



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

“IMPACTO DE LA RECESIÓN 2014-2016 EN
LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE
TARJETAS DE CRÉDITO. CASO BANCO DEL
PACÍFICO.”

ESTUDIO DE CASO QUE PRESENTA COMO
OPCIÓN AL TÍTULO DE: LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN GESTIÓN EMPRESARIALES

PRISCILA ESTEFANIA GUERRERO ANDRADE

GUAYAQUIL, 2017

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a las siguientes personas por ser un pilar fundamental en mi vida:

A ti mi Dios, por siempre estar conmigo en todo momento y permitirme lograr cada uno de mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Miriam, que siempre la he considerado una mujer a seguir y mi mejor amiga, por enseñarme a ser una mujer luchadora, por confiar en mí y más que todo siempre aconsejarme, apoyarme y principalmente estar siempre conmigo y mis hermanos en todo momento.

A mi padre Walter, porque gracias a él, sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

Los quiero con todo mi corazón y este trabajo que me llevó tiempo hacerlo es para ustedes, aquí está lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron desde un principio.

A mis hermanos Walter y Daniel por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mi abuelita Tere, por tus enseñanzas, por los mensajes de aliento y tu excelente manera de instruirme para afrontar las verdades de esta vida.

Priscilla Guerrero A.

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecerle a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi tutor Eliot Jaime, por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

A mi jefa del área Abg. Gisella Chong, quien me dio apertura para poder continuar con este tema.

A mis compañeros de trabajo, mi isla, que de una u otra manera me ayudaron y me motivaron durante este periodo.

Le doy gracias a mis padres Walter y Miriam por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados, y por la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mis hermanos Walter y Daniel, por ser parte importante de mi vida y representar la unión familiar.

A mi novio Pedro, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

Por último a mis amigas Karen, Ivis y Naty que formamos desde Humane porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

A todos ustedes, mi mayor reconocimiento y gratitud.

Priscilla Guerrero A.



TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

“IMPACTO DE LA RECESIÓN 2014-2016 EN LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO. CASO BANCO DEL PACÍFICO.”

FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: PRISCILA ESTEFANIA GUERRERO ANDRADE, QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Guayaquil, 14 de Julio del 2017.

TUTOR

RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como objetivo el determinar el impacto de la recesión en la recaudación de la cartera de tarjetas de crédito de PacifiCard del Banco del Pacífico en el Ecuador entre el periodo 2014-2016.

Para la realización de esta investigación, se sistematizaron los aspectos teóricos relacionados con la recaudación de tarjetas de crédito del Banco del Pacífico de cartera administrativa de 30 días hasta 180 días, mediante la aplicación del método de investigación se realizó 100 encuestas a clientes que mantienen tarjeta de crédito y su respectivo análisis se presenciaron varias dificultades por parte del cliente para poder realizar sus pagos a la tarjeta de crédito en algunas ocasiones haciendo convenios de pagos a la tarjeta para poder mantener cuotas fijas y así verse menos afectado en su record de central de riesgo y en muchas ocasiones el cliente llegando a perder su tarjeta de crédito o beneficios de esta.

De igual manera, se espera conocer mediante indicadores si al Banco del Pacífico dentro del periodo mencionado 2014-2016 tuvo inconvenientes por el proceso de cobro de parte del departamento de cobranzas y verificar si tomaron alguna medida ante esta. Por lo cual, esta investigación espera mediar ambas afectaciones (clientes y Banco).

PALABRAS CLAVES: IMPACTO/ RECAUDACIÓN/ CARTERA /CLIENTES.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the impact of the recession in the collection of the credit card portfolio of Pacificard from Banco del Pacífico in Ecuador between the years 2014-2016.

For this research, the theoretical aspects regarding the collection of credit cards of Banco del Pacífico with an administrative portfolio of 30 days and up to 180 days were systematized. Through the research method applied, 100 surveys were carried out to customers who maintain credit cards and their respective analysis witnessed several difficulties on the side of the customer to be able to make their credit card payments, while in some occasions making payment agreements to the credit card company to maintain fixed quotas and thus, be less affected in its record of Central de Riesgos and in many occasions the customer losing their credit card or its benefits.

Likewise, it is expected to know through indicators if within the aforementioned period 2014-2016, Banco del Pacífico had inconveniences in the collection process carried by the debt collection department and verify if they took any action since. Therefore, this research hopes to mediate both casualties (clients and Bank).

Keywords: Impact/Collection/Portfolio/Clients.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE CONTENIDOS	7
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE GRÁFICO	10
1. INTRODUCCIÓN	11
2. ANTECEDENTES	12
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. PROBLEMA A INVESTIGAR	15
4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
4.2. PREGUNTA PROBLEMÁTICA	15
5. OBJETIVOS	16
5.1. OBJETIVO GENERAL	16
5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	16
MARCO TEÓRICO	17
1.1. MARCO TEÓRICO	18
1.1.1. HISTORIA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	18
1.1.2. TIPOS DE ENTIDADES BANCARIAS	18
1.1.3. CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS Y CARTERA	20
1.1.4. HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO	21
1.1.5. INDICADORES FINANCIEROS	22
MARCO METODOLÓGICO	24
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN. (TIPO DE INVESTIGACIÓN)	

2.2.	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	25
2.3.	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	25
2.4.	PERIODO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLA LA INVESTIGACIÓN	26
2.5.	NOVEDAD O ASPECTO INNOVADOR	26
2.6.	UNIVERSO Y MUESTRA ESCOGIDAS	26
2.7.	DEFINICIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS PRINCIPALES VARIABLES INCLUIDAS EN EL ESTUDIO	27
2.7.1.	HIPÓTESIS GENERAL	27
2.7.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE	27
2.7.3.	VARIABLE DEPENDIENTE	27
	RESULTADOS Y PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	29
3.1.	ANÁLISIS Y RESULTADOS	30
3.1.1.	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	30
3.1.1.1.	MISIÓN	30
3.1.1.2.	VISIÓN	30
3.1.1.3.	VALORES INSTITUCIONALES	30
3.1.1.4.	SERVICIOS QUE OFRECE PACIFICARD	31
3.1.1.5.	BENEFICIOS	31
3.1.1.6.	TIPOS DE TARJETA DE CRÉDITO	32
3.1.1.7.	COBRANZAS- ADMINISTRATIVA	35
3.1.1.8.	COBRANZAS- LEGAL	37
3.1.2.	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	39
3.1.3.	RESUMEN DE LAS ENCUESTAS	52
3.1.4.	INDICADORES	53
3.1.5.	PROPUESTA	57
	CONCLUSIONES	59
	BIBLIOGRAFÍA	60
	ANEXOS	62

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: DATOS PARA LA DETERMINACION DE MUESTRA.....	26
TABLA 2: VALORACIÓN DE LAS VARIABLES.....	27
TABLA 3: DATOS DE OPERALIZACIÓN	28
TABLA 4: CARGOS POR SERVICIOS A TARJETAS DE CRÉDITO	33
TABLA 5: PERIODOS DE GESTION Y MOROSIDAD	33
TABLA 6: TABLA DE FACTOR.....	34
TABLA 7: PARAMETROS PARA ACUERDO DE PAGO.....	35
TABLA 8: PARAMETROS PARA ACUERDO EXTRAJUDICIALES DE PAGO	38
TABLA 9: DETERMINACION DE POBLACIÓN	39
TABLA 10: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1	40
TABLA 11: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2	41
TABLA 12: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3	42
TABLA 13: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 4	43
TABLA 14: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 5	44
TABLA 15: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 6	45
TABLA 16: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 7	46
TABLA 17: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 8	47
TABLA 18: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 9	48
TABLA 19: RESULTA DOS DE LA PREGUNTA 10	50
TABLA 20: RESULTA DOS DE LA PREGUNTA 11	51
TABLA 21: INDICADORES DE LIQUIDEZ	53
TABLA 22: INDICADORES DE OPERACIONALES	55

INDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO 1: FORMULA DE MUESTRA.....	27
GRÁFICO 2: PORCENTAJE DE LA DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN	39
GRÁFICO 3: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 1.....	40
GRÁFICO 4: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 2.....	41
GRÁFICO 5: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 3.....	42
GRÁFICO 6: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 4.....	43
GRÁFICO 7: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 5.....	44
GRÁFICO 8: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 6.....	45
GRÁFICO 9: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 7.....	46
GRÁFICO 10: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 8.....	47
GRÁFICO 11: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 9.....	48
GRÁFICO 12: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 10.....	50
GRÁFICO 13: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 11.....	51
GRÁFICO 14:RELACIÓN CORRIENTE	53
GRÁFICO 15: CAPITAL DE TRABAJO	54
GRÁFICO 16: PERÍODO MEDIO DE COBRANZA.....	55
GRÁFICO 17: PERÍODO MEDIO DE PAGO	56

1. INTRODUCCIÓN

La tarjeta de crédito es un medio de pago que permite hacer compras nacionales, internacionales y por internet, las cuales se podrá pagar posteriormente. La entidad bancaria que otorga la tarjeta de crédito está concediendo que es un préstamo que se pagará de acuerdo al periodo que el cliente elija. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el cliente supone asumir la obligación de devolver los intereses, comisiones y gastos. La norma que regula las tarjetas emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo control de la Superintendencia de Bancos. (Universo, 2016)

En Ecuador en todas las tarjetas de crédito mantienen diferentes valores a cancelar: pago mínimo y pago de contado. Sin embargo, el sector bancario tiene una práctica común: cobrar a los clientes el pago mínimo de sus consumos con tarjetas de crédito. Pero este proceso de solo cancelar el mínimo es normal para todos los consumidores, por motivo que solo pocos son los que comprenden la diferencia entre cancelar mensualmente el valor total de sus compras vs. los pagos mínimos. (Telégrafo, 2012)

Hay entidades que le permiten al cliente adquirir bienes o servicios y hacer avances en efectivo. Cualquier bien o servicio se puede comprar al "corriente" o "diferido", inclusive vehículos. A pesar de que hay un cupo límite para cada transacción, el consumidor no analiza cuánto tendrá que pagar y es ahí cuando cae en mora, o no cancela la totalidad de lo consumido al mes, lo que genera más. Sin embargo, el uso de tarjetas de crédito debe estar acompañado con mayor educación financiera para los consumidores. En Ecuador, los ciudadanos que utilizan tarjetas de crédito, piensan que el cupo es una extensión más de su ingreso. La banca ha sido responsable en empezar a bajar los cupos cuando ve que el nivel de gasto supera ciertos parámetros, cuando ya se genera riesgo; los clientes pues pueden caer en mora, y hasta volverse incobrable.

2. ANTECEDENTES

En sus comienzos, el préstamo se formalizaba en especies, hasta la aparición y uso de la moneda donde se comenzaron a dar, en la antigua Roma, los primeros signos crediticios de una forma ya tabulada. Hay constancias de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumpliera lo pactado con el acreedor. Así mismo, existen documentos que indican las diferentes penas que se usaban, entre las que se encontraban: la confiscación de los bienes (del deudor), el encarcelamiento, pena de muerte y la venta en calidad de esclavo (era la más común).

Ellos actuaban como cambistas y mercaderes en metales preciosos y realizaban tanto el cobro de los créditos de los clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, como el pago de las deudas de sus clientes cuando los acreedores se radicaban en otro lugar, más nunca fueron prestamistas (los banqueros).

Los banqueros comenzaron a practicar operaciones de préstamo cuando, en el siglo XII, aparecen los bancos como se conocen actualmente. (ENSAYOS, 2013)

En el comercio griego se institucionalizó el documento parecido a la carta de transferencias y a la letra de cambio (muy utilizados por los romanos). Las bases de las transacciones comerciales internacionales fueron las realizadas entre los pueblos antiguos como Siria, Cartago y Egipto.

El comercio marítimo llevó a que se incrementara notablemente el proceso evolutivo de la práctica del crédito.

Gracias a esto, los comerciantes se empezaron a asociar con comisionistas, los cuales les brindaban préstamos para realizar la travesía con la única condición de acompañar las mercancías durante el viaje (para encargarse de venderlas personalmente en otros lugares).

Hoy en día, el crédito tiene gran importancia en la economía de los países y las empresas, pues algunos de los beneficios que brinda son: incrementar los volúmenes de venta, la producción de bienes y servicios (disminuyendo costos unitarios) y el consumo; aumentar el número de fuentes de trabajo (nuevas empresas y ampliación de las ya existentes); fomentar el uso de servicios y adquisición de bienes (estableciendo mayores plazos de pago); propiciar el desarrollo tecnológico (de manera indirecta al incrementar los volúmenes de

venta); y ampliar y abrir nuevos mercados (dotando de poder de compra a sectores importantes de la población). (Gnazzo,Liliana; Ledesma, Carlos; Domínguez, Mirta; Elaskar,Luis; Espina,Javier; Ochoa,Raúl; Peña,Gonzalo y Udaniz,Fernando, 2007)

Ya entendiendo el concepto del crédito como tal, se puede definir el de la cartera. La cartera es la base sobre la cual gira la liquidez de una empresa, constituyéndose como el principal flujo de efectivo.

3. JUSTIFICACIÓN

Desde que las entidades bancarias introdujeron las tarjetas de crédito en Ecuador, se generó el problema de la recaudación en las mismas. Siendo recurrente la dificultad que experimentan los clientes para el pago de los créditos otorgados. Por lo que se consideran los siguientes puntos:

La estabilidad económica del país. Por mencionar que durante el periodo comprendido del 2014 al 2016, a causa de la recesión económica se presentaron más riesgos y mayor cartera morosa; porque los clientes con el escaso circulante y al no disponer de una solvencia económica habitual preferían cubrir las necesidades básicas ante que cancelar las tarjetas o créditos. Al enfrentarse en situaciones de iliquidez el poco efectivo disponible es retenido para solventar gastos propios.

Las variaciones en las tasas de interés para los acuerdos de pago o refinanciamientos que afectan en forma directa, incrementando o disminuyendo la deuda y por ende la morosidad en los créditos. Por ejemplo, se conoce que toda entidad bancaria está regulada por la Superintendencia de Bancos, pero, por desconocimiento de información el cliente piensa que al estar efectuando abonos en vez de cancelar lo que le corresponde (Pago Mínimo y Pago de Contado) no le aumenta el interés o el cobro por gestión de cobro.

Para finalizar, se debe analizar el nivel de desempleo del país. A mayor grado de desempleo, mayor número de familias sin ingresos. Lo que genera un crecimiento en la cartera morosa de las entidades financieras. Como indicó Rafael Correa "*Tal vez tenemos un problema, tal vez nos quedamos sin empleo, el jefe de familia, pero tiene tarjeta de crédito para seguir subsistiendo, pero ya el país está en otro nivel*", (universo, 2016). Cuando la realidad de las resoluciones propias de la banca limitó al cliente, porque el Banco del Pacífico ya había tomado medidas para toda su cartera de clientes, que consistió en el bloqueo de avances efectivos, de incremento de cupo, de extra cupo y de sobregiros, constituyéndose en un tema controversial haciendo que el cliente en varias ocasiones se endeude en todas las tarjetas de crédito.

4. PROBLEMA A INVESTIGAR

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se conoce que el manejo de las tarjetas de crédito durante la última década ha aumentado, lo cual es favorable para la banca debido a que este es considerado el principal ingreso del sector bancario. Por tal razón, es necesario analizar de qué manera se dio este crecimiento, además de, identificar si los estos ingresos fueron afectados y que variables influyeron en esta.

Durante el periodo comprendido entre el 2014 al 2016, la morosidad de los clientes con tarjetas de crédito aumento debido a que en el Ecuador, se aceleró una fuerte crisis por alto desempleo que ocasiona un bajo crecimiento económico, esto sumado a la caída de los precios del petróleo y el fortalecimiento del dólar. (INEC, 2016)

Esto genera como consecuencia la falta de moneda circulante y el cliente eleva su nivel de endeudamiento con el uso excesivo de las tarjetas de crédito, sin reparar en lo posterior de cómo pagar sus obligaciones adquirida con la banca. Por consiguiente, la banca se ve obligada a poner de manifiesto los métodos de bloqueo a sus clientes en aquellos rubros utilizados como son el avance de efectivo, sobregiros y extra cupos, beneficios que eran otorgados a los clientes para evitar un mayor endeudamiento.

4.2. PREGUNTA PROBLEMÁTICA

¿Cuáles son las incidencias en la recesión economía del Ecuador entre el periodo 2014-2016, en la recaudación de tarjeta de crédito del Banco del Pacífico?

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la recesión económica del Ecuador en la gestión de recaudación de la cartera de tarjetas de crédito del Banco del Pacífico 2014 - 2016.

5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Sistematizar los aspectos teóricos relacionados con la gestión de recaudación de carteras de crédito.
2. Analizar las principales razones que han incidido en la recaudación de la cartera de las tarjetas de crédito del Banco del Pacífico 2014 – 2016.
3. Proponer mejoras en la gestión de recaudación de la cartera de tarjetas de crédito del Banco del Pacífico.

MARCO TEÓRICO
CAPITULO 1

1.1. MARCO TEÓRICO

El crédito (proveniente del latín *creditum*) significa cantidad de dinero u otro medio que una institución financiera presta a clientes por determinadas condiciones para su devolución. (Española, 2017). Jurídicamente, el crédito es una promesa de pago donde se crea un vínculo entre el deudor y el acreedor.

1.1.1. HISTORIA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Una institución financiera es una organización que ofrece servicios financieros a sus clientes o miembros.

Sin duda, el mayor servicio financiero proporcionado es actuar como intermediario entre agentes con déficit de recursos y agentes con superávit, vía depósitos y préstamos. La mayoría de las entidades financieras están reguladas por el gobierno. (MANUELMP, 2012)

1.1.2. TIPOS DE ENTIDADES BANCARIAS

1. **Bancos:** Son entidades que se dedican a trabajar con el dinero: lo reciben y lo prestan al público obteniendo una ganancia por las operaciones realizadas. Un banco es básicamente una institución que ofrece servicios financieros personales y comerciales con el fin de obtener ganancias para sus inversionistas. Entre sus principales servicios se encuentran los depósitos y retiros de dinero en cuentas de ahorro y de cheques, inversiones básicas, préstamos (para iniciar un negocio, para la universidad o comprar auto y casa), depósitos directos para el pago de la nómina empresarial y envíos de dinero al extranjero.
2. **Cooperativas de crédito:** Las cooperativas de crédito son instituciones regidas por leyes estatales o federales que están formadas por un grupo de empresas, que se unen sin fines de lucro. Estas instituciones no son públicas. En las cooperativas de crédito cada persona con una cuenta en ellas es

miembro de la cooperativa, puede pedir préstamos, depositar dinero, y además tiene voz y voto para la elección de la junta directiva.

- 3. Establecimiento financiero de crédito (EFC),** no pueden captar depósitos del público. Ponen un canal de financiación muy relevante en especial para la financiación del consumo minorista a través de los créditos al consumo. También pueden realizar otro tipo de operaciones como concesión de avales y garantías, arrendamiento financiero, factoring y emisión y gestión de tarjetas. (Bankimia, 2013)

Existe una infinidad de instrumentos financieros empleados por las entidades financieras, siendo los más comunes los siguientes:

- 1. Préstamo:** entregar al cliente una cantidad de dinero, que deberá ser devuelto junto con los intereses devengados, después de un plazo determinado.
- 2. Crédito:** poner a disposición del cliente fondos hasta un límite y plazo determinado, percibiéndose periódicamente los intereses sobre las cantidades dispuestas.
- 3. Descuento:** abonar el importe de un título de crédito no vencido (generalmente letras de cambio) tras descontar las comisiones e intereses derivados del tiempo entre el anticipo y el vencimiento del crédito.
- 4. Garantía o re-afianzamiento:** facilitar el acceso de pymes al crédito, mediante la prestación de garantías por aval y el refinanciamiento.
- 5. Hipoteca:** conceder al cliente un préstamo, dónde existe la garantía de un inmueble en caso de incumplimiento.
- 6. Leasing:** arrendar un bien (mueble o inmueble) con una opción de compra.

1.1.3. CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS Y CARTERA

Por lo cual, se considera conveniente explicar la tipos de créditos más usados a nivel mundial y las distintas clasificaciones de cartera por el nivel de riesgos. (comercio, 2015) (TIEMPO, 2000)

Los créditos serán clasificados en:

- 1. Créditos comerciales:** se ha optado por este crédito para las empresas relacionadas con la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas, que suelen ser por lo general empresas pequeñas o medianas para la compra de activos fijos o ingreso de capital de trabajo. Dependiendo del tipo se establece el tipo puede ser desde 2 años a 5 años.
- 2. Créditos de consumo:** Este crédito ofrece diversos planes de financiamiento, monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de consumo. Puede ser de viajes, salud, hogar y vehículo. Por lo general, este tipo de crédito se considera de corto o mediano plazo porque puede ser de 1 a 5 años.
- 3. Créditos de vivienda:** son los créditos que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas u oficinas, quedando la hipoteca como garantía hasta la culminación del crédito. Normalmente es pactado para ser pagado en el largo plazo puede ser desde 8 hasta 20 años (aunque lo habitual son 15 años).

El financiamiento puede ser útil en muchas etapas de la vida. Lo principal es entender que el crédito forma parte de un sistema financiero saludable y que si aprendes a manejarlo, podrá acercarte a conseguir tus objetivos.

Y a cada tipo de crédito se le va a clasificar la cartera en las siguientes categorías:

1. **Categoría A- Crédito Normal:** Estos créditos muestran una organización y atención adecuadas, donde el deudor cumple a cabalidad todas las condiciones del crédito.
2. **Categoría B- Crédito aceptable:** Al igual que en la categoría A, los créditos están adecuadamente atendidos y protegidos, pero presentan debilidades potenciales de ciertas situaciones que afectan o pueden llegar a afectar la capacidad de pago del deudor, pero se puede correr el riesgo de que sean permanentes.
3. **Categoría C- Crédito deficiente:** Estos son los créditos que presentan deficiencias en la capacidad de pago, aunque no de manera significativa, el normal recaudo de la obligación en los términos fijados, es decir, que con sus flujos de caja únicamente pueden cubrir la totalidad de los intereses más el 80% de capital de sus obligaciones financieras.
4. **Categoría D- Crédito de difícil cobro:** Es igual que el crédito de la categoría C, con las mismas características pero en mayor grado. Estos créditos tienen una probabilidad de riesgo altamente dudosa.
5. **Categoría E- Crédito incobrable:** Estos son los créditos considerados irrecuperables, donde los prestatarios muestran altas debilidades de pago, manifestadas en flujos de caja insuficientes

Tarjeta de crédito significa ser una tarjeta electrónica emitida por bancos y otras entidades, que permiten al cliente realizar pagos que en ese momento no disponga de efectivo o cajero automático. (Española, 2017)

1.1.4. HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO

En sus comienzos, las tarjetas de crédito aparecen alrededor de 1914 cuando Western Union y otras empresas (hoteles, gasolineras y tiendas) emiten su primera tarjeta de crédito, pero solo a sus clientes preferenciales.

Para 1950 cuando apareció la tarjeta Dinners Club, la que fue aceptada por una variedad de comercios. Los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque. (Crédito, 2013)

En los años 60 se ofrecieron técnicas de pago (pago de contado o pago mínimo), lo que ofreció intereses a largo plazo y rentabilidad en la banca. El territorio norteamericano creó un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de MasterCard Internacional y Visa Internacional. (Visa, 2007)

1.1.5. INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.

- **INDICADORES DE LIQUIDEZ**

Los indicadores de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

El grado de liquidez de la empresa es prioridad para analistas, propietarios, administradores, proveedores y acreedores, además se puede conocer el historial de liquidez que servirá para la toma de decisiones.

1. Relación Corriente: o también llamado Razón corriente es uno de los indicadores de liquidez más usados, tiene como objeto verificar las posibilidades de una empresa para afrontar compromisos financieros en el corto plazo. El valor óptimo del coeficiente de solvencia se sitúa entre 1 y 2 veces o lo que es lo mismo que el activo corriente sea igual o superior al saldo de acreedores a corto plazo.

2. Capital de Trabajo: es igual a activo corriente (plazo de conversión máximo de un año) menos el pasivo corriente a corto plazo (plazo de pago máximo de un año) con que cuenta la empresa. Esta forma de apreciar el Capital de Trabajo es de carácter cualitativo, porque visualiza la participación de los capitales permanentes (pasivo largo plazo y patrimonio neto), como una parte de financiamiento del activo corriente a efecto de cumplir con las obligaciones de la empresa, cuando puedan convertirse rápidamente en efectivo. (Actualícese, 2016)

- **INDICADORES DE OPERACIONALES**

Los indicadores de actividad también llamados indicadores de rotación tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos. Constituyen un importante complemento de las razones de liquidez; debido que miden la duración del ciclo productivo y del periodo de cartera.

- 1. Período Medio de Cobranza:** nos indicará el número de días (en promedio) que nos tardan en pagar nuestros clientes, o dicho de otra forma, los días que estamos financiando a nuestros clientes.
- 2. Período Medio de Pago:** nos dirá los días que de media tardamos en pagar a nuestros proveedores

Una vez que se ha calculado las dos ratios se comparan. Lo ideal es que el periodo medio de pago sea superior a periodo medio de cobro, lo cual implicaría que nosotros cobramos antes de lo que tenemos que pagar a los proveedores. (Pymes, S/F)

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO 2

2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN. (TIPO DE INVESTIGACIÓN)

1. Descriptivo
2. Explicativo

Para el desarrollo de esta investigación se escogerán los métodos explicativo-descriptivo para comprobar el impacto de la recaudación de cartera de las tarjetas de crédito en el Ecuador, porque se busca conocer las principales causas que tiene un cliente con el uso y pago de la tarjeta de crédito

Se considera hacer un análisis interno para poder saber las cualidades que hay en nuestra ciudad . Hacer una investigación de campo por medio de encuestas al grupo objetivo del proyecto, cuyos resultados nos servirán para comprender mejor al cliente. De esta manera saber que se puede esperar del futuro y prepararse para enfrentar cualquier contratiempo que pudiera llegar a ocurrir.

2.2. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como estrategia se utilizara para poder determinar si es viable la investigación serán las encuestas, las mismas que se estarían realizando a una muestra de personas que mantienen o han usado tarjeta de crédito, con el fin de conocer si dentro de los ultimos años se han visto afectados con la economía del país. (ANEXO 1)

2.3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Cuando los datos estadísticos se presentan a través de un conjunto de filas y de columnas que responden a un ordenamiento lógico, se proporciona mayor rapidez en la comprensión de los datos. Los metodos que estariamos usando serian:

Gráfica de barras: Es un conjunto de rectángulos o barras separadas una de la otra, en razón de que se usa para representar variables discretas.

Circular: Es un conjunto de por lo general se utiliza para presentar porcentajes o proporciones.

2.4. PERIODO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLA LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se realizara en la ciudad de Guayaquil, sin embargo se tomará datos de las ciudades donde se mantiene el departamento de cobranzas que son (Guayaquil, Quito y Cuenca) del Banco del Pacífico.

2.5. NOVEDAD O ASPECTO INNOVADOR

El aspecto innovador que se espera para esta investigación sugerir determinadas reformas que pueda tomar la banca del Ecuador. Si es cierto; dentro del último semestre del 2016, se ha visto un decrecimiento en la morosidad de las tarjetas de crédito, con lo que se espera que la actividad económica del Ecuador mejore a pesar de los factores mencionados.

2.6. UNIVERSO Y MUESTRA ESCOGIDAS

El tamaño del universo a escoger se estableció mediante los clientes que estuvieron en mora desde 30 días hasta 180 días en cartera administrativa del Banco del Pacífico al diciembre, 2016.

TABLA 1: DATOS PARA LA DETERMINACION DE MUESTRA

DATOS PARA DETERMINACIÓN DE MUESTRA								
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS- 2016								
	MORA 30D	MORA 60D	MORA 90D	MORA 120D	MORA 150D	MORA 180D	POBLACIÓN TOTAL	TOTAL A ENCUESTAR
Total	32.325	10.801	6.007	2.747	453	53	52.386	95,87

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Banco del Pacífico

Para el cálculo de la muestra se aplicará la fórmula estadística para poblaciones finitas que se describe a continuación:

GRÁFICO 1: FORMULA DE MUESTRA

POBLACIÓN FINITA

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

Dónde:

TABLA 2: VALORACIÓN DE LAS VARIABLES

SÍMBOLO	NOMBRE	VALOR
n	Tamaño de la muestra	95,87
N	Población total, o, universo	52386
z	Porcentaje de fiabilidad	1,96
p	Probabilidad de ocurrencia	0,5
q	Probabilidad de no ocurrencia	0,5
e	Error de muestreo	0,1

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Priscila Guerrero

2.7. DEFINICIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS PRINCIPALES VARIABLES INCLUIDAS EN EL ESTUDIO

2.7.1. HIPÓTESIS GENERAL

Influye la situación económica del cliente en la recaudación de cartera de las tarjetas de crédito del Banco del Pacífico.

2.7.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

VI: Situación económica del cliente.

2.7.3. VARIABLE DEPENDIENTE

VD: Recaudación de cartera de tarjetas de crédito.

TABLA 3: DATOS DE OPERALIZACIÓN

TABLA DE OPERALIZACIÓN				
TIPOS DE VARIABLE	VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO
VARIABLE DEPENDIENTE	Recaudación de cartera	Se desea conocer si los distintos problemas del cliente le afectaron a la empresa en su recaudación.	Rentabilidad Financiera	Cuadro comparativo
			Período Medio de Pago	
			Período Medio de Cobranza	
			Rotación de Cartera	
VARIABLE INDEPENDIENTE	Situación económica del cliente	Se desea conocer si el cliente ha tenido inconvenientes en sus pagos, cuales fueron y que han hecho.	Convenios de pago	Encuesta
			Motivos de dificultad de pago	
			Atraso en los pagos	

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Priscila Guerrero

**RESULTADOS Y PROPUESTA DE
INVESTIGACIÓN
CAPITULO 3**

3.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

PacifiCard S.A. se define a sí misma como una “empresa emisora y administradora de tarjetas de Crédito - Pago de servicios del tarjetahabiente y procesamiento de Operativo a Terceros. Esta compañía fue formada hace 32 años con el nombre de UniCredit, para luego llamarse MasterCard del Ecuador, y últimamente, con la adaptación de la marca Visa, se convirtió en PacifiCard S.A. en el año 2003. Actualmente, PacifiCard emite y administra las marcas MasterCard y Visa en el Ecuador. (Pacífico)

3.1.1.1. MISIÓN

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad, mediante la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y la eficiencia operacional.¹

3.1.1.2. VISIÓN

Ser el Banco líder en la innovación y satisfacción de las necesidades de sus clientes, a través de la entrega ágil y oportuna de productos y servicios financieros de calidad.

3.1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- Integridad
- Respeto
- Transparencia
- Trabajo en equipo

¹ Información general del Banco del Pacífico, 2017

- Reconocimiento a las personas
- Vocación en el servicio
- Compromiso ²

3.1.1.4. SERVICIOS QUE OFRECE PACIFICARD

- Avances de efectivo
- Pago de contado
- Crédito rotativo
- Crédito diferido
- Crédito diferido sin intereses
- Diferido Flex
- Crédito diferido especial
- Pago de servicios básicos
- Contact Center: 3731500
- Web site: www.pacificard.com.ec³

3.1.1.5. BENEFICIOS

MASTERCARD

- Seguro de vuelo
- Seguro contra fraude y robo
- Seguros de autos
- Asistencia mecánica
- Asistencia al viajero
- Asistencia al hogar
- MasterCard Global Service

VISA

- Seguro de vuelo
- Seguro contra fraude y robo
- Seguro de autos
- Asistencia mecánica

² (Gobierno Corporativo Valores Corporativos, 2017)

³ (Grupo Banco del Pacífico/Pacificard, 2017)

- Asistencia al viajero
- Asistencia al hogar
- Servicios Globales de Asistencia al Cliente Visa (Pacífico, S/F)⁴

3.1.1.6. TIPOS DE TARJETA DE CRÉDITO

- MasterCard Black
- MasterCard Platinum
- MasterCard Gold
- MasterCard Clásica
- MasterCard P-Smart
- MasterCard Para Ti plus
- MasterCard Mileage Plus
- MasterCard Business Card
- MasterCard de Afinidad y Marcas Compartidas
- MasterCard Garantizada (Clásica)
- MasterCard Aldeas S.O.S
- MasterCard Cash
- MasterCard Para Ti
- MasterCard MI Comisariato
- MasterCard Cinemark (Clásica)
- MasterCard Monte Sinaí
- Visa Infinite
- Visa Platinum
- Visa Oro
- Visa Clásica
- Visa Cash
- Visa Para Ti
- Visa Mileage Plus
- Visa Corporativa
- Visa Afinidad y Marcas Compartidas
- Visa Mi Comisariato⁵

⁴ (Grupo Banco del Pacífico/Pacificard, 2017)

⁵ (Visa/Tipos: Pacificard S.A., 2017)

El departamento de cobranzas del Banco del Pacífico ofrece servicios a las tarjetas de crédito de Pacificard S.A. para realizar cobros desde PRE-MORA, MORA y LEGAL con el fin de maximizar los resultados en la recuperación de activos.

El departamento de cobranzas realiza de varias maneras la gestión de cobro:

- Vía telefónica
- Vía correo electrónico
- Visitas por medio de recaudador
- Atención al público

TABLA 4: CARGOS POR SERVICIOS A TARJETAS DE CRÉDITO

RECUPERACIÓN DE VALORES - GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL												
RANGO DE DÍAS VENCIDOS**	De 1 a 30 días			De 31 a 60 días			De 61 a 90 días			Más de 90 días		
CUOTA VENCIDA EN DÓLARES***	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL	CARGO	I.V.A. 14%	CARGO FINAL
Menor a 100	\$ 6.38	\$ 0.89	\$ 7.27	\$ 16.23	\$ 2.27	\$ 18.50	\$ 23.17	\$ 3.24	\$ 26.41	\$ 25.56	\$ 3.58	\$ 29.14
De 100 a 199	\$ 7.35	\$ 1.03	\$ 8.38	\$ 16.46	\$ 2.30	\$ 18.76	\$ 23.85	\$ 3.34	\$ 27.19	\$ 26.64	\$ 3.73	\$ 30.37
De 200 a 299	\$ 7.92	\$ 1.11	\$ 9.03	\$ 17.83	\$ 2.50	\$ 20.33	\$ 25.27	\$ 3.54	\$ 28.81	\$ 29.03	\$ 4.06	\$ 33.09
De 300 a 499	\$ 8.32	\$ 1.16	\$ 9.48	\$ 20.34	\$ 2.85	\$ 23.19	\$ 27.43	\$ 3.84	\$ 31.27	\$ 32.72	\$ 4.58	\$ 37.30
De 500 a 999	\$ 8.63	\$ 1.21	\$ 9.84	\$ 23.99	\$ 3.36	\$ 27.35	\$ 30.34	\$ 4.25	\$ 34.59	\$ 37.70	\$ 5.28	\$ 42.98
Mayor a 1000	\$ 8.88	\$ 1.24	\$ 10.12	\$ 28.78	\$ 4.03	\$ 32.81	\$ 34.01	\$ 4.76	\$ 38.77	\$ 43.99	\$ 6.16	\$ 50.15

Elaborado por: Banco del Pacífico

Fuente: Banco del Pacífico

Según esta tabla que es notificada por la Superintendencia de Bancos, son los valores que el Banco del Pacífico está apto para cobrar a sus clientes desde el momento que cae en mora según los montos. (Bancos)

TABLA 5: PERIODOS DE GESTION Y MOROSIDAD

EDAD DE MORA	TIPO DE GESTIÓN
MORA 30D	Gestión telefónica, visita de recaudador a oficinas y domicilio, envió de correo electrónico, cartas y SMS.
MORA 60D	
MORA 90D	
MORA 120D	
MORA 150D Y MÁS	Por lo general son cuentas que cambian a status legal y se aplica el cobro por vía extrajudicial o traslado al proceso de Juicio de Coactiva.

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Banco del Pacífico

Banco del Pacífico dentro del 2014-2016 ha notificado que el principal problema en los clientes dentro de los últimos años ha aceptado tarjetas a diestra y siniestra y acumulan deudas con varias tarjetas.

Banco del Pacífico ha tratado que el cliente llegue a refinanciar la deuda según su nivel de endeudamiento, también se le permite refinanciar la deuda antes de que llegue el vencimiento y si ya se ha sobrepasado, lo mejor es parar a tiempo el período de mora. Para que la cuenta no llegue a un proceso judicial, siendo el Banco una institución pública que puede procesar por medio de Juicio de Coactiva.

El cliente puede firmar convenios para facilitar para el pago:

- Acuerdo de pago
- Reestructuración de Deuda

Para la realizar los convenios de pagos según el tiempo que escoja el cliente, se incluirá el factor, como se detalla en la Tabla 5. En estos convenios se realiza el cobro automático del Impuesto de Solca del 0,05% según el capital de la deuda.

TABLA 6: TABLA DE FACTOR

Tasa Efectiva para calcular la nominal	17,30
Tasa Nominal	16,06
Tasa Efectiva Anual	17,30
Tasas Diferido	
TASA NOMINAL ANUAL	16,06
Plazo en Meses	Factor
1	1,33
2	2,01
3	2,68
4	3,36
5	4,05
6	4,73
7	5,42
8	6,11
9	6,81
10	7,50
11	8,20
12	8,91
15	11,04
18	13,19
21	15,37
24	17,58
30	22,07
36	26,67
42	31,38
48	36,18
60	46,10

Elaborado por: Banco del Pacífico
Fuente: Banco del Pacífico

3.1.1.7. COBRANZAS- ADMINISTRATIVA

Un cliente se considera vencido desde el momento que paso la fecha máxima de pago, por lo cual, se identifican las cuentas que no registren pago mínimo y se procede con el cobro. La gestión telefónica se realiza de manera equitativa distribuyéndose en los empleados según los ciclos para que se contacten con los clientes por el monto de deuda pendiente para así evitar la continuidad de la mora y dejando registrado las observaciones mencionadas. Se envían cartas por medio de recaudadores a la oficina y domicilio; así también, notificaciones por mail automáticas o del gestor de cobro y se atiende a los clientes para realizar negociaciones o convenios de pagos.

Los pagos en efectivo no son receptados por las personas de atención al público, caso contrario, el cliente deberá hacer el pago en oficinas del Banco del Pacífico y empresas autorizadas, sólo se receptara cheques al día.

Los cheques por depositar y los pagarés serán entregados al Jefe de cada localidad para mantenerse en custodia.

Un cliente caerá en mora cuando se haya realizado el corte del ciclo que mantiene y no se registre pagos cubriendo la totalidad del pago mínimo, por lo cual se le realizara el cobro automático de gestión de cobro e intereses por mora; afectando su calificación en la central del riesgo y también interna con la entidad. Si el cliente dentro de la cartera administrativa no se tuvo una respuesta antes las propuestas indicadas será trasladado a legal para realizar el cobro total de la deuda más intereses generados y gestión de abogados externos, ya no cuenta con un cobro mínimo.

Acuerdo de Pago: es el convenio de todo el Saldo Actual (Valor corriente y si el cliente mantiene diferidos se los re liquida y la diferencia se la incluye).

TABLA 7: PARAMETROS PARA ACUERDO DE PAGO

PLAZOS	MONTOS	APROBACIÓN
Hasta 36 meses	\$300.00 en adelante	No necesita
Desde 42 a 72 meses	Desde \$5,000.00 en adelante	Jefe del Área

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Banco del Pacífico

De acuerdo a la deuda que mantenga el cliente se establece el factor y los meses, según la promesa de pago realizada. Se le puede otorgar 2 meses de gracia para el pago de la primera cuota, si tiene fuertes inconvenientes de pago. Se puede realizar presencial solo en oficinas de cobranzas en Guayaquil o también a nivel nacional en agencias del Banco del Pacífico y si el cliente no se puede acercar o no se encuentra en el país por correo electrónico.

Este convenio es para todo cliente hasta la mora de 60 días. Cliente tuvo que cancelar el valor mínimo o el interés generado, se puede realizar hasta el mismo día del corte presentando copia legible de los documentos de identidad (cédula y certificado de votación), caso contrario si se realizó el corte del mes el cliente deberá realizar otro pago.

Si el cliente escoge hasta 36 meses no pierde beneficios y mantiene su tarjeta de crédito, en caso de escoger el mayor plazo el cliente firmará un documento que autoriza y está de acuerdo con la pérdida de la tarjeta y beneficios. Al cliente se le entrega una copia del documento aunque en el estado de cuenta sale el detalle del convenio. Como se le explica al cliente, esto es un acuerdo entre la empresa y el cliente, el acuerdo de pago se registra como diferido.

En el (Anexo 2) se presenta el modelo del documento que el cliente debe firmar para la realización del acuerdo de pago, se hace una breve actualización o confirmación de datos, los mismos que el cliente deberá llenar.

Reestructuración de Deuda: es el convenio de toda la deuda del cliente, se incluye todo su capital aunque mantenga diferidos activos. Este convenio se puede realizar solo presencial en oficinas de cobranzas en Guayaquil o a nivel nacional en agencia del Banco del Pacífico; sin embargo si es en otras ciudades deberán comunicarse con el gestor de la cuenta para que les envíe el documento. Los clientes desde la mora de 90 días en adelante o si dentro de los últimos 6 meses llego a la mora de 90 días, aplica automáticamente en refinanciamiento. En este convenio al cliente se le da un valor que por lo general, son los intereses hasta la fecha generados disminuyendo los intereses de los diferidos activos a mantener y el mismo día que paga debe acercarse a firmar, caso contrario, el cliente deberá acercarse a presentar nuevo pago. El refinanciamiento se puede realizar hasta el mismo día del corte presentando copia legible de los documentos

de identidad (cédula y certificado de votación) y comprobante de pago realizado el mismo día.

En el (Anexo3) se presenta el modelo de una refinanciación, en este documento el cliente se maneja con la fecha vencimiento. Ya no con la fecha máxima de pago según el corte que mantenían. Si, el cliente firma el convenio automáticamente pierde la tarjeta y sus beneficios hasta que termine de cancelar la deuda total. El refinanciamiento si se registra a la central de riesgo hasta que termine la deuda.

Si el cliente en algún momento desea re liquidar intereses se puede comunicar pero tiene 2 días máximos para acercarse con el comprobante una vez hecho el pago y se presenta a servicio al cliente a eliminarlo.⁶

3.1.1.8. COBRANZAS- LEGAL

Un cliente se considera en el status legal para ser procesado por procesos judiciales o extrajudiciales cuando por varias ocasiones se haya reportado en moras superiores que un agente de cobranzas-administrativa no pudo contactarlo o nunca se pudieron concretar pagos para la deuda. Los agentes de legal serán los responsables de los cobros para cuentas de legal y castigo por medio de abogados externos, dar seguimientos a los juicios y atención al público. Actualmente, el Banco mantiene una política para la selección de abogados externos. Una vez realizado el proceso legal pierde la tarjeta y alguna adicional en la que se presente como titular.

El manejo de las cuentas de legal seria de 2 maneras:

Cobranza Judicial: este se da cuando una vez la cartera están en legal y superando \$5,000.00 de su saldo actual y nunca se estableció contacto efectivo con el cliente, pasa a ser regulado por el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva del Banco del Pacífico, llegando a realizar bloqueos en sus cuentas nacionales o inversiones hasta realizar el cobro total de su deuda. Estos clientes ya son solo manejados por medio de cartas, por los abogados encargados para establecer alguna proforma de sus pagos.

⁶ MANUAL DE POLÍTICAS DE COBRANZAS ADMINISTRATIVA, 2017

Cobranza extrajudicial: estas son las cuentas que mantienen los abogados externos de cualquier tipo de monto y realizan cobro mediante vía telefónica, comunicaciones tipo legal y entrevista a los clientes. Los abogados externos están en la capacidad de llamar a familiares y garantes para el contacto con el titular, de no ser favorable se hace la devolución de los clientes al Banco del Pacífico para que puedan gestionar con otro abogado externo. En este proceso, por lo general, los clientes pueden firmar convenios, también el cliente puede realizar pagos de contado pero tienen plazo de 3 días laborables para su cancelación, caso contrario, deberán consultar nuevamente. Cuando el cliente tuvo problemas familiares o de salud en sus pagos y desea cancelar la totalidad se le puede realizar condonación de intereses, ellos llegando a cancelar hasta el 70% de su deuda, pero para efecto del mismo debe presentar la documentación necesaria.

TABLA 8: PARAMETROS PARA ACUERDO EXTRAJUDICIALES DE PAGO

PORCENTAJE	MESES	MONTOS
30%	Hasta 24 meses	\$300.00
20%	Hasta 36 meses	en
15%*	Hasta 72 meses	adelante

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Banco del Pacífico

Para los acuerdos extrajudiciales de pago se establecen 3 instancias para el cliente. En el primer caso al cliente se le pide el 30% de los intereses generados ya incluido la gestión de abogados externos y la diferencia de su deuda hasta 24 meses. En el segundo caso si el cliente no pudo o no está de acuerdo con los valores solicitados se le pide el 20% y se lo realiza hasta 36 meses y como último caso el cliente tiene la posibilidad por medio de carta solicitar menor el porcentaje lo cual, habría que pedir autorización al Gerente de área para que establezca montos y plazos para la ejecución del mismo.⁷

⁷ MANUAL DE POLÍTICAS DE COBRANZAS LEGAL, 2017

3.1.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas se las realizarán mediante una aplicación de un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas para conocer las opiniones de los clientes.

A continuación se presentan los datos obtenidos de las encuestas:

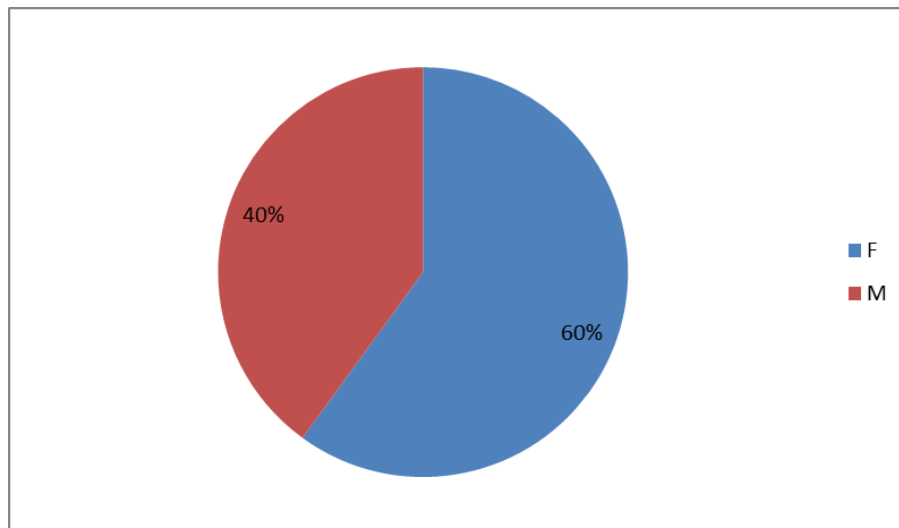
Sexo: Se realizaron 100 encuestas a las personas de las cuales 60 fueron mujeres y 40 fueron hombres.

TABLA 9: DETERMINACION DE POBLACIÓN

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Femenino	60	60%
Masculino	40	40%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 2: PORCENTAJE DE LA DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

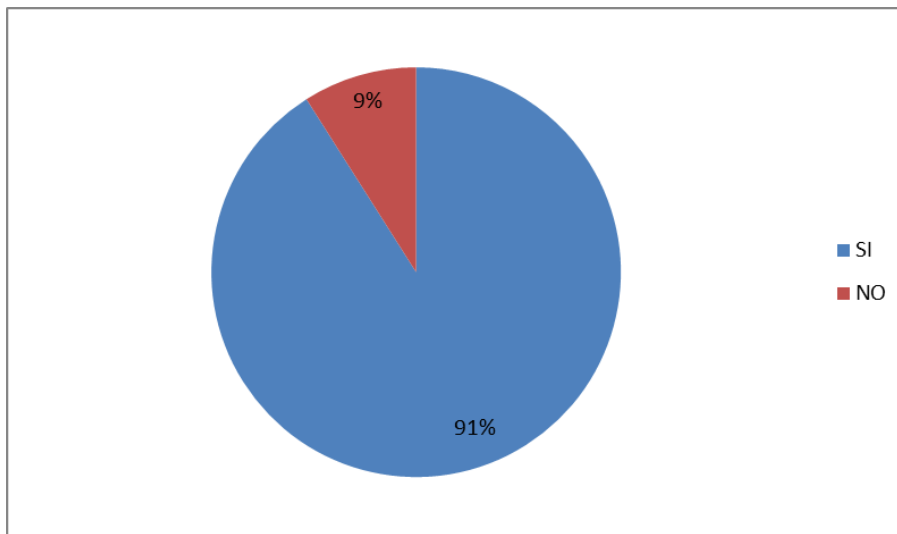
PREGUNTA #1: ¿Dispone de alguna tarjeta de crédito?

TABLA 10: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	91	91%
No	9	9%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 3: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 1



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

La primera pregunta da pauta que de las encuestas realizadas al azar, un 91% de ellas se las realizó a personas que mantienen actualmente tarjeta de crédito, mientras que del segmento encuestado un 9% fueron a personas que no mantienen tarjeta de crédito.

Debido a que el mayor porcentaje de empleados encuestados si mantienen tarjetas de crédito, se podría decir que las respuestas a ser analizadas posteriormente son efectivas para poder continuar con la realización de las encuestas.

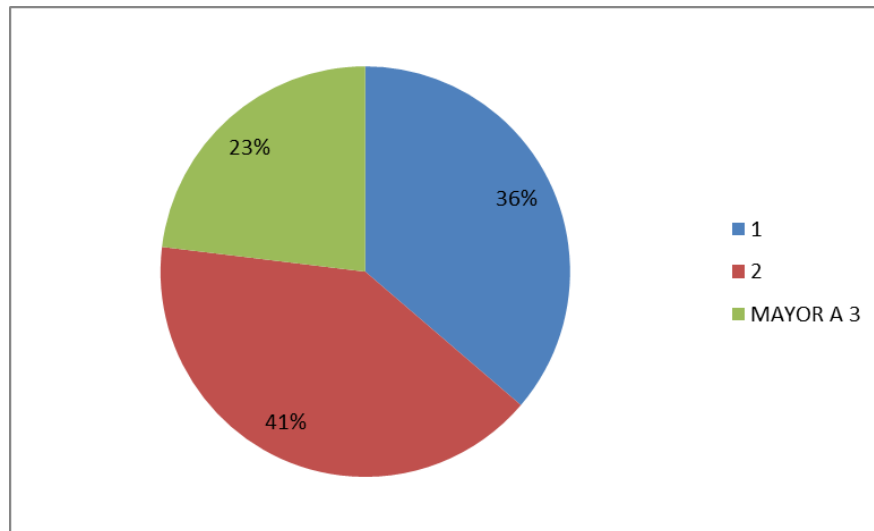
PREGUNTA #2: Hasta el momento, ¿Cuántas tarjetas de crédito mantiene?

TABLA 11: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
1	33	36%
2	37	41%
MAYOR A 3	21	23%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 4: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 2



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encontrados, un 41% de los encuestados mantienen por lo general, 2 tarjetas de crédito para su uso, mientras que un 36% mantiene solo 1 tarjeta de crédito y un 23% mantienen mayor a 3 tarjetas de crédito activas en el país. Analizando las respuestas de cuántos clientes mantienen activas sus tarjetas de crédito. Esto indica la necesidad de mantener un manejo con ellas para evitar sus vencimientos en los pagos.

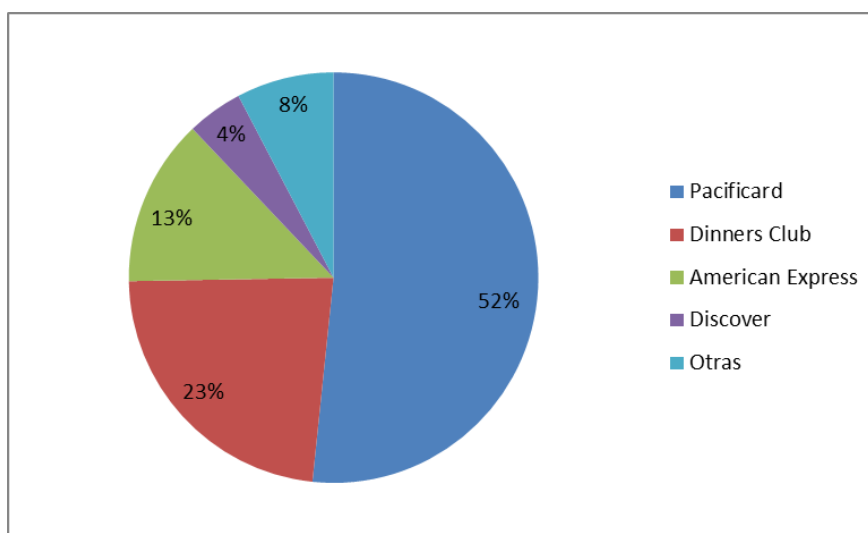
PREGUNTA #3: De las siguientes tarjetas de crédito, Escoja 1 ¿Cuál es la primordial para usted?

TABLA 12: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Pacificard	47	52%
Dinners Club	21	23%
American Express	12	13%
Discover	4	4%
Otras	7	8%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 5: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 3



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encontrados las entidades más usadas con un 52% de los clientes dicen que su mejor tarjeta es Pacificard, mientras que un 23% indican que es Dinners Club, un 13% indican que utilizan American Express, un 8% que utilizan otra tarjeta (Bankard- Visa Banco Internacional) y solo el 4% utilizan la tarjeta Discover.

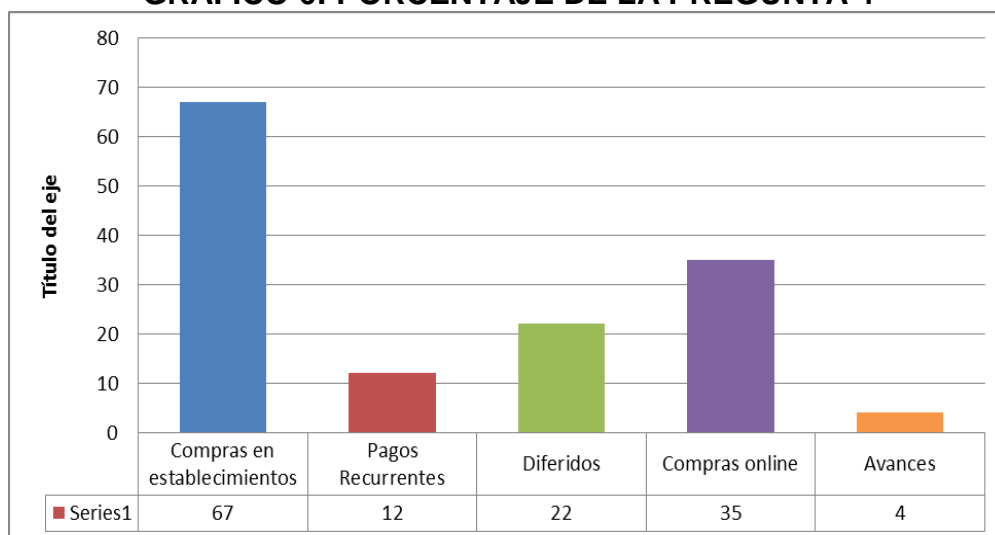
PREGUNTA #4: ¿Usted para que utiliza por lo general, la tarjeta de crédito?
(Escoja máximo 2, Por favor)

TABLA 13: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 4

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Compras en establecimientos	67	48%
Pagos Recurrentes	12	9%
Diferidos	22	16%
Compras online	35	25%
Avances	4	3%
TOTAL	140	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 6: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 4



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encontrados, para que el cliente suela utilizar su tarjeta de crédito nos mencionaron que 48% realizan compras en establecimientos nacionales o internacionales, mientras que un 25% realizan compras online ya que lo prefieren más accesible, un 16% ven la facilidad de poder realizar cualquier tipo de compra y poder diferirla a las cuotas que les favorezca, un 9% prefiere que le hagan débitos recurrentes a su tarjeta por ejemplo: servicios básicos, impuestos, televisión pagada, estudios, entre otros y solo un 3% suelen utilizar la tarjeta para realizar avances por cajeros automáticos o ventanillas con su tarjeta de crédito.

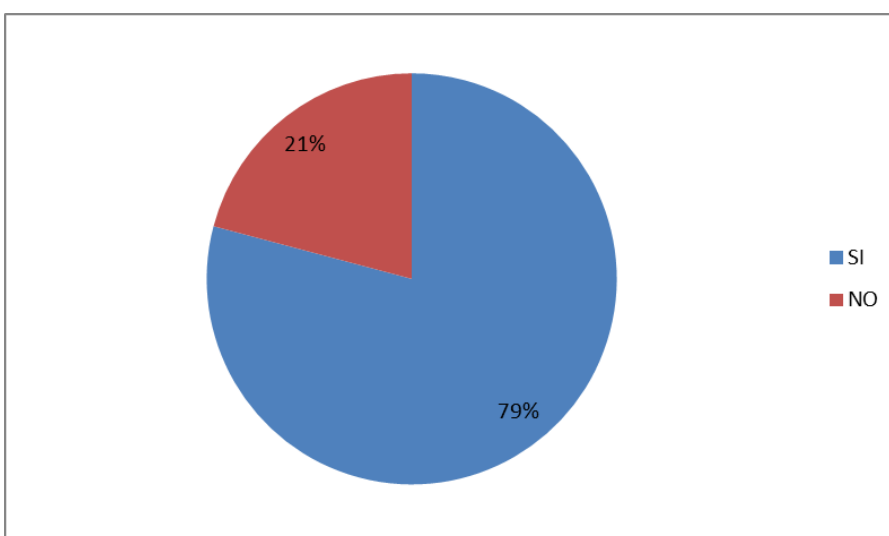
PREGUNTA #5: *¿Considera que hay suficientes establecimientos que acepten la tarjeta Pacificard?*

TABLA 14: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 5

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	72	79%
NO	19	21%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 7: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 5



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encontrados, se establece que un 79% de clientes que mantienen tarjeta de crédito Pacificard puede ser utilizado en cualquier establecimiento a nivel nacional e internacional y solo 21% indicaron que no hay suficientes establecimientos para la tarjeta de crédito Pacificard.

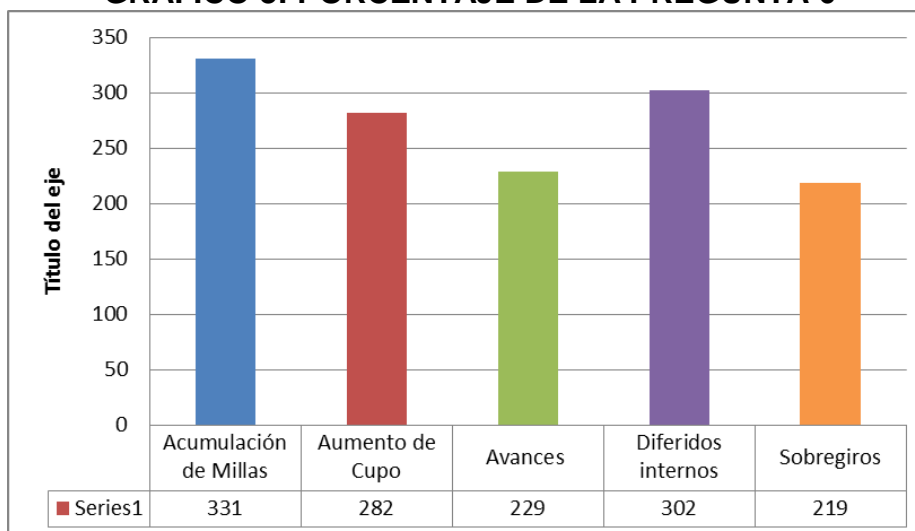
PREGUNTA #6: De los siguientes beneficios que le brinda su tarjeta de crédito. Enumere; 5 siendo mayor y 1 menor los que usted considera importante.

TABLA 15: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 6

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Acumulación de Millas	331	24%
Aumento de Cupo	282	21%
Avances	229	17%
Diferidos internos	302	22%
Sobregiros	219	16%
TOTAL	1363	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 8: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 6



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encuestados, se muestran los beneficios de mayor a menor que los clientes utilizan en la tarjeta de crédito. Se establece que un 24% de clientes prefieren acumulación de millas porque la utilizan en canje de tickets aéreos, paquetes turísticos, cruceros, estadías en hoteles y alquiler de vehículos, un 22% realizan diferidos internos por ejemplo varias compras realizarlas para un solo monto, con un 21% están de acuerdo que la institución cada tiempo puedan aplicar aumentos de cupos, con un 17% lo utilizan para avances nacionales e internacionales en cajeros automáticos y ventanillas hasta cierto monto y por

último, esta sobregiros con un 16% porque dependiendo del buen manejo de la tarjeta de crédito el cliente recibe un porcentaje adicional de su cupo para que lo utilicen.

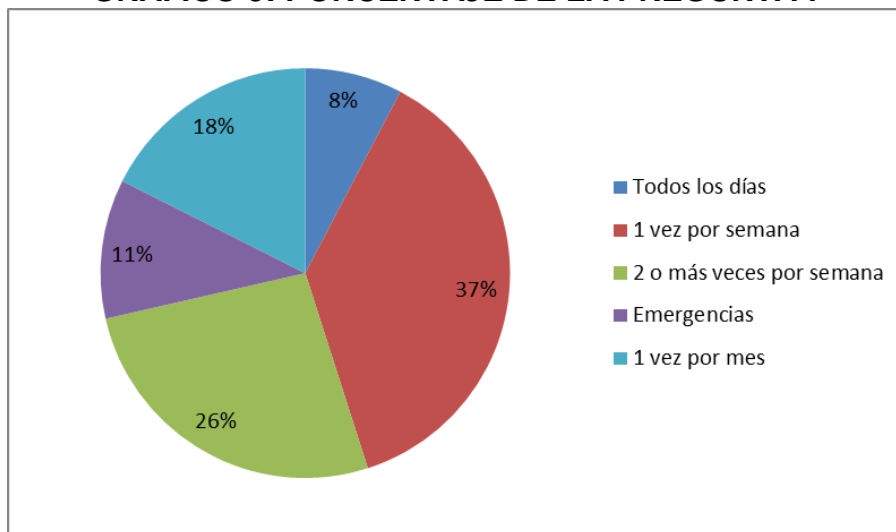
PREGUNTA #7: *¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?*

TABLA 16: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 7

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Todos los días	7	8%
1 vez por semana	34	37%
2 o más veces por semana	24	26%
Emergencias	10	11%
1 vez por mes	16	18%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 9: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 7



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encuestados, se visualiza que 37% de los clientes utilizan su tarjeta de crédito 1 vez por semana, un 26% utilizan su tarjeta 2 o más veces por semana, un 18% la utilizan 1 vez por mes, un 11% la utilizan solo en emergencias y solo un 8% la utilizan todos los días.

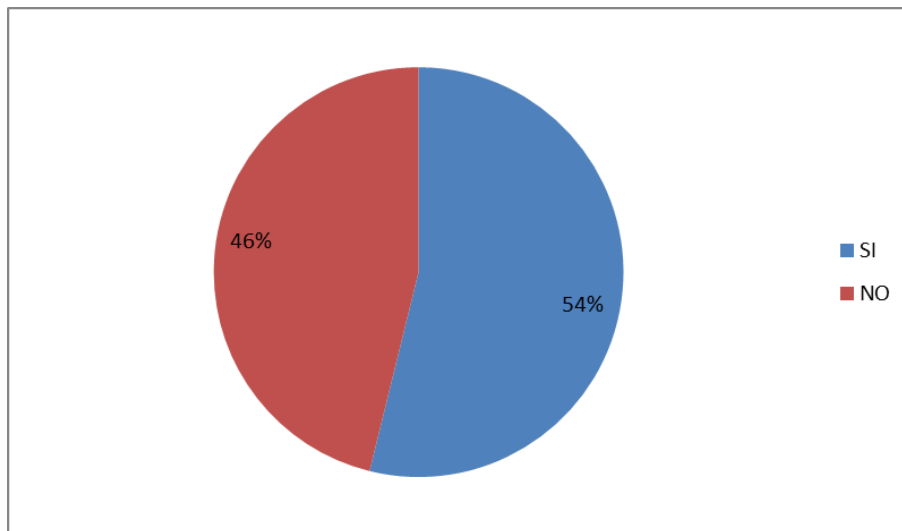
PREGUNTA #8: *Dentro de los últimos 6 meses se ha atrasado en sus pagos.*

TABLA 17: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 8

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	49	54%
NO	42	46%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 10: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 8



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Como ha sido mencionado anteriormente en este documento, lo que se espera conocer si el cliente ha tenido inconvenientes con su pago hacia la tarjeta de crédito. Según los encuestados, el 54% de los clientes hacia cualquier tarjeta de crédito se han visto afectados con sus pagos dentro de los 6 últimos meses y solo el 46% no les ha afectados, porque tuvieron ingresos adicionales desde diciembre hasta la actualidad que aprovecharon en cancelar la mayoría de la deuda a las tarjetas.

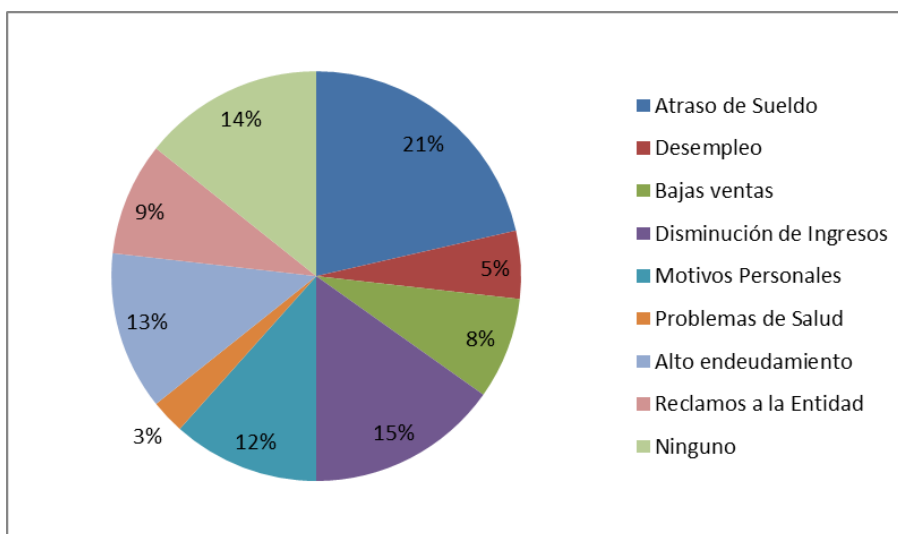
PREGUNTA #9: *¿Cuáles han sido los motivos de dificultad de pago? (Escoja máximo 2, Por favor)*

TABLA 18: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 9

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Atraso de Sueldo	24	21%
Desempleo	6	5%
Bajas ventas	9	8%
Disminución de Ingresos	17	15%
Motivos Personales	13	12%
Problemas de Salud	3	3%
Alto endeudamiento	14	13%
Reclamos a la Entidad	10	9%
Ninguno	16	14%
TOTAL	112	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 11: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 9



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

En la gráfica se indica con claridad que los clientes han tenido dificultad de pago a sus tarjetas de crédito, un 21% constantemente tienen atraso de sueldo porque laboran para entidades que no cumplen con sus pagos puntuales, un 15% han visto que se les han disminuido sus ingresos por ejemplo, ya no mantienen sus comisiones u otros beneficios que le dan en el trabajo, un 14% indicó que no han

mantenido ningún motivo para sus pagos a la tarjeta de crédito, un 13% indicó que mantienen un alto endeudamiento con sus tarjetas de crédito, un 12% indicó que por motivo personales (viajes internos o al exterior y no tienen con quien poder cancelar, no hay cobertura de recepción de pagos) se han visto afectados sus pagos, aquí también se está incluyendo los jubilados, un 9% indicó que por reclamos a la entidad no cancelan porque han ingresados reclamos por consumos que no han realizado o en algunas ocasiones porque no les llega el estado de cuenta, un 8% indicaron que han tenido bajas ventas en sus locales por lo cual no han podido cubrir los pagos, un 5% han indicado porque actualmente siguen sin empleo y solo un 3% han indicado que sus pagos fueron afectados por recientes problemas de salud.

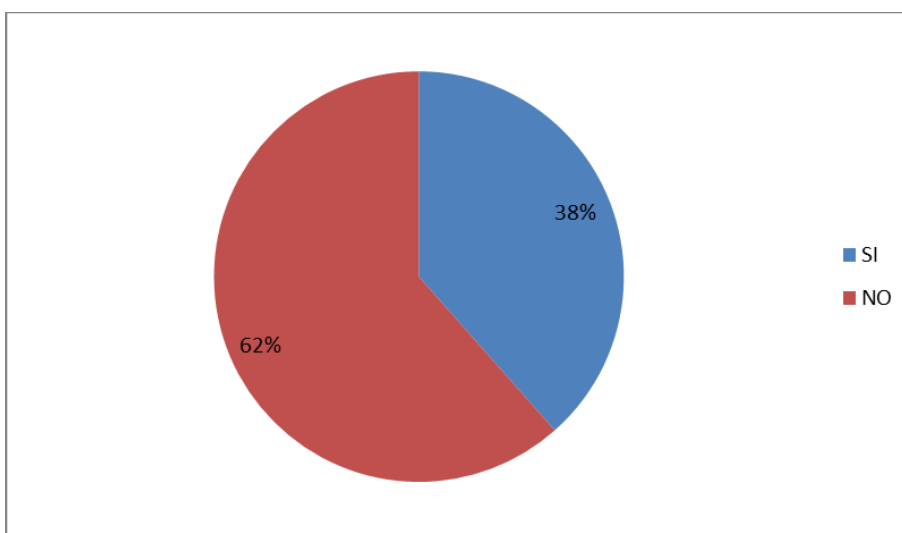
PREGUNTA #10: *¿Usted ha realizado convenios de pago en su tarjeta de crédito?*

TABLA 19: RESULTA DOS DE LA PREGUNTA 10

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	35	38%
NO	56	62%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 12: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 10



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en el gráfico el 62% de los encuestados indicaron que no han hecho convenios de pago porque algunos están esperando conseguir un dinero y cancelar toda la deuda, otros porque prefieren perder la tarjeta y realizar los pagos cuando este en legal, también indican que esto se registra en la central de riesgo, y también porque en algunas ocasiones no mantienen ni los intereses generados para poder cancelar el valor principal aunque Pacificard le da meses de gracia y solo el 38% si ha realizado convenios a tiempo quiere decir acuerdo de pagos para mantenerse con una cuota fija sin perder su tarjeta de crédito o si ya están en mora avanzadas han realizado refinanciaciones.

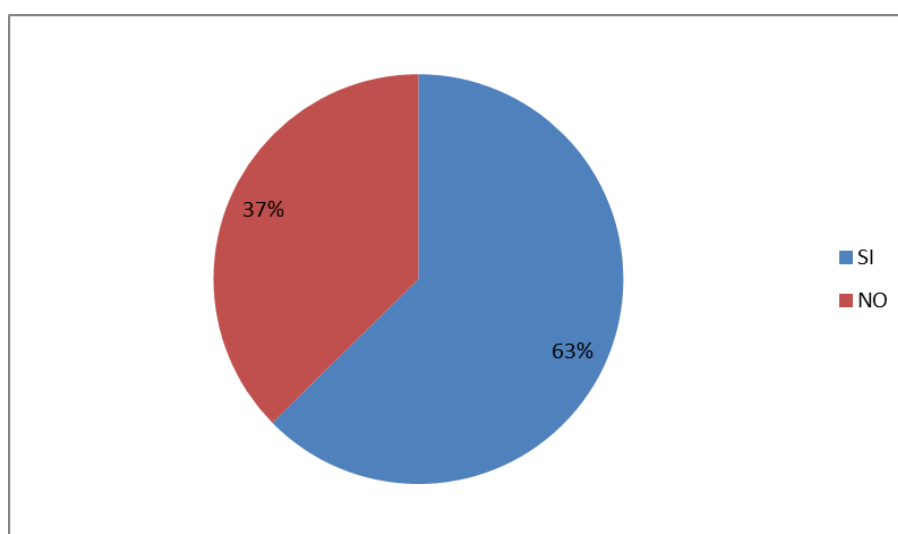
PREGUNTA #11: *Usted conoce ¿Qué es el Proceso de Coactiva?*

TABLA 20: RESULTADOS DE LA PREGUNTA 11

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	57	63%
NO	34	37%
TOTAL	91	100%

Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

GRÁFICO 13: PORCENTAJE DE LA PREGUNTA 11



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACIÓN

Según los datos encuestados, se aprecia que en la actualidad el 63% de las personas conocen que es el proceso de coactiva, algunos ya están en esa instancia o la entidad bancaria se los recuerda para prevenirlo y solo el 37% no tiene conocimiento de este proceso.

3.1.3. RESUMEN DE LAS ENCUESTAS

Para la validación de las encuestas se realizó un cuestionario estructurado de 10 preguntas abiertas y cerradas para conocer las opiniones de los clientes.

El cuestionario se realizó a 100 personas incluidas las que no mantienen tarjetas de crédito de las cuales se toma de referencia que solo el 91% actualmente mantienen tarjeta de crédito; el 41% por el momento solo tienden a mantener 2 tarjetas de crédito activas; el 52% de los encuestados prefieren como tarjeta primordial del país su PacifiCard y solo el 23% prefieren la principal competencia que es Dinners Club, el 48% de los clientes que mantienen tarjeta de crédito utilizan para compras en establecimientos a nivel nacional e internacional y el 25% tiende a utilizarla para compras online; el 79% de los encuestados indicaron que si hay suficientes establecimientos que aceptan la tarjeta MasterCard y VISA del Banco del Pacifico; según la tabla de beneficios que mantiene PacifiCard el 24% de los clientes prefieren tener acumulación de millas, seguido con 22% diferidos interno; el 37% de los clientes prefieren utilizar su tarjeta una vez por semana; el 54% de los encuestados indican que si se han visto afectados con sus pagos a las tarjetas en los últimos 6 meses; los clientes mencionan que sus principales motivos de atrasos con 21% atraso de sueldo por entidades(privadas o públicas) que no cumplen con sus pagos puntuales y 15% por disminución de ingresos o beneficios ofrecidos por sus empleados; el 62% de los clientes mencionan que no realizan convenios de pagos porque no desean perder su tarjeta, beneficios y tampoco que sea reportado a la central de riesgo con cuenta reestructurada y el 63% de los clientes mencionan tener conocimientos o al menos conocer una parte del proceso de coactiva.

3.1.4. INDICADORES

Los ratios financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con otras compañías o años anteriores. Por sí solos, los índices no tienen mayor significado, pero al comparar históricamente, al conocer a fondo las operaciones de la empresa, y al comparar entre varias empresas, los indicadores permiten llevar un diagnóstico de la empresa y determinar alternativas para proyectos futuros de la institución siendo analizada.

TABLA 21: INDICADORES DE LIQUIDEZ
INDICADORES DE LIQUIDEZ

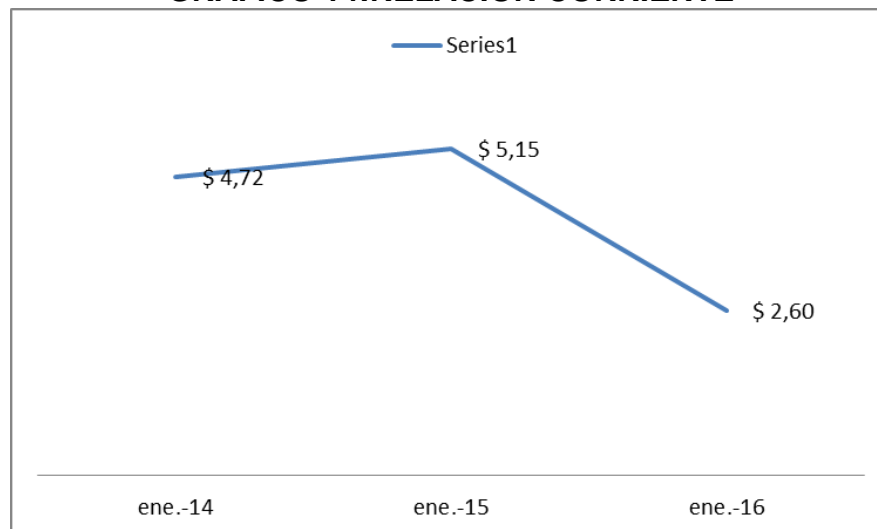
	FÓRMULA	dic-16	dic-15	dic-14
RELACIÓN CORRIENTE:	Activo Corriente/Pasivo Corriente	\$ 2,60	\$ 5,15	\$ 4,72
CAPITAL DE TRABAJO:	Activo Corriente - Pasivo Corriente	\$ 2.603.830,28	\$ 2.498.809,43	\$ 2.594.833,70

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: *Banco del Pacífico*

Los indicadores de liquidez son los que proporcionan información sobre la capacidad de dicha empresa para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

GRÁFICO 14: RELACIÓN CORRIENTE

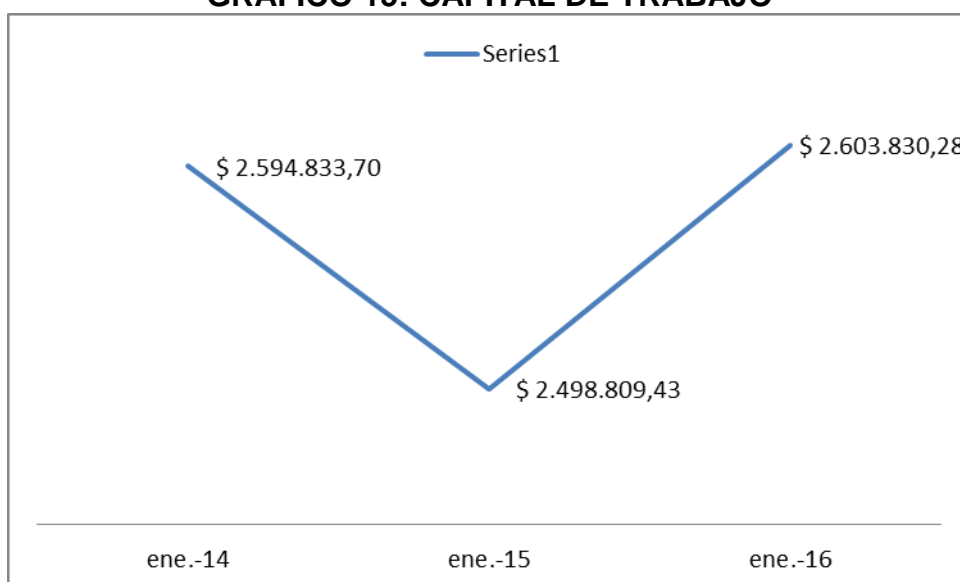


Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: *Banco del Pacífico*

Relación corriente: este indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Este dato es muy interesante para determinar la capacidad de pago que se tiene. Por lo cual, es una garantía que no tendrá problemas para pagar sus deudas, puesto estos que tendrán certeza de que su inversión no se perderá. Dentro de la grafica se aprecia durante los 3 años consecutivos el Banco del Pacífico se ha visto que tiene como respaldar esa deuda. En práctica, se sugiere que este índice es saludable si está a un nivel de 2, es decir existen \$2 de activos corrientes para solventar \$1 de pasivos corrientes.

GRÁFICO 15: CAPITAL DE TRABAJO



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Banco del Pacífico

Capital de trabajo: este indicador se lo considera como aquella información para que la compañía pueda operar. En otras palabras indica cuánto dinero queda excedente en activos corrientes después de que se han pagado todas las obligaciones a corto plazo. El Banco del Pacífico dentro de los 3 años ha tenido variaciones porque del 2014 al 2015 tuvo una disminución de \$ 96.024,27, probablemente por la economía que afectó dentro de ese tiempo y en comparación del 2015 al 2016 tuvo un aumento de \$ 105.020,85 probablemente debido al gran aumento de crédito y tarjetas de crédito.

TABLA 22: INDICADORES DE OPERACIONALES

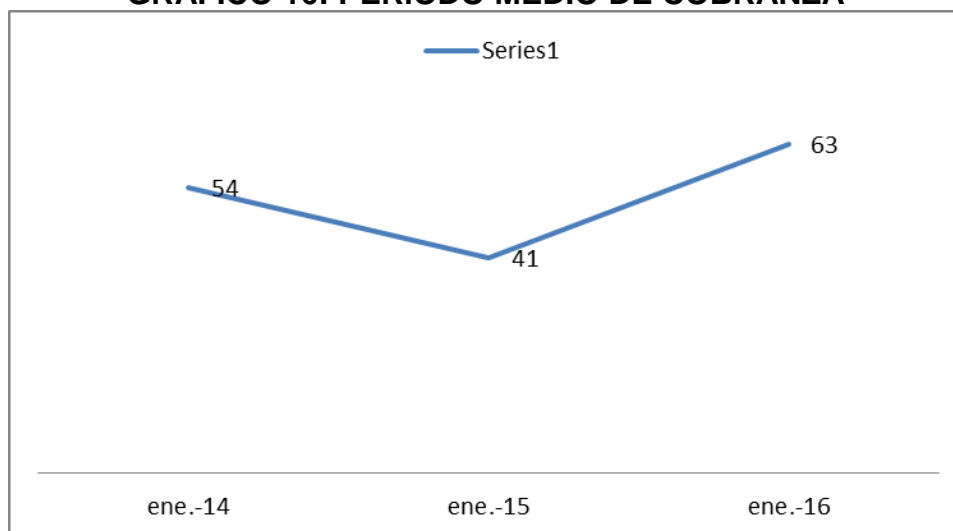
INDICADORES DE OPERACIONALES				
	FÓRMULA	dic-16	dic-15	dic-14
PERÍODO MEDIO DE COBRANZA	Cuentas por cobrar x360/Ventas netas	63	41	54
PERÍODO MEDIO DE PAGO	Proveedores x360/Compras	284	154	230

Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Banco del Pacífico

Los indicadores operacionales o también llamado de actividad son los que establecen el grado de eficiencia con el cual la empresa maneja los recursos y la recuperación de los mismos.

GRÁFICO 16: PERÍODO MEDIO DE COBRANZA



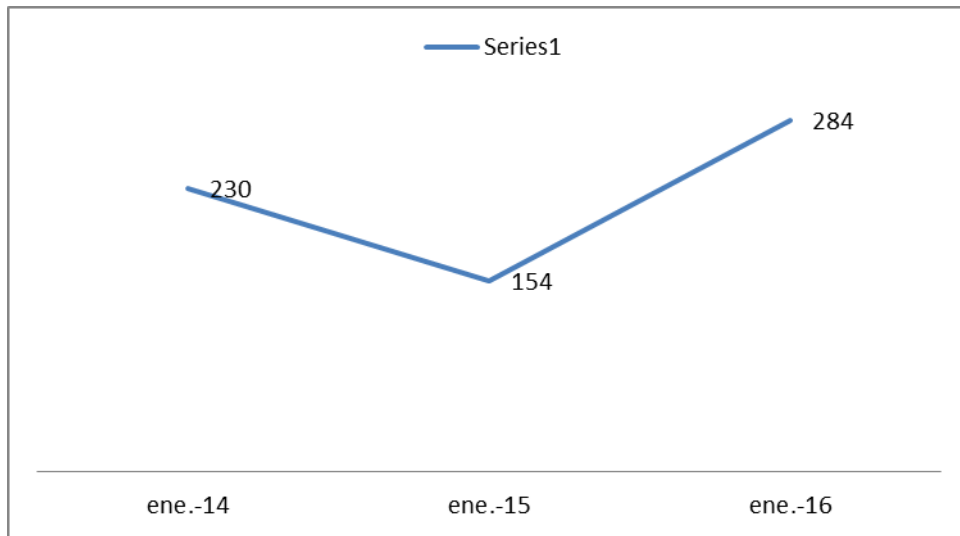
Elaborado por: Priscila Guerrero

Fuente: Banco del Pacífico

Período medio de cobranza: el cual mide el plazo promedio en el cual la empresa recupera créditos extendidos a sus clientes.

Según se muestra en la grafica 16 se aprecia que dentro el 2014 al 2015 hubo un decrecimiento en el cobro de los créditos a cliente a 41 días y del 2015 al 2016 hubo un crecimiento a 63 días. Una reducción del número de días es ideal pues significa que la empresa puede convertir las cuentas por cobrar en efectivo más rápidamente, sin embargo como ya se ha mencionado por problemas económicos este aumento.

GRÁFICO 17: PERÍODO MEDIO DE PAGO



Elaborado por: Priscila Guerrero
Fuente: Banco del Pacífico

Período medio de pago: se define como los días que de media tarda una empresa en pagar a proveedores. Este indicador muestra los número de días que transcurre desde que la empresa adquiere la materia prima hasta que paga al proveedor. Según se verifica en la grafica 17 dentro del 2014 al 2015 hubo una disminucion a 154 días en realizar los pagos a sus proveedores y del 2015 al 2016 hubo un crecimiento por las razones ya antes mencionadas. **(BANCOS, S/F)**

3.1.5. PROPUESTA

Después de los aspectos mencionados se establece como propuesta para la recaudación de cartera de tarjeta de crédito según su gestión de cobro.

Gestión telefonica: se establece que los gestores de cobro hagan sus llamadas dentro de las 8 horas del día a los clientes a sus lugares de domicilios y trabajo, caso de no tener contacto efectivo se podrían llamar a los familiares directos (esposos, padres o hermanos) para que faciliten algún número telefónico. De igual manera, el gestor de cobro deberá mantener acceso a páginas de internet como Edina, Claro y Cnt para solicitar números adicionales del cliente. Así también se desea que dentro del tiempo de labor se realice mínimo 130 contactos efectivos al día.

Y se espera que para las próximas entregas de tarjetas de crédito haya una confirmación de datos (presencial y telefónica) por parte del personal de ventas para mantener una viabilidad de los datos a registrar.

Gestión correo electrónico: de manera automática una vez realizado los cortes o vencimientos de pagos se notifiquen a los clientes de sus días de morosidad; sin embargo, se espera que de igual manera por parte del gestor de cobro semanalmente se envíe notificaciones o recordatorios de sus pagos, como también a los clientes con mayores pagos vencidos se le estaría notificando de pronto pagos con convenios a realizar otorgando los 2 meses de gracia para su primer pago.

Gestión de SMS o WHATSAPP: por medio del departamento de cobranzas se establezca una información por medio de SMS o WHATSAPP a todas sus operadoras ya que hay clientes que no todos manejan correos electrónicos o no tienen accesibilidad a ellos y tampoco contestan llamadas. Por este medio se espera que el cliente reciba sus valores de pago y futuros procesos para sus convenios de pago y las cuotas aproximadas a cancelar dentro de los mismos.

Estas formas se esperan para mayor contacto con el cliente por ser métodos tecnológicos que por lo menos un cliente tiende a utilizar de manera habitual.

Reestructuraciones de pago: dentro las reestructuraciones de pagos realizadas a los clientes, se espera poder establecer con intereses reprogramados. Esto quiere decir, si el cliente no puede cancelar la totalidad de los interés generados a la fecha o mínimos poder darles un valor referencial y la diferencia de los intereses prorogatearlos al plazo que cliente mantiene, siempre y cuando el cliente firma la documentación y este de acuerdo con los valores a cobrar hasta su finalización del documento.

Gestión de recaudadores: se espera que dentro de las carteras que manejen para su visita. Los recaudadores entreguen sus notificaciones junto con propuestas de pagos ya antes verificadas por su gestor de cobro para que el cliente mantenga conocimiento de como poder cancelar sus valores, también se espera que haya una entrega efectiva a los clientes esto quiere decir que se la pueda entregar a familiares o amigos cercanos y no simplemente dejarlo bajo buzón o en garita.

Así también se espera que los recaudadores trimestralmente tengan capacitaciones o refuerzos de la gestión interna de cobranzas.

CONCLUSIONES

Después de haber llevado a cabo el proceso de investigación y de haber realizado el análisis de los resultados obtenidos, se procede a presentar las conclusiones del estudio.

- Mediante la sistematización de los aspectos teóricos descriptivos dentro del proceso se verifica que dentro de la recaudación de cartera de crédito del Banco del Pacífico se observan que mantienen aspectos positivos, los cuales ya han sido modificados dentro de los procesos internos.
- Los procesos de recaudación de cartera administrativa de las tarjetas de crédito, se aplicaron para tener una mejor y efectiva recaudación por los problemas que actualmente afectan al país, teniendo así por parte del cliente alto índice de morosidad.
- Existe un alto porcentaje de clientes que se han visto afectados su pagos hacia la tarjeta de crédito, así lo demuestra el estudio de mercado objetivo realizado, que dentro de las principales razones son atraso de sueldo y disminución de ingresos, en el que se observa que mediante sus problemas el cliente se ha visto inducido por sus gestores a realizar convenios de pago para lograr evitar a futuro un incumplimiento de pagos hacia su tarjeta de crédito.
- La gestión por medio de recaudadores, nuevas reestructuraciones de pagos y envío de SMS o WHATSAPP se espera que sean favorables para un contacto personal con el cliente y así ellos tengan nuevas posibilidades de pagos o convenios y conocer también el manejo interno de los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Actualícese. (29 de Junio de 2016). *Indicadores de liquidez fundamentales para evaluar la gestión financiera*. Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2016/06/29/indicadores-de-liquidez-fundamentales-para-evaluar-la-gestion-financiera/>
- Bancos, S. d. (s.f.). 339-2017-F. *Gestión de cobranza extrajudicial*.
- BANCOS, S. D. (S/F). *BALANCE GENERALES*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2
- Bankimia. (04 de octubre de 2013). *CrediMarket*. Obtenido de <https://www.credimarket.com/finanzas/cuales-son-los-diferentes-tipos-de-entidades-financieras/2013/10/04/>
- comercio, E. (22 de ABRIL de 2015). *10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>
- Crédito, O. e. (11 de OCTUBRE de 2013). *En Naranja*. Obtenido de <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>
- ENSAYOS, C. (22 de JULIO de 2013). *CONCEPTO, ORIGEN Y TIPOS DE CRÉDITOS*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Negocios/CONCEPTO-ORIGEN-Y-TIPOS-DE-CR%C3%89DITOS/922681.html>
- Española, R. A. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=BDeQ78f>
- Gnazzo, Liliana; Ledesma, Carlos; Domínguez, Mirta; Elaskar, Luis; Espina, Javier; Ochoa, Raúl; Peña, Gonzalo y Udaniz, Fernando. (2007). *GESTIÓN DE LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Guevara, M. D. (s.f.). *El comercio*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/opinion/crisis-ecuador-economia-petroleo.html>
- INEC. (18 de 01 de 2016). *Ecuador registra un desempleo de 4,77% en diciembre de 2015*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registra-un-desempleo-de-477-en-diciembre-de-2015/>

- MANUELMP. (26 de 10 de 2012). *EDUCACIÓN BANCARIA*. Obtenido de Las instituciones financieras :
<https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/10/26/52/>
- Pacífico, B. d. (s.f.). *Banco del Pacífico*. Obtenido de
<https://www.bancodelpacifico.com/nuestra-institucion/nuestra-historia.aspx>
- Pacífico, B. d. (S/F). *Banco del Pacífico*. Obtenido de
<https://www.bancodelpacifico.com/grupo-banco-del-pacifico/pacificard.aspx>
- Pymes, G. (S/F de S/F de S/F). *ÍNDICES DE ACTIVIDAD*. Obtenido de
<http://www.grandespymes.com.ar/2017/02/22/indices-de-actividad/>
- Telégrafo, E. (14 de junio de 2012). *Pago mínimo perjudica a los clientes que alargan sus deudas con tarjetas*. Obtenido de
<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/pago-minimo-perjudica-a-los-clientes-que-alargan-sus-deudas-con-tarjetas>
- TIEMPO, E. (13 de ABRIL de 2000). *EVALUACIÓN, CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO*. Obtenido de
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1221050>
- universo, E. (14 de 01 de 2016). *Rafael Correa habla de usar crédito para subsistir*. Obtenido de
<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/01/14/nota/5343196/correa-habla-usar-credito-subsistir>
- Universo, E. (12 de 04 de 2016). *Uso de tarjetas de crédito, entre el incentivo del proyecto de ley y el riesgo de sobreendeudarse*. Obtenido de
<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/04/12/nota/5519727/uso-tarjetas-credito-incentivo-proyecto-ley-riesgo-sobreendeudarse>
- Visa, H. d. (14 de NOVIEMBRE de 2007). *Tarjetas de Crédito: Consejos Prácticos*. Obtenido de
<https://tarjetasdecredito.wordpress.com/2007/11/14/historia-de-las-tarjetas-de-credito-origen-de-la-tarjeta-visa/>

ANEXOS

ANEXO 1

**Proceso de Titulación - Universidad Ecotec
Encuestas**

Sexo: F _____
M _____

1. ¿Dispone de alguna tarjeta de crédito?

Si _____ No _____

2. Hasta el momento, ¿Cuántas tarjetas de crédito mantiene?

1	
2	
Mayor a 3	

3. De las siguientes tarjetas de crédito, escoja 1 ¿Cuál es la primordial para usted?

Pacificard		Discover	
Dinners Club		Otras	
American Express			

4. ¿Usted para que utiliza por lo general, la tarjeta de crédito? (Escoja máximo 2, Por favor)

Compras en establecimientos		Compras online	
Pagos Recurrentes		Avances	
Diferidos			

5. ¿Considera que hay suficientes establecimientos que acepten la tarjeta Pacificard?

Si _____ No _____

6. De los siguientes beneficios que le brinda su tarjeta de crédito. Enumere; 5 siendo mayor y 1 menor los que usted considera importante.

Acumulación de Millas		Diferidos internos	
Aumento de Cupo		Sobregiros	
Avances			

7. ¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?

Todos los días		Emergencias	
1 vez por semana		1 vez por mes	
2 o más veces por semana			

8. Dentro de los últimos 6 meses se ha atrasado en sus pagos.

Si _____ No _____

9. ¿Cuáles han sido los motivos de dificultad de pago? (Escoja máximo 2, Por favor)

Atraso de Sueldo		Motivos Personales	
Desempleo		Problemas de Salud	
Disminución de Ingresos		Reclamos a la Entidad	
Bajas Ventas		Ninguno	
Alto endeudamiento			

10. ¿Usted ha realizado convenios de pago en su tarjeta de crédito?

Si _____ No _____

11. Usted conoce ¿Qué es el Proceso de Coactiva?

Si _____ No _____

ANEXO 2



Guayaquil,

Señores

BANCO DEL PACIFICO

Ciudad.-

Yo,, titular de la tarjeta de crédito Pacificard autorizo apliquen a mi deuda actual:

MasterCard..... Visa

Diferido (acuerdo de pago) Plazo..... meses

Acepto el cobro de los intereses por el plazo pactado a la tasa nominal del 16.06% anual. Además apruebo el bloqueo de mi (s) tarjeta(s), la pérdida de millas y seguro de desgravamen si el plazo estipulado es superior a 36 meses

Confirmando mis datos actuales:

Domicilio:

Teléfono:

Celular:

Correo electrónico:

Empresa:

Dirección:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Atentamente;

C.I.

ANEXO 3



PAGARÉ CON VENCIMIENTOS SUCESIVOS

Pagaré No. CIFCOD:

USD \$ 1,399.03

Debo y pagaré, incondicionalmente, a la orden de **BANCO DEL PACIFICO S.A.**, a quien en adelante se podrá llamar simplemente como **EL BANCO**, en esta ciudad o en el lugar donde fuere reconvenido, la suma de dinero que en concepto de capital, asciende a **UN MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE CON 03/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA**, esta cantidad me obligo incondicionalmente a pagarla, al vencimiento del plazo o plazos de vista acordados como sigue:

No	Fecha Vencimiento	Capital Actual	Amortización	Interés	Valor
01	7/12/16	1,399.03	69.26	18.71	87.97
02	6/01/17	1,329.77	70.18	17.79	87.97
03	3/02/17	1,259.59	71.12	16.85	87.97
04	7/03/17	1,188.47	72.07	15.90	87.97
05	6/04/17	1,116.40	73.04	14.93	87.97
06	5/05/17	1,043.36	74.02	13.95	87.97
07	5/06/17	969.34	75.01	12.96	87.97
08	5/07/17	894.33	76.01	11.96	87.97
09	4/08/17	818.32	77.02	10.95	87.97
10	1/09/17	741.30	78.06	9.91	87.97
11	3/10/17	663.24	79.10	8.87	87.97
12	2/11/17	584.14	80.16	7.81	87.97
13	1/12/17	503.98	81.23	6.74	87.97
14	1/01/18	422.75	82.32	5.65	87.97
15	31/01/18	340.43	83.42	4.55	87.97
16	2/03/18	257.01	84.53	3.44	87.97
17	30/03/18	172.48	85.66	2.31	87.97
18	1/05/18	86.82	86.82	1.25	88.07

La tasa de interés fija anual, que es del 16.06 %, desde la fecha de suscripción de este pagaré hasta el vencimiento del plazo de los respectivos valores.

En caso de mora en el pago de uno o más de los dividendos de capital, o si los cheques depositados como pagos o abonos a la obligación resultaren protestados y/o devueltos por cualquier causa **EL BANCO** podrá declarar de plazo vencido anticipado todas las obligaciones que estuvieren vigentes, aún cuando no estuvieren vencidas, y proceder al recaudo judicial de todo lo debido, bastando para ello la simple afirmación que **EL BANCO** hiciera respecto de la mora en el escrito de demanda, y sin perjuicio de la obligación que como deudor tengo de pagar el máximo interés Moratorio vigente a la fecha que se produzca el vencimiento de la respectiva obligación, de acuerdo a lo que establezcan del mismo que estuvieren vencidos.

Me obligo además a cubrir todos los impuestos, tasas, gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive honorarios profesionales del abogado de **EL BANCO**, que ocasione la suscripción de este Pagaré y su cobro, siendo suficiente prueba para establecer tales gastos la mera aseveración del acreedor.

En caso de incumplimiento de todo lo estipulado me obligo con todos mis bienes presentes o futuros, propios y gananciales, así como autorizo a **EL BANCO** para que, al vencimiento de las obligaciones que se derivan del presente documento, acredite como pago parcial o total a las mismas, cualquier depósito que por mi cuenta exista en uno de los bancos, mutualistas y financieras en donde el deudor tenga cuenta abierta, así como aquellos documentos o valores que extendieren a mi favor o a mi orden y que existieren en su poder, de cualquier naturaleza que fueren.

Siempre que los suscriptores de este pagaré, en sus calidades de deudores o garantes sean más de uno, los términos del presente documento se entenderán en plural. Igualmente, si el deudor es una persona jurídica, las declaraciones se entienden hechas por su representante legal por sus propios derechos y por los que representan a nombre de ella.

En caso de controversia, quedo sometido a los jueces o tribunales de lo civil de esta ciudad o a los que elija el acreedor y a la vía coactiva o a la vía ejecutiva, para cuyo efecto renuncio expresamente fuero y domicilio. Sin protesto, eximiendo a **EL BANCO** acreedor de presentación para el pago y de aviso por falta del mismo, para constancia se firma en la ciudad de QUEVEDO, 15 de junio de 2017.

NOMBRE DEL CLIENTE**C.I:****T.C.****CIFCOD:****DOMICILIO:****OFICINA:****CORREO ELECTRONICO:**

FIRMA CLIENTE**VISTO BUENO****T.C.****GARANTE**

Me constituyo en garante y codador solidario del deudor, en todas y cada una de las obligaciones contractuales por el mismo en este documento a la orden de BANCO DEL PACIFICO S.A., por lo que constato expresamente mi obligación de pagar las antedichas obligaciones comprometiéndome con todas mis bienes presentes y futuros, propios y hereditarios, y renuncio expresamente a las beneficias de orden y circunscripción de domicilio, divalida y otras que pudieran favorecerme. Así mismo me constituyo pagador de las obligaciones del deudor contractadas en este pagaré, haciendo de deuda propia desde ahora. La presente garantía y obligación solidaria subsistirá por todo el tiempo que duren o se circunscriben vigentes las obligaciones a cargo del deudor principal y aun cuando veniere el plazo calculado de las obligaciones o que acada este aval. Acepto que mi obligación como garante será válida aun cuando la obligación principal, fuere nula por cualquier causa. Al efecto, de ser el caso, autorizo a BANCO DEL PACIFICO S.A., para que pueda acreditar como pago parcial o total a las obligaciones que se devían de este pagaré, debitando o tomando los dineros que tenga en cualquiera de mis cuentas de depósito en uno de las bancos, mutualistas y financieras en donde el deudor garante tenga cuenta abierta, así como aquellas que provengan de documentos o valores que a mi favor o a mi orden me pertenecieran y que existieran en su poder, de cualquier naturaleza que fueren, sin preaviso, sin aviso, Paga LT-Sure.

ANEXO 4



Anexo # 2 – Pagaré a la Orden



PAGARE A LA ORDEN

POR \$20.852.35

Debo y pagaré incondicional e irrevocablemente, a la orden del BANCO DEL PACÍFICO S.A., en esta ciudad o en la que se me demande, la cantidad de VEINTE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS CON 55/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, que me obliga a pagar de acuerdo a los montos, plazos y vencimientos señalados a continuación:

30 días vista	\$82.35	590 días vista	\$82.35	750 días vista	\$82.35	1110 días vista	\$82.35
60 días vista	\$82.35	420 días vista	\$82.35	780 días vista	\$82.35	1140 días vista	\$82.35
90 días vista	\$82.35	450 días vista	\$82.35	810 días vista	\$82.35	1170 días vista	\$82.35
120 días vista	\$82.35	480 días vista	\$82.35	840 días vista	\$82.35	1200 días vista	\$82.35
150 días vista	\$82.35	510 días vista	\$82.35	870 días vista	\$82.35	1230 días vista	\$82.35
180 días vista	\$82.35	540 días vista	\$82.35	900 días vista	\$82.35	1260 días vista	\$82.35
210 días vista	\$82.35	570 días vista	\$82.35	930 días vista	\$82.35	1290 días vista	\$82.35
240 días vista	\$82.35	600 días vista	\$82.35	960 días vista	\$82.35	1350 días vista	\$82.35
270 días vista	\$82.35	630 días vista	\$82.35	990 días vista	\$82.35	1380 días vista	\$82.35
300 días vista	\$82.35	660 días vista	\$82.35	1020 días vista	\$82.35	1410 días vista	\$82.35
330 días vista	\$82.35	690 días vista	\$82.35	1050 días vista	\$82.35	1440 días vista	\$82.35
360 días vista	\$82.35	720 días vista	\$82.35	1080 días vista	\$82.35	1470 días vista	\$82.35

En la fecha de vencimiento de los antedichos valores me obligo incondicionalmente a pagar Banco del Pacífico la tasa de interés fijada anual, que es de 60.00% anual de acuerdo a las regulaciones del Banco Central del Ecuador o Junta Bancaria, desde la fecha de suscripción de este pagaré hasta el vencimiento del plazo de los respectivos valores.

Declaro que en el evento de falta de pago oportuna de una cualquiera de las obligaciones antes detalladas, el acreedor podrá declarar de plazo vencido las cuotas posteriores y exigir el inmediato pago de la totalidad de la obligación, más los gastos y/o costas a que hubiere lugar. En caso de mora me (nos) obligo (amos) a pagar el máximo interés de mora de acuerdo con lo establecido en la correspondiente Regulación expedida por el Directorio del Banco Central (Ex Junta Monetaria) vigente a la fecha de dicha mora.

En cumplimiento de todo lo estipulado me (nos) obligo(amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes o futuros, propios y hereditarios, así como a todos los bienes del Banco del Pacífico S.A., para que, al vencimiento de las obligaciones que se derivan del presente documento, se satisficiera como pago parcial o total a las mismas, cualquier depósito que por mí o por mi cuenta exista en el Banco, así como aquellos documentos o valores que extendiera a mi favor y/o a mi orden y que existieren en su poder, de cualquier naturaleza que fueren. El acreedor no podrá ser obligado a recibir pagos por partes, ni aún por mis herederos o sucesores.

Declaro(amos) expresamente y bajo mi exclusiva responsabilidad, que no me encuentro comprendido dentro de ninguna de las excepciones establecidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la correspondiente reglamentación sobre la materia que pudiere calificar la presente obligación como "vinculada" con el Banco, ya sea por propiedad o administración.

Siempre que la suscripción de este pagaré, en sus calidades de deudor o garantos sean más de uno, los términos del presente documento se entenderán en plural. Igualmente, si el deudor es una persona jurídica, las declaraciones se entenderán hechas por su representante legal a nombre de ella.

Quedo (amos) sometido(s) a los jueces o tribunales de esta ciudad o a los que elija el acreedor y a la vía coactiva o a la vía ejecutiva, para lo cual renuncio expresamente fuero y domicilio.

Me obligo(amos) a cubrir todos los gastos y honorarios judiciales y extrajudiciales que ocasionen el cobro de las cuotas u obligaciones contenidas en este instrumento, aún cuando no llegare a pronunciarse sentencia, bastando para determinar tal monto la simple afirmación del acreedor. Sin perjuicio, eximiendo al acreedor de presentación para el pago y de aviso por falta del mismo. Guayaquil, 15 de Julio de 2014.

CLIENTE

C.I.
Taj. Mastercard Pacífico #

En esta misma fecha, doy mi visto bueno al presente pagaré

En _____