantes les resulta más conveniente visitar estos Canales Alternos ya que están más cerca de la universidad; por lo que existen 3 Agentes Banpro alrededor de la FAREM Estelí y un cajero automático afuera de la universidad. Los cuales son los que en su mayoría utilizan los estudiantes para poder hacer efectivo su estipendio de beca.

Por el lado del banco, se puede observar un dato curioso con los becados que provienen de la zona rural, y es que ninguno visita la institución financiera para realizar ningún tipo de transacción relacionada con la billetera móvil.

Según (Shciffman-Kanuk, 1987), la influencia de los diferentes tipos de ambientes en los que desarrolla su vida cotidiana, el consumidor, en este caso, los becados, afecta las decisiones de los consumidores ya que si hablamos de un área en específico, la zona rural, estos individuos comparten deseos y necesidades similares en comparación con quienes residen en otras áreas, teniendo estas necesidades y deseos diferentes a los anteriores. Lo cual quiere decir, de que el sentimiento por no visitar el Banco de la Producción, Banpro, es compartido, y los resultados obtenidos que nos muestra la gráfica los verifica.

Gráfico No.3. ¿Conoce todas las funciones de la billetera móvil?*¿Ha tenido inconvenientes en el uso?



Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.

Con la billetera móvil aparte de retiros y depósitos, se puede realizar diferentes funciones tales como: transferencias hacia otras billeteras y hacia cuenta Banpro, pago de servicios claro, recarga de tiempo aire, para ambas operadoras telefónicas, Claro y Movistar (Banpro, 2017).

En el gráfico actual se hizo un cruce de variables entre el conocimiento que tienen los estudiantes de todas las funciones de la billetera móvil y si ha tenido algún inconveniente en el uso de esta misma, donde los datos obtenidos son los siguientes:

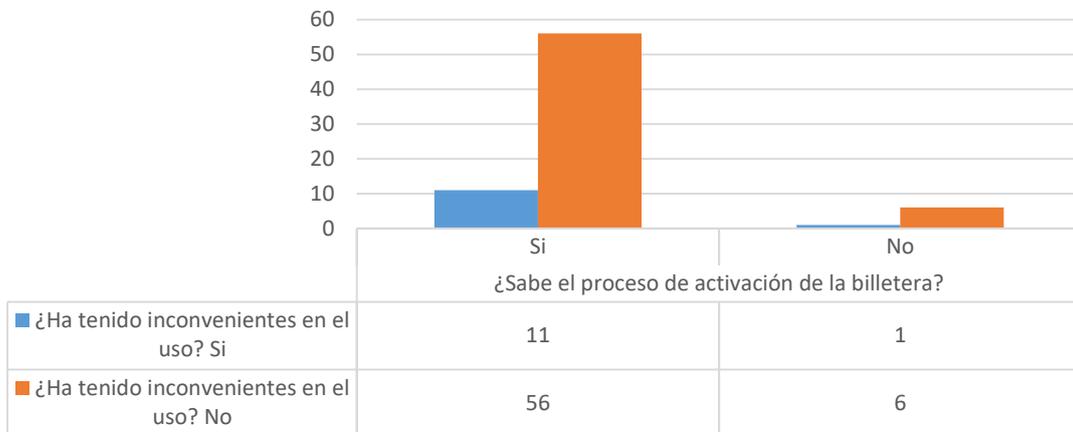
12 personas respondieron que han tenido inconvenientes en el uso de la billetera, de las cuales solo 4 de ellas conoce todas las funciones que tiene la aplicación, y 8 no conocen todas las funciones.

En cambio, en el caso de los 62 estudiantes becados que contestaron que no han tenido inconvenientes en el uso de la aplicación, 35 de ellos conocen todas las funciones de la billetera móvil y 27 no las conocen todas.

Este cruce de variables da como resultado que la mayoría de los estudiantes que no ha tenido inconvenientes son los que conocen todas las funciones de la billetera.

Esto quiere decir que esta aplicación tiene una aceptación bastante grande en el mercado universitario, siendo de fácil acceso y uso para ellos; sabiendo que no se les da ninguna previa capacitación para la utilización.

Gráfico No.4. ¿Ha tenido inconvenientes en el uso?* ¿Sabe el proceso de activación de la billetera?



Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.

Para la activación de la billetera móvil hay dos opciones, la primera opción es marcando al ***155#**, desde el número móvil que será su billetera, y seleccionando la opción 1 del menú, que se mostrará en la pantalla de su celular. Posteriormente deberá ingresar la información que le será requerida. Una vez que finalice el ingreso de la información, el sistema le indicará que la apertura ha sido exitosa.

Y la segunda opción: Si su móvil utiliza la tecnología IOS o Android deberá descargar e instalar la aplicación Billetera Banpro en su celular y abrir dicha aplicación. En la pantalla principal, debajo de los campos de ingreso a la billetera, se encuentra la opción **Solicite SU BILLETERA AQUI**, deberá dar clic en dicha opción y completar la información que se le solicitará. Una vez que finalice el ingreso de la información, el sistema le indicará que la apertura ha sido exitosa.

Adicionalmente, si el solicitante lo requiere puede llamar al **1800-1530** o al ***1530** desde su celular donde se le ayudará con el proceso de apertura de la billetera. (Banpro, 2017)

Y no referimos a inconveniente, al obstáculo que dificulta la realización de una cosa. (RAE, 2018)

En el gráfico presente se puede ver que hay un cruce de variables, entre el inconveniente de uso y el proceso de activación. Donde 67 encuestados respondieron que, si saben el proceso de activación; de los cuales 11 de ellos ha tenido inconveniente en el uso de la billetera móvil. Mientras que de los 7 que no sabe el proceso de activación, solo 1 ha tenido inconveniente.

Es interesante este cruce de variables porque realmente esos 7 estudiantes que no saben el proceso de activación, han podido aprender cómo usar la billetera porque la mayoría no ha tenido inconvenientes con el uso en el transcurso desde su activación.

En cambio, se puede analizar que de la parte que sabe el proceso de activación, el 16.42% si ha tenido inconvenientes en el uso, y señalaban que era porque a veces no había red, o el mensaje de verificación para poder hacer el retiro se tardaba mucho. También señalaban que tenían problemas con el PIN porque en ocasiones se les olvidaba y eso conllevaba a que se les bloqueara la aplicación.

Es importante mencionar que la mayoría de los estudiantes no recibe ninguna previa capacitación para la activación y uso de la billetera; ellos tienen que buscar la manera de entenderle para poder usarla.

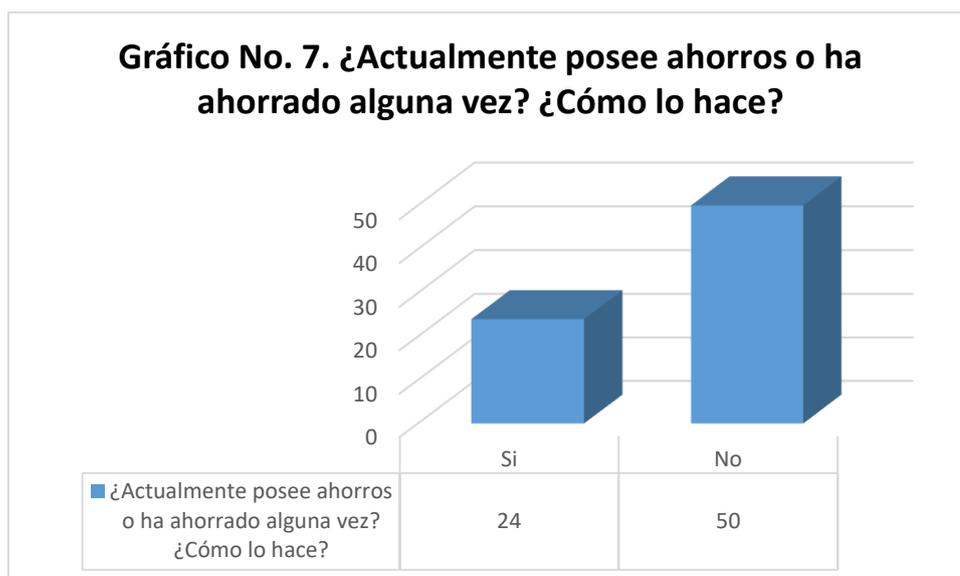
Con respecto a lo que los entrevistados contestaron, por parte de los cajeros bancarios y los EVYS (Ver Anexo, Cuadro 8), mencionaban que los problemas tanto en Servicios Bancarios como en el área de Caja, son similares, ya que las inquietudes más comunes con las que llegaban los estudiantes con respecto al uso de la billetera móvil eran: que habían olvidado su número PIN y cómo podían utilizar los canales alternos.

Los cajeros cuando se les presentaban estos tipos de inconvenientes remitían a los estudiantes con los Ejecutivos en Servicios Bancarios, ya que ellos están en mejor capacidad de poderles ayudar y resolver cualquier inconveniente.

En cambio, los comercios afiliados como Agente Banpro, dicen que el problema más común que presentan es con el sistema y exactamente con el código de validación, ya que este se tarde en caer, y es peor cuando el celular no es smartphone ya que este se tarda más en operar. (Ver Anexo, Cuadro 9).

La Gerente de la Sucursal contestó que al inicio hubo inconvenientes, pero a medida que se fue usando y fueron ganando experiencia se superaron esos errores, pero que con seguridad no está muy al tanto de los problemas que presentan todos los usuarios en el uso de la billetera móvil. (Ver Anexo No.6).

Para darle respuesta a los inconvenientes que se presentan con la billetera móvil en los comercios afiliados como Agente Banpro, el Ejecutivo de Cuenta les da seguimiento constante y periódico a estos comercios. Actualizando software anualmente, para corregir errores de sistema o mejoras; además que le dan un seguimiento y asesoría de rutina, por lo que es un programa sujeto a mejoras continuas.



Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.

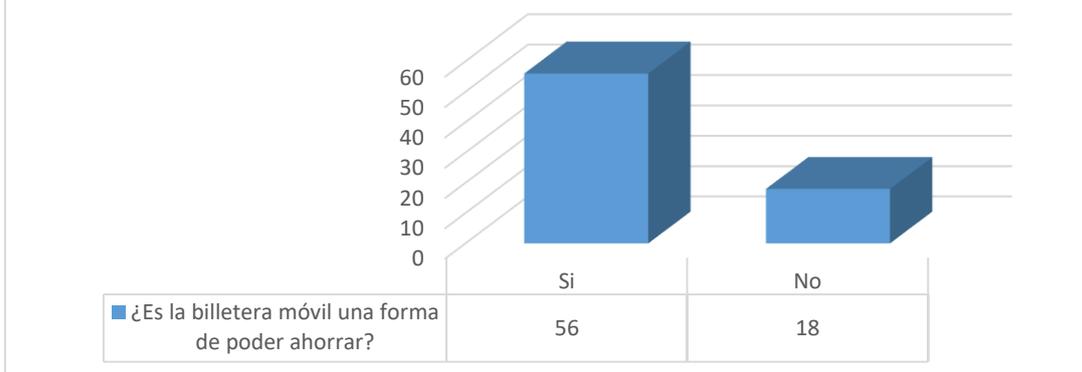
El ahorro es el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros. En compensación al ahorrante, la institución elegida le paga intereses al titular de la cuenta de manera periódica por colocar su dinero en ella. (Mundi & Bruzzone, 2006).

En el presente gráfico se puede observar que; de los 74 estudiantes becados, la mayoría no posee ahorro, que corresponde al 67.6%, es decir 50 estudiantes. Mientras que los otros 24 si ahorran, correspondiendo al 32.4% de su totalidad.

Los estudiantes que si ahorran dijeron que lo hacían por medio de cuentas de ahorros corrientes y universitarias que les brindaban diferentes instituciones financieras. Otros estudiantes usan la billetera móvil como canal alternativo de ahorro; dos mencionaban que usaban alcancías y un estudiante mencionó que los guardaba debajo del colchón.

Se puede observar en este resultado que los estudiantes no están acostumbrados a una vida de ahorro, ya que la mayoría de los estudiantes becados que se encuestaron no posee actualmente ahorro o no han ahorrado alguna vez.

Gráfico No.8. ¿Es la billetera móvil una forma de poder ahorrar?



Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.

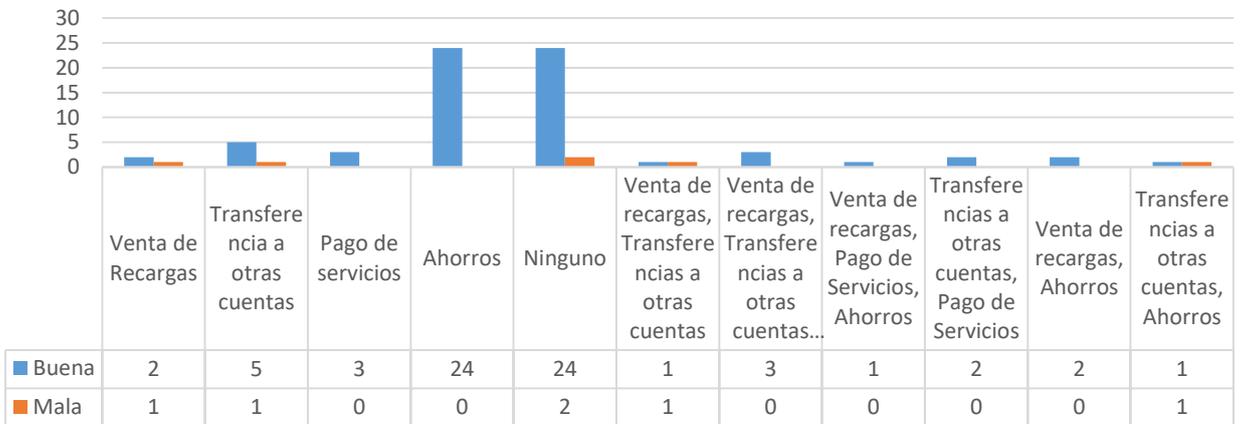
La billetera móvil es un producto ofrecido por Banpro, que permite a sus clientes, usuarios y público en general, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo, al realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil. Puede recargar y retirar dinero, usando la red de sucursales, agente y cajeros automáticos Banpro.

Asimismo, puede enviar y recibir dinero, comprar en comercios afiliados y recargar tiempo aire Claro y Movistar. (Banpro, 2017)

En el presente cuadro se puede observar que la mayoría de los estudiantes becados respondió que sí, ya que fue un 75.7%, es decir 56 becados. Mientras que el otro 24.3%, que corresponde a 18 estudiantes becados contestó que la billetera móvil no es una forma de poder ahorrar.

Anteriormente se les preguntaba a los estudiantes si poseía ahorros o habían ahorrado alguna vez, y la mayoría dijo que no. En el presente gráfico se puede observar que la mayoría de los estudiantes becados opina que la billetera móvil si es una forma de poder ahorrar, lo cual se ve algo contradictorio con respecto al gráfico anterior, ya que, si la mayoría de los estudiantes ve la billetera como una posible opción para ahorrar, por qué estos no ahorran mediante esta aplicación que les brinda el Banco de la Producción Banpro.

Gráfico No.9. ¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de la billetera como medio de pago?* ¿Qué tipo de beneficios le genera el uso de la billetera móvil?



Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.

En el presente gráfico se muestra la combinación de dos variables; la experiencia con el uso de la billetera como medio de pago y los beneficios que esta le genera. Este cruce se hace con el objetivo de generar datos que indique si la experiencia que han tenido los estudiantes becados con la billetera ha sido buena o mala con respecto a los beneficios que este recibe.

Los datos reflejados muestran que el mejor beneficio que han tenido los estudiantes becados ha sido el ahorro, esto reflejado de la parte que contestaron que han tenido una buena experiencia con el uso de la billetera que son 24.

No obstante, hay otros 24 estudiantes becados que contestaron que no han tenido ningún beneficio, dando a entender que, si esto fuera tal y como lo describen, esto sería una mala experiencia con la billetera y no lo está reflejado en los datos, ya que solamente 2 personas que han tenido una mala experiencia con el uso de la billetera como medio de pago contestaron que no han tenido ningún beneficio.

Dentro de la economía teórica, la propensión marginal al ahorro mide la parte que los consumidores, organizaciones y personas dedican al ahorro cuando crece su renta. Se trata de un indicador, entre otros, del nivel de desarrollo de una sociedad, ya que a medida que una sociedad disfruta de un mayor nivel de desarrollo económico, destinará una mayor parte de la renta al ahorro o inversión, por tener copado todo el consumo posible, que es la otra parte a la que se dedica la renta. (Robó, 1999)

Esto quiere decir que el 67.6% de los estudiantes becados no están destinando ningún porcentaje de ese ingreso recibido para el ahorro y no lo están viendo como una buena experiencia en el uso de la billetera.

Según el responsable de los Agente Banpro (Ver Anexo, Cuadro No.7), la billetera es un producto muy innovador y versátil, vale la pena hacerlo de uso diario. En sus múltiples virtudes podría destacar que es un producto amigable con el medio ambiente, es práctico, sencillo, completo, es la nómina moderna. Algunas de las mayores empresas del tabaco en Estelí ya están optando por hacer sus desembolsos de producción a través de este ágil mecanismo.

Propuesta de capacitación para estudiantes en el uso de la billetera móvil Banpro Nicaragua.

I. INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como objetivo analizar el uso que le están dando los estudiantes de FAREM -Estelí a la billetera móvil con el estipendio entregado por la universidad

II. DESARROLLO

2.1. Antecedentes

Hay una relación probada entre la inclusión financiera y la reducción de la pobreza, definiendo a la primera como el nivel de uso de los servicios financieros por parte de los ciudadanos. De allí que se deduce que si se combina el uso de la telefonía celular con los servicios financieros se da lugar a la llamada “banca móvil” o “servicios financieros móviles (SFM)”, que buscan aprovechar la cobertura que tiene este tipo de telefonía para poner al alcance de la mayoría de la población los servicios financieros, con el fin de reducir la pobreza.

Objetivos de la Propuesta.

1. Elaborar una matriz de análisis FODA, sobre los factores incidentes al utilizar los agentes BANPRO como un gestor de la billetera móvil.
2. Proponer acciones estratégicas que contribuyan al mejor uso de la billetera móvil
3. Compartir procedimientos de capacitación del uso de la billetera móvil a los estudiantes de FAREM- Estelí

III.- Desarrollo de la Propuesta.

Para la elaboración de las líneas estratégicas que permitan que la sucursal BANPRO Estelí, los clientes y los propietarios de agentes BANPRO, puedan

explotar al 100% los beneficios del canal alternativo y el uso correcto de la billetera móvil como uno de los servicios en los cuales BANPRO ha depositado todo su empeño.

CONCLUSIONES

Según los datos obtenidos en la presente investigación, se llega a la siguiente conclusión:

Los canales alternos más utilizados por parte de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí, son, en primero lugar, la Billetera Móvil por ser el canal intermediario entre el depósito del estipendio de beca que otorga la universidad y el retiro que ellos realizan para poder obtenerla,

Otros de los canales alternos más demandados por parte de la población estudiantil becada, son los Agente Banpro y los ATM, ya que son estos los que sirven como intermediarios para poder convertir en dinero efectivo la beca depositada.

El comportamiento de los estudiantes becados ante la distribución del estipendio de beca mediante la billetera móvil es aceptable y ha ido mejorando de acuerdo a la misma, ya que en su mayoría pueden utilizar la billetera, pero cuando inician a utilizarla por primera vez es cuando más presentan problemas, ya que no están capacitados para el uso de esta y tienen que usar sus propios conocimientos para poder entenderle.

Los estudiantes usan la billetera móvil muy frecuentemente, y en el transcurso del uso, la aplicación presenta inconvenientes que son propiamente del sistema, y estos los tienen que resolver directamente con el banco.

Los factores que más inciden en el comportamiento de las finanzas personales estudiantiles ante el uso de la billetera móvil son económicos, geográficos y personales, siendo el de mayor influencia, el económico,

Cuando se habla del factor económico, se refiere al ingreso adicional que reciben y en qué es gastado.

En el caso del factor geográfico, la zona de su procedencia hace que esta aplicación en relación con los Agente Banpro, facilite el proceso de adquisición del dinero en efectivo, de manera que no tengan que recorrer grandes distancias para poder obtener su beca;

En lo que respecta al factor personal, se refiere a la motivación que induce a los estudiantes a usar la billetera móvil, que son los beneficios que le ha traído el uso de esta aplicación, como son los ahorros.

No hay propensión marginal al ahorro de parte de los estudiantes, porque se supone que a medida que va aumentando la renta, se debería destinar parte de este ingreso al ahorro, y en el caso de la billetera móvil como herramienta para el ahorro, no está siendo utilizada.

La incidencia que tiene el uso de los canales alternos de Banpro, está estrechamente relacionada con el comportamiento de las finanzas personales de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí, ya que son estos los que les sirven de intermediarios para poder hacer efectivo el ingreso adicional que reciben de parte de la universidad para poder frente a sus gastos.

RECOMENDACIONES

Para mejorar el uso de los Canales Alternos de Banpro, tales como la Billetera Móvil y los Agente Banpro, se recomienda lo siguiente:

A Banpro:

- Dar un seguimiento continuo a los Agente Banpro, de manera que puedan estar corrigiendo los errores de conexión con el sistema de redes para poder agilizar el proceso de cada transacción.
- Implementar programas de capacitación, entrenamiento y especialización a los comercios afiliados como Agente Banpro acerca de la Billetera Móvil, para que estos puedan dar información acerca del uso a los estudiantes y otros clientes que demanden esta aplicación.

A Comercios Banpro:

- Concientizar a los comerciantes dueños de los Agente BANPRO sobre el uso, importancia y beneficios que tienen los mismos; de manera que tomen iniciativa para usar el producto.

A los Estudiantes:

- Educación sobre los canales alternos, ya que juegan un papel muy importante, pues son los beneficiarios finales del producto.
- Educarse en el tema de finanzas personales, para que puedan tener una mejor administración de todos los ingresos y gastos, y que puedan tener el hábito del ahorro.

A FAREM Estelí:

- A la comisión de beca, contemplar dentro de su planificación operativa un plan de capacitación para los becados.

- Convertir las finanzas personales en una profesión interdisciplinaria, que amerite ser incluida en todos los niveles de educación básica y superior.

BIBLIOGRAFÍA

Olivares, E. M. (2014). *El dinero y su creación*. Colombia : Editorial Universidad Autónoma de Colombia, 2014.

Zambrano, D. D. (2014). *“Uso del celular como medio de pago en Ecuador”*. Quito.

Valle, M. G. (1986). *Economía Básica*. Mexico DF: Universidad Autonoma de Nueva Leon.

Ballesteros, A. (2005). *Teoría y práctica del comercio exterior*. Murcia España: Universidad de Murcia, Segunda edición 2005, pag. 261.

Resolución N° CD-SIBOIF-725-1-ABR26-2012. (2012). *NORMA REGULADORA DE LAS OPERACIONES CON DINERO ELECTRÓNICO REALIZADAS POR INTITUCIONES FINANCIERAS*. Managua: La Gaceta.

Robert, J. (1992). *La Historia del dinero*. Editorial Laser & Offset.

Zanzzí Díaz, P. F., Bonilla Richero, C., & Gaibor Vera, F. (2015). La “Billetera Móvil” del BCE, una iniciativa estatal contra la pobreza: efectos económicos. *Ciencia UNEMI*, Vol 8, No 13.

Narváez Sánchez, C. F., & Trejos Mejía, E. H. (2015). *Aplicación diseñada en Java y Mysql : sistema de apoyo a la distribución de becas de la Facultad de Ciencias UNAN-León*. LEON: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NICARAGUA .

Banpro. (Miércoles de Junio de 2017). *Banco de la Producción*. Obtenido de <https://www.banpro.com.ni/>

Shciffman-Kanuk. (1987). *Comportamiento del consumidor*. California: Editorial Espalsa Calpe S.S. Octava Edición.

Solarte. (Miércoles de Junio de 2010). *Solarte*. Obtenido de www.solarte.com.tk.mx.com

Mundi, J. M., & Bruzzzone, P. (2006). *El Dinero y el Ahorro*. Bogotá, Argentina: Saving Trust S.A.

Robó, J. E. (1999). *Economía para No Economistas*. Montevideo, Uruguay: Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Sociales.

Sampiere Hernandez , R., Callado Fernandez, C., & Lucio Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Freud, S. (1900). *La interpretación de los sueños*. Londres: Leipzig : F. Deuticke.
- UNAN. (14 de Junio de 2017). *Universidad Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de Universidad Autónoma de Nicaragua: <http://www.unan.edu.ni/>
- Alicia Hamui-Sutton, M. V.-R. (2012). *Metodología de la Investigación en Educación Médica*. . Mexico DF: 2013 Facultad de Medicina Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pensante, E. (Miércoles de Octubre de 2017). *Educación El Pensante* . Obtenido de Educación El Pensante : <https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>
- RAE, R. A. (Miércoles de Octubre de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://www.rae.es>
- Arango., M. A. (2011). *La casa del saber 5: Tomo 1*. Editorial Santillana .
- (AAM), L. A. (2010). *Clase Social y Nivel Socioeconómico*. Argentina.
- La Prensa. (26 de Septiembre de 2011). Desarrollo de la banca en América Latina. *Economía*, págs. http://impresa.prensa.com/economia/Panama-rezagada-canales-alternos_0_3214178739.html.
- Fabián Coelho:. (Miércoles de Noviembre de 2018). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/frecuencia/>
- Hernández, R, Fernandez, C & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa, Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Delgado, Y., Colombo, L., & Rosmel, O. (2002). *Conduciendo la Investigación*. Caracas: Comala.
- Matus., L. H. (2017). *Incidencia en el uso de los canales de servicios alternos - Agentes BANPRO, en la zona urbana del municipio de Matagalpa, durante el periodo 2017*. Matagalpa: UNAN Managua. Farem Matagalpa.
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. . (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. . London: Thousand Oaks: Sage.

- González Navarrete, J. M., Ruíz Reyes, K. H., & Ruiz González, M. L. (2014). Efectos de las estrategias empresariales de los AGENTES BANPRO en la SATISFACCION DE LOS CLIENTES en la ciudad de Estelí en el año 2014. *Revista Científica Farem Estelí*, 14-27.
- Guanajuato, D. F. (18 de junio de 2016). <http://segob.guanajuato.gob.mx>. Recuperado el 14 de noviembre de 2018, de <http://segob.guanajuato.gob.mx>: <http://segob.guanajuato.gob.mx>
- Aguliar Melchor, J., & Martínez Revilla, A. (14 de Septiembre de 2011). www.facso.uchile.cl. Recuperado el 19 de diciembre de 2018, de www.facso.uchile.cl: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones>
- UNAN, M. (29 de Julio de 2005). *Reglamento de Becas* . Managua: UNAN. Obtenido de UNAN Managua: <http://www.unan.edu.ni/index.php/estudiantes/reglamento-de-becas/>
- FAREM, S. (2018). *Listado de Estudiantes Becados*. Estelí.
- García, J. L. (2016). *LAS FINANZAS PERSONALES, UN CONCEPTO QUE VA MÁS ALLÁ DE SU ESTRUCTURA*. UNIVERSIDAD EAFIT.