



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

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

### **Tesis para optar**

al grado de

## **Máster en Gerencia Empresarial**

### **Autor/ Autores**

Laynes Enrique Arbizú Jirón.

### **Tutor o tutora**

M.Sc. Yasmina Ramírez Sobalvarro.

Estelí, 4 Enero, 2019.



## **CARTA AVAL**

A través de la presente hago constar que: **Laynes Enrique Arbizú Jirón**, estudiante de la maestría en Gerencia Empresarial finalizó su trabajo investigativo en el tema **“Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018 ”**.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, *análisis* e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones. Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas por la docente metodóloga y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes.

También, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado evidencia que ocupa un lugar importante entre los desarrollos recientes en proceso de Maestría en la facultad.

Además, se realizó el artículo científico el cual abarca los elementos necesarios para ser presentado. Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa y, por lo tanto, está listo para ser entregado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los 04 días del mes de enero del 2019.

Atentamente.

---

***M.Sc. Yasmina Ramírez Sobalvarro***

***Tutora de tesis***

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	11
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
III.	ANTECEDENTES.....	14
IV.	JUSTIFICACIÓN.....	18
V.	OBJETIVOS.....	19
5.1.	Objetivo General.....	19
5.2.	Objetivos Específicos.....	19
VI.	MARCO TEÓRICO.....	20
6.1.	Dinero y medios de pagos.....	20
6.1.1.	Concepto.....	20
6.1.2.	Importancia del dinero.....	20
6.1.3.	Funciones del dinero en la economía.....	21
6.1.4.	El dinero como medio de cambio.....	21
6.1.5.	El dinero como medida de valor o unidad de cuenta.....	22
6.1.6.	Servir como portador de valor.....	22
6.1.7.	El dinero como patrón de pagos diferidos.....	22
6.1.8.	El ahorro.....	23
6.1.9.	Propensión Marginal a Ahorrar.....	23
6.1.10.	Medios de pago.....	23
6.1.11.	Tipos de medios de pago tradicionales.....	24
6.2.	Finanzas Personales.....	25
6.2.1.	Concepto.....	25
6.3.	Comportamiento del consumidor.....	28
6.3.1.	Concepto.....	28

<b>6.3.2. Consumidor.....</b>	<b>28</b>
<b>6.3.3. Teorías del comportamiento del consumidor. ....</b>	<b>28</b>
<b>6.3.3.1. Teoría Económica.....</b>	<b>28</b>
<b>6.3.3.2. Teoría del aprendizaje.....</b>	<b>28</b>
<b>6.3.3.3. Teoría Psicoanalítica.....</b>	<b>29</b>
<b>6.3.3.4. Escuela Sociológica.....</b>	<b>30</b>
<b>6.4. Sistemas de pagos electrónicos.....</b>	<b>31</b>
<b>6.4.1. Dinero electrónico. ....</b>	<b>31</b>
<b>6.4.2. Normativa que regula las operaciones con dinero electrónico realizadas por instituciones financieras.....</b>	<b>32</b>
<b>6.5. Canales Alternos. ....</b>	<b>34</b>
<b>6.5.1. Concepto. ....</b>	<b>34</b>
<b>6.5.2. Tipos de canales alternos de Banpro.....</b>	<b>34</b>
<b>6.5.2.1. Agentes Banpro.....</b>	<b>34</b>
<b>6.4.2.2. Banca en Línea. ....</b>	<b>38</b>
<b>6.4.2.3. Banpro Móvil.....</b>	<b>39</b>
<b>6.4.2.4. ATM.....</b>	<b>40</b>
<b>6.5. Becas Externas. ....</b>	<b>41</b>
<b>6.5.1. Generalidades.....</b>	<b>41</b>
<b>6.5.2. Tipos de Becas. ....</b>	<b>41</b>
<b>6.5.2.1. Beca interna.....</b>	<b>41</b>
<b>6.5.2.2. Becas externas.....</b>	<b>43</b>
• <b>Becas a la excelencia académica.....</b>	<b>44</b>
• <b>Becas a la máxima excelencia académica .....</b>	<b>44</b>
• <b>Becas a la excelencia investigativa .....</b>	<b>45</b>

• Becas especiales a los mejores estudiantes clasificados en el examen de ingreso .....	45
• Becas a la excelencia en la actividad cultural o deportiva .....	46
6.5.2.4. Becas de alojamiento .....	47
<b>VII. PREGUNTAS DIRECTRICES.....</b>	<b>48</b>
<b>VIII. VARIABLES .....</b>	<b>49</b>
<b>IX. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>54</b>
9.1. Paradigma y enfoque.....	54
Paradigma de investigación.....	54
9.2. Tipo de investigación.....	56
9.3. Población, Muestra y Muestreo.....	56
9.4. Técnica e instrumento .....	59
9.5. Validación y fiabilidad de los instrumentos.....	60
9.6. Procesamiento y Análisis de resultados.....	60
<b>X. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>62</b>
10.1. Tipos de Canales Alternos .....	63
10.2. Conocimiento de Uso e Inconveniente. ....	68
10.3. Funciones .....	74
10.4. Tiempo. ....	76
10.5. Nivel Socioeconómico.....	79
10.6. Zona .....	80
10.7. Motivación .....	81
10.8. Beneficios.....	90
10.9. Propuesta de capacitación para estudiantes en el uso de la billetera movil Banpro Nicaragua.....	94

<b>XI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>117</b>
<b>XII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>119</b>
<b>XIII. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>120</b>
<b>XIV. Anexos .....</b>	<b>124</b>
<b>14.1. Anexo No.1. Encuesta dirigida a estudiantes becados.....</b>	<b>125</b>
<b>14.2. Anexo No.2. Entrevista dirigida a Cajeros Bancarios.....</b>	<b>129</b>
<b>14.3. Anexo No.3. Entrevista dirigida a Gerente.....</b>	<b>130</b>
<b>14.4. Anexo No.4. Entrevista dirigida a Ejecutivo de Cuentas .....</b>	<b>132</b>
<b>14.5. Anexo No. 5. Entrevista dirigida a Agente Banpro .....</b>	<b>133</b>
<b>14.6. Anexo No.6. Cuadros.....</b>	<b>134</b>
<b>14.7. Anexo. Anexo No.8. Cartas de Validación. ....</b>	<b>157</b>

## **DEDICATORIA**

### **A mis Padres.**

Por brindarme todo el apoyo incondicional en el proceso de preparación de mi educación, y por ser mi motivación para poder salir siempre adelante.

A mi abuelo **Antonio Jirón**, que fue un roble a mi lado y siempre me estaba motivando por seguir aprendiendo y que hoy día está en el descanso eterno.

**A mí mismo** por *Insistir, Resistir, Persistir y nunca Desistir* en este proceso de enseñanza que duró 2 años.

**A mi esposa**, por su apoyo y motivación incondicional que me brindó desde un inicio de la maestría.

**Y a mis maestros** por ser parte del proceso de mi desarrollo y capacitación, transmitiendo todos sus conocimientos y consejos útiles que contribuyeron a mi formación científica e intelectual.

**Laynes Arbizú Jirón**

## **AGREDECIMIENTO**

A mi tutora **MSc. Yasmína Ramírez Sobalvarro**, por su apoyo incondicional, brindando su tiempo, motivación, conocimiento y mucha paciencia en el desarrollo de la tesis.

**A los maestros**, que me apoyaron con la revisión de mi protocolo y la validación de instrumentos que me sirvieron para recabar la información necesaria en esta investigación.

**A mis compañeros de clase que se convirtieron en mis amigos**, por la motivación que me brindaron desde un inicio para poder concluir la tesis.

**A los estudiantes y propietarios de comercios afiliados como Agente Banpro**, por haberme ayudado con la información necesaria para complementar resultados obtenidos.

**Al personal de Banpro Sucursal Estelí**, por haberme apoyado con datos e información necesaria para gestionar y validar información recaudada por los estudiantes.



## **RESUMEN**

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

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

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

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

## **ABSTRACT**

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

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

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

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

## **I. INTRODUCCIÓN**

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

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

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

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

Posterior se presenta el planteamiento del problema, donde se señala la falta de capacitación que tienen los estudiantes ante el manejo y uso de canales alternos ya que es una nueva herramienta en el mercado monetario.

Una vez planteado el problema se señalan los objetivos que se quieren lograr, donde nacen los propósitos de estudios y para en lo cual se señalan en el siguiente capítulo los aportes teóricos sobre los principales ejes de estudio, El dinero

y ahorro, El comportamiento del Consumidor, Pagos Electrónicos, Canales Alternos Bancarios y los Tipos de becas de la FAREM Estelí, lo cual es de mucha importancia para poder comprender el alcance conceptual, referencial y teórico sobre el tema de estudio

Luego se plantea el desarrollo metodológico, donde se identifican las variables, dimensiones e indicadores de estudio, lo cual va hacer posible para la creación de instrumentos que se llevaron a cabo para la recopilación de información y datos.

Concluyendo con un análisis y discusión de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, donde se analiza como manejan las finanzas personales los estudiantes ante la distribución de la beca mediante los canales alternos que utiliza Banpro.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con la tecnificación de los procesos en la mayoría de los sectores de la economía nicaragüense nos hemos visto en muchos casos a tratar de adaptarnos a nuevos mecanismos electrónicos para llevar a cabo una serie de operaciones que en años anteriores eran realizadas en lugares físicos, de manera específica los bancos.

Este desarrollo ha encaminado el progreso de canales alternos como modelo expansivo de las instituciones financieras en Nicaragua para que los usuarios tengan mayor acceso de lugares y horarios. De manera específica en la FAREM Estelí recientemente se desarrolló el uso de la Billetera Móvil como medio de pago de los estipendios de Beca a los estudiantes para hacerse efectivo a través de otros canales alternos como son los Agentes Banpro y cajeros automáticos con el objetivo principal de desahogar las sucursales y ventanillas del país.

El principal problema dentro de esta nueva técnica de distribución de las becas es la falta de capacitación e información general hacia los estudiantes ya que si bien el único requisito es tener un celular de baja gama para recibir las claves de confirmación con las que podrán retirar dicha beca; no se les informó que el retiro directo en las sucursales y ventanillas genera cargos por comisión, caso que no ocurre si el estipendio es retirado en ATM y agentes Banpro.

Sin embargo, no se tomaron en cuenta otros aspectos como el desconocimiento total del uso de cajeros automáticos por parte de la mayoría de los estudiantes y de igual manera no se informó sobre la cobertura de agentes Banpro a los que pueden visitar para hacer efectiva su beca. Es ahí donde nos cuestionamos ¿Cómo incide el uso de canales alternos de Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018?

### **III. ANTECEDENTES**

Después de haber realizado consultas en diferentes bibliotecas virtuales tanto nacionales como internacionales, no se encontraron investigaciones que llevara por nombre, la incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí.

No obstante, en el continente suramericano se encontró un tema relacionado con la misma rama financiera en lo que respecta a uso de canales alternos como medios de pagos. En la Universidad San Francisco de Quito, Diego Cevallos Zambrana, realizó una tesis que llevaba por nombre, *Uso del Celular como medio de pago en Ecuador* (mayo 2014), el cual tenía como objetivo principal aportar al desarrollo de un nuevo medio de pago en el Ecuador, mismo que pretende facilitar los servicios de transacciones y pagos a través de dinero móvil utilizando las redes de los operadores celulares.

Este estudio se enfatizaba en como el dinero se utilizaba como medio de pago electrónico en una economía moderna, donde el principal agente eran los teléfonos celulares, y su influencia en el mercado financiero ecuatoriano. Llegando a la conclusión de que el crecimiento del comercio electrónico mundial en los últimos 4 años es en promedio de 18.1%, que es bastante superior al crecimiento de la economía mundial. Y que en Ecuador no se había desarrollado el mercado de los pagos por medio de celular, a pesar de que ha habido un proyecto del Banco Central de Ecuador para desarrollar la billetera electrónica, el cual estaría orientado a los sectores de menores recursos.

Cabe señalar, siempre dentro del continente suramericano, La Revista Ecuatoriana Ciencia UNEMI, publico un artículo llamado, *La Billetera Móvil del BCE, una iniciativa estatal contra la pobreza* (marzo 2015), donde el principal objetivo era analizar el potencial impacto económico del proyecto Billetera Móvil del Banco Central del Ecuador, BCE.

La conclusión a la que llegaron fue que la repercusión en la que se incrementó el PIB no fue muy elevada, pues a cadena de valor que inicia con el acceso al ahorro y crédito genera oportunidades de inversión, emprendimientos, formalización de microempresarios y desemboca en la creación de nuevos puestos de trabajo. Desde la perspectiva gubernamental, también genera un incremento en la recaudación impositiva y una reducción de costos de la gestión de las transferencias monetarias y los servicios públicos.

En lo social, genera una reducción de la desigualdad y mejora, sustancialmente, la calidad de vida de los ciudadanos de bajos recurso, de sectores rurales, generando un ahorro de una tercera parte de una remuneración mínima.

En el continente americano, no se encontró ningún estudio realizado en lo que concierne al tema de investigación, pero si se hizo una monografía en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN León acerca de crear un sistema que ayudara a la distribución de becas estudiantiles dentro de la universidad, la cual tiene por nombre, *Aplicación diseñada en Java y MySQL: sistema de apoyo a la distribución de becas de la Facultad de Ciencia UNAN León.*

El objetivo principal de este estudio consistía en, facilitar la distribución y registro de becas a través de un sistema computarizado diseñado con herramientas de software libre, el cual llevaría un control organizado de las solicitudes de becas y estudiantes becados, evitando la acumulación de documentos escritos a través de una base de datos.

Al concluir el trabajo se logró cumplir con los objetivos propuestos, los cuales tenían como finalidad el desarrollo de un sistema computarizado que permitiera minimizar el trabajo concerniente a la gestión de becas, considerando que se adquirió una buena experiencia.

En Nicaragua no existe una investigación que este estrechamente relacionada con el tema sobre la incidencia del uso de canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas personales de los

estudiantes becados, pero si hay una investigación relacionada a Canales Alternos de Banpro.

En la UNAN-Managua, FAREM-Matagalpa, el M.Sc. Michael Huete Matus (Matus., 2017), realizó una tesis para optar al grado de master, la cual llevaba por título, Incidencia en el uso de los canales de servicios alternos - Agentes BANPRO, en la zona urbana del municipio de Matagalpa, durante el periodo 2017.

El objetivo principal de esa investigación es analizar los factores que inciden en el uso de los canales de servicios alternos – Agentes BANPRO, en la zona urbana del municipio de Matagalpa, durante el periodo 2017. Para lograr dicho objetivo se planteó caracterizar los canales de servicios alternos – Agentes BANPRO, identificando factores económicos, técnicos, tecnológicos y organizacionales que inciden en el poco uso de los mismos.

Concluyendo que el uso de los agentes BANPRO en la zona urbana del municipio de Matagalpa presentan múltiples beneficios para los clientes, los propietarios del agente y la sucursal bancaria; entre los más destacados se encuentran reducción de tiempos de espera, reducción de gastos de movilización, más puntos de atención cercana al hogar, mayor horario extendido y personalizado, diferenciación del comercio ante la competencia, ingresos económicos extras como pago de comisiones y regalías, publicidad masiva gratis, mayor cobertura y bancarización.

Que existen factores económicos, técnicos, tecnológicos y organizacionales que reducen el uso de los agentes BANPRO y que los factores más incidentes en el poco uso de los agentes BANPRO son el desconocimiento de la ubicación de los agentes por parte de los clientes.

En la Revista Científica de la FAREM Estelí, se presentó un artículo científico referente a los efectos de las estrategias empresariales de los agentes BANPRO en la satisfacción de los clientes de la ciudad de Estelí en el año 2014; (González



Navarrete, Ruíz Reyes, & Ruiz González, 2014), donde el objetivo fue determinar el efecto de las estrategias empresariales de los Agentes BANPRO, para la propuesta de estrategias en mejora de la satisfacción de los clientes.

Se valoro las ventajas y desventajas de los Agentes Bancarios con respecto a la satisfacción de los clientes, siendo la principal ventaja que ofrecen una variedad de transacciones que los clientes pueden realizar cuando lleguen hacer sus compras y cualquier día. Como principal desventaja es la publicidad, no es reconocido por toda la población y la población no está bien informado de su uso por lo que muestran un poco de inseguridad y prefieren seguir haciendo sus pagos en la sucursal.

Concluyendo que la principal estrategia que utilizaron fue localizar puntos claves donde se encuentran ubicados los Agentes Bancarios, son establecimientos muy reconocidos y con mucha afluencia de clientes, además de esto ampliarse en el mercado y a la vez brindarles un mejor servicio a sus clientes al facilitarles los pagos y dando más accesibilidad a los usuarios.

Y por último se definieron unas propuestas para mejorar este servicio, y se destacan mejorar la publicidad de este nuevo servicio, para mayor confiabilidad, asistencia y satisfacción de los usuarios.

Estas investigaciones mencionadas anteriormente se asemejan con el presente documento en que todas han utilizado diferentes mecanismos tecnológicos para llegar al cliente de una manera directa, determinando el efecto que tienen sobre la población estudiada.

No obstante, esta investigación se diferencia de las demás en el hecho de que el interés fundamental es precisamente relacionar el uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, con el manejo de las finanzas de los estudiantes becados del turno nocturno de FAREM- Estelí.

#### **IV. JUSTIFICACIÓN**

La importancia que tiene analizar la incidencia del uso de los canales alternos de Banpro en estudiantes del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018 radica en que, a futuro, esta investigación puede funcionar como base para tomar nuevas medidas para la toma de decisiones.

Con esta investigación se pretende conocer el alcance que tienen los estudiantes del turno nocturno de los canales alternos, identificando cuales son las que utilizan más y el uso y factibilidad que les brinda tener este tipo de servicio que brinda Banpro y que se asocia con sus fines académicos, como es la beca estudiantil.

Al describir la aceptación por parte de la población estudiantil becada, se analizará que tan factible y rentable les sale utilizar los canales alternos, y así mismo se determinará qué tan familiarizados se encuentran con este servicio que es nuevo para la mayoría de los estudiantes, señalando cuales son las principales dificultades que se les presentan a la hora de usarlo.

Cabe señalar que esta investigación puede facilitarle información al Banco de la Producción, Banpro, para futuras decisiones que quiera tomar, ya que el objetivo de este es, agrandar el mercado de la Billetera Móvil en estudiantes becados de diferentes universidades como lo está haciendo con la Universidad Autónoma de Nicaragua, UNAN Managua y ahora con la Universidad Nacional Agraria, UNA.

Es decir, que los resultados obtenidos con esta investigación, beneficiará tanto a las universidades como al mismo Banco, ya que la información que se brindará será de gran magnitud que se podrá determinar las ventajas y desventajas que estos canales alternos presenta para los estudiantes.

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

Analizar la incidencia del uso de los canales alternos de Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los canales alternos más usados por los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.
- Describir el comportamiento por parte de la población estudiantil becada, ante la distribución del estipendio de beca mediante la Billetera Móvil.
- Determinar los factores que inciden en el uso de la billetera móvil en la influencia del comportamiento de las finanzas personales de los estudiantes.
- Proponer el diseño de un programa de capacitación dirigido a los estudiantes becados para la facilitación del uso de canales alternos como medio de pago.

## **VI. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. Dinero y medios de pagos**

#### **6.1.1. Concepto**

Según el diccionario el dinero es “todo lo que siendo susceptible de ser expresado en unidades homogéneas se acepta de modo general en razón de determinar cualidades intrínsecas, a cambio de bienes y servicios”. Para abarcar el concepto dinero y moneda a la vez, dinero es un “derecho a exigir de la comunidad bienes y servicios expresado en especies que son aceptadas en forma general como unidades de cambio y medidas de valor” (Olivares, 2014)

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española se define dinero como “moneda corriente”, mientras que para la ciencia económica la definición más generalizada es “medio de pago generalmente aceptado”. Desde tiempos remotos el hombre ideó sistemas para dar valor a las cosas y poder intercambiarlas, primero se utilizó el trueque, después el intercambio con ciertos bienes, y luego surgió el dinero. Etimológicamente, existen varias versiones sobre el origen de la palabra dinero, una de ellas sostiene que la palabra dinero se deriva del latín Denarium. El denario fue una moneda romana en la época del imperio. Otra dice que el Uñero fue el nombre de una moneda de plata que constituía la base del sistema monetario de Carlomagno, adoptado en la España medieval por los reyes y príncipes cristianos, por otro lado, los árabes daban el nombre de Dinars a sus monedas de oro. (Zambrano, 2014)

#### **6.1.2. Importancia del dinero**

El dinero es hoy en día, uno de los pilares de nuestra sociedad moderna, es una condición inherente a una economía de intercambio. Los grupos humanos que no lo utilizan son pocos y aislados, sólo las comunidades agrarias muy primitivas, así como grupos aislados de cazadores y recolectores pueden funcionar, en un principio, sin necesidad de utilizar dinero. Aunque actualmente casi nadie se lo plantee, el dinero (billetes y monedas) es uno de los grandes avances en la historia

de la humanidad y en el ámbito económico muy probablemente es el más importante.

Es frecuente que muchas personas desconozcan la importancia que tiene el dinero en la actividad económica. Hasta nosotros mismos, que constantemente nos preocupamos por adquirir una mayor cultura y un mayor número de conocimientos para desempeñar más eficientemente nuestra actividad, ni siquiera, por un momento nos detenemos a pensar en los servicios que continuamente nos presta el dinero, además de usarlo como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios.

El dinero es el medio que permite en todo tipo de sociedad, que se practique en alto grado la división del trabajo, al permitir que tanto los bienes terminados, como los que se encuentran en proceso de producción sean intercambiados por otros.

En la economía moderna, el dinero es considerado como el lubricante del sistema económico, ya que es el mecanismo que pone en movimiento el proceso de producción, permitiendo la acumulación de capital por medio de ahorro e inversión, que como ya sabemos, son factores de gran importancia para el crecimiento económico. (Valle, 1986)

### **6.1.3. Funciones del dinero en la economía.**

**Funciones esenciales**, que son las que sirven como medio de pago y medida de valor de cuenta y,

**Funciones secundarias**, que son las que sirven como, portador al valor e instrumento de pagos diferidos. (Mundi & Bruzzone, 2006)

### **6.1.4. El dinero como medio de cambio**

Esta función del dinero hace innecesario que cada individuo tenga que conseguir un comprador para las mercancías de que dispone y que cuente con los

artículos que el primero necesita y en las cantidades apropiadas para intercambiarlos. Es el dinero, el que pone fin a la necesidad de que exista coincidencia en los deseos de quienes realizan el intercambio y el que permite que se practique la división del trabajo al ser usado como un instrumento indirecto de cambio. En esta forma todo individuo vende su trabajo o los bienes que produce por dinero, y con éste, adquiere todos aquellos artículos que necesita para su consumo. (Mundi & Bruzzone, 2006)

#### **6.1.5. El dinero como medida de valor o unidad de cuenta.**

Esta función responde a la necesidad de que todos los bienes tienen que ser expresados en relación a una unidad monetaria. El dinero como medida de valor o como unidad de cuenta, permite que todos los bienes de tan diferente naturaleza producidos en la economía sean expresados en una unidad común. Esto hace posible que se establezcan comparaciones relativas entre los precios de distintos bienes con base en la utilidad proporcionada por ellos. (Mundi & Bruzzone, 2006)

#### **6.1.6. Servir como portador de valor.**

El dinero proporciona poder de consumo general. Esto quiere decir que es más conveniente contar con él, para hacer compras o pagos en cualquier lugar y tiempo dados, que el tener que traer consigo mercancías para el intercambio. Esta función permite la acumulación de dinero, para que sea gastada en el futuro en forma planificada. (Mundi & Bruzzone, 2006)

#### **6.1.7. El dinero como patrón de pagos diferidos.**

Muchas transacciones comerciales son realizadas mediante el crédito y el dinero es el instrumento que permite expresar las condiciones de pago, no habiendo ya necesidad de hacerlo con base en otro tipo de bienes que no tienen la cualidad de conservar su valor nominal a través del tiempo. Esta cualidad del dinero, permite que se realicen en el presente, en términos de pagos futuros, todas aquellas operaciones que no pueden ser liquidadas en efectivo en el momento en que se realiza el intercambio. (Mundi & Bruzzone, 2006)

#### **6.1.8. El ahorro.**

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

#### **6.1.9. Propensión Marginal a Ahorrar.**

La propensión marginal al ahorro mide la parte de la renta destinada al ahorro o inversión cuando la renta se incrementa en una unidad.

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

Este ratio es un indicador de la distribución de la renta disponible, por lo que, si la propensión marginal al ahorro se sitúa en torno al 0,25, supone que, de cada incremento de renta, el individuo destina el 25% al ahorro mientras que el 75% restante iría al consumo.

El término marginal hace referencia a movimientos (incrementos o decrementos) de variables económicas, en este caso la renta, de forma que permite aclarar en qué medida un individuo, organización o país destina los crecimientos en su renta, en tantos por 1. (Robó, 1999)

#### **6.1.10. Medios de pago.**

Se define un medio de pago, como “un instrumento bancario mediante el cual pueden cancelarse deudas o transferirse fondos, entre las personas o empresas de

un país y las que se residen en el resto del mundo” (Ballesteros, 2005), resulta importante también definir sistema de pago, el cual según el Banco de México es un “conjunto de recursos utilizados para la transferencia de dinero entre sus participantes”. En resumen, se puede decir que el sistema de pago es el medio de pago más el conjunto de recursos que necesita para que se vuelva operativo.

#### **6.1.11. Tipos de medios de pago tradicionales.**

Llamamos medios de pago “tradicionales” a los que se utilizan cotidianamente en los mercados o comercios reales, además del efectivo en la actualidad los más utilizados son:

**Tarjeta de crédito.** Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero a través del cual una institución bancaria, como emisor de la tarjeta, concede a sus clientes mediante la suscripción de un contrato de adhesión, una línea de crédito hasta por un importe determinado conocido como límite de crédito.

**Tarjeta de débito.** Transacción en que las instituciones bancarias entregan a sus clientes una tarjeta para que, al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.

**Transferencias bancarias.** El pago por transferencia consiste en transferir el importe de una transacción de una cuenta a otra cuenta, sean de ahorro o corriente, y puede ser en el mismo banco, o de un banco a otro banco.

**Giros.** Es un documento por el cual una persona da orden a otra para pagar a una tercera cierta cantidad de dinero, en distintos lugares al de procedencia, puesto que los giros pueden extenderse en moneda nacional y extranjera.

**Cheque.** Libramiento u orden de pago que se extiende al portador o a la orden de una persona o una entidad, el que tiene cuenta corriente en un banco o institución de crédito.



**Pagarés.** Es una promesa incondicional, por escrito, de pagar una suma determinada de dinero a la vista o a una fecha futura fija o determinable.

**Letra de cambio.** Es un documento de crédito que sirve para respaldar las operaciones comerciales realizadas a plazos, la letra de cambio es una orden de pago escrita, por la cual una persona llamada deudor o cargo debe pagar a su vencimiento al tenedor del documento. (Valle, 1986)

## **6.2. Finanzas Personales.**

### **6.2.1. Concepto.**

Las finanzas, que se definen como el arte y la ciencia de administrar dinero, y el ser humano, enmarcado en el ser como persona económicamente activa que recauda dinero y lo gasta o lo invierte; tienen una relación directa que es independiente de sus deseos, dado que es inherente a el devenir diario de la actividad normal, pues el individuo trabaja, gana dinero, come, merca, necesita vestido, salud, servicios, etc., y además desea su bienestar y felicidad. (Garcia, 2016)

Según (Torres, 2005, p. 12), define las finanzas personales como: “La forma en la que las personas administran su dinero, es decir de qué manera planean, organizan, dirigen y controlan sus recursos para satisfacer sus necesidades con recursos económicos” y abunda información al respecto, la mayoría de esta es producto de la génesis y la producción informal por parte de interesados en el tema, individuales o empresariales, y no producto de estudios y estrategias diseñados de forma científica, académica o por expertos en el tema.

Finanzas personales se define también como: “El manejo o la administración del dinero, sea este personal o de la familia. Implica la obtención de los ingresos,

como se distribuyen y como se gastan estos ingresos, en consumo o inversión” (Garcia, 2016)

### **6.2.2. Estructura de las finanzas personales.**

- **Presupuesto.**

Dentro de los hallazgos, el presupuesto denota gran importancia como base de la estructura de la planeación financiera personal y del logro de los objetivos planteados en la estrategia del manejo de las finanzas personales.

“La herramienta importante para las finanzas personales se llama presupuesto”. Por lo tanto, el presupuesto es la confrontación anticipada de los ingresos y los egresos en el marco de cualquier empresa, ya sea de bienes y(o) servicios, personal, gubernamental, etc., y que busca cumplir con unos objetivos en un tiempo determinado.

En concordancia con lo anterior, el presupuesto se define como la planeación del movimiento de efectivo y el proceso de estimar todas las entradas y salidas en efectivo para un periodo futuro determinado.

El presupuesto es el documento en el cual se plasma de manera ordenada y por escrito la relación de todos los gastos y todos los ingresos previstos en una unidad familiar durante un período determinado de tiempo. De igual manera, se considera que: “Es una herramienta que permite planear el destino de nuestro dinero, calculando nuestros ingresos monetarios de cualquier índole y nuestros egresos monetarios de cualquier índole, así como también nuestros ahorros a manera de balancear los mismos”. (Garcia, 2016)

### **¿Para qué sirven los presupuestos personales?**

1. Permiten saber en qué se gasta el dinero, detectando gastos que no se están aprovechando.
2. Prioriza y ajusta los gastos.

3. Controla el gasto.
4. Permite planificar el ahorro.
5. Permite proveer para el futuro.
6. Lleva a ajustar el nivel de vida según el nivel de ingresos (Garcia, 2016)

Además, los presupuestos son importantes porque:

- Indican cuánto dinero se necesita.
- Son una base para la contabilidad y la transparencia financiera.
- Además de controlar el gasto, controlan los ingresos.

- **Ingreso.**

Este ítem se refiere a todas las entradas de dinero que tienen lugar en la unidad familiar o personal, en un horizonte de tiempo determinado, que abarca el presupuesto. Estos ingresos pueden originarse en sueldos, negocios, pensiones, subsidios, giros de terceros. (Garcia, 2016)

- **Gasto.**

“Los gastos son todas las salidas de dinero, que se producen durante el periodo que abarca el presupuesto que realiza cualquier miembro de la unidad familiar” (Garcia, 2016)

### **6.3. Comportamiento del consumidor.**

#### **6.3.1. Concepto.**

El Comportamiento del consumidor es aquella parte del comportamiento de las personas y las decisiones que ello implica cuando están adquiriendo bienes o utilizando servicios para satisfacer sus necesidades. (Shciffman-Kanuk, 1987)

#### **6.3.2. Consumidor.**

Aquella persona que consume o utiliza un bien/producto o servicio para satisfacer una necesidad. (Solarte, 2010)

#### **6.3.3. Teorías del comportamiento del consumidor.**

##### **6.3.3.1. Teoría Económica.**

Según J. MARSHALL citado por Shciffman Kanuk (1987) “La base de esta teoría, es que el hombre busca siempre maximizar su utilidad. Es decir, el hombre siempre tratará de lograr el producto que más utilidad le dé en función del precio que pagará por él, en otras palabras, el hombre siempre tratará de maximizar la relación costo beneficio en cada actividad de su vida”.

##### **6.3.3.2. Teoría del aprendizaje.**

La teoría del aprendizaje se basa en que el ser humano, las decisiones de compra las realiza según la experiencia vivida ejemplo la compra idónea de un champú debe ser realizada mediante la observación de todas las características de todos los champús existentes en el mercado (o en la tienda).

En este sentido se establece las ventajas y desventajas de todos ellos (cantidad, precio, aditivos, perfume, características externas, etc.), el cliente debe decidir la compra de aquel que le ofrece el mejor resultado global.

El análisis del comportamiento real muestra, sin embargo, que en la práctica no sucede siempre así, sino que corrientemente la gente compra solo aquellos productos que conoce y que anteriormente le han brindado buenos resultados, dejando de lado el análisis de muchas de las alternativas existentes. (Shciffman-Kanuk, 1987)

### **6.3.3.3. Teoría Psicoanalítica.**

Según Sigmud Freud (1990) “El comportamiento de las personas está guiado de manera esencial por una serie de razones profundas del espíritu humano y, por tanto, de difícil comprensión para un análisis de lógica física. Estos llamados fantasmas que guían el comportamiento de las personas, sin ellas aceptarlo de una manera abierta, son básicamente el impulso sexual y el impulso agresivo.”

Rolando Arellano señala que: La mayoría de las acciones de los individuos están orientadas a satisfacer necesidades de orden sexual, pero como la sociedad impide la manifestación abierta de estas tendencias, ellas se manifiestan de manera oculta mediante el comportamiento cotidiano. Por ejemplo, el uso de corbata en los hombres (prenda totalmente innecesaria y hasta molesta, pero muy popular) sería impulsado por la simbología altamente sexual de esta prenda (símbolo fálico según los psicoanalistas).

En el plano comercial, multitud de productos parecen estar fuertemente ligados a orientaciones de tipo sexual de los consumidores. El caso de los cosméticos y la moda femenina es con seguridad uno de lo más destacables, resultando evidente que productos como el lápiz de labios, los brassieres, los zapatos de tacón alto, etc., buscan fundamentalmente poner en evidencia elementos específicos de atractivo sexual de las usuarias.

Más aún, la resistencia social a aceptar este hecho genera situaciones contradictorias, como el que las mujeres utilicen ropa provocativa para que los hombres las observen, pero se molestan cuando ellos lo hacen. El afeitado

masculino es también una muestra de estos conflictos, pues los hombres se rasuran para ser más atractivos, sin embargo, son incapaces de reconocer conscientemente que esa es la razón de este comportamiento (atribuyendo como motivo de ello consideraciones fundadas en la higiene o en la costumbre). (Shciffman-Kanuk, 1987)

#### **6.3.3.4. Escuela Sociológica.**

Según Thortein VEBLEN: “La principal razón que guía el comportamiento de las personas en su necesidad de integración en su grupo social. Es así que muchas personas van a tener comportamientos de poco o ningún trasfondo económico o psicológico, comportamientos que están destinados fundamentalmente a quedar bien con los demás.

El ejemplo más claro de esta situación parece ser el fenómeno de la moda, pues en ella se observan comportamientos inexplicables a la luz de las teorías anteriores. Así desde un punto de vista económico, la moda es altamente ineficiente; desde el lado del aprendizaje, la moda presenta cambios inexplicables en los gustos de las personas (lo que gustaba ayer no gusta más hoy); y finalmente la visión psicoanalítica no basta para explicar el hecho de que se quiera influir a personas del mismo sexo o incluso, a miembros de la familia cercana.” (Cconsumer, 2009)

#### **6.3.3.5. Geográfico**

La influencia de los diferentes tipos de ambientes en los que desarrolla su vida cotidiana, el consumidor, afecta las decisiones de los consumidores ya que, si hablamos de un área en específico, estos individuos comparten deseos y necesidades similares en comparación con quienes residen en otras áreas, teniendo estas necesidades y deseos diferentes a los anteriores. (Shciffman-Kanuk, 1987)

#### **6.4. Sistemas de pagos electrónicos.**

##### **6.4.1. Dinero electrónico.**

Anotación en cuenta o registro contable del valor monetario de un crédito exigible a su emisor, que reúne las siguientes características: i) es almacenado en un dispositivo móvil; ii) es aceptado como un facilitador de pago por personas naturales o jurídicas distintas del emisor; iii) es emitido por un valor igual a los fondos requeridos; iv) es convertible a dinero en efectivo en cualquier momento; v) no constituye depósito; vi) es registrado en los pasivos del emisor; y vii) no genera intereses. (Resolución N° CD-SIBOIF-725-1-ABR26-2012, 2012).

**6.4.2. Normativa que regula las operaciones con dinero electrónico realizadas por instituciones financieras.**

**Resolución N° CD-SIBOIF-725-1-ABR26-2012**

**NORMA QUE REGULA LAS OPERACIONES CON DINERO ELECTRÓNICO  
REALIZADAS POR INSTITUCIONES FINANCIERAS.**

La norma tiene por objeto establecer los requisitos y obligaciones mínimas que deben cumplir las instituciones financieras que presten servicios o faciliten operaciones con dinero electrónico, en los términos previstos en los artículos siguientes.

Las presentes disposiciones regulan, entre otros, los siguientes servicios canalizados a través dispositivos móviles:

- Carga y retiro de dinero electrónico;
- Pago de bienes y/o servicios con dinero electrónico;
- Transferencias de dinero electrónico;
- Consultas de saldo e historial de transacciones; y
- Otros servicios autorizados por el Superintendente.

Para la aplicación de la Norma, los conceptos indicados tendrán los significados siguientes:

**Activación de Billetera Móvil:** Procedimiento que permite al usuario de la institución financiera acreditarse ante su CTM para poder hacer uso de los servicios regulados en la presente Norma.

**Agencias o Agentes:** Establecimientos comerciales radicados en el país, autorizados por una institución financiera para adquirir y distribuir dinero electrónico, o convertirlo en especies monetarias.



**Billetera Móvil:** Registro transaccional en la institución financiera que permite a sus usuarios realizar transacciones con dinero electrónico mediante el uso de dispositivos móviles.

**Centros de Transacción:** Empresas proveedoras de servicios públicos, tiendas y establecimientos comerciales en general, afiliados a una institución financiera para brindar acceso al servicio de soluciones de pagos móviles.

**Circuito de Transacciones Móviles (CTM):** Conjunto de instrumentos, mecanismos, procedimientos, normas y tecnología para el almacenamiento y transferencia de dinero electrónico en tiempo real, el cual se calculará de conformidad a los procesos internos de autorización de cada institución financiera, a través del uso de dispositivos móviles.

**Cuenta Asociada:** Cuenta corriente o de ahorro que puede ser habilitada por la institución financiera para facilitar transacciones con dinero electrónico a través de dispositivos móviles.

**Dispositivo Móvil:** Medio de pago electrónico o magnético que permite al usuario acceder al CTM de una institución financiera, tales como: teléfonos celulares, tarjetas prepago, terminales de cómputo y terminales de puntos de venta, para instruir el pago y cobro de bienes y/o servicios. También se entenderá como dispositivo móvil cualquier otro equipamiento electrónico o magnético que se creare en el futuro, factible de ser cargado con dinero electrónico, y que, para el caso del CTM, es el instrumento que permite al usuario acceder a los servicios regulados en la presente norma.

**Institución o Institución Financiera:** Bancos y sociedades financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. (Resolución N° CD-SIBOIF-725-1-ABR26-2012, 2012)

## **6.5. Canales Alternos.**

### **6.5.1. Concepto.**

Se refiere específicamente a los Cajeros Automáticos, Banca en Línea, Banpro Móvil y Agente Banpro en los cuales los clientes de tarjeta de crédito y débito pueden realizar múltiples transacciones (Banpro, 2017)

### **6.5.2. Tipos de canales alternos de Banpro.**

#### **6.5.2.1. Agentes Banpro.**

Los Agentes Banpro son comercios aliados situados en diversas localidades del país en los cuales Banpro Grupo Promerica ofrece sus servicios financieros. Estos comercios funcionan como pequeñas sucursales de Banpro.

Nace con la necesidad de poder ofrecer sus servicios en lugares donde no hay presencias de sucursales y donde las personas requieran realizar sus transacciones sin necesidad de recorrer grandes distancias.

#### **6.5.2.2. Beneficios**

- La ayuda a realizar numerosas transacciones sin tener que arriesgar su dinero trasladándose a una sucursal bancaria.
- Dispone de mayores puntos de atención.
- Reduce el tiempo y el costo de traslado.
- Las transacciones están libres de comisiones.
- El horario de atención es mayor.
- Atención personalizada. (Banpro, 2017)

### **6.5.3. Billetera Móvil.**

Es un producto ofrecido por Banpro, que permite a sus clientes, usuarios y público en general, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero

en efectivo, al realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil. Puede recargar y retirar dinero, usando la red de sucursales, agente y cajeros automáticos Banpro.

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

#### **6.5.3.1. Pasos para abrir la Billetera Móvil.**

**Primera Opción:** Marcando al **\*155#**, desde el número móvil que será su billetera, y seleccionando la opción 1 del menú, que se mostrará en la pantalla de su celular. Posteriormente deberá ingresar la información que le será requerida. Una vez que finalice el ingreso de la información, el sistema le indicará que la apertura ha sido exitosa.

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

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

#### **Alertas importantes:**

1. El sistema del banco enviará al móvil del solicitante, un mensaje de texto de bienvenida y otro con el PIN personal con el que podrá hacer uso de su billetera.
2. En el primer ingreso a su Billetera Móvil, ya sea que lo haga marcando **\*155#** o desde la aplicación (IOS, Android), automáticamente se le solicitará el cambio de PIN, el cual debe ser de 6 dígitos sin números consecutivos. Este cambio debe hacerse antes de las 48 horas posteriores a la apertura de la billetera.

El solicitante debe poseer un número celular (de cualquier operador telefónico que oferte sus servicios en Nicaragua).

La billetera no requiere monto mínimo de apertura ni saldo promedio mensual.

#### **6.5.3.2. Ventajas de uso**




- **Seguridad:** Todas las transacciones viajan encriptados y con los más altos estándares de seguridad. Además, requerirán del PIN personal del dueño de la billetera para ser procesadas.
- **Comodidad y rapidez:** El servicio está disponible 24 horas al día, los 365 días del año. La ejecución de las transacciones, así como la apertura de la Billetera son fáciles de ejecutar. Las operaciones son realizadas en tiempo real.
- **Costos y requisitos:** No requieren saldo mínimo de apertura, promedio mensual y el costo de cada transacción es bien accesible. Puede abrir Billetera Móvil Banpro cualquier persona que posea un teléfono móvil y una identificación válida legalmente.
- **Transparencia:** Por cada transacción efectuada, el usuario recibirá un mensaje en su celular, donde se detalla el monto de la transacción y, de ser el caso, el costo de la misma.
- **Acceso a consultar historial de transacciones:** Cada persona que posea una Billetera Móvil Banpro, tendrá acceso a consultar el historial de las transacciones realizadas en su billetera con solo ingresar a la página Web <https://billeteramovil.grupopromerica.com> y digitar su número de billetera (celular) y el PIN personal correspondiente a dicha billetera.
- **Los fondos depositados en Billetera Móvil nunca vencen**, están siempre disponibles para el titular de la billetera o de ser el caso, sus beneficiarios. (Banpro, 2017)

### 6.5.3.3. Tabla de costo de transacciones.

La siguiente tabla muestra el costo que tiene cada transacción que se realiza con la aplicación billetera móvil.



Tabla de costo de transacciones		
Apertura	Billetera Móvil	GRATIS
Consulta	Saldos, Movimientos	GRATIS
Transferencia	A otras Billeteras Hacia cuenta Banpro*	GRATIS
Pago de servicios	Compañía Claro	GRATIS
Recarga de Tiempo Aire	Para ambas operadoras telefónicas	GRATIS
Recarga de Billetera	Sucursales	2%, mínimo \$ 2.00
	Agente Banpro Agente Billetera Desde cuenta Banpro*	GRATIS
Retiro de Efectivo	Sucursales	2% mínimo \$ 2.00
	Agente Banpro Agente Billetera ATM	GRATIS

Compra en	Comercios Afiliados	GRATIS
<p>*Cuenta bancaria en córdobas.</p> <p><b>Nota:</b> Las comisiones, reflejadas en esta tabla, se cobran en córdobas al tipo de cambio oficial.</p>		
<p>Síguenos en   <a href="http://www.banpro.com.ni">www.banpro.com.ni</a> <small>APLICAR COMISIONES DE USD.</small></p>		

**Fuente: Banpro Grupo Promerica.**

#### **6.4.2.2. Banca en Línea.**

Banca electrónica ofrece la variedad más amplia de servicios para facilitar sus gestiones bancarias dentro de la comodidad de su hogar y oficina.

La plataforma en línea provee de grandes beneficios a personas naturales y jurídicas, ofreciéndoles las 24 horas del día, los 365 días del año gestiones bancarias. (Banpro, 2017)

#### **Operaciones que se pueden realizar:**

- Transferencias entre cuentas.
- Compra y venta de divisas
- Pago de tarjetas de crédito PREMIA Banpro.
- Pago de servicios públicos, aranceles escolares y universitarios.
- Recargas de tiempo aire Claro y Movistar.
- Pago de créditos.
- Transferencias internacionales.
- Transferencias bancos locales.
- Compra-venta de divisas con tasa preferencial.
- Pago de planillas.
- Pago a proveedores.
- Pago del 2% al INATEC.
- Pago al INSS.

- Pago de Impuestos Tributarios DGI.
- Pago de Impuestos y Servicios a DGA.
- Pago a préstamos.
- Visualización de cheques negociados.
- Transferencia internacional.
- Transferencia a bancos locales.
- Compra-venta de divisas con tasa preferencial. (Banpro, 2017)

#### **6.4.2.3. Banpro Móvil.**

Es el servicio de Banpro con el que puede realizar diversas transacciones de una manera sencilla y segura; en cualquier lugar y en el momento que lo necesite, desde su teléfono celular.

El servicio está dirigido únicamente a personas naturales. La afiliación al servicio, se puede realizar en cualquier Sucursal o Ventanilla Banpro, con nuestros Ejecutivos de Servicios Bancarios, sin incurrir en costo alguno por el uso del servicio.

#### **Transacciones disponibles:**

1. Consultas
  - a. Saldos (cuentas, tarjetas y préstamos)
  - b. Movimientos (últimos 25 de cuentas y tarjetas)
2. Transferencias
  - a. Cuentas propias
  - b. Cuentas de terceros
3. Pagos
  - a. Tarjetas de crédito (propias y terceros)
  - b. Préstamos (propios)
4. Bloqueo de Tarjetas de crédito. (Banpro, 2017)

#### **6.4.2.4. ATM.**

Es un cajero automatizado para suplir sus necesidades de efectivo. Los cajeros automáticos de Banpro ofrecen mayor número de servicios.

##### **¿Dónde puedo encontrar un ATM?**

En todas las sucursales y, además: estaciones de servicios, centros comerciales, oficinas de gobierno, hoteles, supermercados, universidades, hospitales y parques industriales.

##### **¿Qué beneficio obtengo utilizando los ATM?**

Optimiza su tiempo.

Evita realizar visitas a sucursales.

Manejo y control de sus cuentas y tarjetas.

Disponibilidad de 24 horas los 7 días de la semana.

##### **¿Qué cobertura tienen los ATM?**

Los ATM de Banpro son la red de cajeros automáticos con mayor cobertura nacional. Estamos presentes en todas las regiones: Managua, Occidente, Sur, Norte, Centro y Caribe. Cuentan con el sistema más moderno y confiable del mercado.

##### **Deposite y pague en efectivo en los nuevos ATM Multifuncionales**

1. Seleccione en la pantalla del cajero: "Transacciones en efectivo".
2. Coloque su cedula debajo del lector de código de barra, de acuerdo a indicaciones del ATM.
3. Seleccione la transacción que desea realizar: Deposito a cuenta o Pago de tarjeta de crédito.
4. Digite el número de producto: número de cuenta o de tarjeta.
5. Ingrese en la boquilla del ATM el efectivo a ser depositado.
6. Confirme la cantidad de billetes y el monto total del depósito.
7. El ATM confirmará la transacción, y podrá imprimir su comprobante.



**Datos claves a considerar al realizar sus transacciones en efectivo:**

- No requiere presencia física de tarjeta de débito o crédito.
- El servicio está disponible únicamente para personas naturales. Para cuentas de personas jurídicas favor dirigirse al área de cajas.
- El monto máximo por mes que puede depositar es de US\$800.00 dólares.
- Puede depositar un máximo de 35 billetes por vez, los que deben ir sin grapas, clips u otros objetos.
- Puede depositar dólares a una cuenta en córdobas y viceversa; en estos casos el ATM aplicara el tipo de cambio de ventanilla. (Banpro, 2017)

**6.5. Becas Externas.**

**6.5.1. Generalidades.**

El Programa de Becas de la Universidad tiene los objetivos siguientes:

- Ofrecer oportunidades de estudio a los jóvenes que, por sus limitados recursos económicos familiares, no tendrían posibilidad de estudiar y graduarse en la Universidad.
- Contribuir a la equidad social y territorial en la formación de profesionales.
- Incentivar el rendimiento académico en la Universidad.
- Promover la integración de los estudiantes en las actividades de apoyo a los servicios académicos y administrativos, incluyendo la investigación y la extensión universitaria. (UNAN M. , 2005)

**6.5.2. Tipos de Becas.**

**6.5.2.1. Beca interna.**

Otorga los beneficios de vivienda, alimentación completa, enseres para limpieza de las residencias universitarias, atención médica general, atención educativa y psicológica, apoyo a actividades culturales y deportivas.

La Beca Interna se otorga a estudiantes que cumplan con los requisitos siguientes:

- Ser nicaragüense. De manera excepcional se otorgará a estudiantes extranjeros en programas de movilidad estudiantil en condiciones de reciprocidad y a estudiantes extranjeros que por condiciones especiales sean aceptados por las Comisiones de Becas correspondientes.
- Que provengan de familias de comprobadas dificultades socioeconómicas, y que residan en Comunidades cuya ubicación geográfica impidan la asistencia diaria a su Recinto Universitario.
- Que presenten un buen rendimiento académico.
- Que participen en actividades de proyección social programadas por la Universidad con un mínimo de 100 horas semestrales. Para el cumplimiento de este requisito, la Comisión Central de Becas y la Dirección de Vida Estudiantil, elaborará una propuesta de programa de actividades que será presentada y aprobado por el Consejo Universitario.

El período de ejecución de las Becas Internas será organizado de acuerdo a las realidades específicas de las Facultades y Centros, tomando en cuenta el Calendario Académico y el principio de racionalidad en el uso de los recursos de la Universidad.

Para ser becario interno se requerirá tener un promedio mínimo de 80 puntos en el semestre precedente.

El máximo de becas internas a otorgar por la Universidad en cada curso académico será determinado por el Consejo Universitario a más tardar en el mes de enero de cada año y estará en correspondencia con la aprobación del presupuesto.

Al inicio de cada semestre los becarios internos deben conocer la planificación de atención, que concluirá con los exámenes ordinarios del segundo parcial.

Para la distribución de las becas internas por Facultad y Centro se tomará en cuenta la matrícula real de los estudiantes que por su procedencia geográfica sean candidatos a dicha beca. Se procurará un balance razonable de participación porcentual por Facultad y Centro.

A los estudiantes que mantengan los requisitos del primero al segundo semestre académico, se les renovará automáticamente la beca, previa comprobación de requisitos por las Comisiones de Becas correspondientes. . (UNAN M. , 2005)

#### **6.5.2.2. Becas externas**

Consiste en una asignación monetaria por tipo de beca.

<b>Cuadro No.1. Tipos de becas</b>	
<b>BECA</b>	<b>Promedio</b>
A	De 80 a 100%
B	De 75 a 79.99%
C y D	De 65 a 74.99%

**Fuente Propia**

El monto asignado mensualmente por tipo, es el siguiente: Beca “A” C\$520.00 (quinientos veinte córdobas), Beca “B” C\$420.00 (cuatrocientos veinte córdobas), beca “c” c\$330.00 (trescientos treinta córdobas), beca “d” c\$210.00 (doscientos diez córdobas). La beca “D” tendrá los mismos requisitos que la beca “C”. Estas becas se asignarán por un período de cuatro meses por semestre académico. A los estudiantes que mantengan los requisitos del primero al segundo semestre, se les renovará automáticamente la beca.

Para calcular la ponderación relativa del número de becas externas asignadas a cada Facultad y Centro, el monto del presupuesto de becas externas se distribuirá así:

- 10% del monto para becas externas "A".
- 20% del monto para becas externas "B".
- 40% del monto para becas externas "C".
- 30% del monto para becas externas "D".

En caso de que no se cubra el porcentaje establecido para las becas externas "A" y "B" por razones de menor demanda o por no cumplirse los requisitos establecidos, el monto excedente podrá transferirse a una de las categorías subsiguientes.

La beca "D" se va a administrar de acuerdo con las particularidades de cada Facultad o Centro y de la demanda estudiantil.

Por la naturaleza de los Cursos de Profesionalización los estudiantes beneficiarios de este Programa únicamente podrán recibir becas externas. . (UNAN M. , 2005)

#### **6.5.2.3. Becas especiales**

- **Becas a la excelencia académica**

Consiste en el otorgamiento de un diploma de reconocimiento académico y una asignación mensual de C\$1.100.00 (UN MIL CIEN CÓRDOBAS) durante ocho meses, otorgada al mejor estudiante de cada Facultad o Centro que al finalizar el año académico haya obtenido las máximas calificaciones, siempre y cuando su promedio general sea igual o superior a 90 puntos, que no haya reprobado ninguna asignatura y habiendo cursado todas las que exige el Plan de Estudio.

- **Becas a la máxima excelencia académica**

Consiste en el otorgamiento de un diploma de reconocimiento académico y una asignación monetaria de C\$1,600.00 (UN MIL SEISCIENTOS CÓRDOBAS), durante ocho meses, otorgada al estudiante que alcance la máxima calificación en toda la Universidad, en un año académico. En caso que el estudiante, que obtuvo

esta distinción, estando en el último año de su carrera el monto total de la beca se entregará en el siguiente semestre.

La Beca a la Máxima Excelencia Académica y la Beca a la Excelencia Académica, se entregarán en dos bloques separados: a estudiantes de Cursos Regulares y a estudiantes de Cursos Sabatinos (Profesionalización y Encuentro).

- **Becas a la excelencia investigativa**

Se otorgará al estudiante de cada Facultad o Centro que alcance los máximos honores en la Jornada Universitaria de Desarrollo Científico (JUDC) en el ámbito nacional de la Universidad, en representación de la Facultad o Centro en el cual estudia. Para hacerse merecedor de esta distinción, el estudiante deberá haber aprobado todas las asignaturas del semestre en que se llevó a efecto la JUDC en la que participó. Se reconoce moralmente a través de un diploma y con una asignación monetaria mensual de C\$1.100.00 (UN MIL CIEN CÓRDOBAS), correspondiente a ocho cuotas en el año. El colectivo de estudiantes-investigadores para esta distinción no podrá exceder de cuatro miembros.

- **Becas especiales a los mejores estudiantes clasificados en el examen de ingreso**

Consiste en el otorgamiento de un diploma de reconocimiento académico y una asignación monetaria de C\$750.00 (SETECIENTOS CINCUENTA CÓRDOBAS), durante ocho meses, a los diez estudiantes que aprobaron los tres exámenes aplicados en las pruebas de ingreso, obteniendo los mejores promedios. También se otorgará una Beca Especial con un monto equivalente a una Beca Externa "A" durante ocho meses, al estudiante de cada Facultad o Centro que alcanzó el mejor promedio de clasificación en cada una de estas unidades académicas.

- **Becas a la excelencia en la actividad cultural o deportiva**

Se otorgará al artista o deportista que se haya distinguido por su excelencia representando a la Universidad en el Festival Artístico Interuniversitario o en los Juegos Deportivos de carácter Nacional e Internacional.

En la actividad cultural se reconocerá al mejor de cada una de las siguientes áreas: oratoria, declamación, literatura, danza, música, artes plásticas, teatro, canto.

En la actividad deportiva se reconocerá al mejor de cada una de las siguientes áreas: atletismo, béisbol, fútbol, voleibol, levantamiento de pesas, esgrima, judo, baloncesto, ajedrez, tae kwon do, karate. Para hacerse merecedor de las distinciones antes mencionadas, el estudiante deberá haber aprobado todas las asignaturas correspondientes al semestre en que se dio su participación en la actividad cultural o deportiva.

La selección de los mejores exponentes en las actividades antes mencionadas, estará a cargo de la Comisión Central de Becas apoyada por los directores de los Departamentos de Cultura y Deportes, según el caso.

En caso de que la distinción recaiga en un colectivo de carácter cultural o deportivo, se seleccionará a los dos estudiantes que hayan sobresalido dentro del mismo.

Se entregará un diploma y una asignación monetaria de C\$1.100.00 (UN MIL CIEN CÓRDOBAS), correspondiente a ocho cuotas por año académico.

Si el beneficiario de Beca Especial goza de una Beca Interna o Externa, mantendrá dicha beca recibiendo, además, el beneficio a que se haya hecho merecedor en concepto de la Beca Especial. . (UNAN M. , 2005)

#### **6.5.2.4. Becas de alojamiento**

Es aquella que se otorga a los estudiantes procedentes de los departamentos del país y no tienen posibilidades económicas y familiares para disponer de una vivienda en Managua.

Podrá otorgarse esta beca a estudiantes en las siguientes condiciones:

- Aquellos estudiantes que aprobaron todas sus asignaturas en el II Semestre del año académico precedente como becarios internos y que solicitan alojamiento en el período interanual para realizar prácticas profesionales.
  - Aquellos estudiantes que perdieron su Beca Interna, pero aprobaron todas las asignaturas del semestre precedente con un promedio de 75.00 a 79.99, y que así lo soliciten.
  - El estudiante que dispone de Beca de Alojamiento no podrá gozar de otro tipo de becas contempladas en este Reglamento, excepto becas especiales.
- . (UNAN M. , 2005)

## **VII. PREGUNTAS DIRECTRICES**

1. ¿Cuáles son los canales alternos más usados por los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí?
2. ¿Cómo es el comportamiento de los estudiantes becados, ante la distribución del estipendio de beca mediante la billetera móvil?
3. ¿Qué factores son los más incidentes en el uso de la billetera móvil?
4. ¿Cómo un programa de capacitación dirigido a los estudiantes becados facilitaría el uso de los canales alternos como medio de pago?



## VIII. VARIABLES

**Cuadro No.2. Operacionalización de Variables**

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN	SUBVARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DIRIGIDO	INSTRUMENTO	PREGUNTA	
1. Canal de Distribución.	Mercadotecnia	A través de un proceso de mercadotecnia el banco se convierte en un intermediario como canal de distribución para que el estudiante pueda obtener su beca.	Canal intermediario	Tipos de canales alternos		Gerente	Entrevista	¿Por qué utiliza Banpro los canales alternos?	
						Agente Banpro, ATM, Banco, Caja Universitaria	Estudiantes	Encuesta	¿A través de que canal de distribución retira su estipendio?
						Agente Banpro	Entrevista	¿Quiénes normalmente son las personas que más hacen uso de la Billetera Móvil?	

**Incidencia del uso de Billetera Móvil en estudiantes becados. | FAREM - Estelí**

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN	SUBVARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DIRIGIDO	INSTRUMENTO	PREGUNTA
2. Comportamiento del consumidor.	Enfoque de uso esperado	El comportamiento del consumidor nos determinará el uso que los estudiantes le están dando a la billetera móvil.	Características de medios de uso.	Conocimiento de uso	Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Ha escuchado o sabe qué es la billetera Móvil?
					Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Conoce todas las funciones de la Billetera Móvil?
					Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Sabe el proceso de activación de la billetera?
2. Comportamiento del consumidor.	Enfoque de uso esperado	El comportamiento del consumidor nos determinará el uso que los estudiantes le están dando a la billetera móvil.	Características de medios de uso.	Inconveniente	Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Ha tenido inconvenientes en el uso? Especifique
						Cajeros Bancarios	Entrevista	¿Cuáles son las inquietudes más comunes que tienen los estudiantes con respecto al uso de la billetera móvil?
2. Comportamiento del consumidor.	Enfoque de uso esperado	El comportamiento del consumidor nos determinará el uso que los estudiantes le están dando a la billetera móvil.	Características de medios de uso.	Inconveniente		Cajeros Bancarios	Entrevista	¿Cómo atienden los casos en los cuales los estudiantes hacen consultas por el uso del servicio?
						Gerente	Entrevista	¿Cree usted que los estudiantes becados universitarios que utilizan la billetera para retirar su estipendio, tienen algún inconveniente con el uso de este programa? ¿Por qué?

**Incidencia del uso de Billetera Móvil en estudiantes becados. | FAREM - Estelí**

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN	SUBVARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DIRIGIDO	INSTRUMENTO	PREGUNTA
2. Comportamiento del consumidor.	Enfoque de uso esperado	El comportamiento del consumidor nos determinará el uso que los estudiantes le están dando a la billetera móvil.	Características de medios de uso.	Inconveniente		Agente Banpro	Entrevista	¿Cuáles han sido los problemas más comunes?
						Agente Banpro	Entrevista	¿Cuál cree usted que sea el inconveniente con los estudiantes en el uso de la billetera móvil?
2. Comportamiento del consumidor.	Enfoque de uso esperado	El comportamiento del consumidor nos determinará el uso que los estudiantes le están dando a la billetera móvil.	Características de medios de uso.	Funciones	Recarga, Transferencias, Pago de servicios, Retiros, Depósitos	Estudiantes	Encuesta	¿Qué funciones de la Billetera Utiliza?
						Agente Banpro	Entrevista	¿Cuál es la transacción más demandada por parte de los estudiantes?
2. Comportamiento del consumidor.	Enfoque de uso esperado	El comportamiento del consumidor nos determinará el uso que los estudiantes le están dando a la billetera móvil.	Frecuencia	Tiempo	Diario, Semanal, Quincenal, Mensual	Estudiantes	Encuesta	¿Con que frecuencia utiliza la billetera móvil?
			Frecuencia	Tiempo		Cajeros Bancarios	Entrevista	¿Con que frecuencia reciben a los estudiantes para el retiro de su beca mediante la billetera móvil?
			Frecuencia	Tiempo		Agente Banpro	Entrevista	¿Con que frecuencia visitan este canal alternativo de Banpro?

**Incidencia del uso de Billetera Móvil en estudiantes becados. | FAREM - Estelí**

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN	SUBVARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DIRIGIDO	INSTRUMENTO	PREGUNTA
3. Factores de Uso.	Enfoque Económico	Un enfoque económico nos va determinar qué factores inciden en el uso de la billetera móvil.	Factor Económico	Nivel Económico	Alto, Medio, Bajo	Estudiantes	Encuesta	¿A qué nivel económico pertenece?
	Enfoque Geográfico	Un enfoque geográfico nos va determinar qué factores inciden en el uso de la billetera móvil.	Factor Geográfico	Zona	Rural, Urbana	Estudiantes	Encuesta	¿De qué zona proviene?
	Enfoque Personal	Un enfoque personal nos va determinar qué factores inciden en el uso de la billetera móvil.	Factor Personal	Motivación	Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Cubre todos sus gastos universitarios con los fondos de la beca?
3. Factores de Uso.	Enfoque Personal	Un enfoque personal nos va determinar qué factores inciden en el uso de la billetera móvil.	Factor Personal	Motivación		Estudiantes	Encuesta	¿Qué otro uso le da a su estipendio?
			Factor Personal	Motivación	Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Es la billetera móvil una forma de poder ahorrar?
3. Factores de Uso.	Enfoque Personal	Un enfoque personal nos va determinar qué factores inciden en el uso de la billetera móvil.	Factor Personal	Motivación	Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Actualmente posee ahorros o ha ahorrado alguna vez? ¿Cómo lo hace?
			Factor Personal	Motivación	Si No	Estudiantes	Encuesta	¿Cubre todos sus gastos universitarios con los fondos de la beca?
			Factor Personal	Motivación	Buena Mala	Estudiantes	Encuesta	¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de la billetera como medio de pago? ¿Por qué?
3. Factores de Uso.	Enfoque Personal	Un enfoque personal nos va determinar qué factores inciden en el uso de la billetera móvil.	Factor Personal	Motivación	Ventas de Recargas, Transferencias a otras cuentas, Pago de Servicios, Ahorros, Ninguno	Estudiantes	Encuesta	¿Qué tipo de beneficios le genera el uso de la billetera móvil?

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN	SUBVARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DIRIGIDO	INSTRUMENTO	PREGUNTA
3. Factores de Uso.			Factor Institucional	Beneficios		Gerente	Entrevista	¿Qué beneficios ha llegado a conseguir con la implementación de los Canales Alternos y sobre todo con la billetera Móvil?
						Ejecutivo de Cuentas	Entrevista	¿Qué beneficios ha llegado a conseguir con la implementación de los Canales alternos?
4. Formación de estudiantes	Desarrollo Personal	A través de un instructivo que oriente el desarrollo personal, se formara a los estudiantes para un mejor manejo de los canales alternos y sobre todo la billetera móvil.	Planificación, diseño, capacitación y evaluación del instructivo.	Nivel de Conocimiento		Estudiantes		Instructivo

Fuente Propia

## **IX. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **9.1. Paradigma y enfoque.**

#### **Paradigma de investigación**

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente tema de estudio, se ha calificado la investigación como mixta.

Respecto al enfoque de investigación mixto (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), lo definen como un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Este enfoque permite tener una perspectiva más amplia y profunda, mayor teorización, datos más “ricos” y variados, mayor solidez y rigor, entre otras bondades.

De acuerdo al objetivo, naturaleza del problema y propósito del tema, Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018, se utilizó un paradigma positivista, debido a que su enfoque se califica como una investigación mixta donde existe una relación directa entre el investigador y los participantes de estudio, la cual está determinada por el investigador que lo considera como apropiado para el tema de estudio, y además porque al estudiar las finanzas de los estudiantes supone el estudio de elementos porcentuales y estadísticos para poder establecer la posición financiera de cada estudiante.

Se considera un paradigma positivista porque el interés de esta investigación se centra en la búsqueda de un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable, igualmente es importante centrar el estudio en los fenómenos observables, ya que son los únicos susceptibles de medición, análisis y control experimental y lo que se busca en el conocimiento positivista es la causa de los fenómenos y eventos del mundo social formulando generalizaciones de los procesos observados (Aguliar Melchor & Martínez Revilla, 2011)

**Según el enfoque:**

El enfoque cuantitativo usa la correlación de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de compartimiento y el enfoque cualitativo, utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en un proceso de interpretación.

Un estudio cuantitativo regularmente elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de éstas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

Los estudios cuantitativos proponen relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones. Por ejemplo, la investigación de comunicación en que Rogers y Waisanen (1969) proponen que la comunicación interpersonal resulta más eficaz que, la comunicación de medios en las sociedades rurales. Se espera que, en los estudios cuantitativos, los investigadores elaboren un reporte con sus resultados y ofrezcan recomendaciones que servirán para la solución de problemas o en la toma de decisiones. (Sampiere Hernandez , Callado Fernandez, & Lucio Baptista, 2003)

## **9.2. Tipo de investigación.**

Es descriptivo debido a que se busca describir el comportamiento de las finanzas personales de los estudiantes, indagando en la incidencia mediante las actitudes y percepción de los becados hacia la distribución de las becas mediante canales alternos de Banpro, un factor de naturaleza cuantitativa. Donde las variables a estudiarse serian indicadores que reflejen su nivel de ahorro y gastos personales. Además, que se pretende indagar la incidencia mediante las actitudes y percepción de los estudiantes becados hacia la distribución de las becas mediante canales alternos de Banpro, es decir que es de naturaleza cualitativa.

La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (Tamayo y Tamayo, 2003)

Según su amplitud es de corte transversal debido a que se estudiará en un periodo determinado donde se evaluara la incidencia que tienen los canales alternos más usados por los estudiantes ante la distribución del estipendio de becas en los años 2017-2018.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

## **9.3. Población, Muestra y Muestreo.**

La población o universo, es la totalidad de unidad de análisis del conjunto a estudiar. (Sampiere Hernandez , Callado Fernandez, & Lucio Baptista, 2003) En el caso de la investigación a presentar la población son los estudiantes de la UNAN FAREM Estelí que son 4837 estudiantes durante el año 2018, de los cuales se



cuenta con 1485 becados académicos en las diferentes categorías en diferentes turnos. Siendo en el turno nocturno, 549 estudiantes, que es el tamaño de la población a estudiar. (FAREM, 2018)

Según (Sampiere Hernandez , Callado Fernandez, & Lucio Baptista, 2003), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. En este sentido se ha determinado un muestreo probabilístico infinito.

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)(p. 176).

Cabe mencionar que para obtener la información de los estudiantes becados de la universidad, se realizaron cartas dirigida a la Secretaria de la Facultad (Ver Anexo No.9), donde la información brindada decía cuántos estudiantes becados habían en la universidad y a la vez los números de teléfonos de los becados del turno nocturno.

**Los estudiantes seleccionados tuvieron que tener dos parámetros en particular:**

5. Que tengan 2 a más años de ser becados.
6. Que sean estudiantes del turno nocturno.

La fórmula a utilizar es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Dónde:

**N:** es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

**k:** es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

**e:** es el error muestral deseado, el error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

**p:** es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

**q:** es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

**n:** es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Entonces:

<b>Cuadro No.3. CÁLCULO DE MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITAS</b>	
<b>INGRESOS DE PARAMETROS</b>	
<b>Tamaño de la Población ( N )</b>	549
<b>Error Muestral ( e )</b>	10%

<b>Proporción de Éxito ( p )</b>	0.5
<b>Proporción de Fracaso ( q )</b>	0.5
<b>Valor para Confianza ( K )</b>	1.65
<b>Nivel de Confianza</b>	90%

<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>73</b>
-----------------------------	-----------

**Fuente Propia.**

#### **9.4. Técnica e instrumento**

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento la encuesta dirigida a estudiantes becados de la FAREM Estelí, que según (Bernal, 2010) la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Otro instrumento a utilizarse fue la entrevista dirigida a cajeros bancarios y agentes de Banpro, la cual es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Arias, 2012)

Debido al cese de actividades académicas en la facultad en abril del 2018, fue difícil realizar el trabajo de campo, dado que los estudiantes no tuvieron clase. Es por tal razón que se solicitó los números telefónicos para poder enviarles la encuesta realizada en Google Drive, vía WhatsApp, lo cual no fue un proceso satisfactorio debido a que no todos contestaron. Pero poco después empezaron las clases y fue posible levantar todas las encuestas.

### **9.5. Validación y fiabilidad de los instrumentos.**

Para (Hernández, R, Fernandez, C & Baptista, L, 2006) todo instrumento de recolección de datos debe ser confiable y valido. La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce igual resultado. La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que se pretende medir.

(Delgado, Y., Colombo, L., & Rosmel, O., 2002) afirman que el método que más se utiliza para estimar la validez de contenido es el denominado Juicio de Expertos, que consiste en seleccionar un número impar de personas expertas o muy conocedoras del problema, lo que deberán leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento y que mismos se adecuen directamente con cada uno de los objetivos de la investigación propuestos.

Entonces, para la validación de instrumentos, se tomó a 3 profesores:

- M.Sc Reynaldo Gómez García (Economista)
- M.Sc Flor Idalia Lanuza (Economista)
- M.Sc. Alberto Sevilla (Administrador de empresas)

### **9.6. Procesamiento y Análisis de resultados.**

Para el análisis de la información recopilada se realizó la triangulación de los datos obtenidos de las encuestas a becados, la que se contrastó con las entrevistas realizadas a Cajeros Bancarios, Ejecutivos de Cuentas en Servicio Bancario, Gerente de la Sucursal Banpro Estelí, al Ejecutivo de Cuentas, que es el encargado de los Agentes Banpro y los comercios afiliados como Agente Banpro.

Para el procesamiento de la información se utilizaron programas instalados en la computadora, SPSS y Microsoft Excel y Word; los cuales permitieron analizar los datos con mayor facilidad y redactar el informe final.

No obstante, se usó el formulario del Google Drive, el cual se utilizó para realizar las encuestas a algunos becados cuando estos no tuvieron clase por la situación sociopolítica por la que atravesó el país en abril del presente año.

## **X. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El objetivo fundamental de esta investigación es analizar la incidencia del uso de los canales alternos de Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018. Para lograr dicho objetivo se planteó señalar los canales alternos más usados por los estudiantes becados, describiendo el comportamiento por parte de la población estudiantil ante la distribución del estipendio de beca mediante la Billetera Móvil y determinar a la vez los factores que inciden en el uso de esta aplicación.

Para poder recolectar la información necesaria, se aplicó encuestas a los estudiantes becados del turno nocturno de la universidad FAREM en Estelí (Ver Anexo No.1), entrevistas al personal de Caja, Ejecutivos de Ventas en Servicios Bancarios, EVYS, (Ver Anexo No.2), la Gerente de la sucursal Banpro Estelí (Ver Anexo No.3) y al Ejecutivo de Cuentas, que es el encargado del manejo de los Agente Banpro (Ver Anexo No. 4).

Para el procesamiento de la información recaudada, se realizó un cruce de variables y una triangulación de los datos obtenidos de las encuestas, la que se contrastó con los datos de las entrevistas y los datos teóricos para respaldar científicamente la documentación.

A continuación, se presentan y se analizan los resultados obtenidos de la investigación mediante cada indicador planteado en la operacionalización de variables.

### **10.1. Tipos de Canales Alternos**

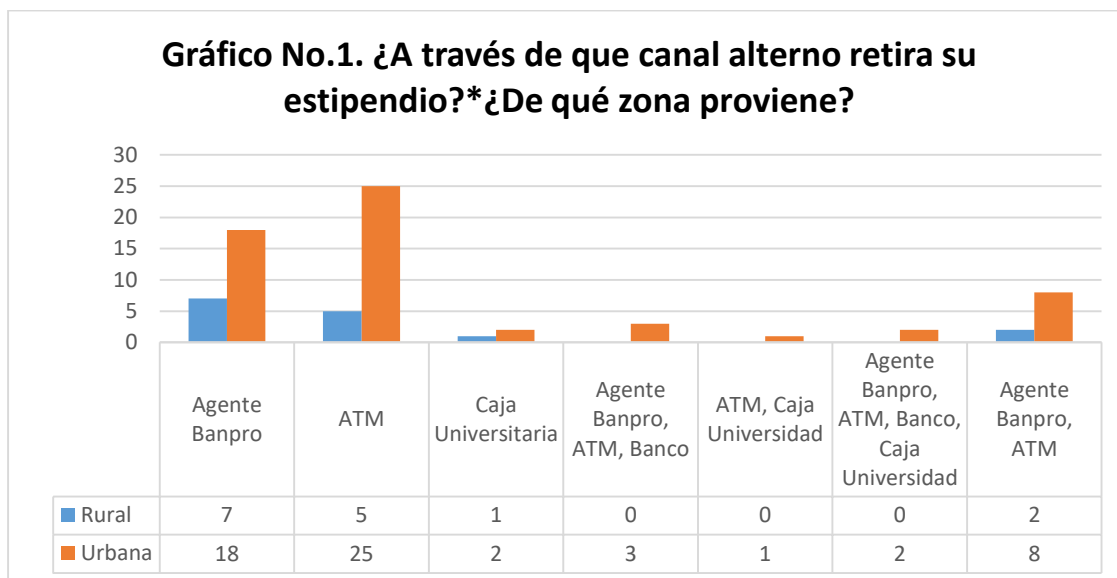
Se refiere específicamente a los Cajeros Automáticos, Banca en Línea, Banpro Móvil y Agente Banpro en los cuales los clientes de tarjeta de crédito y débito pueden realizar múltiples transacciones.

Los Agentes Banpro son comercios afiliados situados en diversas localidades del país en los cuales Banpro Grupo Promerica ofrece sus servicios financieros. Estos comercios funcionan como pequeñas sucursales de Banpro.

Nace con la necesidad de poder ofrecer sus servicios en lugares donde no hay presencias de sucursales y donde las personas requieran realizar sus transacciones sin necesidad de recorrer grandes distancias.

En la entrevista realizada a la Gerente de la Sucursal de Banpro Estelí (Ver Anexo, Cuadro No.6), mencionaba que Banpro utiliza los canales alternos para tener más presencia y cubrir más áreas donde no pueden tener una estructura física.

En el siguiente gráfico se hace un cruce de variables entre la zona de procedencia de los estudiantes becados y el tipo de canal alternativo que utilizan para retirar el estipendio de beca.



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

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

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

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



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

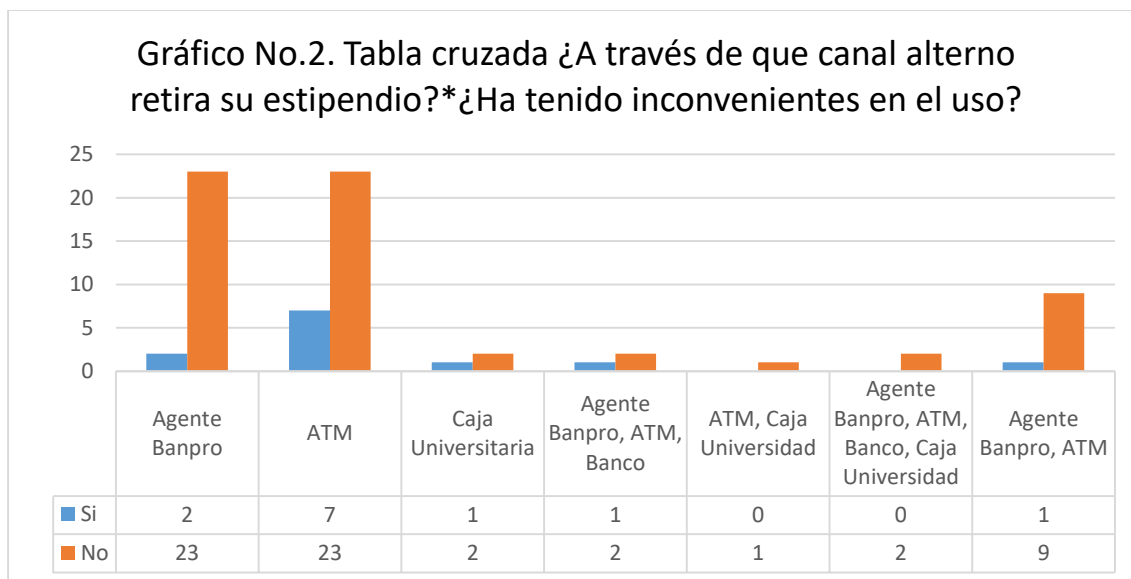
En la entrevista realizada a los Agentes Banpro (Ver Anexo, Cuadro No. 9), señalaban que las personas que más hacen uso de la billetera móvil son los estudiantes y trabajadores de las zonas francas, ya que estos son comercios afiliados que están ubicados cerca de las tabacaleras.

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

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

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

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



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

Los Agentes Banpro son comercios afiliados situados en diversas localidades del país en los cuales Banpro Grupo Promerica ofrece sus servicios financieros. Estos comercios funcionan como pequeñas sucursales de Banpro.

Nace con la necesidad de poder ofrecer sus servicios en lugares donde no hay presencias de sucursales y donde las personas requieran realizar sus transacciones sin necesidad de recorrer grandes distancias. (Banpro, 2017)

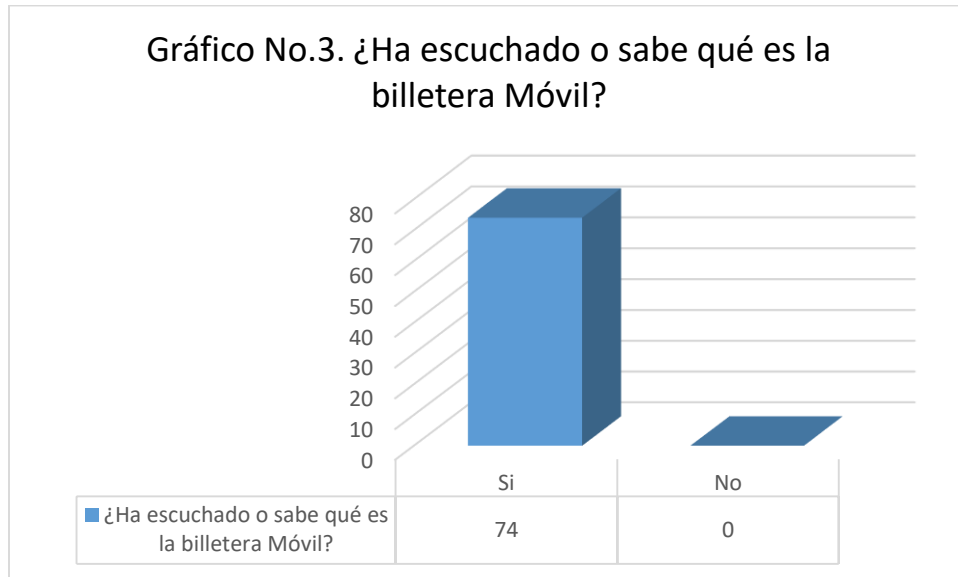
Según los resultados obtenidos en el gráfico presente, es notable que la mayoría de los estudiantes utiliza los Agentes Banpro y los ATM, no obstante, de estos dos canales alternos, se puede observar que ambos poseen la misma cantidad de estudiantes, 23 encuestados, que no han tenido inconveniente con el uso de la billetera móvil, lo cual da a entender que hay una aceptación de parte de los estudiantes hacia el uso de esta aplicación.

El objetivo de la Universidad de implementar este método de distribución de becas a través de la billetera móvil fue para descongestionar las grandes filas que se creaban dentro de la universidad, la cual obstaculizaba la libre circulación por el

pasillo y además la espera para realizar otra transacción de parte de otros estudiantes no becados era demasiado larga.

Y los resultados demuestran que la universidad si ha logrado este objetivo, ya que la gráfica dice que son pocos estudiantes becados los que utilizan la caja universitaria como medio para el retiro de su estipendio mensual.

**10.2. Conocimiento de Uso e Inconveniente.**

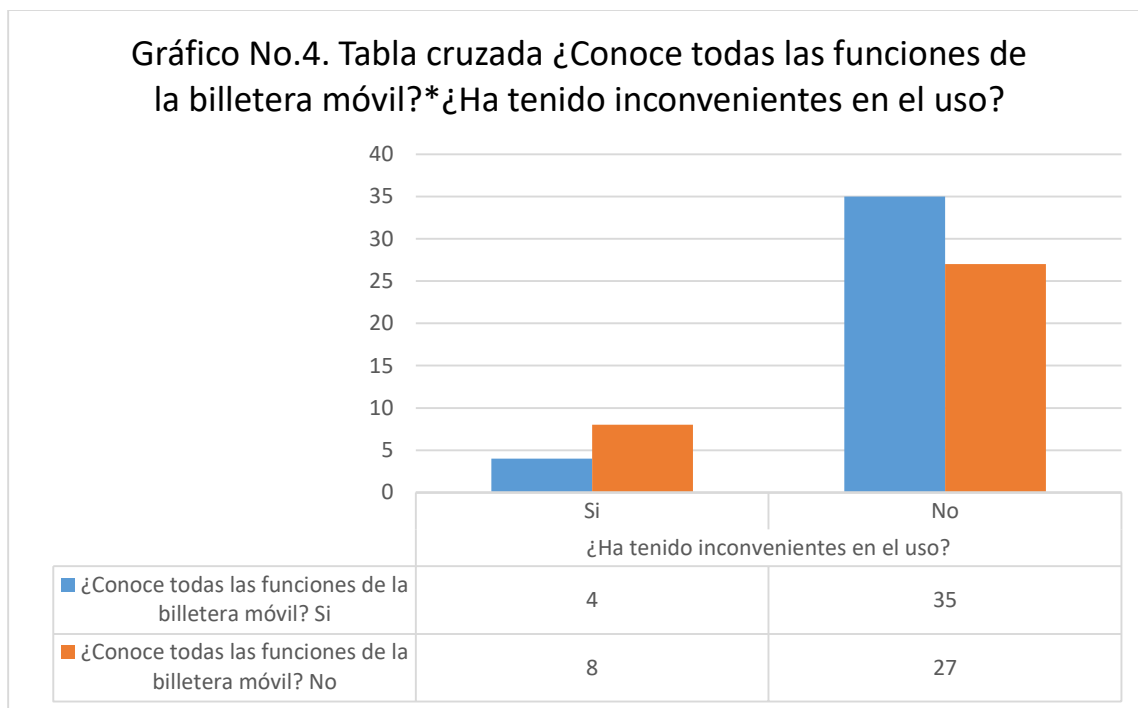


**Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.**

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

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

En el gráfico presente, se puede observar que todos los estudiantes encuestados han escuchado o saben que es la billetera móvil. Siendo esto de esperarse porque mediante esta aplicación es que reciben la beca externa que la universidad les brinda.



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

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

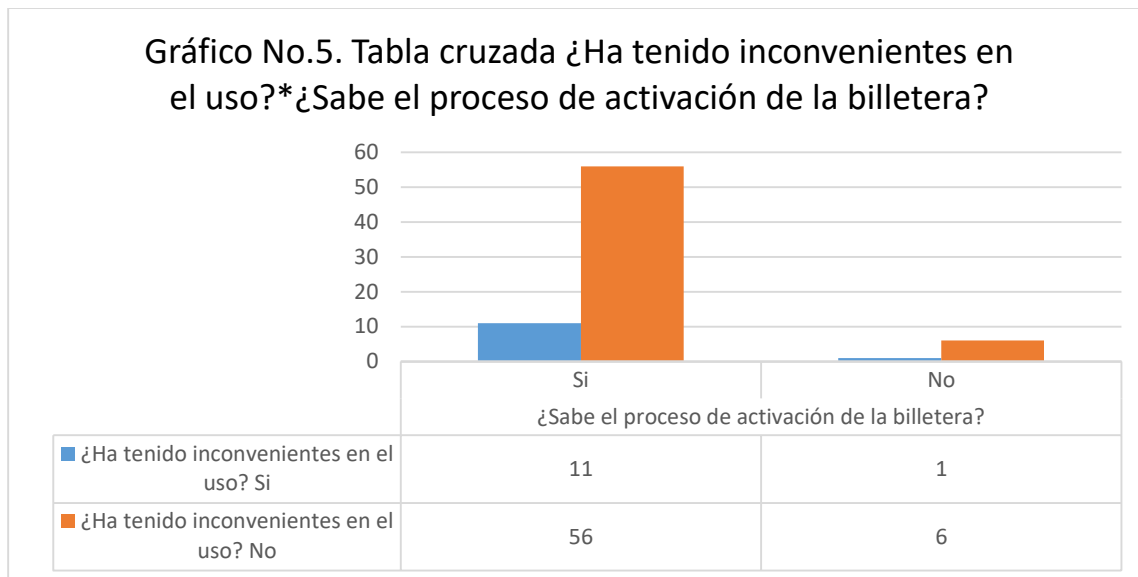
En el gráfico actual se hizo un cruce de variables entre el conocimiento que tienen los estudiantes de todas las funciones de la billetera móvil y si ha tenido algún inconveniente en el uso de esta misma, donde los datos obtenidos son los siguientes:

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



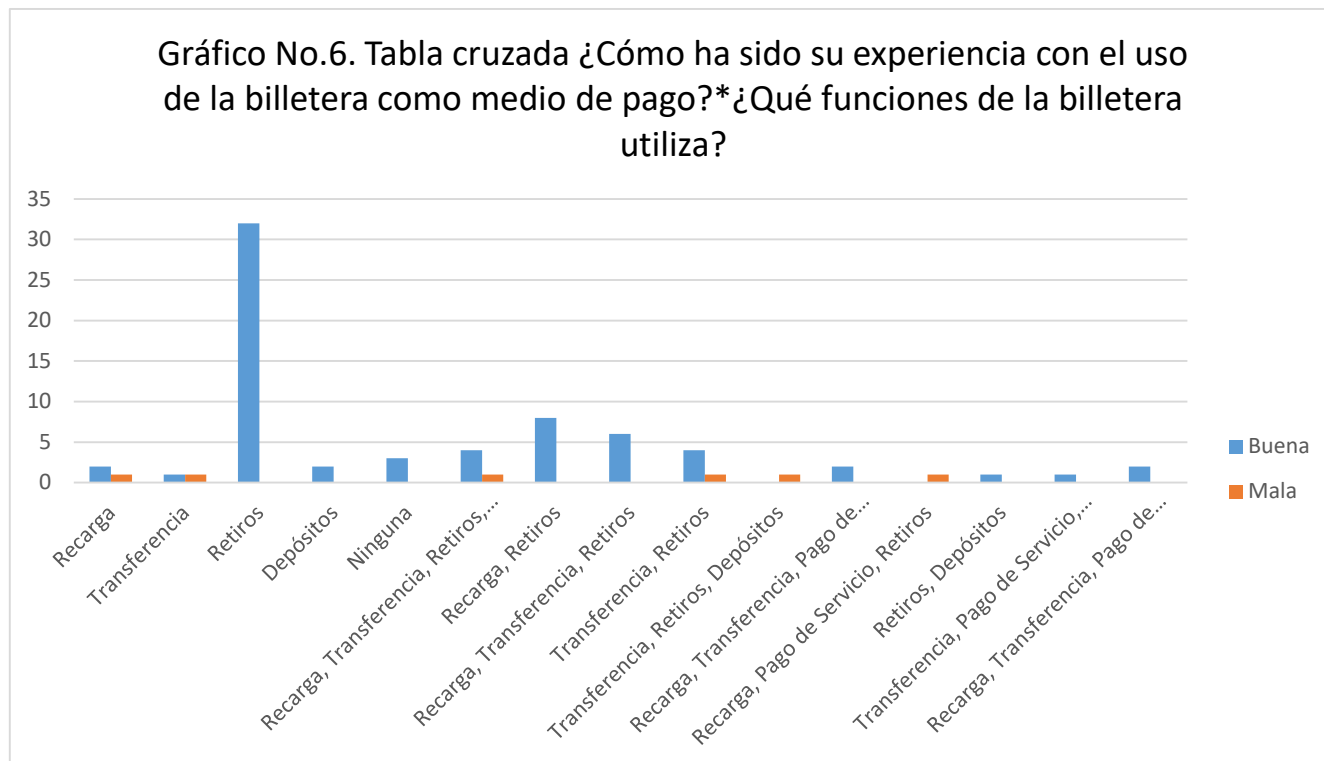
Los cajeros cuando se les presentaban estos tipos de inconvenientes remitían a los estudiantes con los Ejecutivos en Servicios Bancarios, ya que ellos están en mejor capacidad de poderles ayudar y resolver cualquier inconveniente.

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

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

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

**10.3. Funciones**



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

En la tabla presente se puede observar la relación de variable que existe entre la experiencia con el uso y las funciones de la billetera móvil que más utilizan, dando como resultado los siguientes datos:

Los 6 estudiantes becados que han tenido una mala experiencia con el uso de la billetera móvil, señalaban que ha sido en funciones como recargas, transferencias, retiros, depósitos y pago de servicios, es decir que la mayoría de las funciones que tiene la aplicación les han dado fallas en proceso de utilización.

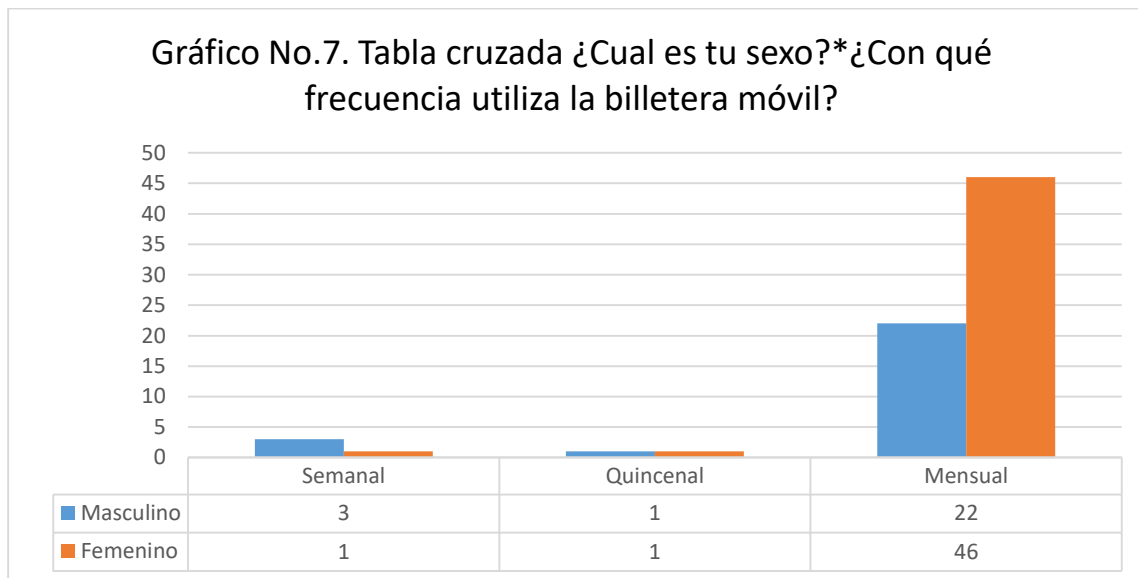
No obstante, es la mayoría de becados quien ha tenido una buena experiencia con el uso de la billetera móvil en el uso de las funciones de la aplicación. Como es el caso de los retiros, ya que debido a que la billetera móvil es

el medio para poder hacer efectivo su estipendio de beca, es la función que más es utilizada por los estudiantes y es de esperarse este resultado.

No obstante, en la entrevista realizada a los Agente Banpro, señalaban que la transacción más demandada por parte de los estudiantes es, retiros y depósitos. (Ver Anexo, Cuadro No.9).

Los estudiantes están utilizando esta aplicación también para un buen uso de venta de recargas, porque la mayoría de los estudiantes procedentes de la zona rural lo declaraban, y además la gráfica presente lo refleja.

**10.4. Tiempo.**



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

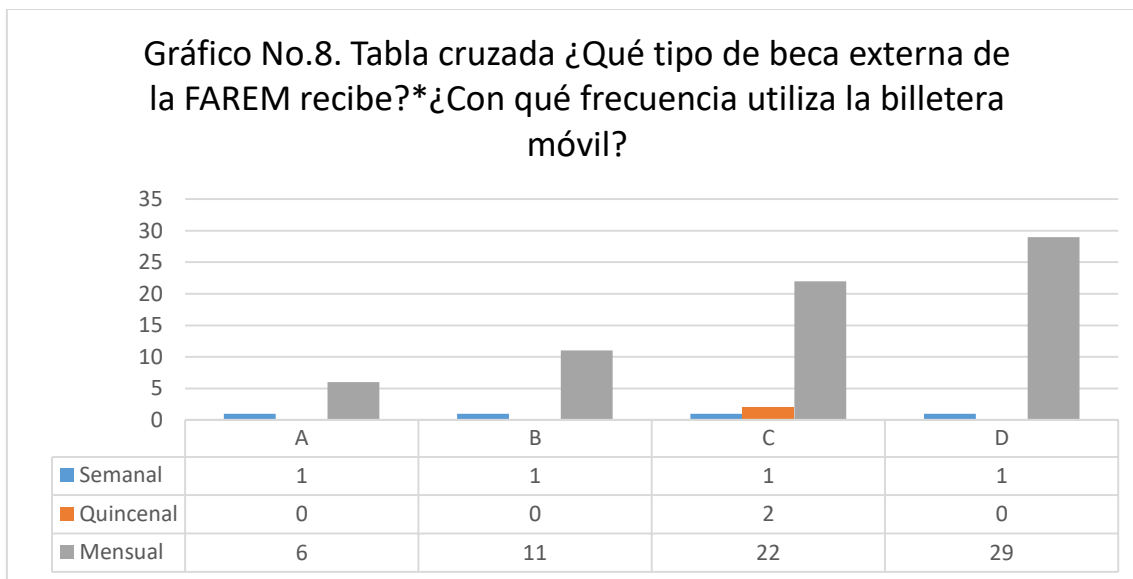
Frecuencia es una repetición de un hecho o un suceso. Es también el número de veces que se repite un proceso periódico en un intervalo de tiempo determinado. Número de oscilaciones, vibraciones u ondas por unidad de tiempo en cualquier fenómeno periódico. (Fabián Coelho:, 2018).

En el gráfico presente se ve una relación de variables, entre el sexo de los becados y la frecuencia con la que utiliza la billetera móvil.

Según los resultados obtenidos, se puede observar que la mayoría utiliza la billetera mensualmente, ya que en su totalidad son 68 estudiantes, de los cuales 22 son de sexo masculino y 46 del sexo femenino. Este dato se garantiza debido a que el estipendio de la beca es mensual, por lo tanto, es notable de que los resultados sean de esta manera.

No obstante, los 4 estudiantes que usaban la billetera semanalmente, 3 del sexo masculino y 1 del femenino, contestaron que este uso de frecuencia semanal se debía a que la utilizaban para diferentes tipos de transacciones y no solo para

retiro de beca, como: venta de recargas, transferencias a cuentas y otras billeteras móviles.



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

Las becas externas consisten en una asignación monetaria por tipo de beca. Donde el promedio para poder aplicar a este estipendio es:

El monto asignado mensualmente por tipo, es el siguiente: Beca “A” C\$520.00 (quinientos veinte córdobas), Beca “B” C\$420.00 (cuatrocientos veinte córdobas), beca “c” c\$330.00 (trescientos treinta córdobas), beca “d” c\$210.00 (doscientos diez córdobas). La beca “D” tendrá los mismos requisitos que la beca “C”. Estas becas se asignarán por un período de cuatro meses por semestre académico. A los estudiantes que mantengan los requisitos del primero al segundo semestre, se les renovará automáticamente la beca. (UNAN, 2017).

En el gráfico presente se hizo un cruce de variables entre el tipo de becas que recibían los estudiantes y la frecuencia con la que utiliza la billetera móvil, con el objetivo de poder entender más a fondo el comportamiento de los estudiantes.

Según los resultados obtenidos, es evidente que la mayoría de los estudiantes posee la beca D, ya que son 30, de los cuales solo 1 persona utiliza la billetera semanalmente, y 29 de ellos, lo hace cada vez que le depositan la beca externa.

En cambio, son 24 estudiantes los que poseen la beca C, de los cuales 2 de ellos utiliza la billetera quincenalmente, 1 semanal y 22 de ellos mensual.

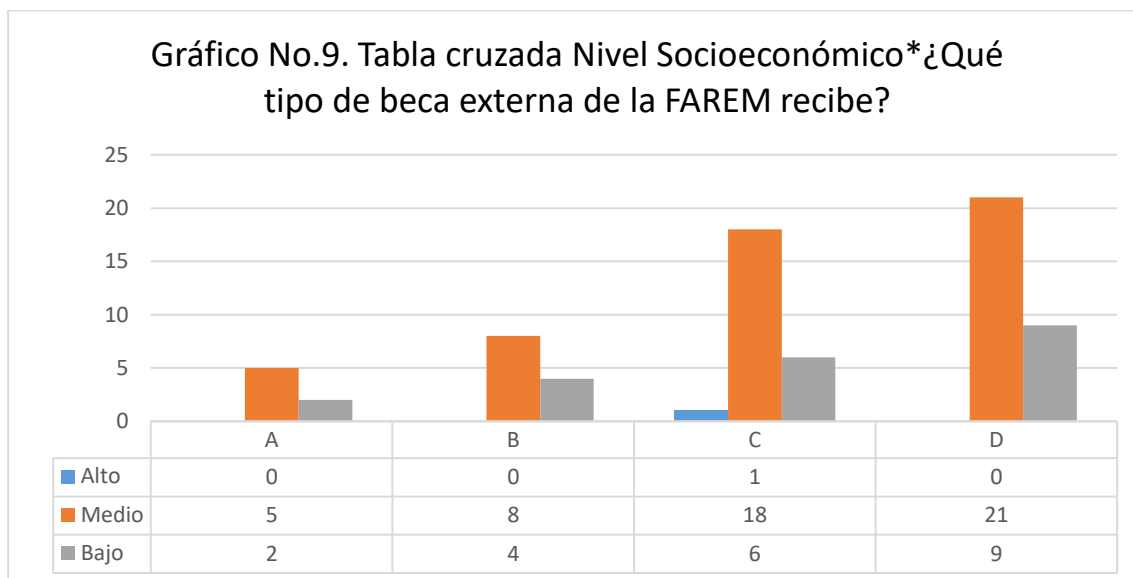
De los 12 que reciben la beca B, 11 utiliza la billetera mensual y 1 semanal. Y de la beca A, 6 la utilizan mensual y 1 semanal.

Esto quiere decir que la mayoría de los estudiantes está manejando la aplicación de la billetera móvil mensualmente, ya que en su totalidad son 68, lo cual da a entender que lo hacen por la necesidad de retirar su estipendio de becas.

No obstante, algunos de los que utilizan la aplicación entre semanas, señalaban que lo hacen para realizar alguna recarga ya sea para su propio celular o como venta en algunas comunidades de donde provenían.

Es importante mencionar que estos datos demuestran que la mayoría de los estudiantes anda en un promedio del 65 a 74.99%, ya que son en su mayoría los que poseen la beca C y D.

### 10.5. Nivel Socioeconómico.



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

Según la Asociación Argentina de Marketing ((AAM), 2010), el nivel socio económico (NSE) es una forma de caracterizar estructuralmente los mercados de productos y servicios en una sociedad; es decir un intento clasificatorio de la población según sus posibilidades de acceso a los mismos. El NSE es un atributo del hogar compartido y extensible a todos sus miembros y, por otra parte, caracteriza la inserción económica del hogar en forma indirecta por el acceso potencial y la disponibilidad real de recursos económicos.

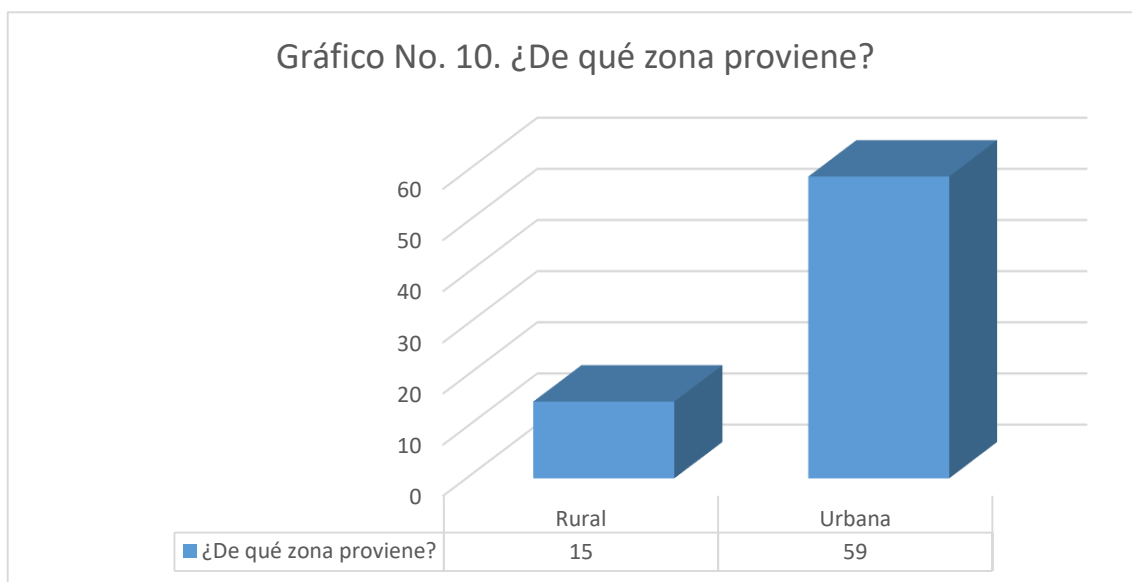
En el presente gráfico muestra que de los 74 encuestados, un becado pertenece al NSE Alto, 52 estudiantes al NSE Medio y 21 al NSE Bajo. Porcentualmente hablando, el 1.4% pertenece al Alto, el 70.3% al Nivel Medio y el 28.4% al nivel bajo.

Como se puede observar en el gráfico, el único estudiante con NSE alto posee la beca C, mientras que de los 52 con NSE medio, 5 tienen la beca A, 8 la beca B, 18 la C y 21 poseen beca D.

En cambio, de los 21 estudiantes que pertenecen al NSE bajo, 2 tienen la beca A, 4 la beca B, 6 la beca C y 9 la beca D.

Esto quiere decir que la beca D es la que más poseen los estudiantes becados, ya que son 30 en su totalidad, que son de un NSE medio y bajo. Es interesante recalcar que los estudiantes que pertenecen al Nivel Socioeconómico medio son en su mayoría los que poseen más becas, cuando deberían de ser los del NSE bajo, ya que son los que tienen menos recursos económicos.

### **10.6. Zona**



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

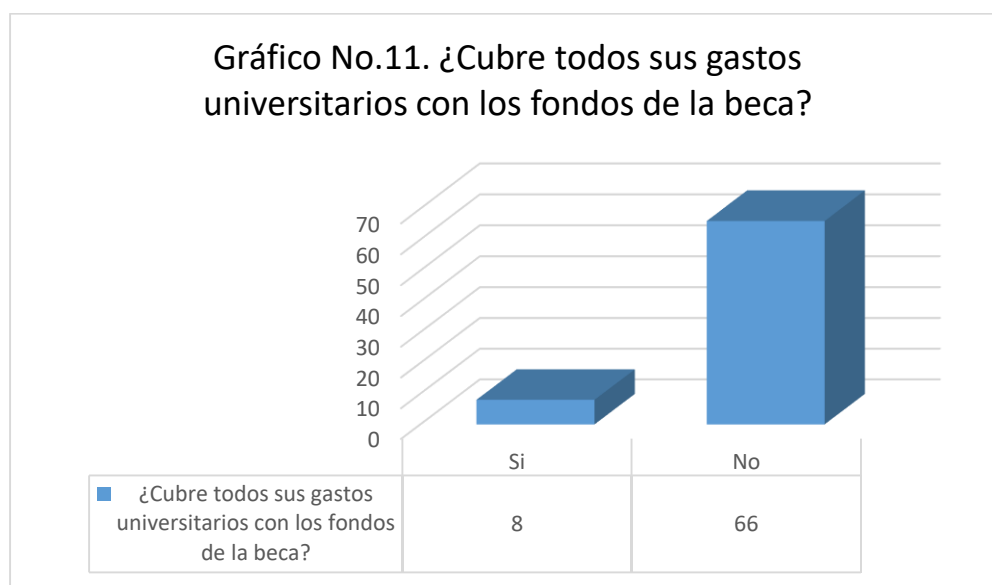
La idea de zona rural, está vinculada al territorio con escasa cantidad de habitantes donde la principal actividad económica es la agropecuaria. Es decir, es aquello vinculado con el campo. En cambio, la zona urbana, se caracteriza por estar habitada de forma permanente por más de 2.000 habitantes y está vinculado con la ciudad. (Arango., 2011).



En el presente gráfico, se puede observar que la mayoría de los estudiantes becados encuestados del turno nocturno son de la zona urbana, es decir su procedencia es de la ciudad. Ya que, del total de encuestados, 59 estudiantes, que corresponden al 79.73% vienen de esta zona. En cambio, el otro 20.27% son de la zona rural.

Es importante señalar que las personas de la zona rural normalmente son las que tienen más escasos recursos económicos, por lo tanto, son las que deberían de tener más becas. En este caso, se refleja lo contrario, porque los de la zona urbana son los que tienen más becas.

### 10.7. Motivación



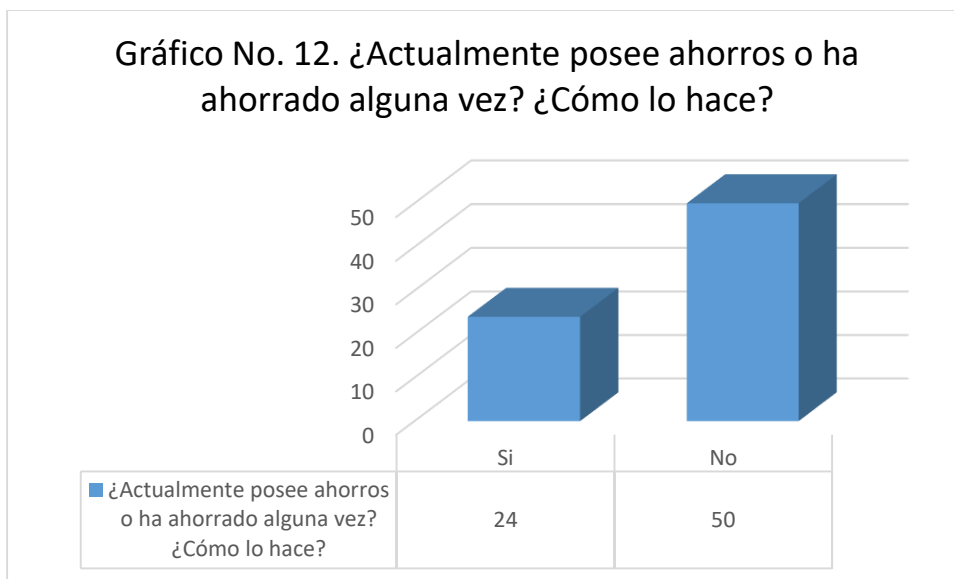
**Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.**

Cuando se refiere a gastos universitarios, habla de todos aquellos a los que incurre el estudiante dentro y fuera de la Universidad, tales como: folletos, utensilios escolares, transporte, alquiler y comida.

El monto asignado mensualmente por tipo, es el siguiente: Beca “A” C\$520.00 (quinientos veinte córdobas), Beca “B” C\$420.00 (cuatrocientos veinte córdobas), beca “c” c\$330.00 (trescientos treinta córdobas), beca “d” c\$210.00 (doscientos diez córdobas). (UNAN, 2017)

Como se puede observar en la gráfica presente, solamente 8 estudiantes Si cubren sus gastos universitarios con los fondos de la beca, es decir el 10.8%. Mientras que los otros 66 estudiantes, el 89.2% del total No cubren todos sus gastos universitarios con los fondos de la beca.

Cabe señalar que la beca que da la Universidad no es suficiente para cubrir todos los gastos, es más que todo una ayuda para aquellos que no ajustan con lo que sus padres les dan o ellos mismos consiguen, ya sea trabajando, o de otras maneras.



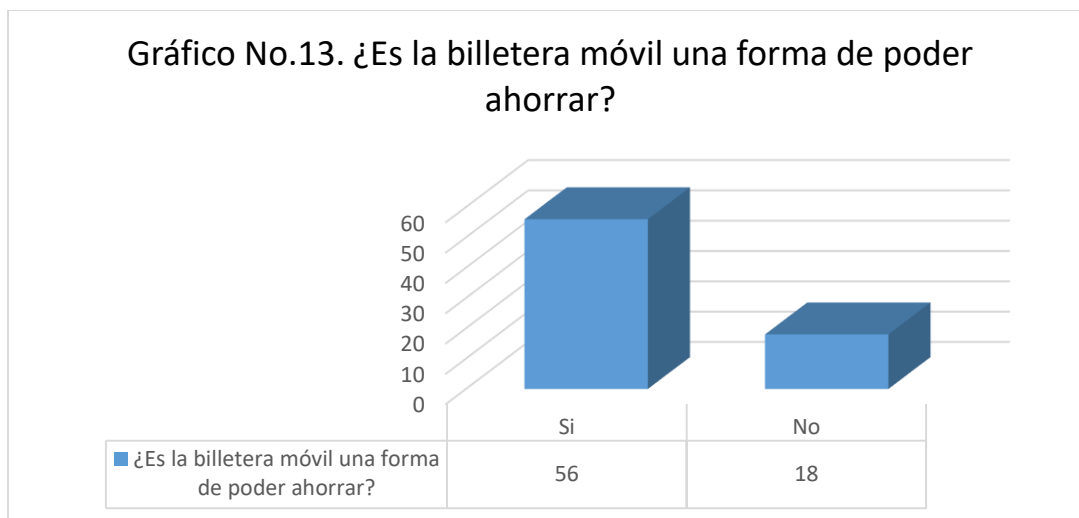
**Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí.**

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

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

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

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



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

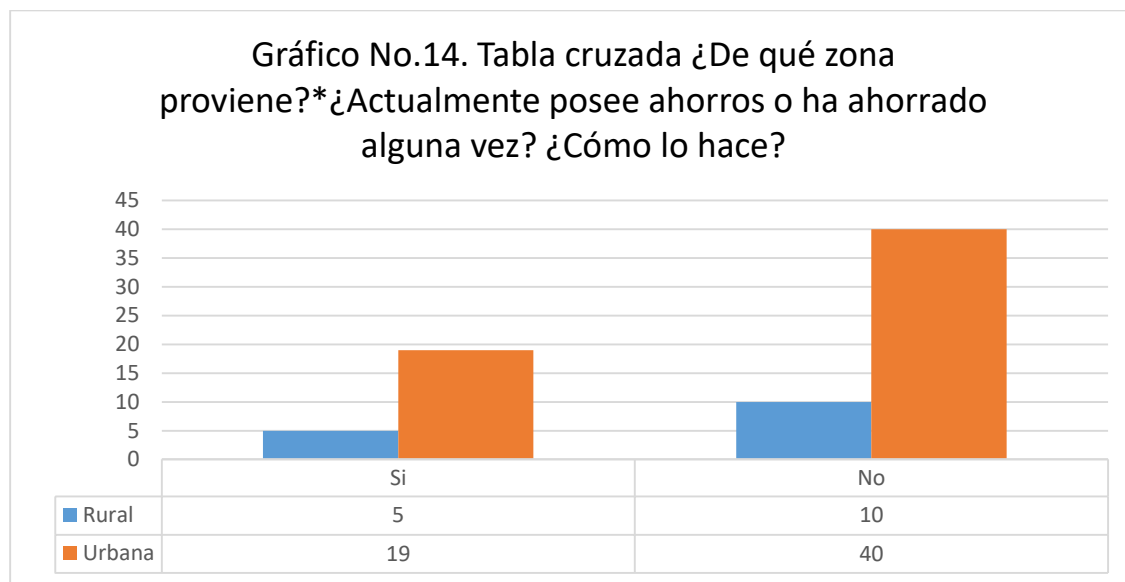
La billetera móvil es un producto ofrecido por Banpro, que permite a sus clientes, usuarios y público en general, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo, al realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil. Puede recargar y retirar dinero, usando la red de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

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

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

Anteriormente se les preguntaba a los estudiantes si poseía ahorros o habían ahorrado alguna vez, y la mayoría dijo que no. En el presente gráfico se puede observar que la mayoría de los estudiantes becados opina que la billetera móvil si es una forma de poder ahorrar, lo cual se ve algo contradictorio con respecto al

gráfico anterior, ya que, si la mayoría de los estudiantes ve la billetera como una posible opción para ahorrar, por qué estos no ahorran mediante esta aplicación que les brinda el Banco de la Producción Banpro.



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

La influencia de los diferentes tipos de ambientes en los que desarrolla su vida cotidiana una persona, afecta en sus decisiones ya que, si hablamos de un área en específico, estos individuos comparten deseos y necesidades similares en comparación con quienes residen en otras áreas, teniendo estos necesidades y deseos diferentes a los anteriores. (Shciffman-Kanuk, 1987)

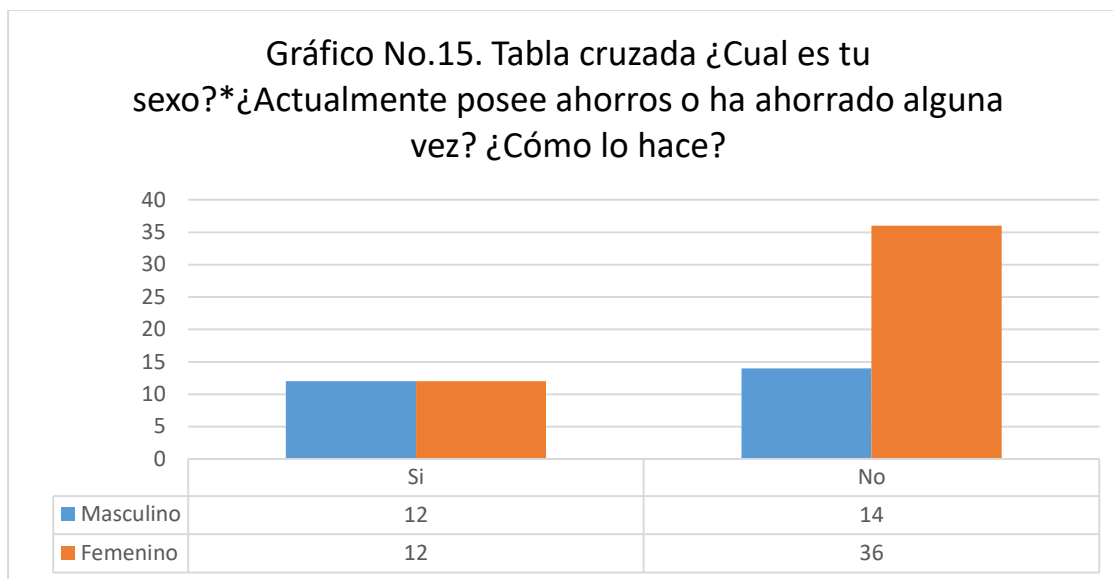
En el presente gráfico se puede observar que, de los 15 estudiantes de la zona rural, 5 si ahorran y 10 no lo hacen. En cambio, de los 59 estudiantes becados de la zona urbana, solo 19 están ahorrando y los otros 40 no lo hacen.

Del 32.4% que, si ahorran, la mayoría son de la zona urbana, lo cual deja reflejado que, por motivos desconocidos, los estudiantes de la zona rural no lo están haciendo.

Según Sigmud Freud (1990) “El comportamiento de las personas está guiado de manera esencial por una serie de razones profundas del espíritu humano y, por tanto, de difícil comprensión para un análisis de lógica física”; entonces este comportamiento del no ahorro se puede deber a la costumbre que se tiene en el campo o a algún otro factor que no se puede determinar con exactitud o que es de difícil comprensión para un análisis lógico.

En cambio, se puede señalar que, del 67.6% de los no ahorrantes, la mayoría sigue siendo de la zona urbana.

Los estudiantes de la zona rural decían que ellos ahorraban a través de la billetera, el cual parte de ese dinero era conseguido no solo por la beca que recibían sino también por venta de recargas que realizaban en sus comunidades de donde procedían.



**Fuente Propia: Encuesta dirigida a estudiantes becados del turno nocturno**

Según la Real Academia Española, RAE, Sexo es la condición orgánica, masculina o femenina, de los animas y las plantas. Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo, Sexo Masculino, Femenino. (RAE, 2018)

En el gráfico presente se puede observar que la mayoría de los encuestados son mujeres, 48 en su totalidad, representando el 64.86% del 100%. Mientras que, en el caso contrario, del sexo masculino fueron 26, que representa el 35.14%.

Esto indica que la mayoría de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí pertenecen al sexo femenino.

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

En el presente gráfico se observa que existe un cruce de variables entre el sexo y el ahorro que posee cada estudiante becado. En el cual, de los 26

estudiantes de sexo masculino, 12 si poseen ahorros y 14 no poseen ahorros o han ahorrado alguna vez.

En el caso de los estudiantes de sexo femenino, de las 48 encuestadas, solamente 12 de ellas posee ahorro o ha ahorrado alguna vez, mientras que la mayoría, es decir 36, no han ahorrado.

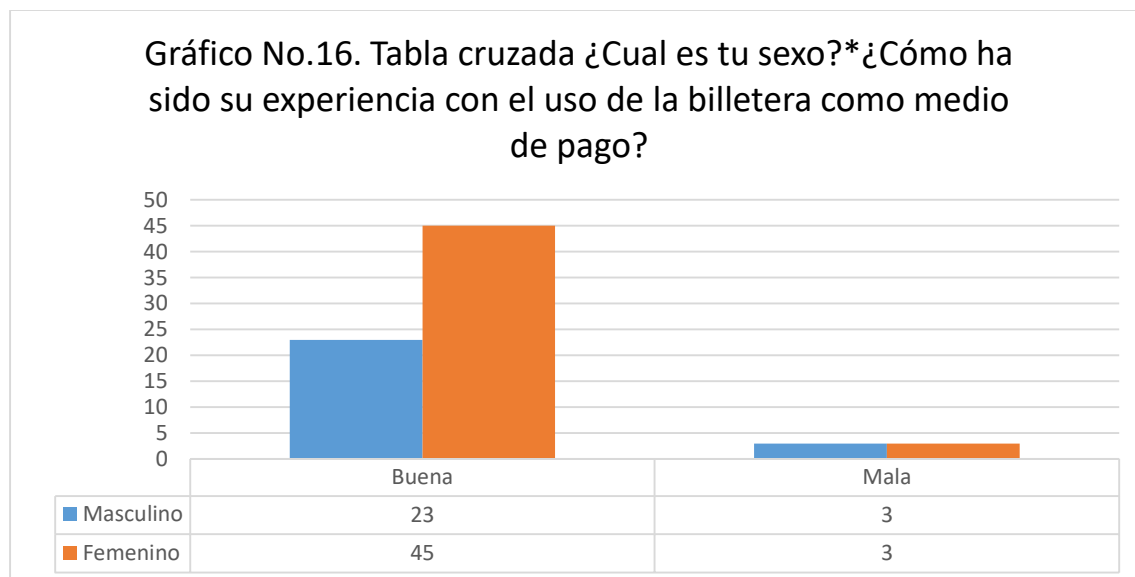
Esto indica que, del 100% de los encuestados, el 32.43% si posee ahorros y el 67.57% no posee ahorros ni ha ahorrado alguna vez.

Los 24 estudiantes que, si poseen ahorros, mencionaron que lo hacen a través de cuentas de ahorros u otros instrumentos financieros que brindan diferentes entidades; otros que usaban la billetera móvil como medio de ahorro, el cual los ingresos era parte de la beca que recibían y ventas de recargas que hacían.

Se puede observar que por el lado femenino se mencionó que ellas ahorraban mediante la Chiqui ahorro, que es un producto diseñado exclusivamente para menores de edad entre 1 y 15 años, con el objetivo de fomentar el ahorro, la inversión y el uso de los servicios financieros en este importante segmento de personas. (Banpro, 2017)

Es importante señalar que tanto el sexo masculino como el femenino no tiene la costumbre de ahorrar, porque los que si lo hacen son apenas el 32.43%, menos de la mitad. Pero si se puede observar que es la misma cantidad de estudiantes tanto femenino como masculino que tienen la costumbre de ahorrar. Es decir 12 para ambos.





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

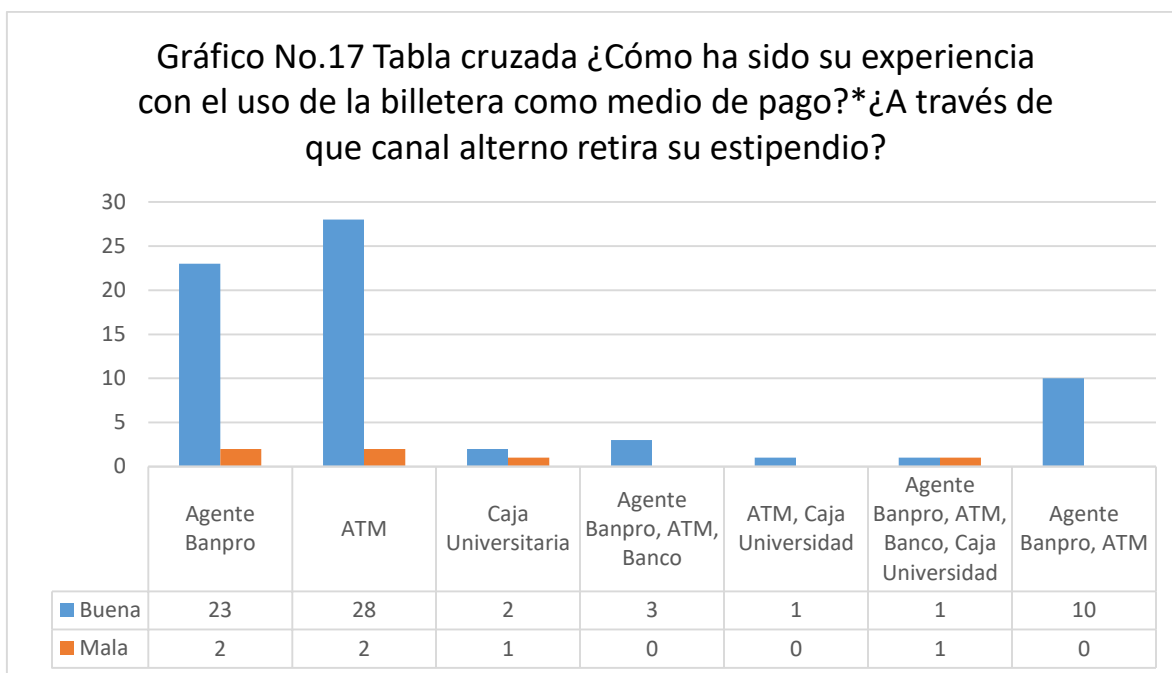
En el gráfico presente se puede observar que, de los 26 estudiantes becados del sexo masculino, solamente 3 han tenido una mala experiencia y de las 48 estudiantes becados del sexo femenino, 3 de ellas han tenido una experiencia mala con el uso de la billetera móvil como medio de pago.

Los 6 estudiantes de ambos sexos que han tenido una mala experiencia con el uso de la billetera móvil, mencionaron que esto se debía a que en ocasiones tenían problemas con el número PIN porque se les olvidaba; otros dijeron que a veces el sistema fallaba porque cuando visitaban los Agentes Banpro, necesitan de un numero de validación para poder ingresarlo al POS del comercio y poder realizar la transacción; entonces este mensaje de validación se tardaba en caer o no caía y la transacción se perdía.

No obstante, este problema no se podía corregir en el comercio afiliado como Agente Banpro, sino que se debía ir a Servicios Bancarios, en el banco, para poder gestionar la reversión de la transacción, porque, aunque no llegara el mensaje de validación para poder hacer el retiro, se debitaba automáticamente el monto de la billetera móvil.

En el caso de los estudiantes que han tenido una buena experiencia con el uso de la billetera móvil como medio de pago, señalaban que esta aplicación es de un uso muy sencillo, porque era fácil y de menor riesgo hacer retiros de dinero; otro mencionó que le ha facilitado la forma de ahorro de manera segura.

### 10.8. Beneficios



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

En la tabla presente se puede observar la relación entre 2 variables, la experiencia que han tenido con la billetera como medio de pago, y el canal alternativo donde retira su estipendio.

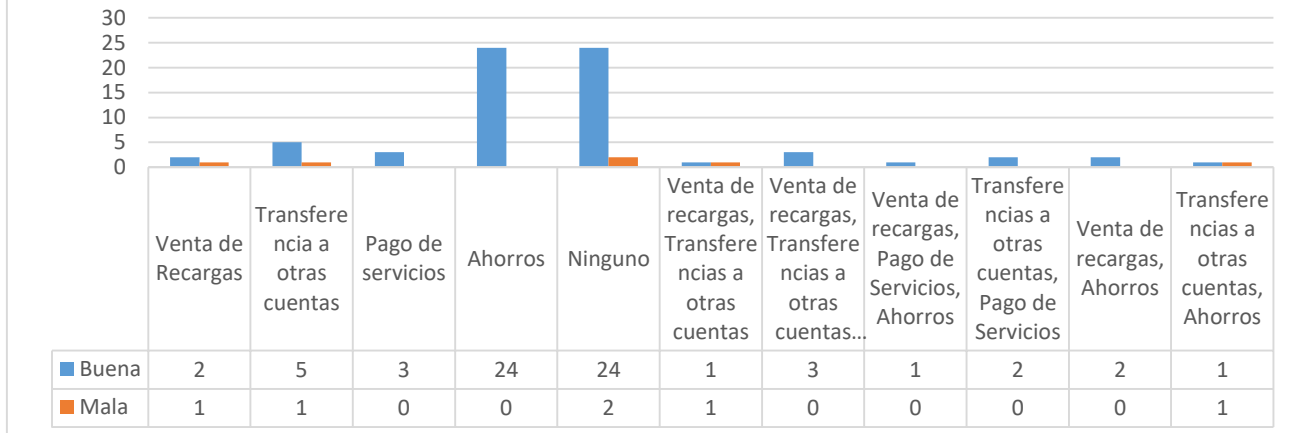
Como se puede observar en esta gráfica, las 6 personas que han tenido una mala experiencia con el uso de la billetera móvil como medio de pago, ha sido en los siguientes canales alternos, Agente Banpro, ATM, Caja Universitaria y el Banco.

Los que han tenido inconvenientes en los Agentes Banpro, hacen mención al sistema como el problema, ya que el mensaje de validación para poder hacer efectivo su retiro del estipendio de beca se tarda en llegar o a veces ni llega y es el mismo caso con los ATM y en el banco, porque también necesitan el código de validación.

Este inconveniente con el código de validación, que llega tarde o no llega, conlleva a que a veces el sistema debite automáticamente el dinero de la billetera y el ATM o POS de Agente Banpro en la espera del código, pierde la transacción, lo cual, para revertir este débito, tienen que invertir en tiempo para ir al Banco a gestionar la reversión.

En cambio, la mayoría de estudiantes ha tenido una buena experiencia con el uso de la billetera, ya que, de los 68 estudiantes becados, su mejor experiencia ha sido con Agentes Banpro y ATM.

**Gráfico No.18. Tabla cruzada ¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de la billetera como medio de pago?\*¿Qué tipo de beneficios le genera el uso de la billetera móvil?**



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

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

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

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

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

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

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

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

### **I. INTRODUCCIÓN**

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

### **II. DESARROLLO**

#### **2.1. Antecedentes**

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

#### **2.2. Los sistemas financieros móviles**

Los SFM se definen mediante el uso de un teléfono móvil para acceder a los servicios financieros y ejecutar las transacciones financieras. Incluye tanto los servicios transaccionales y no transaccionales. Este servicio o aplicación de la tecnología es una estrategia válida para reducir la pobreza y forma parte de una corriente mundial auspiciada por la organización Alliance for Financial Inclusion, AFI, asociada al Banco Mundial, que fomenta a través de las instituciones públicas financieras de los países en desarrollo la inclusión financiera, es decir el acceso a servicios financieros, de la población pobre. Hay experiencias exitosas de la banca móvil, particularmente en los países africanos.

Los SFM incluyen operaciones de banca móvil (m-banking) y de pagos móviles (m-pagos). La primera se refiere a las transacciones que se realizan entre cuentas bancarias (pagos, consultas de saldos, extractos de estados de cuenta, notificaciones de transacciones, alertas, entre otras funciones informativas) y forma parte de la banca electrónica, la banca por internet, los cajeros automáticos, y los dispositivos de punto de venta; mientras que los pagos móviles constituyen el segmento que más interesa a este estudio, y se define como un pago realizado mediante el uso de un dispositivo móvil para iniciar, autorizar y confirmar un intercambio de valor económico a cambio de bienes y servicios. Los pagos pueden realizarse creando nuevos instrumentos, dinero electrónico, o pueden utilizar cuentas bancarias existentes, en cuyo caso ingresaría al segmento de la banca móvil.

Los tipos de pagos que se pueden hacer se clasifican en:

1. De persona a persona (P2P), como las transferencias entre personas.
2. De persona a empresa (P2B), como el pago de facturas y compra de tiempos de uso.
3. De gobierno a personas (G2P), donde un organismo oficial realiza el pago del salario o transferencias sociales a una persona

Otros enfoques clasifican a los servicios financieros móviles en aditivos y transformacionales.

Los primeros consisten en utilizar al teléfono móvil como un canal más de la oferta de servicios de la banca a sus clientes tradicionales; los segundos están dirigidos a la población base de la pirámide social, es decir a quienes no han sido atendidos por la banca, pero que tienen amplia cobertura celular

También se considera clasificarlos así:

- a) Si los servicios transaccionales utilizan una cuenta bancaria; o,

b) Si utilizan otro tipo de almacén de valor, en este caso generalmente se utiliza un monedero móvil, que es un almacén de dinero electrónico ligado al teléfono móvil y es el sistema más idóneo para la población no atendida por la banca, por su bajo costo y su independencia de las cuentas bancarias.

### **2.3. Modelos de SFM**

Hay varios modelos, se pueden clasificar en relación a la participación de los dos actores principales del sistema: los bancos y los operadores de telefonía celular; y a las funciones que cada uno cumple en el modelo. Las funciones básicas de los SFM son: puntos de venta-transacciones al por menor (inscribir nuevos clientes, entregar/recibir efectivo, quejas o consultas del cliente), mensajería electrónica (transmitir instrucciones de pago del emisor al receptor y notificación de transacción para emisor), registro de la cuenta (responsables por el saldo almacenado), administración de cuenta contabilidad de cuentas), y la inversión de fondos (la intermediación de los saldos almacenados).

#### Ventajas de los SFM

Las ventajas, respecto de la banca tradicional, se pueden sintetizar en cinco:

- Enfoque hacia todos los clientes.
- Infraestructura está en manos de los clientes.
- Relación de confianza con los clientes.
- Reconocimiento de marca por el uso del teléfono móvil.
- Amplia red de distribución

### **2.4. Ámbito del análisis**

Dado que la industria del dinero móvil es aun relativamente joven, no existe un enfoque estándar para evaluar la rentabilidad. Los informes financieros internos pueden variar dentro y a lo largo de los mercados, y los informes financieros públicos rara vez revelan la métrica de la rentabilidad del dinero móvil más allá de las contribuciones a los ingresos. Para producir un estado ilustrativo, proforma, del



estado de pérdidas y ganancias de un programa en diferentes etapas de madurez, definimos de manera ajustada los parámetros y limitamos el ámbito del análisis.

Suponemos lo siguiente:

El dinero móvil es administrado a través de una unidad de negocios dedicada, dentro de unos operadores móviles o, en algunos casos, como una entidad completamente separada. En algunos mercados, la regulación del dinero móvil requiere que el proveedor de servicios de pago realice sus servicios de pago dentro de una unidad de negocio separada y distinta, incluyendo el mantenimiento de una estructura administrativa separada y de libros de contabilidad separados para su división de servicios de pago.

Los beneficios indirectos del dinero móvil, tales como la reducción del cambio de operador, pueden ser significativos, pero no se reflejan directamente en P&L. Este análisis adopta un enfoque conservador hacia la rentabilidad del dinero móvil, enfocándose hacia los costos e ingresos directos. Aunque tratamos de probar que el dinero móvil puede mantenerse por sí mismo, reconocemos que los beneficios indirectos pueden resultar atractivos. De hecho, algunos operadores pueden justificar sus inversiones en dinero móvil únicamente en función de los beneficios de la reducción del cambio de operador

Los ingresos generados del flotante (“float”) no contribuyen a la rentabilidad del negocio del dinero móvil. Es decir, el interés de una cuenta fiduciaria mancomunada no se considera como ingresos en este análisis. Diversos requisitos regulatorios sobre el interés respaldan esta decisión de excluir los ingresos por intereses. En numerosos mercados, los operadores están restringidos en cuanto a cómo pueden utilizar el interés devengado por el “float”. Además, algunos operadores a veces optan por renunciar al interés para compensar a las instituciones financieras asociadas. Por consiguiente, no incluimos los ingresos del “float” en el ilustrativo de P&L.

El dinero móvil es, antes que nada, una plataforma impulsada por las transacciones, con costos e ingresos vinculados al movimiento de valor. Este análisis excluye los

ingresos potenciales de otros productos de servicios financieros, tales como crédito, ahorros o seguros.

Los ingresos generados sobre el valor transferido de un banco a una billetera móvil para desembolsos de préstamos, por ejemplo, caen dentro del ámbito del análisis, mientras que los ingresos generados por el propio producto de crédito no lo hacen. La monetización de los datos de los clientes también está excluida de este análisis.

### **ESTÁNDARES DE REFERENCIA PARA EL TAMAÑO DE LOS EQUIPOS DE DINERO MÓVIL**

<b>ROL</b>	<b>ESCALAS CON</b>	<b>RATIO DE REFERENCIA</b>
<b>Mantenimiento del canal</b>	Número de agentes	50- 150 agentes por vendedor
<b>Servicio al cliente</b>	Número de suscriptores registrados	300–400 llamadas entrantes mensuales por cada 1.000 suscriptores registrados
<b>Administración</b>	Número de puntos de contacto	100–200 puntos de contacto por personal administrativo

**Fuente Propia**

Es a partir de todo este contexto es que se realiza la siguiente propuesta de capacitación para el uso de la billetera móvil hacia los estudiantes

#### **Objetivos de la Propuesta.**

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

### **III.- Desarrollo de la Propuesta.**

Para la elaboración de las líneas estratégicas que permitan que la sucursal BANPRO Estelí, los clientes y los propietarios de agentes BANPRO, puedan explotar al 100% los beneficios del canal alternativo y el uso correcto de la billetera móvil como uno de los servicios en los cuales BANPRO ha depositado todo su empeño.

#### **3.1. Matriz FODA para la formulación de estrategias.**

La matriz de análisis DAFO o FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. Para Espinosa (2013), el principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro.

Su nombre se deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

Matriz FODA en el uso de los agentes BANPRO y su relación con la billetera móvil.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades.</b>
Institución financiera sólida.	Conocimiento del cliente sobre las funciones generales de los agentes BANPRO.
Capacitación constante y apoyo a propietarios de agentes BANPRO.	Las transacciones más comunes realizadas por los clientes son las transacciones que ejecutan los agentes.
Equipos en buen estado físico.	El propietario del comercio a través del agente BANPRO logra diferenciarse ante la competencia.
Toman medidas de seguridad al procesar las transacciones.	Publicidad masiva gratis.
Reducción de tiempos de espera hacia sus clientes durante la ejecución de sus transacciones.	Beneficio económico a los propietarios de comercios a través de comisiones
Reducción de gastos de movilización hacia sus clientes.	
Reducción de retrasos de pago, cargo de mora e interés hacia los clientes.	

Atención en sitios alejados y de difícil acceso. Mayor horario extendido y personalizado.	
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Carencia de publicidad sobre la ubicación específica de los agentes BANPRO. Falta de concientización a los propietarios de los agentes sobre el uso, importancia y beneficios de los mismos. Falta de orientación a los clientes sobre el uso del canal alternativo. Dependencia de redes informáticas de CLARO Y MOVISTAR para operar	Competencia con productos similares de otras entidades financieras. Calidad en la atención al cliente por otras instituciones. Caídas de sistema de los proveedores CLARO Y MOVISTAR. Falta de iniciativa de los propietarios de agentes BANPRO para mantener disponibilidad de efectivo en caja y fondos disponibles en sus cuentas

**Fuente Propia**

Líneas estratégicas a considerar para lograr que los estudiantes conozcan y realicen mejor uso de la billetera móvil desde los agentes BANPRO.

Para Márquez (2017), lo importante en la estrategia de reorientación es superar las debilidades para aprovechar la oportunidad. Lo que se quiere conseguir mediante este tipo de estrategia es reubicar las debilidades empresariales para así tomar ventaja de las oportunidades del entorno.

**Acción No 1: Concientización a los propietarios de los negocios.**

Se requiere concientizar a los comerciantes dueños de los agentes BANPRO sobre el uso, importancia y beneficios que tienen los mismos; de manera que tomen iniciativa para usar el producto.

Para llevar a cabo este proceso se necesita que la sucursal de BANPRO Estelí, realice con frecuencia talleres, seminarios y capacitaciones tanto grupal como individual; de manera que cada comerciante logre entender el fin por el cual fueron creados los agentes BANPRO, además de las comisiones considerables y regalías que pueden obtener con el simple hecho de utilizarlo con mayor frecuencia

Este punto es determinante para la mejora de las dificultades encontradas; pues será hasta que el agente entienda la viabilidad del producto, que las transacciones en los agentes BANPRO se realizarán sin ningún problema; cabe mencionar que cuando BANPRO logre la concientización será el mismo propietario del comercio quien venderá su producto.

**Acción No 2: Educación al estudiante.**

El cliente juega un papel muy importante en los agentes BANPRO pues son los beneficiarios finales del producto; es por ello que se necesita educarlos en su uso, de manera que puedan lograr los múltiples beneficios que tienen al ejecutar sus transacciones en dicho canal Para lograr la educación del cliente la primera instancia es en la sucursal donde ellos son atendidos; son los ejecutivos tanto de caja como servicios bancarios quienes deben de motivar y orientar a los clientes a usar dicho canal alternativo; deben de explicarle que la transacción que se está presentando a realizar en la sucursal, también la pueden procesar en el agente BANPRO más cercano a su hogar, evitando así tiempos de espera y gastos de movilización.

**Acción No 3: Monitoreo y seguimiento a los Agentes BANPRO.**

Se requiere que la sucursal de BANPRO Estelí supervise y de un seguimiento riguroso a cada comercio que ejecute el canal alternativo agente BANPRO; de manera que se logre la consecución de los objetivos para el cual fueron creados.

Es de suma importancia que el ejecutivo de cuentas de Agente BANPRO realice visitas periódicas a cada comercio, se propone al menos 2 visitas por mes; de manera que pueda corroborar in situ, si existen problemas durante la ejecución del canal alternativo, y así tomar medidas correctivas en el momento; por otra parte es necesario que la sucursal en cuestión determine el nivel de facturación mensual por cada agente BANPRO en el municipio, de modo que los comercios que no realicen transacciones les sea quitado el servicio de agente BANPRO, y determinar nuevos comercios potenciales para afiliarlos al canal alternativo. Ya que esto les permitirá a los

estudiantes que visitas los agentes BANPRO sentirse bien atendidos y con el deseo de aprovechar las bondades de la Billetera móvil

A partir de lo anterior y para dar un mayor uso y desarrollo del producto denominado billetera móvil por parte de los estudiantes es que se propone que lo ideal sería utilizar el manual de usuario dirigido concretamente a los estudiantes realizando una alianza con FAREM- Estelí para desarrollar los siguientes procesos:

Brindar un paso a paso de cómo funciona la billetera móvil realizando capacitación al menos dos veces al año a los nuevos becados de FAREM- Estelí, esto en alianza con las autoridades de la Facultad para que los estudiantes becados logren descubrir el uso eficiente que puede tener la billetera móvil

La capacitación vista como una de las formas no solo para el uso correcto de la billetera móvil sino como la oportunidad que los estudiantes tienen de administrar su beca de manera más efectiva, recordando para ello que se denomina capacitación al proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas (Guanajuato, 2016)

La capacitación como todo proceso educativo cumple una función eminente; la formación y actualización de los recursos humanos, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social.

En la sociedad actual, la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización.

Una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente.

Por esta razón es que se presenta la posibilidad de realizar capacitación la cual deberá contener lo siguiente:

### **¿Cómo puedo abrir mi Billetera Móvil Banpro?**

I. Primera opción: Marcando al \*155# desde el número móvil donde se abrirá su Billetera y

seleccionando la opción 1 del menú, que se mostrará en la pantalla de su celular.

Posteriormente, deberá ingresar la información que le será requerida. Una vez que finalice

el ingreso de la información, el sistema le indicará que la apertura ha sido exitosa.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Desde su celular marque \*155# (para ambas operadoras).
2. Digite la opción 1: Solicitar Billetera y seleccione Enviar.
3. Elija el tipo de identificación a ingresar y seleccione Enviar.
4. Digite su identificación y seleccione Enviar.
5. Elija el departamento al que pertenece y seleccione Enviar.
6. Detalle su dirección domiciliar y seleccione Enviar.
7. Digite su primer nombre, seleccione Enviar.
8. Ingrese su segundo nombre, en caso de no poseer, digite 1 para continuar y seleccione Enviar.
9. Digite su primer apellido, seleccione Enviar.
10. Ingrese su segundo apellido, en caso de no poseer, digite 1 para continuar y seleccione Enviar.
11. Digite primer nombre del beneficiario, seleccione Enviar.
12. Ingrese segundo nombre del beneficiario, en caso de no poseer, digite 1 para continuar y seleccione Enviar.
13. Digite primer apellido del beneficiario, seleccione Enviar.
14. Ingrese segundo apellido del beneficiario, en caso de no poseer, digite 1 para continuar y seleccione Enviar.

15. Finalmente, se mostrará mensaje indicando que su solicitud está siendo procesada.

## **II. Segunda opción:**

Si su móvil liza una de las siguientes tecnologías (Android, IOS, Blackberry ó Java) deberá descargar e instalar la aplicación Billetera Banpro en su celular y abrir dicha aplicación. En la pantalla principal, debajo de los campos de ingreso a la billetera, se encuentra la opción solicite SU BILLETERA AQUÍ, deberá seleccionar dicha opción y completar la información que se le solicitará. Una vez que finalice el ingreso de la información, el sistema le indicará que la apertura ha sido exitosa.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro y seleccione la opción Solicite su BILLETERA AQUÍ.
2. Lea el texto declaración y reconocimiento y seleccione Aceptar.
3. Digite su número de celular, el cual será su número de billetera, y seleccione C ar.
4. Elija el tipo de identificación, digite dicho número y seleccione Continuar.
5. Elija el departamento al que pertenece y seleccione C ar.
6. Digite su(s) nombre(s) y apellido(s) igual a su identificación y seleccione Continuar.
7. Ingrese su dirección domiciliar y seleccione C ar.
8. Digite el(los) nombre(s) y apellido(s) de su beneficiario, igual a la identificación del mismo, y seleccione Procesar afiliación.
9. Finalmente, se mostrará mensaje indicando que su solicitud está siendo procesada.

## **III. Tercera opción:**

Llamando desde su celular al 1800-1530 o al \*1530 donde se le ayudará con el proceso de afiliación.



**Guía de servicios:**

Transacciones desde Marcación \*155# Consulta de Saldo

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 1 para ingresar a la opción de consultas y seleccione Enviar.
4. En la pantalla de consultas, digite 1 para visualizar el saldo y seleccione Enviar.
5. Se muestra el detalle con el saldo disponible.

Consulta de Movimientos

Con esta transacción podrá visualizar los últimos 10 movimientos efectuados en su billetera.

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 1 para ingresar a la opción de consultas y seleccione Enviar.
4. En la pantalla de consultas, Ingrese 2 para ingresar a la opción de movimientos y seleccione Enviar.
5. Se muestra pantalla con las listas de las transacciones realizadas, ingrese el número de la cual desea ver el detalle y seleccione Enviar.
6. Se muestra el detalle del movimiento seleccionado.

**Transferencia a otra Billetera**

Con esta transacción podrá transferir dinero electrónico a otra billetera.

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 2 para ingresar a la opción transferencias y seleccione Enviar.

4. En la pantalla transferencias, digite 1 para realizar transferencias a otra billetera y seleccione Enviar.
5. Ingrese el número de billetera a la que realizará el depósito y seleccione Enviar.
6. Digite el monto que desea transferir y seleccione Enviar.
7. Ingrese descripción de transferencia ó 1 si no desea agregar descripción y seleccione Enviar.
8. Confirmar las transferencias seleccionando la opción 1 y seleccione Enviar.
9. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y seleccione Enviar.
10. Se muestra el resultado exitoso de la transferencia efectuada.

### **Transferencia desde cuenta**

Esta transacción permite recargar su billetera desde sus cuentas en córdobas Banpro.

1. Desde su celular marque \*155#
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 2 para ingresar a la opción transferencias y seleccione Enviar.
4. Desde la pantalla transferencias, digite 2 para realizar transferencia desde cuenta y seleccione Enviar.
5. Elija la cuenta de la cual realizará la transferencia hacia la billetera y seleccione Enviar.
6. Ingrese el monto que desea transferir y seleccione Enviar.
7. Se muestra pantalla en la que deberá validar los datos y digite 1 para aplicar transferencia.
8. Se muestra el resultado exitoso de la transferencia efectuada.

### **Transferencia hacia cuenta**

Esta transacción permite transferir dinero electrónico a sus cuentas en córdobas Banpro.

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.

3. En el menú principal, digite 2 para ingresar a la opción transferencias y seleccione Enviar.
4. Desde la pantalla transferencias, digite 3 para realizar transferencia hacia cuenta y seleccione Enviar.
5. Elija la cuenta a la cual realizará la transferencia y seleccione Enviar.
6. Ingrese el monto que desea transferir y seleccione Enviar.
7. Se muestra pantalla en la que deberá validar los datos y digite 1 para aplicar transferencia.
8. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada

### **Recarga de efectivo en Agente Billetera**

Esta transacción debe ser iniciada por el Agente Billetera desde su celular

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 2 para ingresar a la opción transferencias y seleccione Enviar.
4. En la pantalla transferencias, digite 4 para realizar recarga de efectivo y seleccione Enviar.
5. Ingrese el número de la billetera a recargar con dinero electrónico y seleccione Aceptar.
6. Digite el monto a recargar y seleccione Aceptar.
7. Valide los datos, digite 1 para aplicar la transferencia y seleccione Aceptar.
8. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y seleccione Aceptar. El sistema envía SMS con un número de validación al móvil de la billetera que será recargada.
9. En su móvil ingrese número de validación que proporciona el usuario que solicita la recarga y seleccione Aceptar.
10. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Retiro de efectivo en Agente Billetera**

Esta transacción debe ser iniciada por el usuario que solicita retirar efectivo de su billetera

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 2 para ingresar a la opción transferencias y seleccione Enviar.
4. En la pantalla transferencias, digite 5 para realizar retiro desde Agente y seleccione Enviar.
5. Ingrese el número de billetera del Agente y seleccione Aceptar.
6. Digite el monto a retirar y seleccione Aceptar.
7. Valide los datos, digite 1 para aplicar la transferencia y seleccione Aceptar.
8. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y seleccione Aceptar. El sistema envía SMS con un número de validación al móvil de la Billetera Agente.
9. Ingrese en su móvil el número de validación que proporciona el Agente Billetera y seleccione Aceptar.
10. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Recargas Tiempo aire Claro**

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En el menú principal, digite 3 para ingresar a la opción recargas y seleccione Enviar.
4. En la pantalla recargas, digite 1 para realizar recarga Claro y seleccione Enviar.
5. Ingrese el número móvil a recargar y seleccione Enviar.
6. Digite el monto a recargar y seleccione Enviar.
7. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y seleccione Enviar.
8. Ingrese 1 para Aplicar la Recarga.

### **Cambio de PIN**

Con esta opción podrá cambiar el PIN de su billetera todas las veces que considere necesario. El nuevo PIN debe ser de seis dígitos numéricos, sin números consecutivos y distinto al utilizado en las últimas cinco veces.

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En menú principal, digite 4 para ingresar a la opción cambio de PIN y seleccione Enviar.
4. Ingrese PIN anterior y seleccione Enviar.
5. Digite el nuevo PIN y seleccione Enviar.
6. Confirme el nuevo PIN y seleccione Enviar.
7. Se muestra mensaje confirmando la actualización del PIN

### **Baja del servicio**

Esta transacción le permite cancelar su Billetera Móvil desde su celular. La billetera deberá tener saldo cero para poder procesar dicha transacción.

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En menú principal, digite 5 para ingresar a la opción baja de servicio y seleccione Enviar.
4. Ingrese 1 para confirmar la cancelación y seleccione Enviar.
5. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Cerrar Sesión**

1. Desde su celular marque \*155#.
2. Digite su número PIN y seleccione Enviar.
3. En menú principal, digite 6 para ingresar a la opción cerrar sesión y seleccione Enviar.
4. Digite 1 para confirmar y seleccione Enviar.
5. Se muestra pantalla de cierre de sesión.

## **Transacciones utilizando Aplicaciones (APP's)**

### **Consulta de Saldo**

Existen dos opciones para consultar el saldo disponible:

#### **Primera opción:**

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. Iniciada la sesión, se mostrará el saldo de su billetera.

#### **Segunda opción:**

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. Desde el menú principal, elija la opción Consultas Saldo.
4. Se muestra saldo de su billetera.

### **Consulta de Movimientos**

Con esta transacción podrá visualizar los últimos 10 movimientos efectuados en su billetera.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal seleccione la opción Consultas Movimientos.
4. Muestra resultados\* (Descripción del tipo transacción, monto, número de referencia, fecha y hora de la transacción).

### **Transferencia a otra Billetera**

Con esta transacción podrá transferir dinero electrónico a otra billetera.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.

3. En el menú principal, seleccione la opción Transferencias Otra Billetera.
4. Seguidamente ingrese: el número de billetera destino, monto a transferir y descripción (este último campo es opcional).
5. De clic en Validar.
6. Se mostrará en pantalla el detalle de la transacción. Dar clic en Aplicar para confirmar la misma.
7. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y dar clic Aceptar.
8. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Transferencia desde cuenta**

Esta transacción permite recargar su billetera desde sus cuentas en córdobas Banpro.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, seleccione la opción Transferencias Desde Cuenta.
4. Seleccione la cuenta desde la cuál realizará la transferencia hacia la billetera.
5. Digite el monto que desea transferir y de clic en Validar.
6. Se mostrará en pantalla el detalle de la transacción. Dar clic en Aplicar para confirmar la misma.
7. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Transferencia hacia cuenta**

Esta transacción permite transferir dinero electrónico a sus cuentas en córdobas Banpro.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, seleccione la opción Transferencias Hacia Cuenta
4. Seleccione la cuenta a la cuál realizará la transferencia.

5. Digite el monto que desea transferir y de clic en Validar.
6. Se mostrará en pantalla el detalle de la transacción. Dar clic en Aplicar para confirmar la misma.
7. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Recarga de efectivo en Agente Billetera**

Esta transacción debe ser iniciada por el Agente Billetera desde su celular.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, elija la opción Transferencias Recarga de Efectivo a otra Billetera
4. Ingrese el número de la billetera a recargar con dinero electrónico, el monto a recargar y de clic en Validar.
5. Se mostrará en pantalla el detalle de la transacción. Dar clic en Aplicar para confirmar la misma
6. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y de clic en Aceptar. El sistema envía SMS con un número de validación al móvil de la billetera que será recargada.
7. En su móvil ingrese el número de validación que proporciona el usuario que solicita la recarga y de clic en Autorizar.
8. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Retiro de efectivo en Agente Billetera**

Esta transacción debe ser iniciada por el usuario desde su celular.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, elija la opción Transferencias Retiro de Efectivo desde Agente
4. Digite el número de Billetera del Agente, monto a retirar y de clic en Validar.
5. Se mostrará en pantalla el detalle de la transacción. Dar clic en Aplicar para confirmar la misma



6. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y de clic en Aceptar. El sistema envía SMS con un número de validación al móvil de la Billetera Agente.
7. Ingrese en su móvil el número de validación que proporciona el Agente Billetera y de clic en Autorizar.
8. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Tiempo Aire**

Con esta transacción podrá recargar tiempo aire a cualquier celular Movistar y/o Claro

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, elija la opción recargas celular.
4. Seleccione el operador con el cual realizará la recarga, digite el número de celular, monto a recargar y de clic en Realizar recarga.
5. Se mostrará en pantalla el detalle de la transacción. Dar clic en Aplicar para confirmar la misma.
6. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y dar clic en Continuar.
7. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada

### **Cambio de Pin**

Con esta opción podrá cambiar el PIN de su billetera todas las veces que considere necesario. El nuevo PIN debe ser de seis dígitos numéricos, sin números consecutivos y distinto al utilizado en las últimas cinco veces.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, seleccione la opción Cambio de PIN.
4. Ingrese PIN anterior, digite nuevo PIN y confirme nuevo PIN, dar clic en Cambiar.
5. Se muestra mensaje con resultado exitoso de la transacción efectuada.

### **Cerrar Sesión**

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. En el menú principal, seleccione la opción Cerrar Sesión.
4. Aparecerá pantalla solicitando confirmación, seleccione Aceptar.

### **Baja del Servicio**

Esta opción le permite cancelar su Billetera Móvil desde su celular. La billetera deberá tener saldo cero para poder procesar dicha solicitud.

1. Ingrese a la aplicación Billetera Banpro.
2. Digite su número de billetera (celular) y PIN.
3. Seleccione la opción Baja de Servicio.
4. De clic en Cerrar Servicio.
5. Ingrese su número PIN para autorizar la transacción y seleccione Aceptar e inmediatamente su Billetera Móvil quedará cancelada.

Haciendo uso de esta serie de procedimientos y realizando demostraciones, es que se pretende que los estudiantes que por primera vez han recibido su beca o incluso los que ya han becados inicien todo un proceso de aprovechamiento de las bondades que tiene la billetera móvil y hacer uso de todas las opciones del servicio de billetera móvil, de esta forma podrán ver abierta una ventana para el uso correcto de la misma y se estaría cumpliendo en parte el objetivo de BANPRO al haber iniciado con este tipo de servicios.

Cronograma de capacitación a estudiantes sobre el uso de la billetera móvil

<b>No</b>	<b>Fecha</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>
<b>1</b>	Febrero 2019	Presentar el plan de capacitación para el mejor uso de la billetera móvil por estudiantes de FAREM-Estelí	Visita a las autoridades para presentación del plan de capacitación a estudiantes	Tesis terminada y propuesta de capacitación
<b>2</b>	Febrero 2019	Recibir el visto bueno de las autoridades y proceder con la implementación del plan de capacitación a los estudiantes	Aprobación del cronograma de visitas y capacitación a estudiantes de FAREM- Estelí	Carta aval de las autoridades de la Facultad y autorización para desarrollo del plan de capacitación
<b>3</b>	Febrero 2019	Recorrer para presentar brevemente el plan de capacitación y las bondades del mismo en el uso de la billetera móvil	Visita a las aulas de clases para realizar de manera general la presentación del plan de capacitación y sus objetivos a los estudiantes de FAREM-Estelí	Material impreso afiches sobre el uso de la billetera móvil
<b>4</b>	Marzo 2019	Desarrollar la capacitación dirigida a los estudiantes	Desarrollo de la capacitación a estudiantes	Data PC Audios y videos

			previa clasificación de las problemáticas detectadas	Procesos de simulación del uso de la billetera móvil
<b>5</b>	Marzo 2019	Brindar el proceso de capacitación de forma práctica haciendo uso de procesos de simulación y videos explicativos de las diferentes aplicaciones de la billetera móvil	Atención a estudiantes de primer ingreso (I año lectivo 2018)	Crear durante los dos meses de duración del proceso un pequeño stand informativo que estará dispuesto un día a la semana para atender los casos particulares de los estudiantes y consultas sobre el uso de la billetera móvil
<b>6</b>	Marzo 2019		Atención a estudiantes de reingreso	
<b>7</b>	Marzo 2019		Atención a casos especiales	

**Fuente Elaboración Propia**

## XI. CONCLUSIONES

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

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

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

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

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

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

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

En el caso del factor geográfico, la zona de su procedencia hace que esta aplicación en relación con los Agente Banpro, facilite el proceso de adquisición del

dinero en efectivo, de manera que no tengan que recorrer grandes distancias para poder obtener su beca;

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

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

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

## **XII. RECOMENDACIONES**

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

### **A Banpro:**

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

### **A Comercios Banpro:**

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

### **A los Estudiantes:**

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

### **A FAREM Estelí:**

- A la comisión de beca, contemplar dentro de su planificación operativa un plan de capacitación para los becados.
- Convertir las finanzas personales en una profesión interdisciplinaria, que amerite ser incluida en todos los niveles de educación básica y superior.

### **XIII. BIBLIOGRAFÍA**

- Olivares, E. M. (2014). *El dinero y su creación*. Colombia : Editorial Universidad Autónoma de Colombia, 2014.
- Zambrano, D. D. (2014). *“Uso del celular como medio de pago en Ecuador”*. Quito.
- Valle, M. G. (1986). *Economía Básica*. Mexico DF: Universidad Autonoma de Nueva Leon.
- Ballesteros, A. (2005). *Teoría y práctica del comercio exterior*. Murcia España: Universidad de Murcia, Segunda edición 2005, pag. 261.
- Resolución N° CD-SIBOIF-725-1-ABR26-2012. (2012). *NORMA REGULADORA DE LAS OPERACIONES CON DINERO ELECTRÓNICO REALIZADAS POR INTITUCIONES FINANCIERAS*. Managua: La Gaceta.
- Robert, J. ( 1992). *La Historia del dinero*. Editorial Laser & Offset.
- Zanzzí Díaz, P. F., Bonilla Richero, C., & Gaibor Vera, F. (2015). La “Billetera Móvil” del BCE, una iniciativa estatal contra la pobreza: efectos económicos. *Ciencia UNEMI*, Vol 8, No 13.
- Narváez Sánchez, C. F., & Trejos Mejía, E. H. (2015). *Aplicación diseñada en Java y Mysql : sistema de apoyo a la distribución de becas de la Facultad de Ciencias UNAN-León*. LEON: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NICARAGUA .
- Banpro. (Miércoles de Junio de 2017). *Banco de la Producción*. Obtenido de <https://www.banpro.com.ni/>
- Shciffman-Kanuk. (1987). *Comportamiento del consumidor*. California: Editorial Espalsa Calpe S.S. Octava Edición.
- Solarte. (Miércoles de Junio de 2010). *Solarte*. Obtenido de [www.solarte.com.tk.mx.com](http://www.solarte.com.tk.mx.com)



- Mundi, J. M., & Bruzzone, P. (2006). *El Dinero y el Ahorro*. Bogotá, Argentina: Saving Trust S.A.
- Robó, J. E. (1999). *Economía para No Economistas*. Montevideo, Uruguay: Departamento de Economía, Facultad de Ciencias Sociales.
- Sampiere Hernandez , R., Callado Fernandez, C., & Lucio Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Freud, S. (1900). *La interpretación de los sueños*. Londres: Leipzig : F. Deuticke.
- UNAN. (14 de Junio de 2017). *Universidad Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de Universidad Autónoma de Nicaragua: <http://www.unan.edu.ni/>
- Alicia Hamui-Sutton, M. V.-R. (2012). *Metodología de la Investigación en Educación Médica*. . Mexico DF: 2013 Facultad de Medicina Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pensante, E. (Miércoles de Octubre de 2017). *Educación El Pensante* . Obtenido de Educación El Pensante : <https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>
- RAE, R. A. (Miércoles de Octubre de 2018). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://www.rae.es>
- Arango., M. A. (2011). *La casa del saber 5: Tomo 1*. Editorial Santillana .
- (AAM), L. A. (2010). *Clase Social y Nivel Socioeconómico*. Argentina.

La Prensa. (26 de Septiembre de 2011). Desarrollo de la banca en América Latina. *Economía*, págs. [http://impresa.prensa.com/economia/Panama-rezagada-canales-alternos\\_0\\_3214178739.html](http://impresa.prensa.com/economia/Panama-rezagada-canales-alternos_0_3214178739.html).

Fabián Coelho:. (Miércoles de Noviembre de 2018). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/frecuencia/>

Hernández, R, Fernandez, C & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa, Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Delgado, Y., Colombo, L., & Rosmel, O. (2002). *Conduciendo la Investigación*. Caracas: Comala.

Matus., L. H. (2017). *Incidencia en el uso de los canales de servicios alternos - Agentes BANPRO, en la zona urbana del municipio de Matagalpa, durante el periodo 2017*. Matagalpa: UNAN Managua. Farem Matagalpa.

Tashakkori, A. & Teddlie, C. . (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. . London: Thousand Oaks: Sage.

González Navarrete, J. M., Ruíz Reyes, K. H., & Ruiz González, M. L. (2014). Efectos de las estrategias empresariales de los AGENTES BANPRO en la SATISFACCION DE LOS CLIENTES en la ciudad de Estelí en el año 2014. *Revista Científica Farem Estelí*, 14-27.

Guanajuato, D. F. (18 de junio de 2016). <http://segob.guanajuato.gob.mx>. Recuperado el 14 de noviembre de 2018, de <http://segob.guanajuato.gob.mx>: <http://segob.guanajuato.gob.mx>

Aguliar Melchor, J., & Martínez Revilla, A. (14 de Septiembre de 2011). [www.facso.uchile.cl](http://www.facso.uchile.cl). Recuperado el 19 de diciembre de 2018, de [www.facso.uchile.cl](http://www.facso.uchile.cl): <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones>

UNAN, M. (29 de Julio de 2005). *Reglamento de Becas* . Managua: UNAN. Obtenido de UNAN Managua: <http://www.unan.edu.ni/index.php/estudiantes/reglamento-de-becas/>

FAREM, S. (2018). *Listado de Estudiantes Becados*. Estelí.

Garcia, J. L. (2016). *LAS FINANZAS PERSONALES, UN CONCEPTO QUE VA MÁS ALLÁ DE SU ESTRUCTURA*. UNIVERSIDAD EAFIT.

## **XIV. Anexos**

**14.1. Anexo No.1. Encuesta dirigida a estudiantes becados.**

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**UNAN-Managua**



**Facultad Regional Multidisciplinaria**

**FAREM- Estelí**

Estimados becados: esta encuesta se realiza con el objetivo de analizar la incidencia que ha tenido el uso de canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí. Los datos que nos proporcionen serán de gran utilidad para los resultados de esta investigación sometiéndolos a un análisis estadístico que será manejada con mucha discreción.

1. Datos Generales.

Edad		
Sexo	Masculino	Femenino
Carrera		

¿De qué zona proviene?

Rural	
Urbana	

2. Desarrollo.

2.1. Nivel Socioeconómico

Alto	
Medio	
Bajo	

2.2. ¿Qué tipo de beca externa de la FAREM recibe

A	
B	
C	
D	

2.3. ¿Ha escuchado o sabe qué es la billetera Móvil?

SI	
NO	

2.4. ¿Sabe el proceso de activación de la billetera?

SI	
NO	

2.5. ¿Ha tenido inconvenientes en el uso?.

SI	
NO	

Especifique:

2.6. ¿Conoce todas las funciones de la Billetera Móvil?

Si	
----	--

No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

2.7. ¿Qué funciones de la Billetera Utiliza?

Recarga	<input type="checkbox"/>
Transferencia	<input type="checkbox"/>
Pago de Servicios (Claro)	<input type="checkbox"/>
Retiros	<input type="checkbox"/>
Depósitos	<input type="checkbox"/>
Ninguna	<input type="checkbox"/>

2.8. ¿A través de que canal alternativo retira su estipendio?

Agente Banpro	<input type="checkbox"/>
ATM	<input type="checkbox"/>
Banco	<input type="checkbox"/>
Caja Universidad	<input type="checkbox"/>

2.9. ¿Con que frecuencia utiliza la billetera móvil?

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>

2.10. ¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de la billetera como medio de pago?

¿Por qué?

Buena	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

2.11. ¿Qué tipo de beneficios le genera el uso de la billetera móvil?

Venta de recargas	
Transferencias a otras cuentas	
Pago de Servicios (Claro)	
Ahorros	
Ninguno	

2.12. ¿Actualmente posee ahorros o ha ahorrado alguna vez? ¿Cómo lo hace?

SI	
NO	

Especifique:

2.13. ¿Es la billetera móvil una forma de poder ahorrar?

SI	
NO	

2.14. ¿Cubre todos sus gastos universitarios con los fondos de la beca?

SI	
NO	

2.15. ¿Qué otro uso le da a su estipendio? Pregunta abierta.

2.16. ¿Qué sugerencia tiene para mejorar el uso de canales alternos como medio de pago?

*Muchas Gracias por su colaboración*



**14.2. Anexo No.2. Entrevista dirigida a Cajeros Bancarios.**

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**UNAN-Managua**



**Facultad Regional Multidisciplinaria**

**FAREM- Estelí**

Objetivo: Obtener insumos muy particulares de los entrevistados para poder determinar la incidencia que ha tenido el uso de canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí.

3. ¿Con que frecuencia reciben a los estudiantes para el retiro de su beca mediante la billetera móvil?
4. ¿Cuáles son las inquietudes más comunes que tienen los estudiantes con respecto al uso de la billetera móvil?
5. ¿Cómo atienden los casos en los cuales los estudiantes hacen consultas por el uso del servicio?
6. ¿Cuál creen que es el nivel de aceptación o alcance que tiene actualmente la billetera móvil?
7. Si pudiera tener la posibilidad de hacer ajustes a la billetera móvil ¿qué cosas cambiarían para que hubiera mayor aceptación?

### **14.3. Anexo No.3. Entrevista dirigida a Gerente**

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**UNAN-Managua**



**Facultad Regional Multidisciplinaria**

**FAREM- Estelí**

Objetivo: Obtener una visión más macro del entrevistado para poder determinar la incidencia que ha tenido el uso de canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí.

1. ¿Desde cuándo utiliza Banpro los canales alternos?
2. ¿Por qué utiliza Banpro los canales alternos?
3. ¿Qué beneficios ha llegado a conseguir con la implementación de los Canales Alternos y sobre todo con la billetera Móvil?
4. ¿Cree usted que se ha ampliado el segmento de mercado desde que se implementó este programa de billetera Móvil?
5. ¿Qué otros segmentos de mercado pueden ser atendidos por la billetera Móvil?
6. ¿Cree usted que los estudiantes becados universitarios que utilizan la billetera para retirar su estipendio, tienen algún inconveniente con el uso de este programa? ¿Por qué?
7. ¿Por qué cree que la Billetera Móvil es un producto necesario en el mercado?

8. ¿La atención del uso de la billetera móvil la realizan a nivel local de sucursal o está centralizado? ¿Esto es una oportunidad o representa una debilidad para ustedes como sucursal?
9. ¿Si pudiera tener la posibilidad de hacer ajustes a la billetera móvil ¿qué cosas cambiarían para que hubiera mayor aceptación?

#### **14.4. Anexo No.4. Entrevista dirigida a Ejecutivo de Cuentas**

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**UNAN-Managua**



**Facultad Regional Multidisciplinaria**

**FAREM- Estelí**

Objetivo: Obtener una visión más operativa del entrevistado para poder determinar la incidencia que ha tenido el uso de canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí.

1. ¿Qué beneficios ha llegado a conseguir con la implementación de los Canales alternos?
2. ¿Cree usted que se ha incrementado el segmento de mercado desde que se implementó? ¿Por qué?
3. ¿Si pudiera realizar ajustes a la billetera móvil; que cosas cambiarías para que hubiera mayor aceptación?
4. ¿Cada cuánto le dan seguimiento a los agentes Banpro?
5. ¿Ha sido un programa sujeto a mejora?
6. ¿Cree que la Billetera Móvil es un producto necesario en el mercado? ¿Por qué?
7. ¿Cómo hicieron para introducir este producto al mercado?

## **14.5. Anexo No. 5. Entrevista dirigida a Agente Banpro**

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**UNAN-Managua**



**Facultad Regional Multidisciplinaria**

**FAREM- Estelí**

Objetivo: Obtener insumos muy particulares de los entrevistados para poder determinar la incidencia que ha tenido el uso de canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí.

1. ¿Desde cuándo es usted Agente Banpro?
2. ¿Quiénes normalmente son las personas que más hacen uso de la Billetera Móvil?
3. ¿Cómo ha sido la relación con estudiantes de la FAREM Estelí, con respecto a al uso de la billetera Móvil?
4. ¿Cuáles han sido los problemas más comunes?
5. ¿Cuál cree usted que sea el inconveniente con los estudiantes en el uso de la billetera móvil?
6. ¿Cuál es la transacción más demandada por parte de los estudiantes?
7. ¿Con que frecuencia visitan este canal alternativo de Banpro?
8. ¿Qué sugieren para mejorar este nuevo mecanismo de estipendio de becas

#### 14.6. Anexo No.6. Cuadros

Cuadro No.4.		
Pregunta	Respuesta	Frecuencia
¿Qué sugerencia tiene para mejorar el uso de canales alternos como medio de pago?	Ninguna	
	Transferencia a cuentas de bancarias	56
	Usar demás bancos	1
	Me gustaría q en las ventas q se encuentre este servicio no los pongas muchas trabas para retirar o hacer pagos Porque ya me paso dicen un sin número de mentira o nunca está el q Realiza pagos	1
	Que aumenten el estupendo de la beca	5
	Que existan más ATM en la universidad	2
	Pago de estipendios sin retrasos	1
	Un poco más de rapidez de la app, Y más fluidez al enviar fondos a otra cuenta	1
	Pago directo	1
	Que sean más rápidos	1

Solicitar tarjetas bancarias y de igual manera trabajar por medio de celular	1
Tarjeta de débito, ya que aveces se daña el teléfono o se pierde	1
Atención al cliente	2
Mejorar la actualización en el sistema, referente al pin. Es una larga espera	1
Total	74

Cuadro. No.5.

Pregunta	Respuestas	Frecuencia
14. ¿Qué otro uso le da a su estipendio? Pregunta abierta.	Compras de Dossier	1
	Transporte	5
	Necesidades básicas	4
	Folletos	21
	Alimentación	10
	El uso es para ayudar a mis padres en el pago de alquiler	1
	Para ayudarme a comprar una parte de la alimentación a mis hijos, ya q soy madre soltera y el trabajo q tengo q gano bien	1
	Con costo medio me ajusta para el urbano ya que es muy poco	1
	Venta recarga	1
	Alquiler	5
	Vestimenta	1
	Recreación	
	Nada	20
	Compra de Celular	1
	Total	74



**Cuadro No.6. Entrevista realizada a Gerente Sucursal Estelí**

<b>Pregunta</b>	<b>Opinión del entrevistado.</b>	<b>Palabras Claves</b>	<b>Análisis. De palabras claves y su lenguaje corporal (análisis de contexto)</b>
1. ¿Desde cuando utiliza Banpro los canales alternos?	Desde hace 26 años, desde su fundación como institución financiera.		
2. ¿Por qué utiliza Banpro los canales alternos?	Para tener más presencia, cubrir más áreas donde no podemos tener una estructura física.		Buscan establecerse en lugares más que todos rurales, donde se les dificulte a las personas viajar.
3. ¿Qué beneficios ha llegado a conseguir con la implementación de los Canales Alternos y sobre todo con la billetera Móvil?	masificar los productos, atender una mayor cantidad de clientes, tener más presencia en el mercado.	Masificar productos	Ampliación de mercado a través de masificación de productos.

<p>4. ¿Cree usted que se ha ampliado el segmento de mercado desde que se implementó este programa de billetera Móvil?</p>	<p>Si, más que todo en la zona rural, en los pequeños y medianos empresarios.</p>	<p>MiPymes</p>	<p>La ampliación del mercado se enfatiza en zonas rurales.</p>
<p>5. ¿Qué otros segmentos de mercado pueden ser atendidos por la billetera Móvil?</p>	<p>además de la parte estudiantil, los pequeños empresarios, trabajadores del campo, de las empresas.</p>		
<p>6. ¿Cree usted que los estudiantes becados universitarios que utilizan la billetera para retirar su estipendio, tienen algún inconveniente con el uso de este programa? ¿Por qué?</p>	<p>Al inicio hubo inconvenientes, a medida que se fue usando y fueron ganando experiencia se superaron esos errores.</p>	<p>Inconvenientes al inicio</p>	<p>La Gerencia no está muy al tanto de los problemas que presentan todos los usuarios con el uso de la BM.</p>
<p>7. ¿Por qué cree que la Billetera Móvil es un producto necesario en el mercado?</p>	<p>Es necesario más que todo porque el segmento joven manipula con rapidez lo que son los celulares, es más rápido tener su efectivo, lo pueden hacer a través de otros canales alternos, ATM AGB.</p>	<p>Segmento Joven</p>	<p>El mercado meta está bien enfocado, que son jóvenes tecnológicos.</p>

<p>8. ¿La atención del uso de la billetera móvil la realizan a nivel local de sucursal o está centralizado? ¿Esto es una oportunidad o representa una debilidad para ustedes como sucursal?</p>	<p>No esta centralizado, es a nivel de todas las sucursales y es un producto de consumo masivo y representa una oportunidad de crecimiento.</p>		<p>Esta oportunidad que presenta la BM los llevó a expandirse a nivel de todas las sucursales.</p>
<p>9. ¿Si pudiera tener la posibilidad de hacer ajustes a la billetera móvil ¿qué cosas cambiarían para que hubiera mayor aceptación?</p>	<p>Que no sea necesario el internet.</p>	<p>Internet</p>	<p>No es necesario tener internet para hacer uso de la BM, pero sí de la aplicación.</p>

**Cuadro No.7. Entrevista realizada a Ejecutivo de Cuentas.**

<b>Pregunta</b>	<b>Opinión del entrevistado.</b>	<b>Palabras Claves</b>	<b>Análisis. De palabras claves y su lenguaje corporal (análisis de contexto)</b>
-----------------	----------------------------------	------------------------	---

<p>1. ¿Qué beneficios ha llegado a conseguir con la implementación de los Canales alternos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeramente hemos creado una mejor imagen de ser una institución financiera destacada e innovadora en cuanto a sus productos y canales de atención para sus usuarios, brindando de este modo un servicio más completo, eficiente y oportuno, estando siempre a la vanguardia de las nuevas tendencias tecnológicas, todo sea por el fin de dar un servicio de calidad inigualable.</li> <li>• Hemos logrado una amplio y bien definido segmento de clientes que por la naturaleza de sus actividades se le ha había dificultado integrarse al sector financiero (BANPRO), sin embargo a raíz de la instauración de esta variedad de canales alternos(banca en línea, billetera móvil, remesas locales, PAYPHONE phone, red de cajeros automáticos, agentes Banpro, etc.) estos inconvenientes han sido superados satisfactoriamente.</li> </ul>	<p>Imagen, Tendencia tecnológicas, competencia local</p>	<p>Se nota que el Banco se ha beneficiado bastante con este modo de operación.</p>
---	---	--	--

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gran crecimiento financiero en relación a la competencia local.</li></ul> |  |  |
|--|---|--|--|

<p>2. Cree usted que se ha incrementado el segmento de mercado desde que se implementó? ¿Por qué?</p>	<p>Definitivamente y en gran medida se ha incrementado dicho segmento, prueba de ello es la creciente demanda de nuestros clientes día a día por utilización de canales alternos a la atención en sucursales, puesto que estos mecanismos se han vuelto una opción muy conveniente para los usuarios. Es porque nuestros esfuerzos han estado últimamente en mejorar estas vías de atención para simplificar el acceso al sistema financiero.</p>	<p>Mayor Demanda,</p>	<p>Se ha empleado en toda Nicaragua.</p>
---	---	-----------------------	--

<p>3. Si pudiera realizar ajustes a la billetera móvil; ¿que cosas cambiarías para que hubiera mayor aceptación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabe mencionar que es un servicio muy completo y sofisticado, claro sin perder la simplicidad de su manejo, sin embargo, algunos aspectos en lo que se podría trabajar para mejora sería una mayor divulgación y promoción de este servicio y en base a ello será el usuario mismo quien nos sugiera aspectos de mejora.</li> </ul>	<p>Mayor Divulgación.</p>	<p>Con respecto a lo que otros entrevistados contestaron, el responsable de AGB menciona que no hay problemas dentro de la aplicación, pero los demás dicen que sí. Habría que analizar este caso.</p>
--	--	---------------------------	--



<p>4. Cada cuanto les dan seguimiento a los agentes Banpro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El seguimiento es constante y periódico. De manera anual se actualiza un nuevo software en cada equipo, esto para corregir errores de conexión con el sistema de redes, agilidad en el proceso de cada transacción, instalación de nuevas herramientas dentro del POS.</li> <li>• Además se le da un acompañamiento, seguimiento y asesoría de rutina a cada Agente Banpro, para que este esté al tanto de los nuevos cambios y productos en el POS.</li> <li>• Se les entrega un manual de usuario para el POS y se dispone de un área técnica a través de call center para el apoyo en el ejecución de las transacciones que le sean inusuales o nuevas al AGB.</li> </ul>	<p>Errores de Conexión</p>	<p>Se nota el seguimiento continuo que le brinda el responsable a los AGB, pero habría que ver si soluciona en un 100% todos los problemas y quejas que presentan con la Red.</p>
---	---	----------------------------	---

<p>5. ¿Ha sido un programa sujeto a mejora?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constantemente se ha trabajado en función de mejorar la calidad en el servicio con base a las recomendaciones hechas por nuestros AGB, ejecutivos de Cuentas y usuarios del Servicio. Es por ello que se les da el seguimiento planteado en el ítem anterior.</li> </ul>	<p>Mejora de Calidad</p>	
<p>6. ¿Cree que la Billetera Móvil es un producto necesario en el mercado? ¿Por qué?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este es un producto muy innovador y versátil, vale la pena hacerlo de nuestro uso diario. En sus múltiples virtudes podría destacar que es un producto amigable con el medio ambiente, es práctico, sencillo, completo, es la nómina moderna. Algunas de las mayores empresas del tabaco en Estelí ya están optando por hacer sus desembolsos de producción a través de este ágil mecanismo.</li> </ul>	<p>Desembolso</p>	<p>Se ve que las empresas lo están usando para descongestionar filas que se les hacía largas.</p>

<p>7. ¿Cómo hicieron para introducir este producto al mercado?</p>	<p>· Inicialmente se realizó un estudio de mercado exhaustivo recopilando datos de la factibilidad y aceptación del servicio entre un mercado virgen en este sentido. Aprovechando la carencia nacional de productos de este tipo se decidió por lanzar una nueva red de atención tanto virtual como alterno por medio de corresponsales bancarios tal como AGB. Se promocionó todos los servicios con una masiva campaña publicitaria para llegar a todos los lugares de Nicaragua en donde muchos de nuestros ahora clientes no tenían acceso a la atención bancaria.</p>	<p>Carencia de Productos Virtuales.</p>	<p>El estudio de mercado antes de lanzar el producto fue un éxito ya que los resultados obtenidos en la ampliación de mercado han sido grandes.</p>
--	---	---	---

**Cuadro No.8. Entrevista realizada a Cajeros Bancarios y EVYS**

Pregunta	Opinión del entrevistado.							Palabras Claves	Análisis. De palabras claves y su lenguaje corporal (análisis de contexto)
	Cajero Bancario	Cajero Bancario	Cajero Bancario	Cajero Bancario	Cajero Bancario	Ejecutivo De ventas y Servicio	Ejecutivo De ventas y Servicio		
1. ¿Con que frecuencia reciben a los estudiantes para el retiro de su	Con Poca Frecuencia	Pocas Veces	Muy pocas veces.	Al inicio del lanzamiento o del producto, la visita de los mismos era inmensa.	Casi nunca	Poca Frecuencia, ya que la mayoría lo hace en ATM y AGB	En fechas de pago de becas bastantes , por olvido de PIN.	Pocas Veces	

beca mediante la billetera móvil?									
2. ¿Cuáles son las inquietudes más comunes que tienen los estudiantes con respecto al uso de la billetera móvil?	Cómo se utilizaban los canales alternos, Billetera Móvil y la utilización de los ATM	Cómo retirar en los ATM	Cómo recuperar el PIN y qué si se cobra por retiro o depósito	Olvido de PIN	Cambio de PIN	Casi siempre, las inquietudes son al momento que les llegó el PIN, y la mayoría pierde el mensaje, es decir, no les llega.	olvido de PIN de Billetera	Cambio de PIN	La relación de los problemas tanto para Servicios Bancarios como para caja son similares.

<p>3. ¿Cómo atienden los casos en los cuales los estudiantes hacen consultas por el uso del servicio?</p>	<p>Se les explica, pero su consulta es más extensa. Se mandan con los ejecutivos de Ventas, Servicios Bancarios.</p>	<p>Explicándoles que realicen su retiro en ATM o AGB</p>	<p>Tratando de explicarles de manera que el cliente comprenda y si no, lo dirigimos a Servicios Bancarios.</p>	<p>Se atiendan de manera personal en la sucursal.</p>	<p>Se remite a Servicios Bancarios .</p>	<p>Se les explica cómo van a usar la billetera y se les ayuda a cambiar el PIN para que puedan ingresar.</p>	<p>Se les indica los pasos a seguir en la billetera.</p>		<p>Servicios Bancarios esta más capacitado para resolver inquietudes sobre la aplicación que los cajeros.</p>
<p>4. ¿Cuál creen que es el nivel de aceptación o alcance que tiene actualmente</p>	<p>Alto</p>	<p>Súper Alto, Sirve en muchas gestiones.</p>	<p>En general, tiene un nivel bastante alto, ya que es fácil de usar.</p>	<p>Es un medio óptimo para los estudiantes que no solo reciben becas sino</p>	<p>No sé</p>	<p>A nivel general, la aceptación ha sido alta, no solo como estudiantes</p>	<p>un 90% utiliza la billetera Móvil.</p>		<p>Al parecer no son muchos los problemas que se les presentan a los muchacho</p>

la billetera móvil?				para aquellos que se encuentran fuera de sus hogares y les resulta difícil el traslado para traer su dinero.		, sino en general.			de la sucursal.
5. Si pudiera tener la posibilidad de hacer ajustes a la billetera móvil ¿qué cosas	Mejor Accesibilidad a la conexión para la opción *155#	Más opciones de transacciones	No le cambiaría nada.	La marcación desde el teclado del teléfono es demasiado tardada y no se	1. Quitar el cobro por retiro en caja. 2. Que los depósitos no sean personal	Creo que está bastante completa.	Que se puedan hacer traslados de cuentas de dólar, es decir		Una cosa importante mencionada , quitar el cobro por retiro en caja. En los ATM y AGB

<p>cambiarían para que hubiera mayor aceptación?</p>				<p>encuentra disponible para todos los modelos de celulares.</p>	<p>sino cualquier otra persona.</p>		<p>que aparezca n todas las cuentas córdoba y dólares con mesa de cambio.</p>		<p>no se les cobra, pero no todos los usuarios lo saben.</p>
--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	---	--	--



**Cuadro No.9. Entrevista realizada a Comercios afiliados como Agentes Banpro**

Pregunta	Opinión del entrevistado. Agentes Banpro			Palabras Claves	Análisis. De palabras claves y su lenguaje corporal (análisis de contexto)
	AGB Vicky	AGB Ciber Latino	AGB Leslie		
1. ¿Desde cuándo es usted Agente Banpro?	2 años y medio	3 años	1 año		
2. ¿Quiénes normalmente son las personas que más hacen uso de la Billetera Móvil?	Estudiantes y que alguno que otro que no es estudiantes, trabajadores de fábrica.	Estudiantes	Personas de la fábrica, estudiantes.	Estudiantes	Los entrevistados hacen énfasis también en trabajadores de tabacaleras cercanas.

<p>3. ¿Cómo ha sido la relación con estudiantes de la FAREM Estelí, con respecto al uso de la billetera Móvil?</p>	<p>Excelente, al inicio fue bien difícil porque al inicio no sabíamos como era todo el manejo acerca de que muy lleno, se nos ponía demasiado saturado, pero ya de ahí fuimos mejorando.</p>	<p>Excelente</p>	<p>Bueno</p>		<p>Se ve que la relación estudiante con AGB es muy buena.</p>
<p>4. ¿Cuáles han sido los problemas más comunes?</p>	<p>Cuando no les cae los mensajes a los muchachos, el código de validación se tarda mucho.</p>	<p>El código, cuesta que caiga. Problemas con la Red</p>	<p>Sistema muy tardado.</p>	<p>Red tardada</p>	<p>Se nota el problema relacionado con el sistema, ya que fue la respuesta más común dentro los entrevistados.</p>
<p>5. ¿Cuál cree usted que sea el inconveniente con los estudiantes en el uso de la billetera móvil?</p>	<p>Bueno, a veces el tipo de celulares que camina.</p>	<p>A veces les avisan que les cayó la beca, pero cuando quieren hacer el retiro, les dice fondos insuficientes. Es decir que les cae el</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Retiros, mensaje con código de validación tardado.</p>	<p>Aparte del problema del tipo de celular que presentan los estudiantes, cabe señalar que el sistema sigue siendo un</p>

		mensaje del depósito, pero aún no se puede hacer efectivo.			problema, porque es un poco tardado.
6. ¿Cuál es la transacción más demandada por parte de los estudiantes?	Retiro y depósitos.	Retiro y deposito	Pago de agua, luz, servicios básicos. Retiro de becas		Se nota que la billetera no solo se usa para retiro del estipendio de beca, sino también para otro tipo de transacciones.
7. ¿Con que frecuencia visitan este canal alternativo de Banpro?	Diario, y cuando no recibían la beca, venía que 40 a 60 estudiantes. Aproximadamente.	Diario, con bastante frecuencia.	Una vez a la semana.		La visita es muy consecutiva.

<p>8. ¿Qué sugieren para mejorar este nuevo mecanismo de estipendio de becas</p>	<p>Usar tarjetas, porque se les hace más fácil porque no llega el mensaje con el código de validación. Porque cuando la red está saturada no se puede hacer el retiro. Mejorar la red.</p>	<p>Tener otra opción, como la tarjeta.</p>	<p>Agilizar el sistema.</p>		
--	--	--	-----------------------------	--	--

## 14.7. Anexo. Anexo No.8. Cartas de Validación.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Alberto Cayetano Sevilla Rizo**, titular de la Cédula de Identidad No **161-010665-0006U**, de Profesión: **Administradora de Empresas**, mediante la presente se hace constar que las Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos del Trabajo de postgrado Titulado: **Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018.** , realizado por: **Laynes Enrique Arbizú Jirón**; titular de la Cédula de Identidad **No 161- 140692- 0000U**; aspirante al Título **de Máster en Gerencia Empresarial**, reúnen los requisitos suficientes, necesarios para ser válidos y son aptos para alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente;

Firma

---

**M.Sc. Alberto Cayetano Sevilla Rizo**

**Docente FAREM- Estelí**

**UNAN- Managua**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Quien suscribe, **Flor Idalia Lanuza Gámez**, titular de la Cédula de Identidad No **161-190964- 0001D**, de Profesión: **Economista**, mediante la presente se hace constar que las Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos del Trabajo de postgrado Titulado: **Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018.**, realizado por: **Laynes Enrique Arbizú Jirón**; titular de la Cédula de Identidad **No. 161- 140692- 0000U**; aspirante al Título **de Máster en Gerencia Empresarial**, reúnen los requisitos suficientes, necesarios para ser válidos y son aptos para alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente;

Firma

---

**M.Sc. Flor Idalia Lanuza Gámez**  
**Docente FAREM- Estelí**  
**UNAN- Managu**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Reynaldo José Gómez García**, titular de la Cédula de Identidad No **081-121278- 0006V**, de Profesión: **Economista**, mediante la presente se hace constar que las Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos del Trabajo de postgrado Titulado: **Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas de los estudiantes becados del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018.** , realizado por: **Laynes Enrique Arbuzú Jirón**; titular de la Cédula de Identidad **No. 161- 140692- 0000U**; aspirante al Título **de Máster en Gerencia Empresarial**, reúnen los requisitos suficientes, necesarios para ser válidos y son aptos para alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente;

Firma

---

**M.Sc. Reynaldo José Gómez García**  
**Docente FAREM- Estelí**  
**UNAN- Managua**

**14.8. Anexo No.9. Carta Solicitud.**

Viernes 09 de junio del 2017

Dirigida a:

M.Sc. María Elena Blandón.

Secretaria de Facultad FAREM Estelí.

Buen día.

Mi nombre es Laynes Enrique Arbizú Jirón, egresado de la carrera de Economía en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí. Actualmente estoy sacando maestría en esta misma universidad en Gerencia Empresarial.

El motivo de la presente, es para solicitar información relacionada con las becas externas que brinda la facultad, ya que es requisito de la maestría realizar una tesis, donde mi tema a investigar es, *Incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018*. La cual está directamente ligada con el estipendio de la beca a través de la billetera móvil.

Dentro del marco teórico se encuentra un capítulo en el que se abordará todo lo relacionado con las becas externas, desde generalidades, como los requisitos hasta los tipos de becas.

Es por esta razón que solicito su apoyo para poder continuar con el proceso de aprendizaje que me dejará dicha investigación y lo cual, al brindarme la información solicitada me estarán facilitando dicho proceso.

Me despido deseándole éxitos en sus labores y agradeciéndole de ante mano.

Lic. Laynes Arbizú Jirón  
Nº Cedula: 161-140692-0000U  
Teléfono: (505) 8619-5637.



Martes 04 de septiembre del 2018

**Dra. Maria Elena Blandón.**

**Secretaria de Facultad FAREM Estelí.**

**Sus manos**

Reciba un atento saludo.

Mi nombre es Laynes Enrique Arbizú Jirón, egresado de la carrera de Economía en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí. Actualmente estoy cursando la maestría en Gerencia Empresarial.

El motivo de la presente, es para solicitar información relacionada con las becas externas que brinda la facultad, ya que actualmente estoy realizando la tesis, cuyo objetivo es, *Analizar la incidencia del uso de los canales alternos del Banco de la Producción, Banpro, en el manejo de las finanzas estudiantiles del turno nocturno de la FAREM Estelí en el año 2017-2018*; describiendo el comportamiento por parte de los estudiantes ante tal distribución, señalando a la vez, cuáles son los factores que inciden en el uso de la billetera y cuáles son los canales alternos más utilizados.

Debido al cese de actividades académicas en la facultad, se me ha hecho difícil realizar el trabajo de campo, dado que estudiantes no han tenido clases, es por tal razón que le solicito su apoyo con información de los estudiantes, en este caso números telefónicos de los estudiantes becados del turno nocturno.

Quedo a la espera que usted me indique cuando puedo visitar la facultad para la obtención de dicha información.

Me despido deseándole éxitos en sus labores y agradeciéndole de ante mano por su colaboración.

Lic. Laynes Arbizú Jirón  
Nº Cedula: 161-140692-0000U  
Teléfono: (505) 8619-5637.