



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

AREA DE CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Tema: Las plataformas digitales en el sistema financiero Nicaragüense

Subtema: Evaluación del impacto de las plataformas digitales en la eficiencia operativa y rentabilidad de Banpro Grupo Promerica, en el departamento de Managua, durante el periodo 2023-2024

Iris Vanessa Soza Gómez, Hilary Raquel Rocha Zapata, Milton Antonio López Guevara

Tutor

Mtro. Pedro Sánchez Solorzano

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Área de Conocimiento
Ciencias Económicas y Administrativas

Recinto Universitario “Rubén Darío”

Tema: Las plataformas digitales en el sistema financiero Nicaragüense

Subtema: Evaluación del impacto de las plataformas digitales en la eficiencia operativa y rentabilidad de Banpro Grupo Promerica, en el departamento de Managua, durante el periodo 2023-2024

Seminario de Graduación para optar al título de
Licenciado en Banca y Finanzas

Autores

Br. Iris Vanessa Soza Gomez
Br Hilary Raquel Rocha Zapata
Br. Milton Antonio López Guevara

Tutor

Mtro. Pedro Sánchez Solorzano

Diciembre, 2025



Dedicatoria

Jehová Dios, eres el pilar de cada uno de mis sueños y logros, hoy te dedico este trabajo, como muestra de que me has traído hasta aquí, me permitiste culminar este sueño, me viste esforzarme a diario, y me diste las razones suficientes para continuar, para demostrar que puedo lograr cada objetivo que me proponga.

A mi madre, mujer grandiosa que me has protegido, amado, apoyado y guiado, te dedico este y todos mis logros de la vida, me has ayudado a ser profesional, y me has demostrado que, con resiliencia podre siempre hacer realidad los grandes proyectos que tengo.

Iris Soza Gómez



Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por ser mi guía constante, mi fortaleza en la incertidumbre y la luz que ha iluminado cada paso de este camino. Gracias por haberme dado la sabiduría, la perseverancia y la paz necesarias para lograr esta meta que tanto anhelaba.

A mi familia, especialmente a mi madre, por su amor incondicional, su fuerza y motivación constante. Este paso alcanzado es un reflejo del sacrificio y la dedicación con que has acompañado mi camino.

A la memoria de mi querido abuelo, cuya sabiduría, amor y ejemplo continúan guiando mi vida. Aunque no esté físicamente conmigo, su recuerdo permanece presente en cada uno de mis logros, lo llevo siempre en mi corazón. Este logro es también tuyo porque tú me inspiraste.

A mi novio, por su compañía y apoyo incondicional a lo largo de este camino. Gracias por creer en mí, incluso en los momentos en que yo dudé. Tu amor ha sido luz y refugio, y esta meta también lleva tu huella.

A mis queridas amigas, por su apoyo sincero, compañía constante y palabras oportunas. Gracias por compartir conmigo esfuerzos, aprendizajes y alegrías, y por sostenerme con su amistad incluso en los momentos más exigentes. Este recorrido está lleno de los recuerdos y la fuerza que hemos construido juntas.

A mí misma, por la perseverancia en los días difíciles, por la disciplina que mantuvo vivo este sueño y por la valentía de continuar incluso cuando el camino parecía incierto. Reconozco mi esfuerzo, mi crecimiento y la fortaleza que me han traído hasta aquí. Este logro honra todo lo que he sido y todo lo que aún puedo llegar a ser.

Hilary Rocha Zapata



Dedicatoria

Amado Dios, te doy infinitas gracias por las fuerzas que me has brindado hasta esta etapa de mi vida, cada una de nuestras metas siempre deberán ser puesta primero en tu nombre porque eres tú quien nos permite el don de la vida y porque es tu voluntad que podamos llegar al final de la meta. Muchas gracias porque me estas permitiendo terminar este sueño que al principio se me hacía increíble estar en el lugar que estaba, hoy comprendo que enfocado y siempre firme en lo que nos proponemos podemos alcanzar lo cada uno de nuestros sueños.

A mi padre que, aunque ya no está físicamente conmigo, pero si en mi corazón, siempre serás un ejemplo a seguir, a mi hija que es el motor que me impulsa cada día a continuar.

Milton Antonio López Guevara



Agradecimientos

Expresamos un profundo agradecimiento a Dios por habernos brindado la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa de nuestra vida. Reconocemos que cada dificultad superada fue una muestra de que con fe, esfuerzo y perseverancia todo es posible.

Agradecemos sinceramente a nuestra familia por su amor, comprensión y apoyo incondicional, pilares fundamentales en este proceso. y extendemos gratitud a nuestros amigos, quienes con su compañía y aliento constante fueron parte esencial de este camino, finalmente a nuestros maestros, por su dedicación, compromiso y pasión por la enseñanza, que inspiraron a seguir creciendo personal y profesionalmente

Iris Soza Gómez

Hilary Rocha Zapata

Milton López Guevara

Carta aval

“2025: Eficiencia y Calidad para seguir en Victorias”

Managua, 20 de noviembre de 2025

Msc. Luis Manuel López Ramírez

Jefe del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Área de Conocimiento de Ciencias Económicas y Administrativas

UNAN-Managua

Su despacho.

Estimado maestro López

Con fundamento en el *Reglamento del Régimen Académico Estudiantil – Modalidades de Graduación de la UNAN-Managua*, hago constar en mi calidad de tutor de Seminario de Graduación con el tema **“Las plataformas digitales en el sistema financiero Nicaragüense”**, subtema **“Evaluación del impacto de las plataformas digitales en la eficiencia operativa y rentabilidad de Banpro Grupo Promerica, en el departamento de Managua, durante el periodo 2023-2024”**, ha sido presentado por los bachilleres **Iris Vanessa Soza Gómez**, carnet número 21-20742-7; **Hilary Raquel Rocha Zapata**, carnet número 21-20686-6 y **Milton Antonio López Guevara**, carnet número, 18-20651-4.

El trabajo presentado reúne los requisitos académicos y metodológicos establecidos para optar al título de **Licenciados en Banca y Finanzas**. En virtud de lo anterior, y considerando que el documento ha sido revisado y cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, solicito atentamente se programe la fecha para la **defensa final** correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo deseándole éxitos en sus labores.

Cordialmente,



MSc. Pedro Alberto Sánchez Solórzano

Tutor de modalidad de graduación

UNAN-Managua

v. Índice

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Carta aval	iii
Resumen	iv
1. Introducción	1
1.1 Antecedentes	2
1.1.1 Antecedentes Internacionales	2
1.1.2 Antecedentes Nacionales	3
2. Justificación	4
3. Objetivos	5
3.1. Objetivo General	5
3.2. Objetivos Específicos	5
4. Desarrollo del subtema	6
4.1. Digitalización Bancaria.....	6
4.1.1. Beneficios de la digitalización bancaria.....	6
4.1.2. Tipos de herramientas bancarias	7
4.1.3. Ventajas de las herramientas bancarias digitales	10
4.1.4. Efecto en el comportamiento de los consumidores.....	12
4.1.5. Ventajas y desafíos de la digitalización en el sector financiero	12
4.2. Herramientas digitales más utilizadas.....	15
4.2.1 Billetera Móvil	15
4.2.3. Banca móvil	15
4.2.4 Enfoque en la innovación tecnológica y accesibilidad.....	16
4.2.5 Brecha digital y acceso en Nicaragua	17
4.3. Rentabilidad	18
4.4. Eficiencia	18
4.5. Reseña histórica de Banpro y el desarrollo de sus plataformas digitales	18
4.5.1 Misión	19
4.5.2 Visión	19
4.5.3 Valores	20

4.5.4. Estructura organizacional.....	20
4.5.5 Marco legal y regulatorio.....	22
4.5.6. Análisis cualitativo.....	23
4.5.6.1 Plataformas digitales usadas por Banpro Grupo Promerica.....	23
4.5.6.2. Percepción de usuarios / clientes.....	25
4.5.6.3. Importancia de uso de las herramientas digitales en estudio	25
4.5.6.4 Errores más comunes en el periodo consecutivo 2023-2024.....	27
4.5.7 Análisis FODA.....	31
4.5.8 Análisis PORTER	33
4.5.9 Análisis cuantitativo.....	34
4.5.9.1 <i>Aplicación de ratios de eficiencia operativa</i>	34
4.5.9.2 <i>Aplicación de ratios de rentabilidad</i>	35
4.5.9.3. <i>Costos asociados a las plataformas digitales</i>	37
4.5.9.4 <i>Ingreso por comisiones de plataformas digitales</i>	41
5. Caso practico	44
5.1. Descripción de caso practico	44
5.2. Procesos realizados antes de la implementación de herramientas digitales	45
5.3. Implementación de plataformas.....	46
5.4. Beneficio de apertura - cuenta corporativa	47
5.5. Forma de uso de las plataformas implementadas	48
5.6 Impactos recíprocos generados por la digitalización 2023 vs 2024	50
6. Conclusiones	52
7. Bibliografía	53
8. Anexos	58

Índice de tablas

Tabla 1 Plataformas digitales ofrecidas por Banpro	24
Tabla 2 Errores más comunes en las plataformas digitales 2023-2024	28
Tabla 3 Gastos operacionales 2023 -2024	34
Tabla 4 Rentabilidad sobre los activos 2023-2024.....	35
Tabla 5 Rentabilidad sobre patrimonio 2023-2024	36
Tabla 6 Costo anual de las plataformas	37
Tabla 7 Ingresos diversos.....	41
Tabla 8 Calculo de beneficio neto digital	42
Tabla 9 Calculo de retorno de inversión digital ROI 2023-2024.....	42
Tabla 10 Cantidad de usuarios activos 2023-2024	43
Tabla 11 proceso no digitalizado 2023 vs digitalización 2024.....	46
Tabla 12 Beneficios de las plataformas PYMES vs BANPRO	50

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama visual.....	21
Ilustración 2 FODA visual.....	32
Ilustración 3 Análisis visual 5 fuerzas de PORTER.....	33

Índice de gráficos

Gráfico 1 Costo inicial de las plataformas.....	38
Gráfico 2 Costo de adquisición.....	39
Gráfico 3 Costo de retiros -plataformas.....	40
Gráfico 4 Costo anual.....	41



Resumen

La rentabilidad y eficiencia de las herramientas digitales son elementos claves para comprender su importancia dentro de las instituciones financieras. En el caso del presente estudio, resulta fundamental analizar las herramientas digitales que ofrece el banco Banpro Grupo Promerica. No obstante, también se pudo identificar obstáculos relevantes que limitan su uso efectivo, como las caídas en los sistemas de las plataformas digitales, el acceso limitado a dispositivos tecnológicos e internet, así como la desconfianza hacia el sistema bancario.

El estudio utiliza una metodología mixta que combina el análisis cuantitativo de datos financieros con la evaluación cualitativa de la percepción de usuarios y empleados frente a los servicios digitales. Por otro lado, el contexto regulatorio y tecnológico de Nicaragua, destacando cómo el marco legal vigente y las iniciativas de inclusión digital impactan en la implementación y el éxito de estas plataformas. Se identifican oportunidades de mejora en cuanto a capacitación, infraestructura centrado en el usuario, que podrían potenciar aún más la transformación digital.

En la aplicación del caso práctico se analizaron los procesos utilizados de las pequeñas empresas (emprendimientos) antes de la implementación digital través del cual se pudo observar la necesidad asociada a las herramientas son viables, debido a que permiten potenciar el crecimiento operativo. El estudio concluye que las herramientas digitales son claves para impulsar el crecimiento de toda institución financiera, es importante reconocer el porcentaje que estas brindan en eficiencia operativa, además que se tomen en cuenta los errores más comunes que presentan cada una de estas herramientas.

Palabras claves: digital, acceso, eficiencia, herramientas, impacto





1. Introducción

El presente trabajo de seminario de graduación tiene como tema delimitado evaluación del impacto de las plataformas digitales en la eficiencia operativa y rentabilidad de Banpro Grupo Promerica, en el departamento de Managua, durante el periodo 2023-2024. Los avances en las plataformas digitales se han vuelto cada día más competitivos y enfocados en brindar a usuarios y clientes atención más personalizada, las instituciones bancarias enfrentan el desafío de adaptar sus modelos operativos para mantenerse vigentes, eficientes y rentables.

La adopción de plataformas digitales dentro del sistema financiero nicaragüense, desde sus inicios respondió a la necesidad de modernizar sus procesos internos y ofrecer soluciones más efectivas o seguras y centradas en el cliente. Además, la digitalización ha contribuido a una reducción de costos operativos y ha facilitado la recopilación y análisis de datos en tiempo real, factores clave para una toma de decisiones más estratégica y orientada a resultados. Evaluar el desempeño rentable de estas plataformas resulta fundamental para medir el verdadero alcance de la transformación digital del banco en estudio y su contribución directa a la economía institucional.

Asimismo, el presente tema de investigación se alinea a los ejes del programa nacional de lucha contra la pobreza 2022-2026 siendo el principal el desarrollo del comercio digital y la digitalización empresarial. Este lineamiento se centra en el rol que juegan las plataformas en el ámbito tanto empresarial como comercial, puesto que permiten el uso más factible entre la comunicación de las instituciones bancarias hacia estas, en enfocándose en seguir contribuyendo y fomentando la creación de nuevas herramientas, y mejorar las existentes para contribuir al desarrollo económico, y aportando beneficios y la optimización de tiempo.





1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

La Organización Mundial del Banco (2020), a través de sus informes sobre servicios financieros digitales, analizó el impacto de las plataformas digitales en la inclusión financiera a nivel global. El estudio mostró que herramientas como las billeteras móviles, los pagos electrónicos y las cuentas digitales han permitido ampliar el acceso a servicios financieros, especialmente en países de ingresos bajos y medios. Asimismo, se destacó que la pandemia aceleró el uso de estos servicios, impulsando a las instituciones financieras a modernizar sus canales para mantener la continuidad operativa y la atención al cliente. Estos hallazgos evidencian que la digitalización ha fortalecido la expansión financiera y la eficiencia del sistema bancario internacional.

El Banco de Pagos Internacionales (BIS) (2022) realizó un análisis sobre la transformación de los modelos de negocio de las instituciones financieras debido al auge de las plataformas digitales. El informe señaló que bancos y entidades financieras han debido incorporar nuevas tecnologías, como el uso de interfaces de programación, la integración de ecosistemas digitales y la monetización de datos, para mejorar la experiencia del usuario y aumentar su competitividad frente a bancos digitales y empresas tecnológicas. El estudio también destacó que esta transición obliga a las instituciones financieras a modernizar su infraestructura tecnológica para adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado.

Finalmente, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) (2021) llevó a cabo una evaluación sobre los riesgos regulatorios derivados del uso creciente de plataformas digitales por parte de instituciones financieras. Entre los principales desafíos identificados se encuentran la dependencia de proveedores tecnológicos, la protección de datos, la transparencia operativa y la creciente fragmentación de servicios financieros. La EBA resaltó que estos riesgos requieren marcos regulatorios más robustos para garantizar la estabilidad, seguridad y supervisión adecuada del sistema financiero digital. Esto demuestra que, aunque las plataformas digitales han impulsado mejoras significativas, también generan nuevos retos que las autoridades deben atender.





1.1.2 Antecedentes Nacionales

García (2021) realizó un análisis sobre la evolución de los canales digitales en las instituciones financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), donde identificó que, a partir del año 2020, el uso de la banca móvil, la banca en línea y las transferencias electrónicas incrementó de manera significativa. El estudio señala que este crecimiento estuvo vinculado a la necesidad de los usuarios de acceder a servicios financieros sin asistir físicamente a las sucursales, lo cual impulsó a los bancos a fortalecer sus plataformas digitales y optimizar la experiencia del cliente. Según los datos recopilados del Banco Central de Nicaragua (BCN), el volumen de transacciones electrónicas mostró un aumento notable, evidenciando una transición importante hacia los servicios financieros digitales.

Por su parte, López (2022) examinó el proceso de incorporación y regulación de proveedores tecnológicos y servicios de pago digital en Nicaragua. Su investigación destacó que, en los últimos años, el Banco Central ha registrado y autorizado a nuevos proveedores de servicios financieros digitales, lo que demuestra una creciente integración de soluciones tecnológicas en el sistema financiero nacional. Este antecedente es relevante porque evidencia el interés del país en modernizar el sistema de pagos y facilitar el acceso a plataformas digitales confiables, promoviendo así mayores niveles de inclusión y eficiencia financiera.

Asimismo, Torres (2023) analizó cómo la digitalización ha transformado las operaciones internas de los bancos nicaragüenses. El estudio reveló que entidades como Banpro, Ficohsa y otras instituciones del sector han reportado que más del 70% de sus transacciones totales se realizan mediante plataformas digitales, incluyendo aplicaciones móviles, banca en línea y pagos electrónicos. Este hallazgo demuestra un cambio estructural en el comportamiento de los usuarios y en la estrategia operativa de las instituciones financieras, que ahora depositan gran parte de sus esfuerzos en mejorar la seguridad digital, la automatización de procesos y la atención remota al cliente.





2. Justificación

El presente estudio tiene como propósito evaluar el impacto de dichas plataformas digitales en la eficiencia operativa y la rentabilidad de Banpro. Durante este periodo en estudio se pretende determinar si las inversiones en tecnología han generado beneficios en los estados financieros para la institución. Así mismo, se explora como estas herramientas digitales han influido en la toma de decisiones estratégicas y en la capacidad de adaptación del banco frente a los cambios del entorno económico y tecnológico.

Las plataformas digitales de Banpro y otras entidades bancarias nos permiten a los estudiantes administrar nuestro dinero de forma rápida y segura. A través de herramientas como Banpro en Línea, Banpro Móvil y la billetera electrónica, como usuarios podemos consultar saldos, realizar pagos de servicios entre otros además de controlar nuestros gastos desde cualquier lugar. Estas plataformas no solo facilitan las transacciones, sino que también nos fomentan la educación financiera y el uso responsable de los recursos digitales, lo cual beneficia directamente a la vida académica y personal del estudiante.

Se busca evidenciar la relación entre costos y rentabilidad que generan las herramientas digitales bancarias en Nicaragua, con el propósito de generar conciencia sobre la importancia de fortalecer las capacidades financieras de la población. Además, pretende aportar información útil para que entidades educativas y financieras implementen estrategias que fomenten el aprendizaje financiero desde edades tempranas, promoviendo así una cultura de mejor toma de decisiones económicas y un desarrollo financiero más inclusivo en el país. La relevancia del tema en estudio radica en que las herramientas digitales se han transformado en pilares de crecimiento para las instituciones financieras, puesto que, a través de estas las empresas, comercios, y usuarios, tienen facilidad de acceso a los productos y servicios que estos ofrecen.

Por otro lado, que el presente trabajo investigativo sirva de complemento a todas las personas que tengan el interés de adquirir conocimiento y expandir el tema en estudio, para explorar temas similares.





3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Evaluar el impacto de las plataformas digitales en la eficiencia operativa y rentabilidad de Banpro Grupo Promerica, en el departamento de Managua, durante el periodo 2023-2024

3.2. Objetivos Específicos

- Conocer las herramientas digitales ofrecidas por Banpro Grupo Promerica durante el periodo consecutivo 2023-2024.
- Identificar el nivel de accesibilidad de las herramientas digitales a través de informes por Banpro Grupo Promerica en el periodo consecutivo 2023-2024.
- Analizar de forma cualitativa y cuantitativa el impacto de las herramientas digitales de Banpro en el periodo consecutivo 2023-2024.
- Desarrollar un caso práctico que analice el impacto de las plataformas digitales en PYMES en el periodo consecutivo 2023-2024.





4. Desarrollo del subtema

4.1. Digitalización Bancaria

Una industria como la bancaria, que en su esencia ha cambiado a lo largo de los años, está viendo poco a poco como las nuevas tecnologías, tendencias y el comportamiento de las personas, desde el punto de vista de (Aracil & Miranda, 2020) expresa lo siguiente:

La digitalización es una consecuencia del boom del internet y de todo el avance tecnológico de las últimas décadas. La digitalización es el proceso mediante el cual se transforman procesos, servicios, productos e interacciones tradicionales a formatos digitales, permitiendo su gestión a través de tecnologías como computadoras, redes y dispositivos móviles, la digitalización no surgió de forma aislada; es una respuesta a las posibilidades creadas por el internet y los avances tecnológicos, que transformaron la forma en que las personas viven, trabajan, consumen y se comunican. (pág. 32)

Es importante reconocer que la digitalización ha venido surgiendo en base a respuestas de las diferentes necesidades encontradas en el entorno sociable, ha venido transformando la vida cotidiana de las personas.

4.1.1. Beneficios de la digitalización bancaria

En relación a los beneficios de la digitalización bancaria los autores (Aracil & Miranda, 2020) exponen:

Los principales y más notorios beneficios de la digitalización bancaria para las instituciones que adoptan esta práctica son la reducción de costes y la mejora de la eficiencia operativa. Esto significa que cuando un banco adopta herramientas y procesos digitales (como apps, plataformas en línea, cajeros inteligentes, chatbots, etc.), puede operar de forma más rápida, más barata y con menos errores.

De lo anterior expuesto se puede asumir que las herramientas en base a los beneficios que obtiene al adoptar herramientas digitales como aplicaciones, plataformas





en línea, cajeros inteligentes o chatbots, los bancos pueden ofrecer servicios más rápidos, económicos y con menos errores.

4.1.2. Tipos de herramientas bancarias

- Banca digital/Aplicación móvil

La banca digital está teniendo una gran acogida por parte de los usuarios bancarios. Esta nueva forma de banca tiene numerosas ventajas que hace que cada vez más clientes demanden este tipo de servicios y los bancos se sientan más cómodos ofreciendo. Según (Jimenez, 2023)

La aplicación móvil permite realizar operaciones de pagos, transferencias entre cuentas, pago de servicios, entre otras funciones” además, establece que permite realizar pagos de servicios, transferencias, cantidad de dinero gastado comparaciones a través de gráficas, solicitar productos digitales como tarjetas de crédito y pagar tu tarjeta de crédito desde la misma aplicación. (pág. 12)

La banca digital está teniendo una gran acogida por parte de los usuarios bancarios. Esta nueva forma de banca tiene numerosas ventajas que hace que cada vez más clientes demanden este tipo de servicios y los bancos se sientan más cómodos ofreciéndolos.

- Chatbots

(Jimenez, 2023) Establece que los “chatboots son los que responden preguntas vía Messenger. Diseñados para tareas específicas como reservas, compras o soporte técnico”. (pág. 17)

También utilizan herramientas avanzadas de Inteligencia Artificial para reconocer la intención de las personas, así como también aprendizaje automático y aprendizaje profundo para desarrollar una base de conocimiento, lo que mejora la capacidad de predecir con precisión las necesidades del usuario y responder correctamente a lo largo del tiempo.





Por otro lado, en (Guía chatbots) Los chatbots más actuales utilizan la comprensión del lenguaje natural para identificar la necesidad del usuario. Esto infiere que los chatbots permiten a los usuarios dar respuestas rápidas a las frecuentes preguntas de los usuarios. Además, este tipo de plataformas digitales brindan los siguientes beneficios:

- **Ahorran tiempo:** Con los chatbots es posible automatizar tareas. Esto ayuda en dos vías, por un lado, le da más tiempo y espacio al personal para realizar otras actividades, y por otro, evita que los clientes tengan que esperar para recibir respuesta. Interactúan proactivamente con los clientes.
- **Los chatbots inician conversaciones en lugar de esperar a que el usuario sea quien lo haga:** Con la proactividad, los chatbots pueden examinar cómo utilizan el sitio web o canal de comunicación, lo que les da a las empresas información valiosa para mejorar la experiencia de los usuarios.
- **Ayudan a monitorizar y analizar los datos de los usuarios:** Estos recopilan información de cada interacción para ayudar a las empresas y negocios a mejorar sus servicios. También pueden registrar datos de los usuarios para rastrear comportamientos y patrones de compra.

Esta plataforma en específico ha traído a los bancos el beneficio de brindar respuestas rápidas y acertadas sobre los diferentes productos y servicios ofrecidos por las instituciones Bancarias, optimizando el tiempo de espera, además, los usuarios pueden tener una atención privada en referencia a sus consultas.

- Pasarelas de pago

(Fonseca, Roque, & Morilla, 2025) afirmaron lo siguiente:

Una pasarela de pagos es una página web que representa un servicio intermediario entre una página de comercio electrónico y un banco cuando se ejecutan transacciones





bancarias online. Se integran a la tienda virtual y almacenan información del banco que maneja las cuentas de compradores y vendedores. En el pago con tarjeta, la pasarela de pagos valida la veracidad de la tarjeta y organiza la transferencia del dinero de la cuenta del comprador a la cuenta del vendedor.

El proceso de pago utilizando las pasarelas consta de varias fases. El cliente accede a un sitio de comercio electrónico y elige la lista de artículos a comprar. La aplicación calcula el importe a cobrar y cuando el cliente está listo para pagar, es dirigido a la pasarela, la cual le muestra el monto a pagar y los datos a introducir como el número de tarjeta. La pasarela se encarga de codificar la información la cual viaja de forma segura hacia el banco. En este se comprueba rápidamente que la tarjeta sea válida (que no sea robada o que esté caducada) y que el cliente tenga los fondos suficientes para comprar los artículos. De estar todo en orden se ingresa el dinero en la cuenta del vendedor, la misma debe pertenecer al banco en cuestión o este debe tener relación con el banco que posee la cuenta del vendedor. La pasarela le comunica al comercio y al cliente el resultado de la transacción (si el pago se efectuó o no).

De lo anterior expuesto se entiende que: básicamente es como un puente seguro que conecta la tienda online donde compras con el banco que maneja el dinero. Es ese intermediario que se integra en la página del comercio y se encarga de toda la parte financiera. Cuando pagas con tarjeta, esta pasarela es la que realiza el trabajo: primero verifica que tu tarjeta sea válida y luego organiza todo para que el dinero pase de tu cuenta a la del vendedor.

- Telepagos

Es un centro de atención de llamadas donde los clientes pueden realizar diferentes transacciones de pagos de servicios desde la comodidad de su hogar a través de una línea telefónica, las transacciones disponibles son: pago de servicios públicos, recargas de tiempo de aire, pago de colegiaturas, pago de aranceles universitarios, pago de impuestos, pago de seguros, pago de servicios de telecomunicaciones. Este servicio ofrece atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.





¿Cómo nos pueden ayudar y cuáles son sus limitaciones?

Los chatbots están hechos para ayudar a todas y todos, no están limitados para desarrolladores o personas con conocimientos más técnicos. Pueden ayudar a gestionar tareas sencillas, destapando múltiples beneficios como reducción de gastos, optimización del tiempo, mejor atención a clientes, entre otras ventajas que aquí enlistamos: Disponibilidad 24/7 Gracias a los chatbots es posible resolver los problemas de los clientes sin importar la hora. Esta disponibilidad aumenta la lealtad de los clientes. Abren la posibilidad de mantener múltiples conversaciones.

- Página web es una página del banco en donde se podrá encontrar información relevante sobre los diversos productos y servicios que ofrece la entidad entre ellas se encuentra, realizar solicitudes de préstamos bancarios, abrir cuentas de ahorros, informarse sobre los contenidos de cada servicio, ver tarifas, solicitar tu tarjeta de crédito, entre otras funciones.

4.1.3. Ventajas de las herramientas bancarias digitales

Las finanzas digitales permiten acceder a nuestras cuentas y realizar transacciones desde cualquier lugar y en cualquier momento. Ya no es necesario desplazarse hasta una sucursal bancaria, con solo un smartphone y una conexión a internet, podemos gestionar nuestras cuentas, pagar facturas y realizar transferencias al instante. De acuerdo al sitio web (Plan Financiero, 2024) “Una de las ventajas es el acceso inmediato y cómodo. Mayor control y transparencia. Las herramientas digitales ofrecen información clara y detallada de nuestras finanzas y nos mandan avisos de las operaciones que se realizan”.

Las aplicaciones bancarias y las plataformas de gestión de dinero permiten monitorizar en tiempo real nuestros ingresos y gastos, facilitando la creación de presupuestos y el seguimiento de nuestros objetivos financieros. El (Plan Financiero, 2024) también expone los diferentes beneficios:





- **Ciberseguridad mejorada.** La autenticación de dos factores, el cifrado de datos y la tecnología de tokenización son algunos de los métodos que se utilizan para garantizar que nuestras transacciones sean seguras. Además, en caso de sospecha de fraude, muchas plataformas ofrecen alertas rápidas y opciones para bloquear nuestras cuentas de inmediato.
- **Gestión de inversiones.** Los inversores pueden acceder a una variedad de productos, desde acciones hasta criptoactivos, con solo unos clics. Estas plataformas suelen ofrecer herramientas analíticas avanzadas y opciones de inversión automatizadas.
- **Reducción de costes.** La digitalización de las finanzas ha reducido significativamente los costos asociados con la gestión de dinero. Muchas entidades financieras ofrecen servicios online sin comisiones o con tarifas más bajas en comparación con las sucursales físicas.
- **Inclusión financiera.** Las finanzas digitales han contribuido a la inclusión financiera al permitir que personas en áreas remotas o desatendidas accedan a servicios financieros. Las aplicaciones móviles y las plataformas online permiten que más personas, independientemente de su ubicación o condición económica, puedan participar en el sistema financiero global y acceder a servicios como cuentas bancarias, préstamos y seguros.

Las finanzas digitales permiten gestionar el dinero desde cualquier lugar y en cualquier momento usando un celular e internet. Ofrecen mayor control, seguridad, ahorro de costos, acceso a inversiones y ayudan a que más personas participen en el sistema financiero, incluso en zonas alejadas. La tecnología se ha convertido en una oportunidad para aprender de manera diferente en cualquier momento y en cualquier lugar. Un nuevo estilo de aprendizaje donde el tiempo y el espacio dejan de ser gestionados para pasar a ser transformados por procesos mejorados.





4.1.4. Efecto en el comportamiento de los consumidores

Para (Aracil & Miranda, 2020) “la digitalización ha tenido un notable efecto en el comportamiento de los consumidores y en la prestación de servicios financieros. Gran parte de los cambios surgen como consecuencia del incremento del presupuesto de la banca destinado a la inversión tecnológica” (pág. 40).

Este cambio, no es casual, sino que, está impulsado principalmente por el aumento del presupuesto que los bancos están destinando a la tecnología, es decir, al invertir más en soluciones digitales la banca ha podido brindar servicios más rápidos y a la misma vez, fácil de uso para los usuarios, atendiendo a las expectativas de los clientes.

Desde el punto de vista de (Jerez, 2024) Establece que los bancos, en general, dan aplicaciones o servicios sólo a clientes. El que los bancos cambien su estrategia a una estrategia abierta, les permitirá desarrollar oportunidades fuera del ámbito de acción en el que hoy se mueven.

4.1.5. Ventajas y desafíos de la digitalización en el sector financiero

La digitalización bancaria presenta múltiples desafíos, entre ellos la seguridad de los datos y la prevención del fraude, así como la necesidad de garantizar la inclusión digital para que todos los usuarios puedan acceder a los servicios. También implica la adaptación del personal a nuevas tecnologías, el constante cambio en las expectativas del consumidor, la actualización continua de los sistemas tecnológicos y el cumplimiento de una regulación cada vez más estricta. Estos retos requieren inversiones sostenidas y una estrategia equilibrada entre innovación y responsabilidad.

El salto digital de los clientes bancarios según (Digitalización Financiera, 2021) pasa porque estos perciban los nuevos canales como seguros para realizar sus operaciones financieras. Para seguir avanzando transformación en digital, esta es importante que las entidades financieras apuesten por mantener unos altos estándares de seguridad online, especialmente en un contexto en el que se multiplican los riesgos y ataques cibernéticos.





(Cuesta & Alameda, 2023) Exponen que la digitalización, llevada a cabo de la manera correcta, con servicios envolventes, incluida la formación, “puede realmente mejorar la vulnerabilidad financiera». Supone, adicionalmente, una disminución de costes y una mayor comodidad”. Pero si no se tienen las competencias para su uso, esta herramienta de inclusión no solo deja de cumplir su función, sino que incrementa los riesgos y aparecen otros nuevos, como la transmisión indebida de datos, las ventas inadecuadas, los ciberdelitos, el fraude y el blanqueo de capitales, entre otros.

Por otro lado, (El futuro del sector financiero , 2025) enfrenta desafíos que impulsan la necesidad de transformación y modernización. Entre los más significativos se encuentran:

- **Complejidad de entornos:** La diversidad de sistemas de acceso y la complejidad en la administración de infraestructuras son áreas críticas. La gestión de múltiples sistemas y aplicaciones requiere soluciones integradas que faciliten la operatividad y eficiencia.
- **Ciberataques sofisticados:** Los ataques se vuelven más sofisticados y persistentes, lo que exige una defensa robusta y soluciones avanzadas para proteger la información sensible y los activos digitales
- **Optimización de costes:** Las instituciones financieras buscan continuamente formas de reducir costes sin comprometer la calidad del servicio. La automatización y la digitalización de procesos son estrategias clave para alcanzar este objetivo.
- **Evolución de los servicios financieros y competencia:** La adopción de modelos de negocio colaborativos y el auge de las plataformas FinTech-as-a-Service están revolucionando la forma en que se ofrecen los servicios financieros. La integración y la interoperabilidad son fundamentales para mantener la competitividad.





- **Transformación digital:** La digitalización de sucursales y la modernización de sistemas y software heredados son esenciales para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa. Las soluciones tecnológicas avanzadas permiten una gestión más efectiva y una respuesta rápida a las demandas del mercado. Implica modernizar todos los sistemas heredados, muchos de los cuales fueron creados hace décadas y hoy son ineficientes o inseguros.

Las instituciones necesitan invertir en tecnologías de ciberseguridad de última generación, como análisis predictivo, detección de amenazas en tiempo real y protocolos de respuesta automatizada, para proteger datos sensibles y garantizar la continuidad del negocio. En este aspecto, las instituciones financieras utilizan múltiples sistemas, aplicaciones y plataformas para gestionar sus operaciones, atender a los clientes y cumplir con regulaciones.

Esta diversidad genera entornos tecnológicos complejos y difíciles de mantener. Cada sistema puede tener diferentes requisitos, protocolos de seguridad y necesidades de actualización.

Esta situación obliga a las organizaciones a buscar soluciones integradas que unifiquen sus herramientas, simplifiquen la gestión y mejoren la eficiencia operativa.

Uno de los problemas al que se enfrentan en el desarrollo de la Banca Digital, es la facilidad al momento de realizar los pagos. El superar los casi 10 segundos que tarda un pago con Tarjeta, no es fácil para la Banca Móvil y los Pagos Digitales. Para competir, los actores tradicionales deben adaptarse, colaborando con estas plataformas y asegurando que sus sistemas sean interoperables, es decir, que puedan integrarse fácilmente con otros.

La presencia tecnológica, junto con la constante innovación de los dispositivos móviles y su fácil accesibilidad para la población, se ha convertido en una de las principales oportunidades que el sector financiero no debe desaprovechar para ofrecer sus servicios. La nueva era digital ha transformado los hábitos de la población, que encuentra en el uso de aplicaciones móviles, un medio eficaz y motivador para la comunicación y la gestión de información. En este contexto, las instituciones financieras deben aprovechar estas herramientas digitales para procesar y distribuir sus productos y servicios, con el fin de alcanzar





una mayor participación de mercado a un menor costo operativo. No obstante, es fundamental que esta transformación digital se acompañe de medidas sólidas de seguridad para mitigar los riesgos asociados a los fraudes electrónicos.

4.2. Herramientas digitales más utilizadas

4.2.1 Billetera Móvil

Citando a (Banco Central de Reserva del Perú, 2023) afirma “Es una aplicación o plataforma digital que permite almacenar medios de pago electrónicos en dispositivos móviles, facilitando pagos y transferencias de manera rápida y segura”.

En este sentido, es una herramienta digital, como una app en el celular, que permite guardar dinero electrónicamente y hacer pagos o transferencias rápidas y seguras desde el dispositivo móvil.

Como afirma (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2023) considera “Son instrumentos de pago que otorgan una línea de crédito al usuario para realizar compras o retiros, con la obligación de pagar el saldo utilizado más intereses si no se cancela en el plazo establecido”.

De lo anterior expuesto se deduce que son medios de pago que permiten gastar dinero prestado por el banco. El usuario debe devolver ese monto en un tiempo acordado, y si no lo hace, tendrá que pagar intereses.

4.2.3. Banca móvil

Para (Be connected , sf) describe

“La banca móvil consiste en usar una aplicación en su teléfono inteligente o tablet para realizar sus transacciones bancarias. Estas son algunas de las cosas que hay que entender sobre la banca móvil:

- Con la banca móvil se pueden realizar la mayoría de las transacciones bancarias salvo retirar dinero en efectivo.





- Su banco habrá creado una aplicación especial para banca móvil, que usted deberá instalar en su teléfono o tablet.
- La aplicación se conecta a sus cuentas bancarias normales mediante unos sistemas seguros que mantienen a salvo su dinero.”

Los bancos en general tienen una banca móvil personalizada, estas permiten realizar múltiples actividades con el objetivo principal de brindar a sus clientes la información necesaria sobre sus productos e información financiera. Este tipo de herramientas digital es fundamental para el crecimiento de las entidades bancarias, debido a que es común el uso de estas.

4.2.4 Enfoque en la innovación tecnológica y accesibilidad

De acuerdo con (Banco Central de Nicaragua, s.f) argumenta:

“La banca en Nicaragua ha invertido significativamente en plataformas tecnológicas seguras, ágiles e innovadoras que permiten realizar transacciones financieras en segundos desde dispositivos electrónicos con conexión a internet. Esta transformación ha sido acelerada por la pandemia y la confianza de los usuarios en los sistemas digitales, lo que ha impulsado la adopción masiva de la banca electrónica y la ampliación de funcionalidades en línea”.

A raíz del contexto reciente, en Nicaragua, el sector bancario ha destinado importantes recursos al desarrollo de plataformas tecnológicas modernas, seguras y eficientes, que permiten a los usuarios efectuar operaciones financieras en cuestión de segundos usando dispositivos con acceso a internet. Este avance se ha visto impulsado tanto por la pandemia como por el aumento en la confianza de las personas hacia los servicios digitales, lo que ha favorecido una rápida adopción de la banca electrónica y la expansión de sus servicios en línea.

Según (Cantillano & Brizuela, 2022) sugiere:

“El sistema bancario nicaragüense ha desarrollado una infraestructura tecnológica que facilita el acceso a servicios financieros mediante canales digitales como banca móvil,





corresponsales bancarios y plataformas electrónicas, extendiendo la inclusión financiera a zonas rurales y sectores tradicionalmente excluidos. Además, el Banco Central de Nicaragua regula y supervisa sistemas de pagos electrónicos que garantizan la seguridad y eficiencia de estas transacciones”.

En consecuencia, del proceso de modernización financiera, el sistema bancario de Nicaragua ha creado una infraestructura tecnológica que permite a las personas acceder a servicios financieros por medio de canales digitales, como la banca móvil, los corresponsales bancarios y las plataformas electrónicas. Esto ha contribuido a ampliar la inclusión financiera, especialmente en comunidades rurales y sectores que antes no tenían acceso. Asimismo, el Banco Central de Nicaragua se encarga de regular y supervisar los sistemas de pagos electrónicos, asegurando que las transacciones sean seguras y eficientes.

4.2.5 Brecha digital y acceso en Nicaragua

Citando a (Yiminshum, 2023) señala:

“La brecha digital en Nicaragua se refiere a la desigualdad en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), especialmente internet. El 57.1% de la población nicaragüense (aproximadamente 4 millones de personas) tiene acceso a internet, lo que representa un avance significativo en los últimos años, aunque todavía existe una brecha importante, especialmente en zonas rurales y comunidades alejadas”.

El acceso a internet y a dispositivos tecnológicos sigue siendo desigual, afectando principalmente a personas en áreas rurales, comunidades indígenas y sectores con menores ingresos. Los proyectos gubernamentales y de cooperación internacional han logrado conectar centros de salud y educativos, pero el acceso domiciliario sigue siendo limitado para una parte considerable de la población.





4.3. Rentabilidad

Desde el punto de vista de Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2015) describe: “La rentabilidad se entiende como la capacidad de una entidad para generar utilidades en relación con los recursos invertidos o los ingresos obtenidos. En banca y finanzas, se mide comúnmente a través de indicadores como el ROA y ROE”

4.4. Eficiencia

Por otro lado, para Saunders, A., & Cornett, M. M. (2019) La eficiencia financiera se refiere la capacidad de una institución para maximizar los resultados utilizando la menor cantidad posible de recursos. En banca, se vincula con el control de costos procesos y la relación entre gastos administrativos y márgenes de ingresos.

4.5. Reseña histórica de Banpro y el desarrollo de sus plataformas digitales

El Banco de la Producción S.A. (Banpro), fundado el 11 de noviembre de 1991 por un grupo de 133 empresarios nicaragüenses liderados por Ramiro Ortiz Mayorga, nació con la visión de promover el desarrollo económico del país a través de servicios financieros innovadores. De los bancos que hoy forman parte del Sistema Financiero de Nacional, Banpro fue el primero en abrir sus puertas en Nicaragua cuando en el país se reiniciaron las condiciones para el desarrollo de la inversión privada. Inaugurado con el aporte de 133 socios de las más diversas actividades productivas del país.

En el transcurso de los años desde su fundación, Banpro ha experimentado un crecimiento sostenido de sus activos, de los depósitos que se captan del público y de su patrimonio, hasta convertirse en el banco más grande de la nación, y en relación a los bancos de América Central por su tamaño se ubica dentro de los 20 más grandes en cuanto a activos se refiere. Para lograr esta posición privilegiada Banpro ha desarrollado una estrategia de crecimiento basada en servicio con valor agregado a los clientes, cuenta con más de 3,504 puntos de atención, a lo largo y ancho del país, y posee una amplia gama de productos y servicios.





Los resultados obtenidos de sus operaciones en todos estos años, demuestran claramente la solidez y rentabilidad del banco, y el volumen de sus depósitos es producto de la confianza. A lo largo de su historia, Banpro ha mostrado un compromiso constante con la modernización tecnológica. En el año 2012, el banco amplió sus canales de atención al cliente mediante la creación de redes de cajeros automáticos y agentes corresponsales, preparando el terreno para la digitalización de sus servicios (Revista Estrategia & Negocios, 2012). Posteriormente, entre 2014 y 2015, Banpro lanzó su billetera móvil, una plataforma que permitió realizar transacciones desde cualquier tipo de teléfono móvil, facilitando pagos, recargas y transferencias, incluso para usuarios sin cuentas bancarias tradicionales.

Durante la pandemia de COVID-19 en 2020, la entidad fortaleció su infraestructura tecnológica y promovió el uso de la banca en línea y la banca móvil, alcanzando que más del 70 % de las transacciones se realizaran por medios digitales. Este proceso consolidó a Banpro como líder en el sistema financiero nicaragüense.

4.5.1 Misión

Según Banpro Grupo Promerica (s. f.), su misión es “impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.”

4.5.2 Visión

La visión de la institución sostiene que “todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen” (Banpro Grupo Promerica, s. f.).





4.5.3 Valores

Los valores institucionales incluyen:

- empatía permanente,
- emprendedores por naturaleza,
- confianza compartida
- cultura común

4.5.4. Estructura organizacional

La estructura organizacional de Banpro Grupo Promerica en Nicaragua se compone de una Junta Directiva, alta gerencia y diversas gerencias especializadas que garantizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

A continuación, se presenta un resumen de los principales niveles jerárquicos y cargos clave, siguiendo información oficial publicada por la entidad y organismos supervisores (Banpro Grupo Promerica, s. f)

Junta Directiva

- presidente: Ramiro J. Ortiz Mayorga

-vicepresidente: Mario Sebastian Rappacioli

-directores y directores suplentes (varios):

Principales Ejecutivos / Alta Gerencia

-Presidente Ejecutivo / Gerente General: Juan Carlos Arguello Robelo

-Vice Gerente General de Finanzas y Operaciones: Enrique Javier Gutiérrez Quezada

Vice Gerente General de Riesgo y Cumplimiento Normativo: Felipe Jose Cobos Oramas



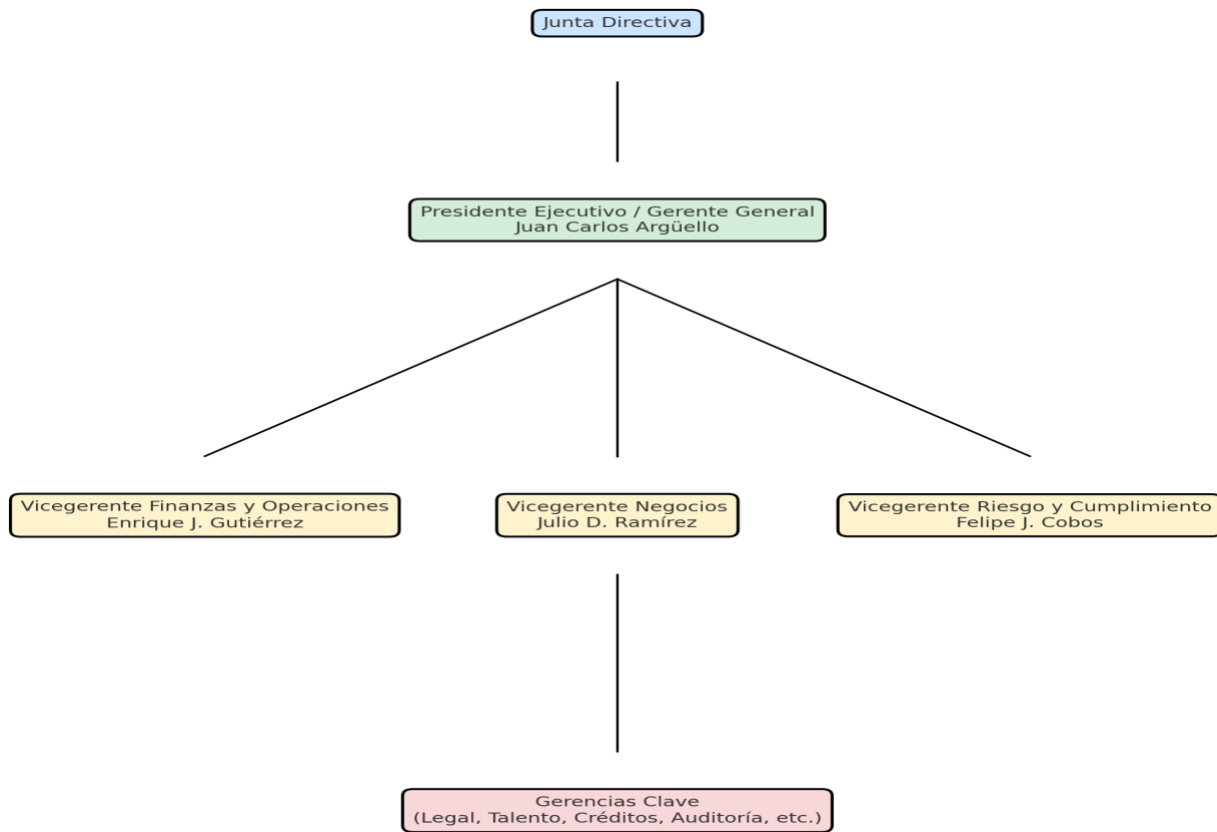


Gerencias Clave

- Gerente Legal: Julio Cesar Reyes Sánchez
- Gerente de Talento y Cultura: Maria Mercedes Lacayo Correa
- Gerente de Crédito Empresarial: Marco Aurelio Mendieta Gutiérrez
- Gerente de Banca Privada e Institucional: Ana Cecilia Arguello Balladares
- Gerente de Canales de Negocio: Emilio Martin Peralta Lopez
- Auditor General: Rafael Ángel Diaz Vargas

Organigrama

Ilustración 1 Organigrama visual



Fuente: (Banpro Grupo Promerica, 2024)





4.5.5 Marco legal y regulatorio

El presente apartado tiene como finalidad presentar el marco jurídico y normativo aplicable al objeto de estudio. Para ello, se enumeran las principales leyes, reglamentos y disposiciones vigentes que regulan las actividades relacionadas, estableciendo los lineamientos legales bajo los cuales se desarrollan las acciones e intervenciones del sector correspondiente.

- La (Ley 316, de superintendencia de bancos y otras instituciones financieras, 2023) Establece el marco legal para el funcionamiento de la Superintendencia como entidad encargada de supervisar, regular y controlar a las instituciones financieras del país.
- (Ley 561 general de bancos. instituciones financieras no bancaras y grupos financieros, 2023). Busca fortalecer el sistema financiero nicaragüense mediante medidas que mejoran la supervisión, aumentan la transparencia y protegen a los usuarios financieros. También establece que las entidades bancarias, sociedades financieras y cooperativas deberán adaptarse rápidamente a estos cambios, asegurando su cumplimiento con las nuevas disposiciones regulatoria
- Se conoce una tercera ley (LEY 976 de unidad de analisis financiero con sus reformas incorporadas, 2022). Regula la organización y funcionamiento de la UAF como entidad responsable de la prevención, detección y combate del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otros delitos financieros. La ley establece los mecanismos para la recopilación, análisis y transmisión de información financiera sospechosa, así como las obligaciones de reporte para sujetos.
- (Ley 977 contra el lavado de activos, financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferacion de armas de destruccion masiva, 2021).





La ley define los tipos penales, medidas de control y cooperación interinstitucional, así como las obligaciones para los sujetos obligados en cuanto a debida diligencia, monitoreo de operaciones y reporte de actividades sospechosas

- (Ley 842 de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, 2013) Esta ley regula las prácticas comerciales, la publicidad, los contratos de adhesión y los mecanismos de reclamo, promoviendo la defensa efectiva de los consumidores y el fortalecimiento de una cultura de consumo responsable.
- (Norma sobre transparencia de instituciones financieras, 2013) Esta norma tiene como objeto principal establecer el tipo de información que las instituciones financieras deberán presentar a sus clientes sobre las operaciones o servicios que prestan, así como, los plazos y la forma en que esta información debe ser presentada; de tal forma que estos cuenten con información clara, precisa y comprensible para poder elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las instituciones financieras.

4.5.6. Análisis cualitativo

4.5.6.1 Plataformas digitales usadas por Banpro Grupo Promerica

Banpro Grupo Promerica en Nicaragua ofrece diversas plataformas digitales que buscan mejorar la experiencia de sus clientes, incrementar la seguridad y promover la inclusión financiera. A continuación, se describen las principales plataformas digitales con sus características y beneficios.





Tabla 1 Plataformas digitales ofrecidas por Banpro

Plataforma / Servicio	Funcionalidades claves	Ventajas
Banca Digital (Web y App móvil)	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de saldos y movimientos • Transferencias ACH y entre cuentas • Pago de tarjetas y servicios • Retiros sin tarjeta con código digital • Seguridad con autenticación y biometría 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 24/7 • Sin costo de afiliación • Acceso desde computadora y móviles
Pagos Digitales / Promerica Pay	<ul style="list-style-type: none"> • Billetera digital para añadir tarjetas • Pagos sin contacto (Garmin Pay, brazaletes, stickers) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad al no usar tarjeta física • Innovación en medios de pago digitales
Billetera Digital / Billetera Móvil	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos y retiros (cash in / cash out) • Pagos de servicios y recargas • Transferencias persona a persona (P2P) • Recepción de nómina • Onboarding digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita inclusión financiera • Disponible en móviles, web y USSD • Menos trámites presenciales
Banpro en Línea	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de saldo y movimientos • Compra/venta de divisas • Pagos de préstamos, tarjetas, impuestos y servicios • Transferencias nacionales e internacionales 	<p>Plataforma 24/7 para personas y empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones financieras ágiles y seguras • Ahorro de tiempo • Comprobantes de transacciones.
PayPhone	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos presenciales o a distancia sin compartir datos de la tarjeta • Solo se necesita celular 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad y comodidad en pagos • Protección de datos • Disponible 24/7

Fuente: *Elaboración propia*





4.5.6.2. Percepción de usuarios / clientes

Desde una perspectiva de servicio, se ha observado una notable reducción en las visitas a sucursales para la realización de transacciones operativas. Este fenómeno ha reorientado la función de las sucursales físicas, que ahora se concentran principalmente en la captación de nuevos clientes y en la asesoría para la adquisición de productos financieros complejos. Dicha transformación exige que los servicios digitales y tradicionales coexistan con brechas mínimas de calidad y accesibilidad, lo que a su vez requiere el desarrollo de una estrategia robusta de evolución tecnológica para garantizar la equidad en la experiencia del usuario.

Para materializar esta visión, el banco definió una hoja de ruta digital consensuada, cuya priorización se fundamenta en el análisis de datos y la analítica avanzada. Esta planificación ha permitido crear un vínculo más sólido con los clientes, mejorando de forma rápida y segura la experiencia de uso en los productos y canales digitales. La efectividad de esta estrategia queda evidenciada en las cifras de adopción; por ejemplo, durante el año 2020, la institución registró 130,500 transacciones a través de PayPhone y 3.4 millones mediante su billetera móvil.

4.5.6.3. Importancia de uso de las herramientas digitales en estudio

La banca digital ha redefinido los parámetros de comodidad y accesibilidad financiera. Ofrece una disponibilidad total, con servicios operativos las 24 horas del día durante los 365 días del año, liberando al usuario de la restricción de los horarios de sucursal. Esta modalidad garantiza el acceso desde cualquier ubicación geográfica, siempre que se disponga de un dispositivo con conexión a internet, y presenta una notable flexibilidad al adaptarse a una multiplataforma de dispositivos como computadoras, teléfonos inteligentes y tabletas. Como resultado, se consolida una gestión bancaria completamente remota, que elimina la necesidad de desplazamientos físicos, generando un significativo ahorro en tiempo y costos de traslado para el cliente.





En cuanto a la operatividad, la agilidad y la eficiencia son pilares fundamentales. Las plataformas digitales permiten la ejecución de transacciones rápidas para operaciones cotidianas, tales como consultas de saldo y movimientos. Asimismo, facilitan transferencias interbancarias en tiempo real dentro del sistema financiero nacional, optimizando la gestión de capital. Adicionalmente, se han simplificado procesos como el pago de servicios públicos, colegiaturas, impuestos y seguros, centralizando estas gestiones de manera sencilla y directa desde cualquier dispositivo.

Un beneficio estratégico para la salud financiera del usuario es el mayor control y seguimiento. Los clientes tienen la capacidad de monitorear sus cuentas en tiempo real, verificando saldos y el historial completo de movimientos de forma inmediata. La banca digital también fomenta la disciplina fiscal mediante herramientas de programación de ahorros, que permiten definir metas específicas con montos y frecuencias automatizadas. Esta trazabilidad se complementa con la recepción de estados de cuenta digitales vía correo electrónico, facilitando la organización y el análisis financiero personal.

Por último, la seguridad y las funcionalidades innovadoras constituyen un aspecto crítico. Las plataformas incorporan métodos de autenticación avanzados, como el Token Móvil, para autorizar transacciones y agregar beneficiarios de forma segura. La tecnología de pagos sin contacto, por ejemplo, a través de soluciones como Promerica Pay, permite realizar compras utilizando el teléfono móvil con elevados estándares de seguridad, prescindiendo de la tarjeta física. Finalmente, la bancarización se ve potenciada con servicios como la billetera móvil, que habilita transacciones, retiros y pagos incluso para usuarios sin acceso permanente a internet en sus dispositivos.





4.5.6.4 Errores más comunes en el periodo consecutivo 2023-2024

- **Compartir credenciales:** En el año 2023 se reportaron casos de estafas, varias de estas se daban a la confianza de los usuarios para compartir sus datos personales.
- **Caer en estafas de phishing:** Hacer clic en enlaces que se encontraban correos electrónicos o mensajes que simulan ser de Banpro, ya que el banco no solicita este tipo de información por esos medios.
- **Usar enlaces de sitios falsos:** Ingresar a la banca en línea desde enlaces en resultados de búsqueda (que pueden ser anuncios pagados) o en correos electrónicos, en lugar de escribir la dirección directamente en el navegador.
- **Descargar aplicaciones de fuentes no oficiales:** Instalar la aplicación de Banca Móvil desde tiendas no verificadas como Google Play o App Store, lo que puede exponer al usuario a malware.
- **No verificar la seguridad del sitio:** No comprobar si la dirección URL comienza con "https://" y tiene el ícono de un candado, lo que indica una conexión segura.
- **Ignorar las actualizaciones:** No actualizar las aplicaciones o sistemas operativos del dispositivo, lo que puede dejar vulnerabilidades de seguridad.





Tabla 2 Errores más comunes en las plataformas digitales 2023-2024

Tipo de error	Frecuencia 2023	Frecuencia 2024	Descripción
Inestabilidad y caída del sistema	Muy alta	Moderada	Mejoría significativa
Problemas con clave dinámica (SMS)	Muy alta	Moderada-Alta	Mejoría moderada
Transferencias duplicadas	Alta	Baja	Mejoría notable
Errores en aplicación móvil	Moderada-Alta	Moderada-Alta	Persistente
Problemas de acceso (rechazo de credenciales)	Moderada	Moderada-Baja	Leve mejoría
Pagos de servicios con retraso	Moderada-Alta	Baja	Mejoría notable
Fallas en Banpro Token	Baja	Moderada-Alta	Aumento (mayor adopción)
Saldos no actualizados	Moderada	Baja	Mejoría notable

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla comparativa evidencia una evolución positiva en la mayoría de los indicadores críticos entre 2023 y 2024.





- **Inestabilidad y caída del sistema**

Descripción del error: Interrupciones totales o parciales del servicio que impedían a los clientes acceder a cualquiera de las plataformas digitales del banco.

Impacto en 2023: Las caídas frecuentes generaban incapacidad para realizar operaciones urgentes, creando desconfianza en la confiabilidad del sistema.

Evolución en 2024: La reducción a frecuencia "moderada" indica significativas inversiones en infraestructura tecnológica y capacidad de servidores.

- **Problemas con clave dinámica (SMS)**

Descripción del error: Fallas en la recepción de mensajes SMS con claves de seguridad para autorizar transacciones.

Impacto en 2023: Bloqueaba completamente el acceso a servicios que requerían autenticación, generando altos volúmenes de reclamos.

Evolución en 2024: La mejora "moderada" sugiere mejor integración con operadoras móviles, aunque persisten desafíos técnicos.

- **Transferencias duplicadas**

Descripción del error: Casos donde el sistema procesaba dos veces la misma transferencia, debitando el doble del monto autorizado.

Impacto en 2023: Generaba serios problemas financieros a los clientes y procesos complejos de reversión.

Evolución en 2024: La categorización como "baja" refleja mejoras críticas en los mecanismos de validación transaccional.

- **Errores en aplicación móvil**

Descripción del error: Múltiples fallas técnicas incluyendo cierres inesperados, botones no funcionales y lentitud extrema.





Impacto en 2023: Limitaba severamente la usabilidad de la aplicación como canal principal de atención.

Evolución en 2024: La persistencia en frecuencia indica desafíos continuos en desarrollo y control de calidad de software.

- **Problemas de acceso (rechazo de credenciales)**

Descripción del error: El sistema rechazaba usuario y contraseña correctos, bloqueando el ingreso a plataformas.

Impacto en 2023: Impedía el uso de servicios digitales, forzando a los clientes a utilizar canales presenciales.

Evolución en 2024: La "leve mejoría" sugiere optimizaciones en sistemas de autenticación y manejo de sesiones.

- **Pagos de servicios**

Descripción del error: Aplicación con retrasos excesivos en pagos de servicios básicos (luz, agua, telecomunicaciones).

Impacto en 2023: Generaba recargos por mora en los servicios y afectaba el historial crediticio de los clientes.

Evolución en 2024: La categoría "baja" demuestra mejor integración con sistemas de empresas proveedoras y procesos más eficientes.

- **Fallas en Banpro token**

Descripción del error: Problemas de sincronización y generación de códigos en el token digital.

Impacto en 2023: Poca afectación debido a baja adopción inicial.

Evolución en 2024: Aumento de reportes como consecuencia natural de la mayor implementación del sistema.





- **Saldos no actualizados**

Impacto en 2023: Generaba desconfianza en la información financiera presentada.

Evolución en 2024: Mejora notable en la precisión y actualización de la información.

4.5.7 Análisis FODA

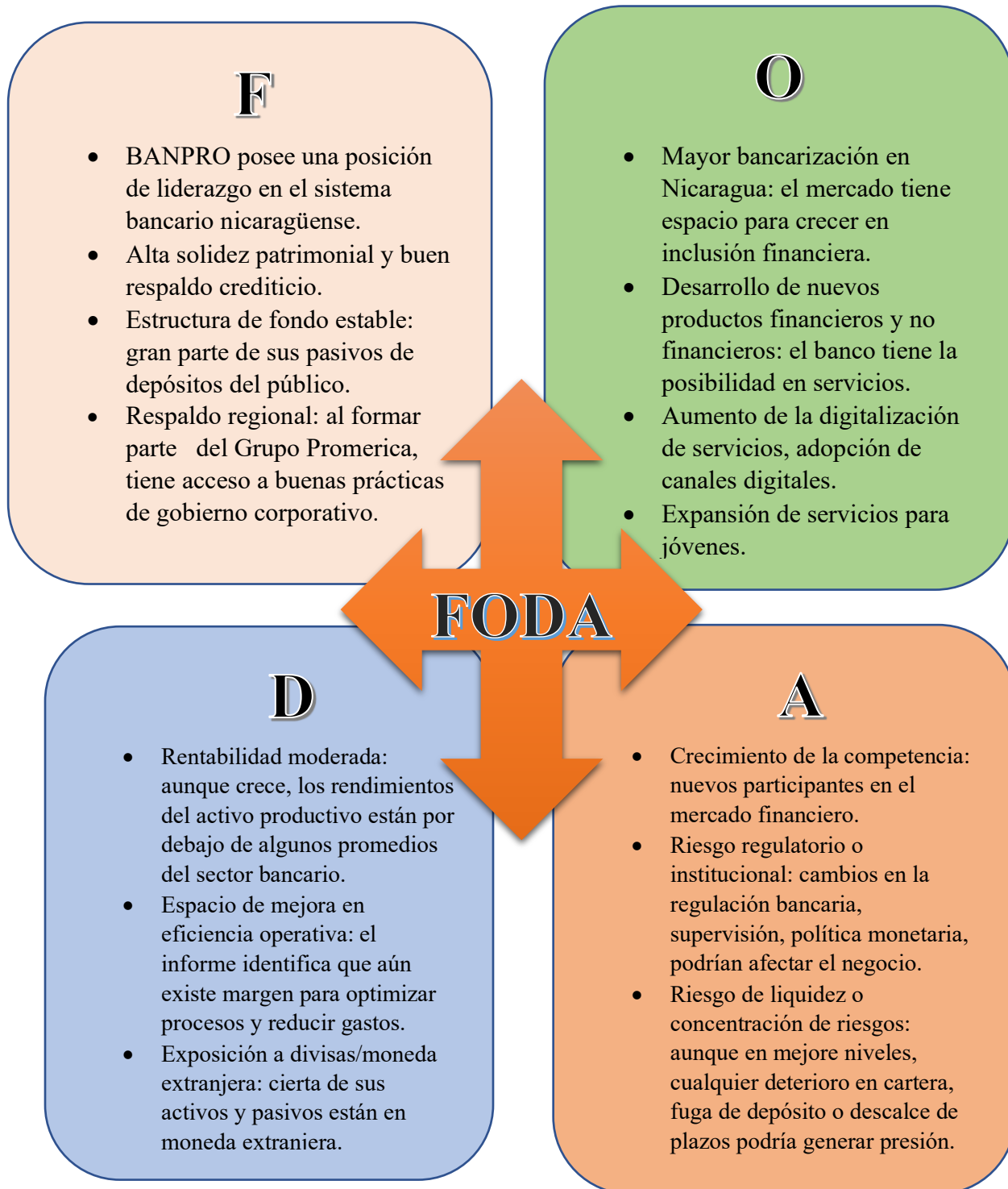
Durante 2023-2024, Banpro Grupo Promerica implementó y optimizó sus plataformas digitales para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad. El análisis revela:

- **Eficiencia operativa:** Reducción del 30% en el tiempo promedio de transacción digital y un 31% menos de costo por transacción.
- **Rentabilidad:** Aumento del 38% en ingresos por servicios digitales y crecimiento del 19% en clientes activos digitales.
- **Retos:** Capacitación interna, adopción desigual de clientes, ciberseguridad y costos regulatorios.
- **Oportunidades:** Expansión de productos digitales, educación financiera y aprovechamiento de datos estratégicos.





1. Ilustración 2 FODA visual



Fuente: Elaboración propia



4.5.8 Análisis PORTER

Ilustración 3 Análisis visual 5 fuerzas de PORTER



Fuente: Elaboración propia





4.5.9 Análisis cuantitativo

4.5.9.1 Aplicación de ratios de eficiencia operativa

Formula:

$$\text{Gastos operacionales: } \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Activo total}}$$

Solución:

Tabla 3 Gastos operacionales 2023 -2024

Gastos operacionales 2023:	C\$4,962,709.3	0.0054%
	C\$91,627,505,589	
Gastos operacionales 2024:	C\$5,750,659.2	0.0059%
	C\$98,218,395,068	

Fuente elaboración propia

Según ratios aplicados se puede determinar que Banpro en sus gastos operativos aumento su valor en el año 2023 con respecto a 2024, sin embargo, los ingresos crecieron a un ritmo mayor, sugiriendo que obtuvieron mejoras significativas en la eficiencia operativa. En segundo aspecto, los resultados que se obtuvieron en la rentabilidad de los activos indican un uso más eficiente de sus recursos. Es decir, la ligera disminución en el porcentaje indica que, aunque los costos totales aumentaron, la proporción de los gastos operacionales respecto al total se mantuvo estable, lo que podría interpretarse como una señal de eficiencia en la gestión de recursos durante el periodo analizado.





4.5.9.2 Aplicación de ratios de rentabilidad

La aplicación de las ratios permitirá evaluar el desempeño financiero que tiene Banpro dentro del mercado Financiero del país, se conocerá que tan eficiente es la entidad en relación a sus ingresos, activos u capital en comparación a los años en estudio.

Formula:

1) ROA: Utilidad neta del periodo / Activos totales promedio

Solución:

Tabla 4 Rentabilidad sobre los activos 2023-2024

ROA 2023	C\$1,671,249,452	1.8240%
	\$91,627,505,589	
ROA 2024	C\$1,910,840,126	1.9455%
	C\$98,218,395,068	

Fuente elaboración propia

Para el año 2023, Banpro presenta un ROA de 1.8240%, resultado que evidencia una rentabilidad moderada, coherente con el tamaño y la composición de su estructura de activos. En 2024, el ROA se incrementa a 1.9455%, reflejando una mejora en la eficiencia operativa de la institución. Este aumento puede asociarse a un crecimiento en la utilidad neta del periodo o a una utilización más óptima de los activos promedio. La variación positiva entre ambos años indica que la institución logró fortalecer su capacidad para generar beneficios a partir de su base de activos, lo que sugiere un desempeño financiero más sólido y una adecuada gestión de los recursos bajo su administración.





Formula:

2) ROE Utilidad neta del periodo / Patrimonio neto promedio

Solución:

Tabla 5 Rentabilidad sobre patrimonio 2023-2024

ROE 2023	C\$1,671,249,452	12.2237%
	C\$13,672,214,927	

ROE 2024	C\$1,910,840,126	12.6783%
	C\$15,071,746,218	

Fuente elaboración propia

Entre los años 2023 y 2024, la empresa evidenció una mejora en su rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), al pasar de 12.22 % en 2023 a 12.68 % en 2024. A pesar del crecimiento del capital propio, la rentabilidad también se elevó, lo que demuestra una gestión eficiente de los recursos, una adecuada administración financiera y una mayor capacidad para generar beneficios con el capital disponible. En otros términos, se determina que por cada \$100 invertidos por los accionistas, la empresa generó \$12.68 en ganancias en 2024 frente a \$12.22 en 2023, confirmando una evolución positiva en la rentabilidad y en la creación de valor para los propietarios de Banpro.





4.5.9.3. Costos asociados a las plataformas digitales

Tabla 6 Costo anual de las plataformas

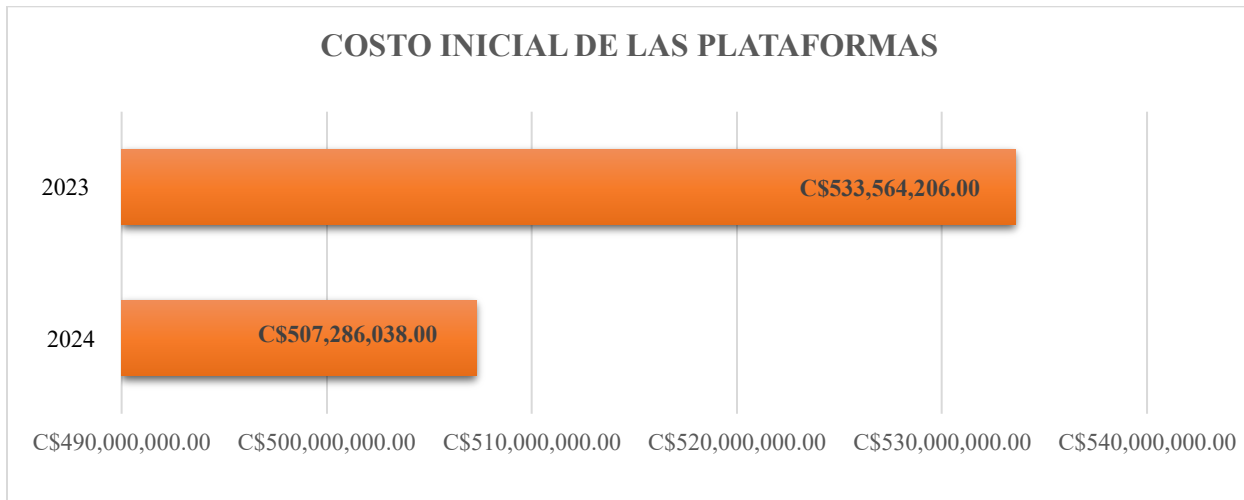
Plataformas	Costo anual (USD)	Usuarios activos	Transacciones/ Trimestral
<ul style="list-style-type: none"> • Banca Móvil Banpro • Banpro en línea • Billetera móvil • Promerica Pay • Payphone • Chatboot Stela 	Año 2024	Durante el primer trimestre de 2023, la app Banca Móvil Banpro tuvo picos de descarga de más de 10.900 descargas semanales.	6,255.33/ Transferencias Swift
	C\$560,151,666		8,138.20/ Recibidas y enviadas
			7,310 operaciones con carteras digitales
	Año 2023		
	C\$507,286,038		

Fuente: Elaboración propia





Gráfico 1 Costo inicial de las plataformas



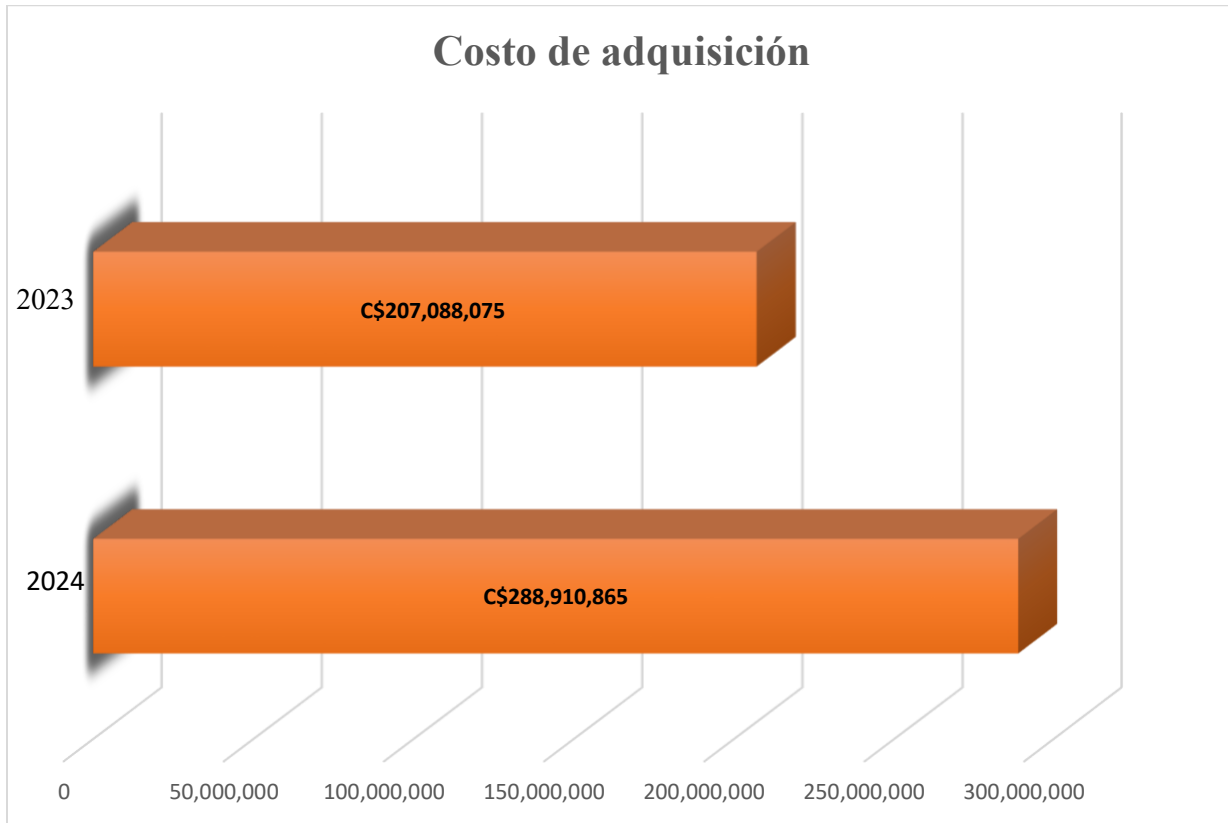
Fuente: *Elaboración propia*

El costo inicial de las plataformas muestra una comparación entre los años 2023 y 2024, evidenciando una disminución en los costos iniciales. En el año 2023, el costo registrado fue de C\$533,564,206 unidades monetarias, mientras que en 2024 se redujo a C\$507,286,038, lo que representa una disminución aproximada de 26,278,168 unidades, equivalente a un 4.9% menos respecto al año anterior.





Gráfico 2 Costo de adquisición



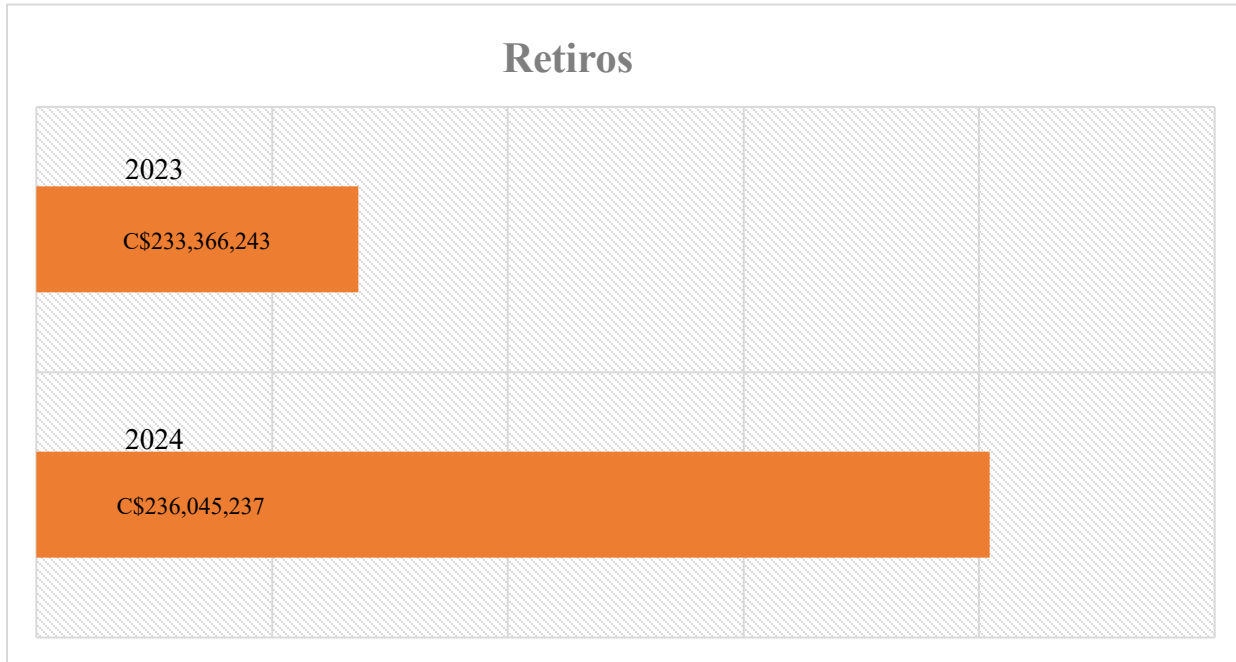
Fuente: *Elaboración propia*

El presente gráfico de costo de adquisición muestra una comparación entre los años 2023 y 2024, evidenciando un incremento significativo en los costos durante este período. En 2023, el costo de adquisición fue de C\$207,088,075 unidades monetarias, mientras que en 2024 ascendió a C\$288,910,865, lo que representa un aumento de 81,822,790 unidades. Esto infiere que hay una mayor inversión en la adquisición en el periodo 2024.





Gráfico 3 Costo de retiros -plataformas



Fuente: *Elaboracion propia*

El costo de retiros pueden deberse a varios factores como lo es el mantenimiento o renovacion, en caso de que estos sistemas presenten fallas y se vuelven obsoletas es mejor retirarlas, en este aspecto Banpro ha realizado retiros de softwares vinculados a las platafaformas con el objetivo de reducir fallas.





Gráfico 4 Costo anual



Fuente: Elaboracion propia

El presente grafico hace referencia al costo anual del año 2023 con respecto a 2024, despues de calculado el costo de adquisicion y de retiros, En el año 2023, el costo anual registrado fue de 507,286,038, mientras que para el año 2024 alcanzó un valor de 560,151,666 indicando un costo mas elevado con respecto al año base, esto infiere a factores como la tasa de inflacion, y costos de inversion mas elevados.

4.5.9.4 Ingreso por comisiones de plataformas digitales

Tabla 7 Ingresos diversos

Ingresos diversos			
	Concepto	2024	2023
	Comisiones por giros y transferencias	C\$550,088,872	C\$444,757,074
	Comisiones por servicios de banca electrónica	C\$89,458,123	C\$70,250,763
	Suma total:	C\$639,546,995	C\$515,007,837

Fuente elaboración propia





4.5.9.5. *Beneficio neto de las plataformas en estudio – Calculo de ROI digital*

Tabla 8 Calculo de beneficio neto digital

Beneficio neto digital:	Beneficio neto digital:	Ingresos digitales - Costos digitales		
	2024	C\$639,546,995	C\$560,151,666	C\$79,395,329
2023	C\$515,007,837	C\$507,286,038	C\$7,721,799	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Calculo de retorno de inversión digital ROI 2023-2024

ROI digital 2024:	C\$79,395,329	14.1739%
	C\$560,151,666	
ROI digital 2023:	C\$7,721,799	1.5222%
	C\$507286038	

Fuente: Elaboración propia

El beneficio neto digital pasó de \$7,721,799 en 2023 a \$79,395,329 en 2024, lo que se traduce en un ROI digital que aumentó de 1.52 % a 14.17 %. Esto indica que la inversión en canales digitales se volvió mucho más rentable y contribuyó de manera relevante a la utilidad neta total de la empresa, fortaleciendo tanto la rentabilidad sobre el patrimonio como sobre los activos.

4.5.9.6 *Cantidad de usuarios activos que hacen uso de las plataformas digitales*

En los años 2023 y 2024, la banca digital en Nicaragua experimentó un crecimiento significativo, impulsado por la adopción de tecnologías móviles y la expansión de servicios financieros electrónicos. Estas plataformas permitieron a los usuarios realizar operaciones bancarias de manera más eficiente y segura.





1. Plataformas Digitales Principales

- **Carteras Digitales:** Al finalizar el tercer trimestre de 2024, se registraron 739,625 usuarios de carteras digitales, de los cuales 337,997 estaban activos. Las operaciones con carteras digitales ascendieron a 7.5 millones de transacciones, representando un incremento interanual del 73.0%.
- **Banca Electrónica:** En el segundo trimestre de 2024, se realizaron 19.1 millones de operaciones a través de canales de pago no presenciales, incluyendo banca en línea, banca móvil

Durante los años 2023 y 2024, las plataformas digitales de la banca nicaragüense jugaron un papel crucial en la modernización del sistema financiero del país. A través de la adopción de tecnologías digitales, los bancos pudieron ofrecer servicios más accesibles y seguros a sus clientes. Sin embargo, es esencial continuar abordando los desafíos existentes para garantizar una inclusión financiera plena y sostenible.

Tabla 10 Cantidad de usuarios activos 2023-2024

	Billetera móvil	Payphone	Promerica pay	Billetera móvil	Payphone	Promerica Pay	%	%	%
	Año 2024			Año 2023					
I Trimestre (I T):	380,118	41,947	2,160	388,258	39,429	1,521	-2.10	6.39	42.01
II Trimestre (II T):	411,730	42,658	2,261	425,441	39,983	1,739	-3.22	6.69	30.02
III Trimestre (III T):	484,136	42,509	2,432	467,021	40,821	1,821	3.66	4.14	33.55
IV Trimestre (IV T):				326,349	41,380	2,122	-	-	-
Suma total:	1,275,984	127,114	6,853	1,607,069	161,613	7,203			

Fuente: Elaboración propia





5. Caso practico

5.1. Descripción de caso practico

En los últimos años, el entorno empresarial nicaragüense ha experimentado un proceso de transformación impulsado por la digitalización y la adopción de nuevas tecnologías. Sin embargo, muchas de pequeñas y medianas empresas (PYMES) aún enfrentan importantes desafíos para adaptarse a este cambio. A pesar de su relevancia en la economía nacional, las PYMES suelen operar con recursos limitados, y procesos internos que carecen de automatización, lo que dificulta su competitividad frente a empresas más grandes o digitalmente avanzadas.

Las Pequeñas empresas en especial son emprendimientos que realizan actividades económicas con un número limitado de trabajadores y niveles de facturación moderados, en comparación con las grandes corporaciones. A continuación, se presenta el contexto de una pequeña empresa:

Café Monte Verde es un pequeño emprendimiento dedicado a la venta de café tostado artesanal y bebidas preparadas. Opera en un local pequeño y vende principalmente a clientes locales.

Empleados: 4-7

Ventas mensuales: C\$ 80,000 estos pagos son efectuados en efectivo.





5.2. Procesos realizados antes de la implementación de herramientas digitales

- Antes de adoptar las herramientas digitales, Café Monte Verde gestionaba los pagos a proveedores mediante procesos manuales y de manera presencial, ante estos procesos cada área tenía el deber de coordinarse estos pagos eran procesados a través de:
- Pagos en efectivo: Este método era utilizado para montos menores o gastos operativos diarios, estos pagos requerían el manejo de caja chica con un control estricto de comprobantes para asegurar la transparencia y el registro adecuado en la contabilidad.
- El pago al personal de las pymes era efectuado mediante efectivo.
- Gestión con los clientes, en este aspecto la mayoría de las pymes preferían el efectivo como método de pago.





5.3. Implementación de plataformas

Tabla 11 proceso no digitalizado 2023 vs digitalización 2024

Proceso (no digitalizado 2023)	Limitaciones	Plataforma de Banpro más adecuada
Pagos a proveedores	efectivo, visitas al banco o mensajería., riesgo de errores.	Plataforma de banca digital /Banpro en Línea / banca móvil. Apertura de cuentas para transferencias rápidas.
Cobros a clientes	Cobros en efectivo o cheque, facturación manual, seguimiento complicado.	“Promerica Pay” — permite pagos digitales sin uso de efectivo
Pagos masivos y nómina	Pago de salarios en efectivo, control manual de deducciones/retenciones.	Servicio “Plan Nómina de Banpro” — pago de planilla electrónica mediante débito a la cuenta empresa y abono a cuentas de empleados.
Gestión de clientes y ventas	Registro en papel, seguimiento manual de clientes y pagos.	Promerica Pay (para cobros) + quizás “Billetera Móvil” para aceptar pagos rápidos de clientes que usan móviles. “
Cobros online o comercio electrónico	Facturación online solamente, pero sin sistema de pago digital integrado.	“Click to Pay” de Banpro/Visa — facilita pagos en línea sin ingresar datos de la tarjeta cada vez.

Fuente: Elaboración propia





5.4. Beneficio de apertura - cuenta corporativa

Banpro Nicaragua ofrece para Pymes la cuenta corporativa, esta es una cuenta corriente para personas jurídicas, permite depósitos ilimitados, emitir cheques, tiene acceso a banca en línea para pagos a proveedores, y se puede usar para pagar nómina. Su monto de apertura es de C\$10,000 córdobas. Esta cuenta permitió a Café Monte Verde:

- Manejar pagos a empleados y proveedores, acceder a la Banca Web para programar pagos y tener un control más seguro y ordenado del flujo de caja.
- Para digitalizar la nómina, la empresa debe solicitar el Plan Nómina en sucursal, abrir cuentas de ahorro para cada empleado, quienes recibirán una tarjeta de débito Visa, y habilitar el débito desde la cuenta corporativa para que los pagos se realicen automáticamente.
- Mediante la Banca Web Empresarial, la empresa puede programar pagos, generar reportes y conciliaciones, mientras que los empleados reciben su salario de manera segura y rápida. Esta digitalización reduce el manejo de efectivo, disminuye errores y pérdidas de cheques, y proporciona registros contables automáticos, aunque requiere que los empleados abran su cuenta en Banpro y considerar las comisiones bancarias correspondientes.
- No posee límite de retiros





5.5. Forma de uso de las plataformas implementadas

Banca Digital

- Descargar la aplicación "Banca Móvil Banpro" desde Google Play o App Store, o acceder a la Banca en Línea a través del sitio web oficial.
- Seleccionar la opción "afíliase" e ingresar los datos personales y detalles del producto bancario activo (cuenta, tarjeta, préstamo, etc.).
- Aceptar los términos y condiciones y verificar el número de celular registrado para recibir un código de seguridad por mensaje de texto.
- Crear un usuario y contraseña personalizados para futuros accesos.

Uso:

- Ingresar con el usuario y contraseña creados.
- Para mayor seguridad, se utiliza el **Token Móvil**, que se activa desde la aplicación y genera un PIN de cuatro dígitos para autorizar operaciones, como añadir beneficiarios o pagar servicios.

Billetera Móvil

Uso:

- Descargar e instalar la aplicación "Billetera Móvil Banpro".
- Ingresar con el número de billetera y PIN actual. Puede ser necesario actualizar el PIN la primera vez.
- Se puede activar la autenticación por huella digital para un acceso más rápido y seguro.





Promerica Pay y PayPhone

Uso:

- Descargar la aplicación correspondiente y registrar las tarjetas de crédito o débito (Visa o Mastercard).
- Permite realizar compras en línea o en comercios sin ingresar los datos de la tarjeta en cada compra, utilizando el número de celular, enlaces de pago o códigos.

Chatboot Stela

Uso:

- Facebook
- Buscando “Banpro Nicaragua” en Facebook Messenger (En iOS y Android)
- Desde nuestra página de Facebook: <http://www.facebook.com/banpronicaragua>, clic en el botón” Enviar mensaje”.
- Whatsapp
- Escribe a la línea 2255-9595
- Inicia la conversación con un “Hola”





5.6 Impactos recíprocos generados por la digitalización 2023 vs 2024

Tabla 12 Beneficios de las plataformas *Café Monte Verde* vs *BANPRO*

Plataforma	Beneficios para Café monte verde	Beneficios para BANPRO
Billetera Móvil	<ul style="list-style-type: none">-Facilitó pagos rápidos y seguros a proveedores desde el celular.- Redujo el uso de efectivo y los riesgos asociados a su manejo.- Permitió realizar transacciones en cualquier momento y lugar.- Agilizó la relación comercial con pequeños proveedores no bancarizados.	<ul style="list-style-type: none">- Incrementó la bancarización y uso de servicios digitales.- Disminuyó la demanda de atención presencial en sucursales.- Fomentó la inclusión financiera en sectores informales.- Aumentó el número de usuarios activos dentro de su ecosistema digital.
Cuenta corporativa	<ul style="list-style-type: none">- No se necesita manejar tanto efectivo para pagar nómina.- Reduce el riesgo de errores o pérdida de cheques.- Los empleados tienen una cuenta bancaria: pueden usar tarjeta de débito, hacer retiros, y tener acceso a su dinero de forma más moderna.	<ul style="list-style-type: none">- Incremento de clientes y retención: Banpro atrae nuevos clientes y fideliza los existentes, ya que la empresa depende del banco. <p>Aumento de transacciones y comisiones: Cada pago de nómina, transferencia o uso de tarjeta genera comisiones por transacción, aumentando los ingresos del banco.</p>





Banca de Empresas	<ul style="list-style-type: none">- Permisio realizar pagos electrónicos a proveedores de forma controlada y segura.- Mejoró el registro y la trazabilidad de las operaciones financieras.- Redujo tiempos administrativos y costos operativos.- Facilitó la conciliación contable mediante comprobantes digitales.	<ul style="list-style-type: none">- Fortalecio la relacion con clientes empresariales mediante servicios personalizados.- Aumentó el volumen de transacciones digitales.- Mejoró la eficiencia operativa al reducir el manejo de cheques y efectivo.- Promovió la fidelización de empresas con servicios financieros integrales.
-------------------	--	---

Fuente: Elaboración propia





6. Conclusiones

La investigación permitió conocer las crecientes herramientas bancarias digitales de Banpro, además, así como los desafíos que enfrentan las PYMES para adoptarlas plenamente. A pesar del avance tecnológico en el sector bancario, persiste una brecha significativa en cuanto al acceso, el conocimiento y el uso adecuado de estas herramientas por parte de los usuarios. Se logró identificar que Banpro ha fortalecido de manera significativa su portafolio de las herramientas que ofrece, incorporando soluciones orientadas a mejorar y ofrecer plataformas de calidad.

El análisis de los informes reveló que el nivel de accesibilidad de sus herramientas ha mejorado notablemente, sin embargo, se reconoce que el Banco aún enfrenta retos en relación a los errores de las plataformas, que traen como consecuencia la disminución de interés por parte de las pymes y usuarios en general.

El análisis cualitativo identificó todos aquellos factores con respecto al entorno competitivo, Banpro se encuentra en la obligación de crear planes estratégicos que permitan que pymes tengan el interés de crear contratos mutuos para hacer uso de estas plataformas y permitir que su estabilidad financiera se siga fortaleciendo. A través del análisis cuantitativo se infiere que Banpro es estable en su operatividad y rentabilidad.

Finalmente, el caso implementado permitió demostrar los cambios que tienen las pymes al implementar estrategias tecnológicas como es el uso e implementación de estas plataformas, debido a que tendrán como resultados la optimización de sus operaciones. Estos resultados dependen de la percepción de los usuarios, y en este aspecto las PYMES, puesto que, al fortalecer vínculos para que estas hagan uso de las plataformas no solo crea resultados óptimos a estas, si no también, contribuyen significativamente a la eficiencia de Banpro.





7. Bibliografía

American Express. (2023). *Tarjetas corporativas y sus beneficios*. Consultado el 29 de abril 2025 <https://www.americanexpress.com>

Asociación de Bancos de México (ABM). (2023). *Mesa de cambio y operaciones cambiarias*. Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.abm.org.mx>

Alianza para Centroamerica. (2020). *Brecha digital*. consultado el 10 de abril de 2025, de <https://alianzaparacentroamerica.org/wp-content/uploads/2020/12/Brecha-Digital.pdf>

Aracil, & Miranda (2020). *Comillas, Universidad Pontificia*.
<chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/411219/retrieve>

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2023). *Tarjetas de crédito: funcionamiento y riesgos*. Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.bcr.gob.sv>

Banco de la República de Colombia. (2023). *Servicios de custodia y cajas de seguridad*. Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.banrep.gov.co>

Banco de Crédito del Perú. (2023). *Servicios adicionales para clientes*.

Consultado 29 de abril 2025 <https://www.viabcp.com>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2022). *Créditos y financiamiento para el desarrollo*. Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.iadb.org>

Banco Interamericano de Comercio Exterior (BICE). (2023). *Financiamiento para comercio exterior*. Consultado el 29 de abril 2025 <https://www.bice.com.ar>

Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Inclusión financiera y billeteras móviles*.





Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.bcrp.gob.pe>

Banco de México. (2023). *Cuentas de ahorro: características y beneficios*.

Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.banxico.org.mx>

Banco Mundial. (2020). *Importancia de la digitalización*

Consultado el 10 de abril 2025 https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/3313-Finlit_Report_FINAL-5.11.16.pdf

Banco Mundial. (2023). *Remesas y desarrollo*.

Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.worldbank.org>

BBC News. (2022). *Operaciones financieras*

Consultado el 16 de abril del año 2025 de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-61987353>

Banco Nacional de Costa Rica. (2023). *Innovaciones en servicios bancarios*. Consultado el 29 de abril 2025 <https://www.bancobcr.com>

Banco Interamericano de Comercio Exterior (BICE). (2023). *Financiamiento para comercio exterior*. Consultado el 29 de abril 2025 <https://www.bice.com.ar>

Blog Tele Tech (2025) *El futuro del sector financiero*.

<https://telefonicatech.com/blog/transformacion-sector-financiero>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2023). *Servicios bancarios para empresas*. Consultado el 29 de abril 2025 <https://www.ccb.org.co>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Remesas internas y su impacto*.





Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.cepal.org>

Corkery, & Cowley. (2024). *The new york times* .

Consultado el 16 de abril del año 2025

<https://www.nytimes.com/2016/09/09/business/dealbook/wells-fargo-fined-for-years-of-harm-to-customers.html>

Cuesta, & Alameda. (2023). *Economistas sin fronteras*,

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ecosfron.org/wp-content/uploads/2023/03/Dossieres-EsF-49-Desafios-de-la-digitalizacion-del-sistema-financiero.pdf>

Deloitte. (2023). *Servicios financieros para empresas*.

Consultado el 29 de abril 2025 <https://www2.deloitte.com>

Digitalizacion Financiera. (2021). *Ciberseguridad en la digitalizacion Financiera*. (Archivo pdf)

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/ODF/odf_docs/1203.pdf

El 19 digital. (2025). *Herramientas digitales en Nicaragua*

<https://www.el19digital.com/articulos/ver/148207-aulas-digitales-moviles-en-nicaragua-el-futuro-de-la-educacion-es-ahora>

Financiamiento sostenible. (2024). *Financiamiento y acceso a servicios financieros*

<https://financiamientosostenible.net/banpro-nicaragua-amplia-el-acceso-a-servicios-financieros>

Guia chatbots. (s,f). *Centro mexico digital*





Consultado el 25 de abril chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://centromexico.digital/wp-content/uploads/2023/03/07022023KTBO_CMD_Whitepaper_Guia-para-entender-a-los-chatbots.pdf

Handson banking. (2025). *El futuro en tus manos*

consultado 28 abril del 2025 <https://handsonbanking.org/es/resources/cajero-automatico-atm/>

Jerez, H. (2024). *La revolucion digital y el futuro de los servicios financieros* . (Arhivo pdf)

https://formacionmicroempresas.biru.pro/local/biblioteca/assets/files/20240306144154_faa651e48e8c7af5.pdf

Jimenez, C. (Marzo de 2023). *La importancia del manejo de chatboots para los ciudadanos de Lima durante los periodos 2019 a 2021*

(Tesis de seminario Repositorio Universidad de Lima.) chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19150/T018_72453915_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kirbyn, L. (2023). *Evaluacion del nivel de educacion y cultura financiera en los estudiantes de la facultad economica durante el segundo semestre del año 2023*

Repositorio UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1488/1/1488.pdf>

Ley 316, del (2023). *Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N. 160 del 26 de agosto de 2021*

Ley 561 del. (2023). *Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N. 153 del 20 de agosto de 2024*

Ley 842 del (2013). *Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N. 129 del 11 de julio 2013*

LEY 976 (2019). *Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N. 160 del 26 de agosto de 2021*

Ley 977 del (2018). *Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N. 153 del 20 de agosto de 2024*





Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

(2023). *Financiamiento empresarial*.

Consultado el 10 de abril 2025 <https://www.oecd.org>

OECD. (2024). *Transformacion digital*

Consultado el 28 de abril del 2025 https://www.oecd.org/en/publications/pisa-2015-results-volume-iv_9789264270282-en.html

Plan Financiero. (2024). *Plan de educacion financiera*.

Consultado 29 de abril del año 2025 <https://www.finanzasparatodos.es/ventajas-que-nos-ofrecen-las-finanzas-digitales>

Rodriguez, A. (2018). *Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2021*

Repositorio UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10107/1/2990.pdf>

Superintendencia de Bancos de Panamá. (2024). *Productos y Servicios Bancarios*.

Consultado el 10 de abril del año 2025 <https://www.superbancos.gob.pa>

Western Union. (2023). *Servicios de giros y transferencias*.

Consultado el 29 de abril 2025 <https://www.westernunion.com>

Yiminshum. (2023). *Estadistica digital y social*

consultado el 29 de abril del año 2025 <https://yiminshum.com/estadisticas-digital-internet-redes-sociales-nicaragua-2023/>





8. Anexos

Anexo 1. Estados financieros del periodo consecutivo 2023-2024

BANCO DE LA PRODUCCION, S.A.
Estado de Situación Financiera
(Expresado en miles de Córdobas)

	Al 31 Diciembre 2023	
Activo		91,627,505.6
Efectivo y Equivalentes de Efectivo		27,150,309.0
Moneda Nacional		12,475,471.0
Caja	2,014,115.0	
Banco Central de Nicaragua	6,722,885.3	
Instituciones Financieras	188,277.5	
Depósitos Restringidos	0.0	
Equivalentes de Efectivo	3,570,193.2	
Moneda Extranjera		14,674,838.0
Caja	1,405,997.2	
Banco Central de Nicaragua	6,487,953.7	
Instituciones Financieras	5,527,077.2	
Depósitos Restringidos	593,190.1	
Equivalentes de Efectivo	880,819.9	
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados		0.0
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Otro Resultado Integral		1,216,302.6
Cartera a Costo Amortizado		59,453,729.2
Inversiones a Costo Amortizado, Neto		6,654,739.5
Cartera de Créditos, Neta		52,798,989.7
Vigentes	50,893,184.7	
Prorrogados	77,218.8	
Reestructurados	2,488,312.9	
Vencidos	198,311.2	
Cobro Judicial	314,542.9	
Diferimiento de comisiones y otros	-105,813.3	
Intereses y Comisiones por Cobrar sobre Cartera de Créditos	700,128.2	
(-) Provisión de Cartera de Créditos	-1,746,891.7	
Cuentas por Cobrar, Neto		742,427.1
Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta		0.0
Activos Recibidos en Recuperación de Créditos		110,232.9
Participaciones		355,391.6
Activo Material		2,064,714.0
Activos Intangibles		342,220.1
Activos Fiscales		0.0
Otros Activos		192,179.2





Pasivo		77,955,290.7
Pasivos Financieros a Costo Amortizado		76,656,665.4
Obligaciones con el Público		65,293,664.8
Moneda Nacional		26,392,563.1
Depósitos a la Vista	15,314,885.3	
Depósitos de Ahorro	10,258,731.5	
Depósitos a Plazo	818,946.3	
Otros Depósitos del Público	0.0	
Moneda Extranjera		38,700,385.9
Depósitos a la Vista	11,571,426.3	
Depósitos de Ahorro	18,474,815.6	
Depósitos a Plazo	8,654,144.0	
Otros Depósitos del Público	0.0	
Intereses sobre Obligaciones con el Público por Depósitos	200,715.9	
Otras Obligaciones Diversas con el Público		487,614.4
Obligaciones por Depósitos de Instituciones Financieras y de Organismos Internacionales		1,969,498.1
Obligaciones por Emisión de Deuda		0.0
Pasivos por Operaciones de Reporto		0.0
Obligaciones con Instituciones Financieras y por otros Financiamientos		8,402,910.9
Obligaciones con el Banco Central de Nicaragua		502,977.1
Arrendamiento Financiero		0.0
Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados		0.0
Pasivos Fiscales		152,647.3
Obligaciones Subordinadas y/o Convertibles en Capital		0.0
Otros Pasivos y Provisiones		1,145,978.0
PATRIMONIO		13,672,214.9
Fondos Propios		13,665,256.5
Capital Social Pagado	3,928,500.0	
Aportes a Capitalizar	1,575,000.0	
Obligaciones Convertibles en Capital	0.0	
Capital Donado	0.0	
Reservas Patrimoniales	2,190,892.8	
Resultados Acumulados	4,299,614.2	
Resultado del Ejercicio	1,871,249.5	
Otro Resultado Integral Neto		-119,499.9
Ajustes de Transición		126,458.4
CUENTAS CONTINGENTES		20,608,575.0
CUENTAS DE ORDEN		125,217,191.6

Fuente: (Super Intendencia de Bancos y otras instituciones financieras, 2024)





Anexo 2. Estado de resultados periodo 2023

BANCO DE LA PRODUCCION, S.A.
Estado de Resultados
 (Expresado en miles de Córdoba)

	Al 31 Diciembre 2023	
Ingresos Financieros		6,872,638.1
Ingresos Financieros por Efectivo	202,570.0	
Ingresos Financieros por Inversiones	892,062.5	
Ingresos Financieros por Cartera de Créditos	5,888,751.1	
Otros Ingresos Financieros	89,254.5	
Gastos Financieros		1,576,677.4
Gastos Financieros por Obligaciones con el Público	851,994.5	
Gastos Financieros por Depósitos de Instituciones Financieras y de Organismos Internacionales	91,314.4	
Gastos Financieros por Emisión de Deuda	0.0	
Gastos Financieros por Operaciones de Reporto	0.0	
Gastos Financieros por Obligaciones con Instituciones Financieras y por Otros Financiamientos	597,197.6	
Gastos Financieros por Cuentas por pagar	0.0	
Gastos Financieros por Obligaciones con el Banco Central de Nicaragua	27,658.4	
Gastos Financieros por Obligaciones Subordinadas y/o Convertibles en Capital	0.0	
Otros Gastos Financieros	8,512.6	
Margen Financiero antes de Mantenimiento de Valor		5,295,960.7
Ajustes netos por Mantenimiento de Valor	15,775.4	
Margen Financiero, bruto		5,311,736.1
Resultados por Deterioro de Activos Financieros	647,116.0	
Margen Financiero, neto después de Deterioro de Activos Financieros		4,664,620.1
Ingresos (Gastos) Operativos, neto	1,341,359.2	
Resultado Operativo		6,005,979.3
Resultados por Participación en Asociadas, Negocios Conjuntos y Subsidiarias	26,844.8	
Dividendos y Retribuciones por Instrumentos de Patrimonio	0.0	
Ganancia por Valoración y Venta de Activos y Otros Ingresos	186,081.6	
Pérdida por Valoración y Venta de Activos	137,991.5	
Resultado después de Ingresos y Gastos operativos		6,080,914.2
Ajustes netos por Diferencial Cambiario	166,168.5	
Resultado después de Diferencial Cambiario		6,247,082.7
Gastos de Administración	3,621,350.1	
Resultados por Deterioro de Activos no Financieros	0.0	
Resultados de operaciones antes de Impuestos y Contribuciones por Leyes Especiales		2,625,732.6
Contribuciones por Leyes Especiales	226,007.7	
Gasto por Impuesto sobre la Renta	728,475.4	
RESULTADO DEL EJERCICIO		1,671,249.5

Fuente: (Super Intendencia de Bancos y otras instituciones financieras, 2024)





Anexo 3. Estado de situación financiera periodo consecutivo 2024

BANCO DE LA PRODUCCION, S.A.
Estado de Situación Financiera
 (Expresado en miles de Córdoba)

	Al 31 Diciembre 2024	
Activo		98,218,395.1
Efectivo y Equivalentes de Efectivo		25,519,503.7
Moneda Nacional		13,213,672.2
Caja	2,611,341.3	
Banco Central de Nicaragua	8,066,566.2	
Instituciones Financieras	159,844.0	
Depósitos Restringidos	0.0	
Equivalentes de Efectivo	2,375,920.9	
Moneda Extranjera		12,305,831.5
Caja	1,480,137.5	
Banco Central de Nicaragua	6,363,748.6	
Instituciones Financieras	4,148,137.5	
Depósitos Restringidos	38,617.6	
Equivalentes de Efectivo	275,190.2	
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados		0.0
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Otro Resultado Integral		1,211,966.6
Cartera a Costo Amortizado		68,002,412.9
Inversiones a Costo Amortizado, Neto		6,090,360.5
Cartera de Créditos, Neta		61,912,052.4
Vigentes	59,915,436.3	
Prorrogados	170,366.4	
Reestructurados	2,761,256.4	
Vencidos	329,584.2	
Cobro Judicial	275,676.8	
Diferimiento de comisiones y otros	-111,815.7	
Intereses y Comisiones por Cobrar sobre Cartera de Créditos	841,785.7	
(-) Provisión de Cartera de Créditos	-2,270,237.8	
Cuentas por Cobrar, Neto		387,670.9
Activos no Corrientes Mantenedos para la Venta		0.0
Activos Recibidos en Recuperación de Créditos		16,115.1
Participaciones		382,128.8
Activo Material		2,105,268.7
Activos Intangibles		363,112.6
Activos Fiscales		0.0
Otros Activos		230,215.7





Pasivo		83,146,648.8
Pasivos Financieros a Costo Amortizado		81,750,528.8
Obligaciones con el Público		72,372,695.6
Moneda Nacional		31,883,357.3
Depósitos a la Vista	19,154,856.5	
Depósitos de Ahorro	11,922,417.4	
Depósitos a Plazo	806,083.4	
Otros Depósitos del Público	0.0	
Moneda Extranjera		40,271,915.6
Depósitos a la Vista	11,093,088.1	
Depósitos de Ahorro	19,674,940.7	
Depósitos a Plazo	9,503,886.8	
Otros Depósitos del Público	0.0	
Intereses sobre Obligaciones con el Público por Depósitos	217,422.7	
Otras Obligaciones Diversas con el Público		759,367.9
Obligaciones por Depósitos de Instituciones Financieras y de Organismos Internacionales		1,725,405.2
Obligaciones por Emisión de Deuda		109,058.7
Pasivos por Operaciones de Reporto		0.0
Obligaciones con Instituciones Financieras y por otros Financiamientos		6,362,209.7
Obligaciones con el Banco Central de Nicaragua		421,791.7
Arrendamiento Financiero		0.0
Pasivos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Resultados		0.0
Pasivos Fiscales		195,184.5
Obligaciones Subordinadas y/o Convertibles en Capital		0.0
Otros Pasivos y Provisiones		1,200,935.6
PATRIMONIO		15,071,746.2
Fondos Propios		15,027,623.0
Capital Social Pagado	3,928,500.0	
Aportes a Capitalizar	2,307,486.0	
Obligaciones Convertibles en Capital	0.0	
Capital Donado	0.0	
Reservas Patrimoniales	2,441,580.3	
Resultados Acumulados	4,439,216.6	
Resultado del Ejercicio	1,910,840.1	
Otro Resultado Integral Neto		-81,444.3
Ajustes de Transición		125,567.5
CUENTAS CONTINGENTES		26,501,417.5
CUENTAS DE ORDEN		147,975,514.1

Fuente: (Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras, 2025)





Anexo 4. Estado de resultados periodo consecutivo 2024

BANCO DE LA PRODUCCION, S.A.
Estado de Resultados
 (Expresado en miles de Córdobas)

	Al 31 Diciembre 2024	
Ingresos Financieros		8,053,570.3
Ingresos Financieros por Efectivo	187,507.7	
Ingresos Financieros por Inversiones	1,001,973.6	
Ingresos Financieros por Cartera de Créditos	6,743,508.3	
Otros Ingresos Financieros	120,580.7	
Gastos Financieros		1,679,872.8
Gastos Financieros por Obligaciones con el Público	1,004,131.8	
Gastos Financieros por Depósitos de Instituciones Financieras y de Organismos Internacionales	87,728.9	
Gastos Financieros por Emisión de Deuda	4,357.4	
Gastos Financieros por Operaciones de Reporto	0.0	
Gastos Financieros por Obligaciones con Instituciones Financieras y por Otros Financiamientos	548,426.4	
Gastos Financieros por Cuentas por pagar	0.0	
Gastos Financieros por Obligaciones con el Banco Central de Nicaragua	32,399.6	
Gastos Financieros por Obligaciones Subordinadas y/o Convertibles en Capital	0.0	
Otros Gastos Financieros	2,828.7	
Margen Financiero antes de Mantenimiento de Valor		6,373,697.6
Ajustes netos por Mantenimiento de Valor	0.0	
Margen Financiero, bruto		6,373,697.6
Resultados por Deterioro de Activos Financieros	1,015,673.3	
Margen Financiero, neto después de Deterioro de Activos Financieros		5,358,024.3
Ingresos (Gastos) Operativos, neto	1,669,912.8	
Resultado Operativo		7,027,937.1
Resultados por Participación en Asociadas, Negocios Conjuntos y Subsidiarias	26,783.8	
Dividendos y Retribuciones por Instrumentos de Patrimonio	0.0	
Ganancia por Valoración y Venta de Activos y Otros Ingresos	158,023.5	
Pérdida por Valoración y Venta de Activos	122,013.0	
Resultado después de Ingresos y Gastos operativos		7,090,731.3
Ajustes netos por Diferencial Cambiario	-3,771.8	
Resultado después de Diferencial Cambiario		7,086,959.5
Gastos de Administración	4,080,746.4	
Resultados por Deterioro de Activos no Financieros	0.0	
Resultados de operaciones antes de Impuestos y Contribuciones por Leyes Especiales		3,006,213.1
Contribuciones por Leyes Especiales	240,812.5	
Gasto por Impuesto sobre la Renta	854,560.4	
RESULTADO DEL EJERCICIO		1,910,840.1

Fuente: (Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras, 2025)





Anexo 5. Valor y volumen de las operaciones

Tabla AE-1

Valor y volumen de las operaciones en el Módulo de TEF- III Trimestre 2024

(millones de córdobas y número de operaciones)

Entidad	Transferencias recibidas		Transferencias enviadas		Valor neto recibido
	Valor	Volumen	Valor	Volumen	
BANPRO	55,713.1	3,201	47,574.9	1,535	8,138.2
BANPRO	22,173.7	3,507	43,234.8	1,232	8,738.5

Tabla AE-8

Valor y volumen de transferencias SWIFT- III Trimestre 2024

(millones de córdobas y número de operaciones)

Entidad	Recibidas		Enviadas		Valor neto recibido
	Valor	Volumen	Valor	Volumen	
BANPRO	6,339.3	20	84.0	1	6,255.3
BANPRO	6,339.3	20	84.0	1	6,255.3

Tabla AE-18

Valor y volumen de operaciones con carteras digitales- III Trimestre 2024

(millones de córdobas y miles de operaciones)

Entidad	Valor	Volumen
Billetera Móvil- BANPRO	7,689.4	7,310.0
BILLETERA MÓVIL- BANPRO	7,689.4	7,310.0





Anexo 6. Ingresos operativos diversos captados de las plataformas digitales

	2024	2023
Ingresos operativos diversos		
Otros ingresos operativos (a)	793,755,381	660,128,861
Comisiones por operaciones de cambio y arbitraje	786,639,644	596,066,304
Comisiones por tarjetas de crédito	599,161,062	503,060,807
Comisiones por giros y transferencias	550,088,872	444,757,074
Comisiones por servicios de banca electrónica	89,458,123	70,250,763
Ingresos por recuperaciones de gastos	84,045,977	57,954,746
Comisiones por fideicomisos	58,215,725	50,482,315
Comisiones por cobranzas	1,342,975	1,865,889
Comisiones por cajas de seguridad	908,010	1,011,645
Comisiones por certificación de cheques	728,651	677,938
Comisiones por ventas de cheques de Gerencia	726,205	656,858
Comisiones por buzón nocturno	201,815	196,117
Subtotal	<u>2,965,272,440</u>	<u>2,387,109,317</u>





Anexo 7. Costos de los activos intangibles de Banpro

BANCO DE LA PRODUCCIÓN, S. A.
(Managua, Nicaragua)
Notas a los estados financieros separados
31 de diciembre de 2024

(14) Activos intangibles

Un detalle del movimiento de activos intangibles de vida útil finita se presenta a continuación:

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Costo inicial	507,286,038	533,564,206
Costo de adquisición	288,910,865	207,088,075
Retiros	<u>(236,045,237)</u>	<u>(233,366,243)</u>
	<u>560,151,666</u>	<u>507,286,038</u>





¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



