

Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el año 2016.¹

Josseling Paola Chavarría Galeano.²
Franco Daniel Navarrete Gutiérrez.³
Josseling Masiell Chavarría Palacios.⁴
Dra. Beverly Castillo Herrera.⁵

¹Este artículo se basa en la investigación titulada Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el año 2016. Para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas de la UNAN-Managua, FAREM Estelí.

² UNAN-Managua FAREM-Estelí. Correo electrónico: josselingchavarrীগaleano@gmail.com

³ UNAN-Managua FAREM-Estelí. Correo electrónico: fnavarretegutierrez@yahoo.com

⁴ UNAN-Managua FAREM-Estelí. Correo electrónico: josselingmchp@gmail.com

⁵ UNAN-Managua FAREM-Estelí. Correo electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

Resumen

El tema sobre el cual se desarrolló esta investigación tiene el objetivo analizar los factores que contribuyen al endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO, sucursal Estelí en el año 2016, y hace énfasis en el diseño de una estrategia para reducir los efectos en el endeudamiento en los clientes.

Actualmente muchas instituciones bancarias conocen la importancia que las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al aportar al desarrollo de las economías de los países más desarrollados; en la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado. Otro aspecto que marca la importancia de las tarjetas de crédito es el hecho de que sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares.

En esta investigación se identifican tres ejes que son: Bancos, Crédito y Clientes, y Morosidad. Para ello, fue necesario utilizar métodos empíricos, con los que se recolectó información a través de la aplicación de los instrumentos tales como: investigación documental, entrevistas semi-estructuradas y 168 encuestas a tarjetahabientes. También se hizo uso del método teórico porque se verificó el comportamiento real del fenómeno, con las fuentes bibliográficas. Esta es una investigación aplicada y de tipo cuali-cuanti (mixta).

Los resultados reflejan que para BANPRO las principales situaciones que conlleva a los clientes a endeudarse se sitúan a que los clientes no prestan atención a las cláusulas de contrato y no cumplen con la fecha de corte de su estado de cuenta. Para los clientes el

endeudamiento le provoca problemas psicológicos y familiar como la depresión, cambios en el estilo de vida y dependencias de sustancias alucinógenas.

Con base en los resultados obtenidos “BANPRO, Sucursal Estelí”, se proponen tres líneas estratégicas para reducir los efectos del endeudamiento en los clientes y son: Diseño de estrategia de información completa a los clientes, Clasificación de Gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos de mora y Negociación con el cliente.

Palabras Claves, Endeudamiento, Clientes, Tarjetas de Crédito, BANPRO, Morosidad.

Effects of the indebtedness of customers who have credit cards in BANPRO Estelí branch, in the year 2016.

Josseling Paola Chavarría Galeano.

Franco Daniel Navarrete Gutiérrez.

Josseling Masiell Chavarría Palacios.

Dra. Beverly Castillo Herrera.

Abstract

This research aims to analyze the factors that lead BANPRO's customers that hold credit cards to get into indebtedness, in the city of Estelí in 2016, and highlights the design of one strategy that helps to reduce the effects of indebtedness of the clients.

Currently, many banking institutions acknowledge the important role of credit cards in contributing to the development of developed countries, as the more facilities clients acquire, the more increase in the demand in different service sectors. Credit cards are also important as they allow clients to acquire all types of goods of massive consumption, which makes it a meaningful part of the domestic budget of many homes.

Three axes are identified in this research: bank, credit and client and late payments. To this end, it was necessary to use empirical methods which allowed the researcher to collect information through instruments such as: document review, semi-structured interviews and 168 surveys to credit card holders. Moreover, the theoretical method was applied, as the real behavior of the phenomenon was verified from the bibliographical sources. Thus, this is an applied research that follows a mix methods design (quantitative-qualitative).

Main research results reveal that for BANPRO, the main situations that lead clients to indebtedness is the failure in reading contract clauses and in paying their credit card in the required deadline. For the clients, their indebtedness brings about psychological and family problems, such as depression, life-style changes and dependency of hallucinogenic substances.

Taking the main results into account, BANPRO-Estelí proposes three strategic lines that aim to reduce the effects of client's indebtedness. These are namely the design of a strategy to obtain the full information of clients, the classification of money collection management according to the debts and payment lateness and negotiation with clients.

Key words: indebtedness, Clients, Credit cards, BANPRO, Late payments.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en el servicio que ofrece el Banco de la Producción BANPRO que son las Tarjetas de Crédito, el principal objetivo de esta investigación es analizar los factores que contribuyen al endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito.

En el departamento de Estelí, existe una gran demanda por las tarjetas de crédito, pero, también ha sido motivo de grandes disputas entre los Bancos que las otorgan y los clientes que se han sobregirado por el mal uso del crédito. Un problema recurrente se presenta con los clientes es la administración no adecuada, porque no siempre se presupuestan y no llevan el control estricto de sus ingresos y egresos. Al no conocer con exactitud el balance de sus cuentas, se sobregiran y tienen problemas de pago. Otra de las problemáticas que conlleva a los clientes a endeudarse es que el Banco no les ha proporcionado la información detallada sobre este servicio. Estas situaciones ocasionan serios problemas al consumidor, lo afecta psicológicamente, se siente agobiado al no poder pagar las deudas, muchos entran en estados depresivos, la dependencia de drogas, insomnio y hasta el suicidio.

Este estudio es importante para el banco de la producción (BANPRO) ya que les permitirá darse cuenta del efecto que tienen las deudas en sus clientes, tanto en el ámbito económico, psicológico, familiar y social. Y así mismo los factores que llevan al endeudamiento para que como institución financiera brinden mayor información al cliente sobre el crédito que quieren obtener.

Para las personas que contraen deudas en los bancos o instituciones de Micro finanzas por medio de las tarjetas de crédito será de utilidad para tener precaución al momento de usarlas, y no cometer los mismos errores y darse cuenta que el mal uso de las tarjetas de crédito es muy peligroso. Además beneficia a los estudiantes para adquirir nuevos conocimientos sobre este servicio que ofrece BANPRO y la problemática que se vive entorno a este.

Entre los ejes teóricos de la investigación son:

Bancos son las instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros. (Blandón García, Sergio (2008). Pág. 3.

Crédito proviene del latín *creditum* de *credere*, es la operación de crédito como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Villaseñor fuente, 2007).

El cliente es aquel individuo que mediante una transacción financiera, adquiere un préstamo o crédito de cualquier tipo. Cliente es la persona natural o jurídica que solicita un servicio ya sea a un Banco o una financiera, cumpliendo con los requisitos impuestos por estos y sus plazos. (Thompson, 2005).

La mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deber que supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor.(Soto Fernández, Rafael. (1998).

MATERIALES Y METODOS

Para llevar a cabo el estudio se utilizaron fuentes primarias de carácter cualitativo y cuantitativo. La muestra de esta investigación fue no probabilística, porque no todos los clientes endeudados de BANPRO tenían la misma probabilidad de ser seleccionados, los criterios utilizados para la selección de estos fueron la Disposición voluntaria de los informantes a ser entrevistados y encuestados en esta investigación, se tomó en consideración Informantes claves de la empresa con amplio conocimiento en créditos, clientes que usan tarjetas de crédito y estaban endeudados desde un mes a mas o enfrentaron una situación así en algún momento de su vida.

Los instrumentos utilizados fueron principalmente la entrevista y la encuesta porque se profundiza sobre el estudio de caso. Se aplicó entrevistas semi-estructuradas al personal de servicios bancarios y los clientes, así como las encuestas a los usuarios de las tarjetas de crédito, estas se realizaron durante todo el mes de Junio del 2016. Para el procesamiento de resultados se utilizó el método estadístico de SPSS, Para el éxito de esto se hizo un proceso de inducción a cada uno de los participantes de entrevistas y encuestas explicándoles cual era el objeto de la investigación y solicitándoles su colaboración, las entrevistas duraron un período de 15 a 25 minutos.

Se aplicaron 4 entrevistas a clientes en situación de endeudamiento, 4 entrevistas al personal de crédito y servicios bancarios los nombres de los entrevistados son ficticios a petición de los informantes claves, ya que la información brindada es confidencial; manteniendo así la ética y la lealtad hacia la institución al no ser publicados sus nombres verdaderos. También se aplicó la guía de encuesta dirigida a una muestra 168 clientes endeudados por tarjetas de crédito.

Las encuestas se aplicaron dentro del Banco de la Producción y en las áreas geográficas cerca de este. También se hizo una revisión bibliográfica de diferentes libros y trabajos de curso para enriquecer y dar veracidad a la información obtenida durante esta investigación.

ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

La primera etapa de la investigación consistió en construir el protocolo mediante información recopilada de distintas fuentes secundarias las cuales fueron obtenidas de libros, tesis, páginas web y libros en línea, la segunda etapa se dio la elaboración de instrumentos para la realización de estos se consideraron las categorías identificadas en el cuadro de operacionalización por objetivos, en la tercera etapa se aplicó los instrumentos antes elaborados (Entrevistas, Encuestas), como última etapa se dio la

elaboración del informe final donde se analizó los datos obtenidos en el trabajo de campo y cumpliendo con los objetivos específicos de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSION

El Banco de la Producción, S.A. (Banpro) es una sociedad privada fundada el 11 de noviembre de 1991, con el propósito de intermediar depósitos del público para invertirlos en una amplia variedad de negocios de los sectores productivos y de servicios, para servir como agente de desarrollo al país.

De los bancos que hoy en día forman parte del Sistema Financiero de Nacional, Banpro fue el primer banco en abrir sus puertas en Nicaragua cuando en el país se reiniciaron las condiciones para el desarrollo de la inversión privada. Fue inaugurado con el aporte de 133 socios de las más diversas actividades productivas del país.

En el transcurso de todos estos años desde su fundación, BANPRO Grupo Promerica ha experimentado un crecimiento sostenido de sus activos, de los depósitos que se captan del público y de su patrimonio, hasta convertirse en el banco más grande de la nación, y en relación a los bancos de América Central y su tamaño se ubica dentro de los 20 más grandes en cuanto a activos se refiere. Para lograr esta posición privilegiada Banpro ha desarrollado una estrategia de crecimiento basada en servicio con valor agregado a los clientes.

Actualmente el Banco de la Producción S.A cuenta con más de 70 sucursales alrededor de Nicaragua para garantizar mejores condiciones para los clientes. Sus principales productos son: las tarjetas de créditos, cuentas, préstamos. Entre los servicios: asesoría, caja de seguridad, etc. BANPRO es una gran empresa, cuenta con un número de (250-1000 trabajadores).

Misión: BANPRO es un Banco para todos, que brinda soluciones financieras y bancarias ofreciendo a nivel nacional y regional una amplia gama de innovadores productos y servicios de alta calidad, con la atención personalizada de un equipo de profesionales comprometidos y motivados, con el fin de establecer alianzas estratégicas de largo plazo y de crear prosperidad a nuestros clientes, empleados y accionistas.

Visión: Ser reconocidos como el Banco más grande y rentable del sistema financiero nacional y una de las diez principales instituciones financieras de la región centroamericana, caracterizado por la continua innovación tecnológica, la excelencia en el servicio y la orientación al cliente, trabajando con integridad y transparencia, proyectando confianza y seguridad, contribuyendo así el desarrollo socioeconómico de Nicaragua

Tipos de tarjetas de crédito y procedimiento para obtenerlas

El Banco de la producción otorga alrededor de 15 tarjetas de crédito las cuales son:

-Premia Visa Clásica	-Premia Beyond	-Black Masterd Card
-Premia Visa Dorada	-Visa signature	-Uno Visa
-Premia Visa Platinum	-Visa infinite	-Claro Masterd Card
-Premia Business Card	-Premia Masterd Card Gold	-Tarjeta UNO fleet
-Royal Masterd Card	-Premia Masterd Card Platinum	-Tarjeta Spirit Gold

Procedimientos para obtener tarjetas de crédito

- Cedula de Identidad del Solicitante.
- Si el solicitante es asalariado deberá presentar su colilla del INSS.
- En el caso de poseer negocio propio deberá presentar los Estados Financieros de los últimos tres meses.
- Matricula de la Alcaldía.
- El mínimo ingreso para obtener una tarjeta de crédito deberá ser de U\$350 dólares o su equivalente en córdoba.

Proceso de seguimiento de BANPRO a los clientes endeudados

a) Etapa Preventiva: Esta comprende las acciones que se deberán aplicar en el periodo comprendido entre la fecha realizadas de las compras y la fecha de vencimiento con el fin del sujeto de crédito incurra en situación de morosidad en su cuenta.

b) Etapa Administrativa: Es la etapa que permite visualizar y controlar la tendencia o comportamiento de mantener los rangos mínimos de mora y evitar que los clientes se trasladen a las etapas posteriores

Banpro en primer lugar recurre a enviar un estado de cuentas al cliente que tiene vigente una tarjeta de crédito el cual le va a permitir ver sus movimientos que ha realizado y el debido pago que debe realizar en los establecimientos autorizados de Banpro; Luego que el cliente no preste atención a este o incumpla con el pago correspondiente, el banco procede a realizar llamadas telefónicas, envió de SMS, correo electrónico informándole que tiene su cuenta en mora y que cada día aumenta más su deuda.

c) Etapa Extrajudicial: La gestión extrajudicial comprende las acciones de recuperación realizadas por el responsable de cartera y cobro y el asesor legal interno en la que se buscara obtener la recuperación del adeudo sin entablar demanda por la vida judicial

Cuando el cliente ha incumplido su pago de 30 días a mas pasa a una cartera vigente de mora, a este tipo de cliente se le da opción de negociar sus formas de pagos, ya que como banco lo que le interesa es recuperar su dinero, pero existen muchos casos en que los clientes no se presentan, en donde el banco se ve obligado a emitir una carta judicial que esto se hace solo para casos en que los clientes no quieren saldar su deuda.

d) Etapa Judicial: Es la etapa que significa el último recurso de recuperación de créditos vencidos o de situaciones de alto riesgos, involucrando las acciones de verificación, de información interna y preparación de acciones para el planteamiento de las demandas debidas; las misma significa costos adicionales a la entidades financieras y/o al cliente por gastos legales que se generan por las etapas de juicio.

“BANPRO al otorgar tarjetas de crédito no solicita al cliente garantías, solo un fiador solidario, si el tarjetahabiente desea presentar otra garantía está a juicio del mismo, al momento de exceder sus gastos e incumple con sus pagos el Banco está en disposición de embargar su salario, si el acreedor tiene negocio propio el Banco procederá a embargarlo, todo esto se puede llevar a cabo mediante un proceso judicial, si el Banco logra ganar el juicio contra el tarjetahabiente pone en subasta los bienes embargados, estos casos no suceden con frecuencia.

En caso de cobro judicial, por medio de abogados u oficina de cobro, el tarjetahabiente pagara al Banco todos los gastos y honorarios incurridos”. (Entrevista realizada Junio 2016 Lic. Nohelia Chamorro (Seudónimo), personal de servicios Bancarios).

Ejemplo de Cálculo de Intereses de Tarjetas de crédito proyectado en tres meses

Cliente: Bryana Blandón Altamirano

Nº de Tarjeta de Crédito: XXXX-XXXX-XXXX-4026

VISA CLASICA

Compras Realizadas Fecha de Corte: 26/01/16 Fecha de Pago: 15/02/16

Fecha	Descripción	Monto en Córdobas
8/01/16	Supermercado	C\$ 1,200.00
12/01/16	Supermercado	C\$ 600.00
15/01/16	Pizza Hut	C\$ 489.00
20/01/16	Payless	C\$ 500.00
Saldo al corte		C\$ 2,789.00

Cuando el cliente no realiza su pago en la fecha que le corresponde se le calculan dos tipos de intereses el interés corriente y el interés moratorio. Para calcular los intereses que se le aplica se realiza lo siguiente:

Se divide la tasa de interés esta depende del tipo de tarjeta de cada clientes en este caso la tasa es de 50% anual la cual se divide entre 365 días del año entre 100 para obtener el factor diario luego se procede a a multiplicar por los días en mora desde su fecha de corte luego el resultado se le suma al saldo principal. El interés moratorio se calcula de igual forma con la diferencia de que la tasa es del 25% anual, luego de obtener el factor diario realizando el mismo procedimiento antes descrito, este se le suma al monto total del interés corriente y luego la entidad financiera procede a sumarle una multa en este caso la multa que es aplicada es de 220 córdobas.

Tabla para cálculo de interés.

Intereses	Primer Mes		Segundo Mes		Tercer Mes	
	Factor Diario	Total Mora más saldo más multa	Factor Diario	Total Mora más Saldo más multa	Factor Diario	Total Mora más saldo más multa
Interés Corriente	C\$42.02	C\$2,831.02	C\$130.46	C\$3202.8	C\$148.23	C\$3638.23
Interés Moratorio	C\$21.32	C\$3,072.34	C\$68	C\$3490.8	C\$77.25	C\$3935.48

Como se observa en la tabla el factor diario se obtuvo de dividir la tasa de la tarjeta del usuario que es del 50% entre los 365 días del año entre 100 por los días en mora, luego este se multiplica por el monto principal que es de 2,789.00 córdobas para obtener el factor, una vez encontrado el factor diario este se le suma al monto principal, dando como resultado el total mora. En el caso del interés moratorio se da dividiendo la tasa moratoria que es del 25% entre 365 días del año entre 100 por los días en mora el resultado se multiplica por el monto principal con la suma del interés corriente que es de 2, 831.02 obteniéndose el factor diario, una vez encontrado se procede a sumárselo al monto principal ya sumado con el interés corriente, en este procedimiento de interés moratorio el banco le suma una multa por haber incumplido el pago de 220 córdobas es así como se obtiene el total mora más multa en el interés moratorio.

Uso y la administración de los clientes a las tarjetas de crédito en el año 2016.

Mediante la encuesta realizada a los 168 clientes endeudados se logró observar que el 54.2 % de estos son del sexo masculino, en cambio el 46 % son del sexo femenino, el rango de edades va desde 21 hasta 41 años, según los resultados reflejan que el 89.3% tienen un trabajo estable, mientras que el 8.3 % no tiene empleo debido a su situación con el banco ya que se sintieron incapaces de poder cumplir con sus actividades debido a su estado de endeudamiento, los ingresos de los clientes oscila entre 10,001 a 15,000 córdobas según la encuesta el 58.9 % obtiene estos ingresos mensuales. El 76 % de los usuarios indican que si solicitaron información antes de adquirir su tarjeta, para saber cómo era su función, en cambio el 24.4% afirmó que no solicitaron ningún tipo de información ya que lo vieron menos importante. Un mayor porcentaje indica que el 47.6% solicitó información a BANPRO ya que es el banco que le está otorgando su tarjeta de crédito porque consideraron que era la información más confiable que podía obtenerse, el 24.4% decidieron no contestar la pregunta porque no solicitaron información a nadie pretendiendo que ya sabían, el 13.7 de los encuestados decidieron pedir información en otro Banco donde tienen otros tipos de créditos, con respecto al 7.7% recurrieron a amigos para asesorarse Uno de los clientes entrevistados expuso lo siguiente:

“Solicite información a BANPRO, pero ellos solo le dan al cliente la información que a ellos les conviene para promocionar sus tarjetas, no me brindaron la información que yo necesitaba.” (Luis Zamora, cliente de BANPRO, Entrevista realizada Junio, 2016).

El 47% de los encuestados tiene de 1 a 2 años de ser usuario de las tarjetas de crédito que ofrece BANPRO, un 26.8% tiene menos de 1 año de ser usuario de este tipo de crédito. En su mayoría el 90% de los clientes conoce la tasa de interés de la tarjeta que posee, solamente un 10 % no la conoce, un 81% no está de acuerdo con la tasa de interés que el banco le aplica porque consideran que es altamente costosa.

Opinión de un cliente:

“No estoy de acuerdo con la tasa de interés ya que utilice la tarjeta en una emergencia Familiar debido a esta situación no pude cumplir con el pago a tiempo tarde 4 días en pagar, me empezaron a llamar desde el primer día que me retrasé con el pago y cuando me presente a pagar pude observar que me estaban cobrando casi el doble de lo que había gastado”. (Juan José Martínez Sequeira, Cliente de Banpro, Estelí, entrevista realizada, Junio 2016).

Según las encuestas el 59.5% de los clientes posee 1 tarjeta de crédito, mientras que solo el 1.2% posee 4 tarjetas de crédito todas estas activas de las cuales pueden ser utilizadas al mismo tiempo.

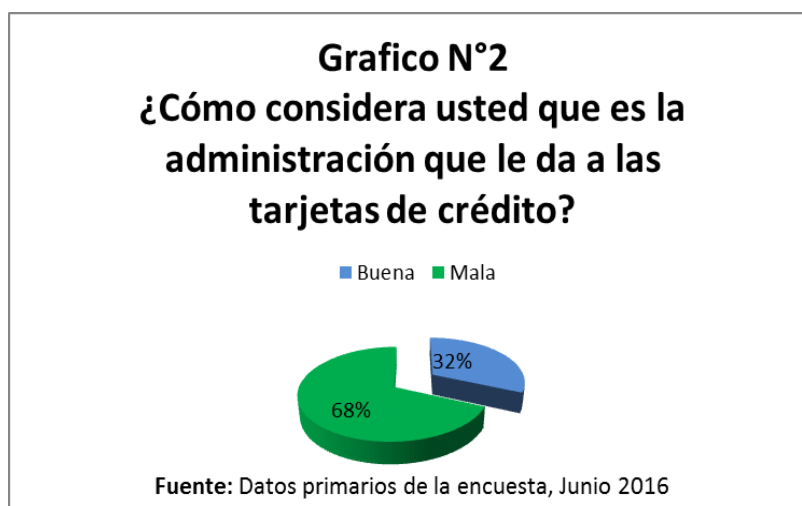
“Banpro otorga 4 tarjetas de crédito por cliente a las personas que tengan un alto grado de responsabilidad y confiabilidad y que han cumplido de manera exitosa con sus pagos, teniendo un ingreso mayor a los 30,000 córdobas mensuales. (Lic. Noelia Chamorro (Seudónimo), Servicios Bancarios de Banpro, Estelí, entrevista realizada, Junio 2016).”

El 35.1% opino que usa las tarjetas de crédito semanalmente ya que no cuentan con el dinero en efectivo suficientes para los gastos varios que se le presentan por lo tanto el 34.5% la utilizan en caso de emergencia que se les han presentado en momentos que no se esperaban realizar gastos y surgió algún problema personal que les llevo a usarla.

Un 30,4 % de los encuestados respondieron que realiza sus transacciones en los súper mercados ya que cuando no tienen el dinero suficiente para poder comprar los productos de la canasta básica recurren a utilizar su tarjeta, En cambio el 22 % solo la utiliza en casos necesarios como emergencias que se le han presentado y no han tenido el dinero en efectivo. Mientras que el 15.5% la utiliza en caso no tan necesarios como salidas con sus amistades, entretenimiento, bares, restaurantes, solo un 8,3 % utiliza estas para hacer pagos de facturas de los servicios básicos, y el 5.4% realiza el pago por medio de la tarjeta al momento de comprar artículos personales.

Tabla N°1: ¿Qué transacciones realiza más a menudo con las tarjetas de crédito?		
Universo: 168 encuestas		
Variable	Frecuencia	%
Compra en el Súper Mercado	51	30,4
Compra en Bares y Restaurantes	26	15,5
Pagos de Facturas de servicios básicos	14	8,3
Compra de Medicinas	31	18,5
Emergencias	37	22
Compra de Artículos Personales	9	5,4
Total	168	100
Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016		

Con respecto a la pregunta que se les hizo a los encuestados de que como era la administración que le daban a su tarjeta de crédito el resultado fue que el 68% de los encuestados considera que la administración que le da a la tarjetas de crédito es mala ya que incurrían en gastos no necesarios, mientras que el 32% considera que la administración que le dio fue



la correcta ya que solo la utilizo en compras de urgencias o moderadas pero el problema surgió al momento que se retrasó en un mínimo tiempo.

Uno de los clientes opino lo siguiente:

“La administración que le di quizás no fue la correcta, pero cualquier persona que tenga una tarjeta con una gran disponibilidad para gastar es una gran tentación, yo realizaba compras excesivas, me emocione al tenerla, empeze a comprar solo ropa de marca, salía todos los fines de semana a fiestas con mis amigos, la verdad que si derroche todo el dinero y no supe administrar bien mis gastos, no medí mis ingresos

con los gastos.(Andrea Pineda, Cliente de Banpro, Estelí ,Entrevista realizada Junio 2016).”

“Otro cliente opino: Yo no supe administrar la tarjeta de crédito, realizaba compras sin pensar en el precio de estas, la mayoría eran costosas, perdía la noción del tiempo y no recordaba cuando era la fecha de corte para pagar y seguía gastando hasta sobrepasar los límites, la usaba descontroladamente hacia pagos de facturas de los servicios básicos, realizaba compras en el súper mercado hasta llegue a hacerle compras a mis amigos que me solicitaron prestado y luego además de tener encima la deuda propia también tenía la deuda que me habían dejado mis amigos, es por esto que considero que la administración que le di a la tarjeta de crédito fue mala.(María Teresa Sandoval, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016)

Problemas psicológicos, familiares y sociales que afectan a los clientes de BANPRO, endeudados por las tarjetas de crédito.

Se les pregunto a los encuestados que si el tener tarjetas de crédito traía complicaciones a su vida y el 83% respondió que si ya que fácilmente se exceden a gastar dinero que no es propio y lo usan sin límites, generando problemas en el ámbito familiar, personal, económicos y sociales, mientras que el 17% asegura que no les trae complicaciones a su vida ya que todo está en saberla utilizar y darle un buen uso. Un 56% afirman que los motivos que lo llevaron a endeudarse fue el dinero en efectivo insuficiente ya que gastaron más de los ingresos que reciben y en muchos casos se dieron situaciones en las cuales tuvieron que excederse en sus compras, a diferencia de un 34.5 % de ellos que afirma que la deuda la obtuvo por realizar compras innecesarias que se debido a la ambición de obtener muchas cosas fuera de lo necesario. De estas personas el 60.1 % no logro llegar a un acuerdo con el banco ya que no se presentaron a mediar con ellos solo el 39.9 % se presentó a arreglar su situación.

De acuerdo a la pregunta que se realizó a los encuestados sobre cómo era la forma de organización para pagar sus cuotas el 57.7% afirmó que destina una parte de su salario para poder pagar su deuda, mientras que el 17.9% decide solicitar otros tipos de créditos ya que no ajusta con su salario.

“Yo destinaba una parte de mi salario para `poder pagar parte de mi deuda pero este no me alcanzaba para poderla saldar toda es por eso que caí en mora y los gastos en la casa cada día eran mayores y mi salario no era suficiente para poder cubrir todos los gastos.”(Karina Gutiérrez, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).

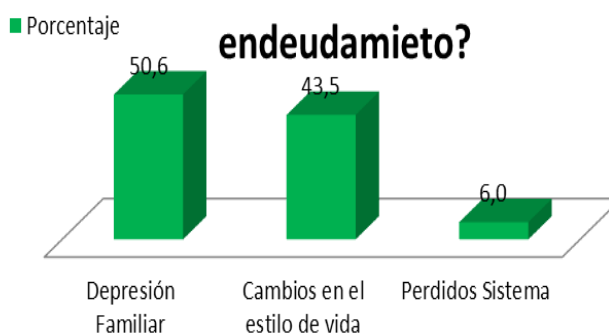
Un porcentaje del 41.1% asegura que la situación que le ha impedido pagar sus cuotas es que han tenido más gastos que los ingresos que reciben mensualmente, en cambio el 37.5% ha sido por situaciones de emergencia que se le han presentado en la familia, un 11.3% por falta de empleo no ha podido cumplir con su obligación. Muchos de los clientes opinan que no recurrieron a solicitar ningún otro tipo de crédito para poder saldar la deuda, ya que no querían más deudas de las que ya habían contraído con la tarjeta, solo el 28% solicito otro crédito tanto a familiares como a otros bancos, para poder ajustar a pagar una pequeña parte de su deuda. Se les pregunto a los clientes que

si habían recurrido a vender algún tipo de artículo para poder hacer frente a su deuda y solo el 25% tuvo que vender parte de sus cosas para poder pagar su deuda.

“Hubo un momento en el que me sentía tan agobiado que decidí vender gran parte de mis cosas ya no aguantaba más la presión del Banco, necesitaba dinero rápido y de la única forma que lo pude conseguir fue de esta manera. (María Teresa Sandoval, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).

Se les pregunto a los clientes de qué manera se vieron afectadas sus familias debido a su situación con el banco, El 50.6% opino que su familia se vio afectada psicológicamente, entraron en un estado depresivo al ver que se encontraban en una situación económica complicada, en cambio el 43.5% afirma que se dieron cambios en el estilo de vida de su familia porque antes podían gastar el dinero que quisieran y ahora no porque ya no se dispone de los mismos privilegios.

Grafico N°3 ¿De que manera repercutió psicológicamente en su familia la situación de endeudamiento?



Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016.

“Hubo una situación en la que ya no era solamente yo el que se sentía mal por tener tantas deudas, esta situación se transmitió en mi familia, las llamadas que el Banco hacia constantemente no solo me ponían mal a mi sino que también afectaban a mi familia, se dieron cambios extremos en el estilo de vida ya que antes comprábamos la ropa que queríamos fuera de marca o no, salíamos a restaurantes continuamente, salía y me divertía con amigos, íbamos al supermercado y comprábamos todo lo que quisiéramos, ahora solo podemos comprar lo básico, ya no podemos comprarnos los lujos que antes obteníamos, debido al nivel de mis deudas.(Andrea Pineda, Cliente de Banpro, Estelí ,Entrevista realizada Junio 2016).”

El 49.9% de los encuestados asegura que los problemas más notorios en su vida personal fue el entrar en estado depresivo, ya que el no tener en sus manos el dinero suficiente para pagar sus deudas lo llevaba a este estado, mientras que el 33.9% presento insomnio debido a su situación ya que día y noche pensaba en cómo salir de sus deudas y esto no le permitía conciliar el sueño, un 8% recurrió a

Tabla N°4: ¿Qué problemas personales ha tenido al encontrarse en una situación de endeudamiento?		
Universo: 168 encuestas		
Variable	Frecuencia	%
Ha entrado en estado depresivo	83	49,9
Ha recurrido a la dependencia de drogas u bebidas alcohólicas	15	8,9
Ha presentado Insomnio	57	33,9
No respondieron	13	7,7
Total	168	100
Fuente: Datos primarios de la encuesta, Junio 2016		

la dependencia de bebidas alcohólicas y drogas ya que psicológicamente no estaban estable por la situaciones que habían contraído con el banco y la única manera en la cual se sintieron más tranquilos fue consumiendo este tipo de sustancias comentaron vario de los encuestados.

Un cliente opino lo siguiente:

“Entre en un estado depresivo, no sabía cómo salir de la deuda que tenía con Banpro, no quería comer, baje de peso por esta situación, ni siquiera quería seguirme presentando en el trabajo ya que no podía realizar mis labores, cada vez que me sonaba el teléfono pensaba ahí están otra vez los de Banpro llamándome, tuve que visitar un psicólogo para que me ayudara a salir de mi estado depresivo, fue de mucha ayuda, pero la desesperación aún seguía por no poder pagar.” (Andrea Pineda, Cliente de Banpro, Estelí, Entrevista realizada Junio 2016).”

Se les pregunto a los clientes si sus familias le han brindado apoyo y En su mayoría el 76% de los encuestados afirman que su familia si les brinda apoyo, y han estado en todo el proceso con ellos, el 23% opino que no, ya que su familia piensa que ellos buscaron el problema y actuaron irresponsablemente haciendo uso de la tarjeta. Un 70.2% opina que los problemas que se le han presentado con su familia son discusiones porque a veces la familia le solicitaba dinero, y estos no podían dárselo por su situación con el Banco, mientras que el 13.7% ha tenido que separarse conyugalmente porque su pareja no quería estar en esa situación. El 74% de los clientes opino que no ha perdido amistades por tener deudas con el banco, ya que sus amigos no los han rechazado y les han brindado apoyo en lo que pueden, en cambio el 25% si ha perdido amistades ya que muchos de ellos no han querido tener ninguna relación con ellos porque ya no tienen el mismo dinero para salir con ellos y gastar mientras que otros aseguran que han perdido amistades ya que muchas personas decidieron alejarse ya que pensaban que recurrirían a ellos para solicitarles dinero o ayuda.

Propuesta de estrategia que permita reducir los efectos del endeudamiento en los clientes de BANPRO, sucursal Estelí.

A partir de la información obtenida en los resultados de la presente investigación se identificaron las principales, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del servicio de tarjetas de crédito de BANPRO para la elaboración de líneas estrategias.

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de tarjetas de crédito. • Tener una gran plataforma de puntos de servicios en los cuales los clientes pueden realizar sus pagos. • Amplia gama de servicios de calidad. • Rentabilidad del banco. • Confianza del público y buena imagen. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demora en atención al cliente. • Contrato de las tarjetas de crédito muy extenso. • No existe una clasificación de gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos en mora. • Asesoramiento no detallado de parte de servicios bancarios en las tarjetas de créditos. • Clientes insatisfechos. • Amplia cartera vencida.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de nuevos productos. • Alianza con diferentes empresas comerciales del país. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas agresivas de la competencia. • Mercado muy saturado. • Economía en declive (situación económica mundial). • Que los clientes endeudados se unan al movimiento no pago. • Excesivo endeudamiento de los clientes que en algún momento podrían quedar en posición de no pago.

En base al FODA elaborado se sugieren estrategias dirigidas al servicio que brinda Banpro de tarjetas de crédito, para reducir las debilidades.

Estrategia N°1: Diseño de estrategia de información completa a los clientes.

Objetivo: Brindar información completa que facilite al cliente comprender sus formas de pago, el cálculo de los intereses, evitando que aumente el índice de morosidad para el banco.

Actividades:

1. Asesorar al cliente sobre las formas que lo lleven a caer en mora para que este no las realice.
2. Explicar detalladamente y las veces que sea necesario el cálculo de los intereses de la tarjeta obtenida.
3. Detallar cada porcentaje que se le aplicara por realizar dichas transacciones.

Estrategia N°2: Clasificación de gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos en mora.

Objetivo: Clasificar la gestión de cobranza de acuerdo a los niveles de deuda y los tiempos en mora, para evitar incomodar y ocasionar problemas psicológicos a los clientes con una menor deuda.

Actividades:

1. Evaluar los niveles de deuda y los tiempos en mora de cada cliente endeudado para clasificarlos según su deuda.
2. Realizar llamadas para gestionar el cobro a clientes que superen los 2 meses de no responder a su deuda y que el monto sea bastante considerable.

Estrategia N°3: Negociación con el cliente.

Objetivo: Brindar al cliente diferentes maneras de pago para evitar llegar a la vía Judicial, así reduciendo afectaciones en su vida personal.

Actividades:

1. Mediar con el cliente para que pueda finalizar su deuda.
2. Ofrecer formas de pago como: Abonos, pre cancelaciones, y pagos mínimos sin que el interés aplicable siga aumentando.

CONCLUSIONES

Luego de haber llevado a cabo el proceso de investigación se concluye que se cumplen con cada uno de los objetivos propuestos debido a que logramos analizar los factores que contribuyeron al endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de crédito. Los resultados reflejan que para BANPRO las principales situaciones que conlleva a los clientes a endeudarse son: El no prestar atención a las cláusulas que se le proporcionan en el contrato así como también el no cumplir con la fecha de corte en la que debe de realizar su pago.

Para los clientes el endeudamiento ha sido provocado por la mala administración debido a que al momento de solicitar esta no realizan un presupuesto de sus ingresos y egresos y hacen uso indiscriminado, puesto que estos solicitan este tipo de crédito al Banco para darle diferentes usos ya sea compras en supermercados, compra de medicinas, pago en restaurantes entre otros, otra de las situaciones que ayudo a que aumentara la deuda fueron las altas tasas de interés que le fueron aplicadas y la falta de dinero en efectivo para poder cubrir la deuda esto conlleva a que recurrieran a otras entidades financieras a refinanciar sus deudas, muchos de los clientes por falta y/o pérdida de empleo incumplieron con la responsabilidad de pagar al Banco. Otro de los factores es la falta de información completa que el Banco no les proporciona, estas situaciones provocan problemas psicológicos y familiares dentro de ellos esta: depresión, cambios en el estilo de vida, dependencias de sustancias alucinógenas por los que se vieron afectados.

RECOMENDACIONES

A la Institución: Se le recomienda brindarle asesoría financiera completa a los usuarios de las tarjetas de crédito, darle la información correcta para no permitir que el nivel de morosidad aumente más, explicarle al usuario detalladamente los tres tipos de interés que cobran y como se aplican, informarle a los usuario cómo funciona la fecha de corte y la fecha de pago.

A los clientes: Se les recomienda leer detalladamente el contrato antes de adquirir una tarjeta de crédito, pedir asesoramiento al personal del Banco y esclarecer todas las dudas, utilizarla para realizar ciertos pagos de emergencias, estipular un límite de gastos, pagar puntualmente y siempre prestar atención a los estados de cuentas, cuidar que los gastos no sean mayores que los presupuestos mensuales.

A los universitarios: Cuando vayan a hacer futuras investigaciones se les sugiere profundizar más acerca de este tema, entre otros servicios que ofrece Banpro ya que son temas de interés social que contribuyen a conocer los beneficios que la entidad financiera ofrece y los problemas que puede generar el uso inadecuado de estos.

BIBLIOGRAFIA

- Blandón García, Sergio (2008). Legislación bancaria y Financiera de la república de Nicaragua. 1ª ed. Managua, Nicaragua. Grupo Editorial Acento. Pág. 3.
- Soto Fernández, Rafael. (1998) Morosidad. Recuperado de: www.centralcreditonline.com.
- Banco de la Producción S.A. (BANPRO). Generalidades del Banco. Disponible en: <https://www.banpro.com.ni/>.
- Villaseñor fuente, E. (2007). Elementos de administración de crédito y cobranza. Mexico: Trillas. pág. 24.