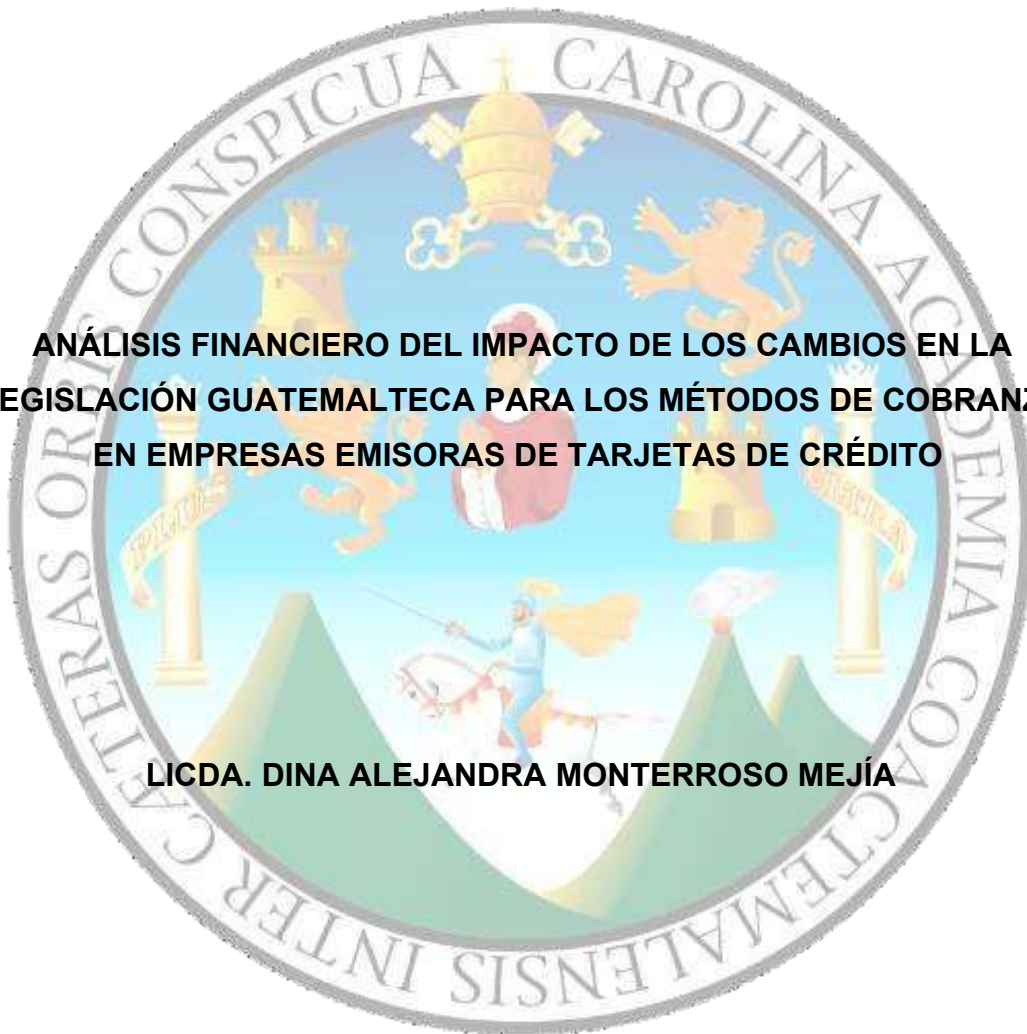


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**ANÁLISIS FINANCIERO DEL IMPACTO DE LOS CAMBIOS EN LA
LEGISLACIÓN GUATEMALTECA PARA LOS MÉTODOS DE COBRANZA
EN EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

LICDA. DINA ALEJANDRA MONTERROSO MEJÍA



GUATEMALA, JUNIO DE 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



**ANÁLISIS FINANCIERO DEL IMPACTO DE LOS CAMBIOS EN LA
LEGISLACIÓN GUATEMALTECA PARA LOS MÉTODOS DE COBRANZA
EN EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el Normativo de Tesis aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

AUTOR:

LICDA. DINA ALEJANDRA MONTERROSO MEJÍA

ASESOR:

MSc. JUAN CARLOS GONZALEZ MENESES

GUATEMALA, JUNIO DE 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN GENERAL DE TESIS SEGÚN
EL ACTA CORRESPONDIENTE

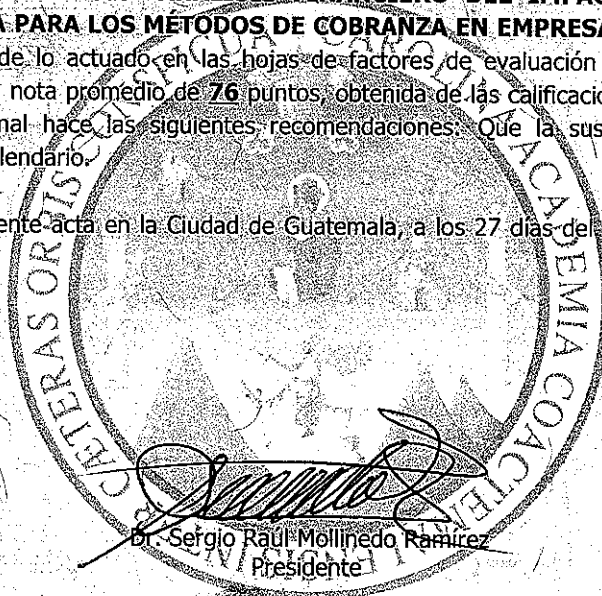
Presidente: Dr. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez
Secretario: MSc. Carlos Enrique Calderón Monroy
Vocal I: MSc. Jorge Alexander Pérez Monroy

ACTA No. 034-2020

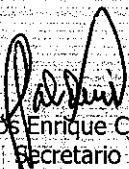
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **27 de noviembre de 2020**, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESTIS** de la Licenciada **Dina Alejandra Monterroso Mejía**, carné No. **200711998**, estudiante de la Maestría en Administración Financiera de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración Financiera. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por la sustentante, denominado **"ANÁLISIS FINANCIERO DEL IMPACTO DE LOS CAMBIOS EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA PARA LOS MÉTODOS DE COBRANZA EN EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **76** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que la sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 30 días calendario.

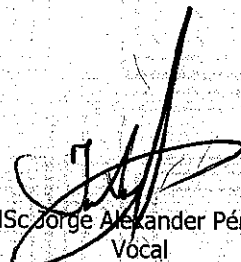
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 27 días del mes de noviembre del año dos mil veinte.

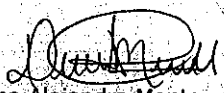


Dr. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez
Presidente


MSc. Carlos Enrique Calderón Monroy
Secretario




MSc. Jorge Alexander Pérez Monroy
Vocal


Licda. Dina Alejandra Monterroso Mejía
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Dina Alejandra Monterroso Mejía, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 10 de enero de 2021.

(f)


Ph. D. Sergio Raúl Mollinedo Ramírez
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0478-2021
Guatemala, 07 de junio del 2021

Estudiante
Dina Alejandra Monterroso Mejía
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 12-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 01 de junio de 2021, que en su parte conducente dice:

“QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los estudiantes siguientes:

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Maestría en Administración Financiera

	Nombre	Registro Académico	Título de Tesis
Ref. 15-2021	<u>Dina Alejandra Monterroso Mejía</u>	<u>200711998</u>	ANÁLISIS FINANCIERO DEL IMPACTO DE LOS CAMBIOS EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA PARA LOS MÉTODOS DE COBRANZA EN EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

...
3°. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación”.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

M.CH



ACTO QUE DEDICO

A Dios	Centro de mi vida, por darme salud y fortaleza para alcanzar esta meta.
A mi Madre	Margarita Mejía por su amor y apoyo incondicional, sin el cual no hubiera logrado mis objetivos.
A Esposo	Por estar a mi lado, amarme, cuidarme y apoyarme.
A mis hijos	Que son mi inspiración, que me hacen mejor persona cada día y tener la oportunidad de enseñarles que todo lo que se propongan en la vida se puede lograr con oración y esfuerzo.
A mi familia	Por su cariño y estar siempre apoyándome
A mis amigos de maestría	Siempre recordaré los buenos y alegres momentos que pasamos, todo un honor haberlos conocido.
A mi Iglesia	Presbiteriana Emaús, al Pastor y hermanos por sus oraciones.
A la Universidad de San Carlos de Guatemala	Casa máxima de estudios, a quien debo mi formación Universitaria, por darme la oportunidad de obtener un título a nivel de Postgrado.

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
1 Antecedentes	1
1.1 Antecedentes de las instituciones bancarias y su legislación.....	1
1.1.1 Presencia de la tarjeta de crédito en Guatemala	3
1.1.2 Historia de Credomatic en Guatemala	4
1.2 Impacto de la legislación.....	5
1.3 Antecedentes de las tarjetas de crédito	6
1.4 Gestión de cobranza.....	8
1.5 Métodos de cobranza según la legislación guatemalteca.....	10
1.6 Análisis Financiero de Estados financieros y razones	11
2 Marco teórico	14
2.1 Sistema financiero	14
2.2 Ley de Bancos y Grupos Financieros	18
2.3 La tarjeta de crédito	20
2.4 Cobros	24
2.5 Análisis financiero y razones financieras	25
2.6 Estados financieros.....	27
2.7 Cartera de Créditos.....	28
2.7.1 Cuentas por Cobrar Tarjetahabientes.....	28
2.7.2 Extrafinanciamiento Tarjeta de Crédito.....	28
2.7.3 Estimación por Valuación de Cartera de Créditos y Cuentas por Cobrar	28
2.8 Definiciones de metodología aplicada.....	31
3 Metodología	33
3.1 Definición del problema.....	33
3.1.1 Delimitación del problema.....	34
3.2 Objetivos	34
3.2.1 Objetivo general.....	34
3.2.2 Objetivos específicos	35

3.3 Hipótesis	35
3.3.1 Especificación de variables.....	35
3.3.1.1 Variable independiente	35
3.3.1.2 Variables dependientes.....	35
3.4 Aplicación del Método Científico.....	36
3.5 Unidad de análisis.....	36
3.6 Período histórico.....	36
3.7 Ámbito geográfico.....	36
3.8 Universo y tamaño de la muestra	37
3.9 Instrumentos de medición.....	37
3.9.1 Técnicas de investigación documental.....	37
3.9.2 Técnicas de investigación de campo	37
4 Análisis de resultados de estados financieros por los cambios en la regulación para la gestión de cobros.....	39
4.1 Análisis del impacto en los estados financieros.....	39
4.2 Análisis de las principales razones financieras.....	61
4.3 Variaciones específicas de cuentas.....	64
4.4 Estructura de cobranza.....	69
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	79
ÍNDICE DE CUADROS.....	92
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	93
ÍNDICE DE TABLAS	94
ÍNDICE DE FIGURAS	95

RESUMEN

El sistema financiero tiene como función principal contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país, así como ciertas funciones específicas como ofrecer servicios que contribuyan a un mejor desenvolvimiento del sector financiero individual y mejor nivel de desarrollo económico.

El sistema financiero está compuesto por el sistema bancario y por instituciones financieras no bancarias. Su adecuado funcionamiento requiere de un detallado sistema de regulación y supervisión. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito son entidades bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos (SIB). Estas realizan un papel muy importante en la economía del país para su desarrollo pues su estructura permite la compra-venta entre comercios y tarjetahabientes ofreciendo facilidades de pago que se ajustan al consumidor.

En Guatemala existen cuatro empresas emisoras de tarjeta de crédito bajo la inspección de la Superintendencia de Bancos: Contécnica, S.A., Credomatic de Guatemala, S.A., G&T Conticredit, S.A. y Tarjetas Promérica, S.A. según el Suplemento con información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB, publicado en enero de 2020.

El problema de investigación se refiere al análisis financiero del impacto en las cuentas de la cartera de clientes, por cobrar e incobrables por cambios en la legislación guatemalteca para los métodos de cobranza en empresas emisoras de tarjetas de crédito debido a la aprobación del Decreto Número 28-2016 Reformas al Decreto 19-2002 del Congreso de la Republica Ley de Bancos y Grupos Financieros. En esta reforma se adicionó el artículo 46 bis junto al 46 ter para normar las prácticas de cobro.

La presente investigación se realizó con base en la utilización del método científico en sus tres fases: indagadora, demostrativa y expositiva. Estas dan sustento científico a la investigación; por medio del análisis de información que permita comprobar la hipótesis

planteada respecto al aumento de las cuentas por cobrar, cuentas incobrables y cartera vencida por la regulación de la gestión de cobro.

Para el año 2014 se registró el gasto de cuentas incobrables por Q. 126,357,975 y para el 2016, con la reforma de la Ley, se obtuvo un gasto de Q. 257,836,330 registrando un aumento del 51% que equivale a Q. 131,478,355, aumentando el gasto al doble en una línea de tiempo de dos años. Posteriormente, se registró una disminución en la cartera de crédito lo cual dio como consecuencia que para el 2019 el saldo de incobrables fuera de Q. 108,390,462.

La cartera vencida para el 2014 tenía un saldo en moneda nacional de Q. 60,682,733 y en moneda extranjera de Q. 4,965,522 haciendo un total de Q. 65,648,255. Para el 2016 se tenía un saldo en moneda nacional Q. 87,954,319 y en moneda extranjera Q. 7,047,690 sumando Q. 95,002,009 lo cual muestra un aumento de Q. 29,353,754 que representa un 31% de incremento.

Los saldos para el año 2014 se registraron antes de los cambios en la legislación. Los saldos para el año 2016 se registraron después del cambio en la legislación que reguló los métodos de cobranza en temas específicos como la forma de comunicación con el cliente, las restricciones en días, horarios y la cantidad de intentos de contacto. Por ello, es importante que se establezca una metodología para la gestión de cobro en cumplimiento con la regulación y una comunicación efectiva con el cliente para recuperar los saldos.

INTRODUCCIÓN

El sector financiero está formado por entidades bajo la vigilancia e inspección de la SIB. Estas entidades realizan un papel muy importante en la economía y desarrollo del país. La estructura de las empresas emisoras de tarjetas de crédito permite la compraventa entre comercios y los tarjetahabientes con facilidades de pago que se ajustan al consumidor.

La propuesta de solución que se plantea al problema de investigación de los cambios en el sector financiero bancario a las empresas emisoras de tarjetas de crédito corresponde a un análisis de impacto financiero en el comportamiento de los saldos de la cartera de créditos, cuentas por cobrar, cuentas incobrables que se registran en los estados financieros antes y después de la reforma a la Ley. Asimismo, se presenta una revisión de los principales indicadores financieros y un comparativo de las cuentas para determinar el comportamiento que se tuvo para establecer una estrategia de cobros que logre recuperar los saldos que se encuentran en mora.

La justificación de la investigación radica en la importancia que el uso de las tarjetas de crédito representa en Guatemala y el efecto de los cambios que se dieron en la legislación para regular la operatoria de los métodos de cobranza que se utilizaban. La investigación presenta el impacto en los estados financieros, principalmente en las cuentas por cobrar e incobrables al modificar las estrategias de cobranza.

El objetivo general planteado en la presente investigación es: establecer el impacto en los estados financieros por los cambios en la legislación guatemalteca que regularon los métodos de cobranza a las empresas emisoras de tarjetas de crédito, así como la gestión para la recuperación de las cuentas en mora.

Los objetivos específicos de la investigación son: determinar el impacto en los estados financieros a consecuencia de los cambios en la legislación que modificó la forma de cobranza considerando los resultados de los indicadores financieros; realizar una comparación del comportamiento de las cuentas de la cartera de crédito, cuentas por

cobrar y cuentas incobrables antes y después de la reforma a la Ley; desarrollar una metodología de cobranza que cumpla con la Ley para lograr la recuperación de cuentas en mora.

La hipótesis planteada es el análisis financiero realizado a los estados financieros de una empresa emisora de tarjetas de crédito evidencia que las cuentas incobrables aumentaron a consecuencia de cambios en la legislación guatemalteca que normaron los métodos con la gestión de cobro que se realizaba a los clientes, afectando las estrategias que se aplicaban, provocando que los clientes no realizaran pagos oportunos. Es necesario establecer una comunicación efectiva con el cliente para la recuperación de los saldos que se encuentran las distintas moras, velando por el cumplimiento de la Ley.

La presente tesis consta de cuatro capítulos: en el capítulo uno: se describen los Antecedentes de las instituciones bancarias, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, las tarjetas de crédito, la gestión de cobranza y el análisis financiero. El capítulo dos expone el marco teórico relacionado al sistema financiero, la Ley de Bancos, las tarjetas de crédito, cobros, el análisis financiero, los estados financieros con razones financieras. El capítulo tres presenta la metodología utilizada en la investigación.

El capítulo cuatro presenta el análisis de los resultados en los estados financieros por los cambios en los métodos de cobranza, las razones financieras, un comparativo de los saldos de la cartera para identificar las variaciones y una propuesta de estructura de cobranza.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía consultada, anexos que complementan la información analizada y los índices de cuadros, gráficas y tablas.

1 Antecedentes

Los antecedentes constituyen el origen del trabajo de investigación, exponen el marco referencial teórico y empírico de la investigación relacionada con el análisis financiero del impacto de los cambios en la legislación guatemalteca para los métodos de cobranza en empresas emisoras de tarjetas de crédito.

1.1 Antecedentes de las instituciones bancarias y su legislación

Después de la revolución de 1944 hasta 1954 los gobiernos de la Revolución establecieron una situación agraria y cafetalera que dio origen en lo económico y financiero a la creación de los Ministerios de Economía y de Trabajo y Previsión Social junto con una Ley Monetaria, Ley de Banca Central, Ley de Bancos y Grupos Financieros lo cual se inició con la creación del Banco de Guatemala, la Superintendencia de Bancos y la Junta Monetaria independiente (Wagner, 2001).

El sitio oficial del Banco de Guatemala (2019) explica el origen legal e institucional del actual sistema de banca central en Guatemala. Este se remonta al período de la reforma monetaria y financiera de 1924-1926. El Banco Central de Guatemala fue creado como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado como accionista. Sin embargo, debido a la gran depresión mundial entre los años 1929 y 1933, la economía guatemalteca se vio afectada gravemente por la política monetaria la cual se basaba en el patrón oro, que no permitía que fuera anticíclica, siendo necesaria la reforma monetaria y bancaria de 1944-1946 dando lugar a la creación del Banco de Guatemala que sustituyó al Banco Central.

La Superintendencia de Bancos de Guatemala surgió en 1946, estableciendo que el nombramiento del Superintendente de Bancos debe provenir de una terna que la Junta Monetaria proponga al Tribunal y Contraloría de Cuentas. El nombramiento inicial recayó en el señor José Joaquín Prieto Barrios elemento que antes formara parte del Departamento Monetario y Bancario del Ministerio de Economía y Trabajo.

En la organización inicial existía la oficina del Superintendente y cuatro secciones principales: Auditoría; Estadística; Jurídica; Secretaría y Archivo General. Las labores de la Superintendencia de Bancos tuvieron formal principio el 2 de septiembre de 1946 siendo entre sus principales objetivos la estandarización de la nomenclatura contable del sistema bancario y el mecanismo de operación de los mismos. Con el transcurso del tiempo se han reformado y modernizado las expectativas, misiones, visiones con el objetivo de mantener la confianza de las personas en el sistema financiero principalmente en las instituciones bancarias (Wagner, 2001).

El sitio oficial del Banco de Guatemala (2019) indica que la estructura de la legislación financiera emitida en 1945 y 1946 permitió un ordenado funcionamiento del sistema. Después de cuarenta años, con los cambios que se presentaron tras las crisis económicas, fue necesario crear el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional para proponer la actualización del marco regulatorio vigente y buscar reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica que propiciara una mayor apertura del mercado financiero. El programa incluyó una serie de medidas de cambio a las legislaciones dentro de las cuales está el Decreto 23-95 que reforma la Ley de Bancos y el Decreto 26-99 que reforma de nuevo la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras fortaleciendo la normativa prudencial y la capacidad de supervisión de la autoridad de vigilancia e inspección.

Como respuesta a las nuevas ideas planteadas por el fenómeno de la globalización de los mercados se crea la necesidad de mejorar, consolidar y sistematizar el sistema financiero para alcanzar un desarrollo económico sostenido.

Los cambios de la economía a nivel mundial han dado origen a la creación de leyes, reglas y principios que deben seguir las instituciones bajo la inspección de la Superintendencia de Bancos incluyendo las empresas especializadas como las emisoras de tarjetas de crédito.

1.1.1 Presencia de la tarjeta de crédito en Guatemala

La primera tarjeta en Guatemala surgió en los años 1960 – 1961 con la empresa Instacredit siendo esta la primera en el mercado guatemalteco la cual dio origen a la empresa Cuentas, Sociedad Anónima, fundada con capital nacional (Morales 2012).

En 1963 apareció en Guatemala la tarjeta de crédito Diners Club en calidad de representación, perteneciendo al territorio de las oficinas regionales de México. La representación de dicha tarjeta de 1963 a 1968 la tuvo el señor Rafael Santisteban. En 1973 Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá la cual, tomó a su cargo el territorio de Centro América. A partir de noviembre de 1975 se constituyó la Sociedad Tacre de Guatemala, Sociedad Anónima con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva para operar en Guatemala la tarjeta Diners Club.

La tarjeta de Cuentas S.A. desapareció en el mes de octubre de 1994. Una de las razones fue la fuerte competencia de las representaciones de tarjetas internacionales en el país. Cuentas, S.A. no logró acoplarse con estas representaciones extranjeras y su tarjeta dejó de aceptarse en junio de 1992. A esa fecha tenía 450 establecimientos afiliados los cuales eran atendidos en la empresa por un grupo de catorce personas. Luego surgieron una serie de tarjetas emitidas por entidades bancarias entre las cuales se pueden mencionar: Multicredit – Visa en 1983, Bicredit – Visa en 1984, Banco de Occidente en 1987, Aval Card – Visa en 1990, Conticredit – Visa Banco Continental en 1991, Esso Banco Uno – Visa en 1995.

La cartera de créditos en tarjeta de créditos se incluye en la agrupación de créditos de consumo la cual se mantiene en constante crecimiento. Según registros de la Superintendencia de Bancos en la consulta Dinámica (2020) de diciembre 2008 a diciembre 2019 el número de créditos de consumo aumentó de 1,630,986 a 2,841,742 lo que significa un crecimiento de 1,210,756 créditos. En saldos, representaba en el 2008 Q. 16,159 millones y para 2019 representó Q. 54,839 millones con un aumento de Q. 38,680 millones.

1.1.2 Historia de Credomatic en Guatemala

En Guatemala la empresa Credomatic inició sus operaciones en 1976 con Master Card y posteriormente con VISA compartiendo esta marca para el año 2011 con instituciones como Bicredit, Multicredit, Conticredit, Aval Card y Banco Uno, entre otros. Credomatic posee la franquicia exclusiva de Master Card para Guatemala.

Forma parte del Grupo Financiero BAC Credomatic integrado por las siguientes compañías:

Tabla 1 Entidades del Grupo Financiero

Actividad	Entidad	Fecha de constitución
Intermediación Financiera	Banco de América Central, S.A.	29/07/1997
Emisor de tarjetas de crédito	Credomatic de Guatemala, S.A.	09/07/1975
Sociedades Financieras	Financiera de Capitales, S.A.	10/10/1991
Intermediación financiera (Fuera de plaza <i>Off Shore</i>)	BAC Bank. Inc.	25/08/1995
Casa de bolsa	Bac Valores Guatemala, S. A.	08/11/1996

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe Anual Gobierno Corporativo 2019.

BAC Credomatic tiene presencia regional en Centroamérica. Su misión según su memoria de labores es “Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercado donde operamos”.

En julio del 2010, Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande de ese país, conformado por varias instituciones financieras, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Costumer Finance para la adquisición del 100% de acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre 2010 se finalizó el proceso con las respectivas aprobaciones de las Superintendencias de Bancos de cada país de la región.

Al 31 de diciembre de 2018 la institución contaba con 3,755 colaboradores, los órganos de control son el Consejo de Administración, equipo gerencial y comités de apoyo.

El Consejo de Administración da seguimiento al plan estratégico, aprobación de políticas, gestión y vigilancia de la entidad; está integrado por diez miembros. El equipo gerencial conformado por el gerente general como ejecutivo de más alto nivel organizacional y los gerentes responsables de la operación local, relación con los clientes y con entes reguladores. Los Comités de apoyo de las áreas de Riesgo Integral, Auditoría, Cumplimiento y Prevención de Blanqueo de Capitales, Activos y Pasivos, Crédito, Tecnología y Evaluación de Calidades, ejecutan la estrategia, apoyan en el conocimiento del mercado local y monitorean los límites de concentración de riesgo de las entidades. Se integran por Directores locales, Miembros independientes, Gerente General y Miembros del Consejo de Administración.

La entidad ofrece productos y servicios a clientes individuales y jurídicos con un catálogo amplio de tarjetas de crédito de las marcas: American Express, VISA y MasterCard para cada perfil de clientes y consumo.

1.2 Impacto de la legislación

El artículo 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala indica que “es deber del Estado garantizar a los habitantes la vida, libertad, justicia, seguridad, paz y desarrollo integral de las personas”. Para cumplir con estos aspectos es necesario proteger la formación de capital, ahorro e inversión por medio de normativas a las instituciones que conforman el sistema financiero con la finalidad de prevenir riesgos excesivos en perjuicio de la propia institución o del sistema y, fundamentalmente para los usuarios.

Los bancos del sistema tienen normativas modernas que les permiten desarrollar sus actividades de forma eficaz, prestar sus servicios a los usuarios tomando en cuenta tendencias de globalización y mercados financieros internacionales.

Las empresas que conforman los grupos financieros se rigen por sus leyes específicas, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, así como de otras leyes de la República que les fueren aplicables. Cada ley describe

las sanciones e infracciones que se aplicarán a las entidades que no cumplan con la normativa vigente las cuales incluyen según la infracción: años en prisión para representante legal o gerente, imposición de multas e inclusive el cierre definitivo de operaciones.

1.3 Antecedentes de las tarjetas de crédito

Según el sitio oficial del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria -BBVA- (2019) la historia de las tarjetas de crédito inicia en las compañías de venta de gasolina y grandes almacenes durante la primera década del siglo XX. Estas empresa emitían sus propias tarjetas con las cuales los clientes podían acceder a comprar solamente sus productos, otras compañías siguieron el ejemplo.

No fue hasta que Frank X. McNamara cenando en un restaurante se dio cuenta que no llevaba dinero para pagar la cuenta que surgió la idea para las tarjetas de crédito como las conocemos hoy. Debido al momento tan incómodo que paso pensó en emitir tarjetas que fueran aceptadas en varios comercios. Así fundó Diners Club, una tarjeta con la cual se podían realizar pagos en otros comercios. En los inicios, estas tarjetas le fueron entregadas a un grupo selecto que incluía amigos de McNamara. Y solo se podían usar en ciertos establecimientos y áreas geográficas. Aproximadamente unas 200 personas contaban con esta tarjeta pero con el tiempo su aceptación fue tal que otras compañías iniciaron a realizar lo mismo.

Según el sitio oficial de la empresa VISA (2019), en el año 1958 se creó BankAmericard, lo que se conoce actualmente como -VISA- la red comercial de pagos electrónicos más grande del mundo. Es la marca de servicios financieros globales más reconocida en el ámbito internacional facilitando el comercio a través de transferencia de valores e información entre instituciones financieras, comercios y consumidores ofreciendo programas de crédito, débito, prepago y acceso a efectivo. Opera en más de 200 países en todo el mundo y tiene como misión ser la mejor manera de pagar y recibir pagos para todos en todas partes.

En 2007 VISA forma una corporación global bajo la marca VISA Inc. con una innovación tecnológica. Al siguiente año lanzan una plataforma móvil para acelerar la adopción de pagos móviles y servicios de valor agregado. En el 2016 se une "VISA Inc." con "VISA Europe", las cuales operaban como entidades separadas. Con dicha fusión lograron más de US\$ 6.5 billones en volumen de pagos globales al año, proporciona 17,000 clientes que incluye socios de instituciones financieras, 40 millones de comerciantes y 2.900 millones de cuentas de Visa en todo el mundo con productos, servicios y el procesamiento de pagos digitales.

Según el sitio oficial de la empresa MasterCard (2019), en 1966 un grupo de bancos se une para crear Interbank Card Association -ICA-. En 1969 adquieren el nombre de "Master Charge" como símbolo comercial de su marca utilizan los círculos entrelazados. Diez años después cambia el nombre a: -Mastercard-. En los años ochentas fue la primera tarjeta de pago emitida en la República Popular de China. Fue la primera empresa en introducir un holograma láser en las tarjetas; en 2002 se integra con "Europay International" y se convierte en una corporación privada. En el 2006 ingresa a la Bolsa de Comercio de New York desde ese entonces hasta el 2017 adquiere diferentes compañías de pagos digitales con el objetivo de evolucionar la identidad de la marca, la tarjeta de crédito moderna había nacido.

La otra marca de tarjeta de crédito conocida internacionalmente es "American Express". De acuerdo con el sitio oficial de la empresa American Express (2019) la compañía nace en 1850 en Buffalo, Nueva York, Estados Unidos brindando un servicio expreso de transporte de cargas y valores. Posteriormente comenzó a ofrecer productos financieros. En 1882 un empleado crea el innovador giro o "Money Order" como respuesta a las necesidades que sus clientes que realizaban extensos viajes principalmente internacionales que requerían de una forma sencilla y segura de transferir fondos lo que se convirtió en el "Cheque de viajero".

Después de una época de expansión internacional con una fuerte tendencia hacia la industria de los viajes, la compañía incrementó su reconocimiento a partir del

lanzamiento de la tarjeta “American Express” emitida en 1958 por primera vez en EE.UU. y Canadá sobre un cartón de color púrpura. Un año después empezaron a emitirlas de plástico. Para 1964 contaban con más de un millón de socios, 121,000 establecimientos adheridos y en 1970 ya era aceptada en diez monedas extranjeras. Su rápido crecimiento fue motivado por la fortaleza de su marca y su excelente servicio al cliente con oficinas alrededor del mundo.

A partir de la década de los noventa se enfocó con un rol de proveedor global ofreciendo servicios de viajes, servicios financieros y servicios de tarjetas, expandiendo sus operaciones a través de alianzas y co-brandings, contando actualmente con más de 2,200 oficinas en más de 140 países en todo el mundo, según se indica en su sitio oficial.

Las tarjetas de crédito y débito se siguen modernizando. Al principio se utilizaba una banda magnética en la cual estaba grabada la información del cliente. Posteriormente se migró al uso de chips con nuevas medidas de seguridad que permiten la introducción del término “contactless” pagos sin contacto, cómo una nueva forma que permite realizar el cobro al acercarla en el lector de tarjeta.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito autorizadas para operar en Guatemala son: Contécnica, S.A., Credomatic de Guatemala, S.A., G&T Conticredit, S.A. y Tarjetas Promérica, S.A. según el Suplemento con información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB, publicada en enero 2020.

1.4 Gestión de cobranza

La gestión de cobranza consiste en “el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Para que sea efectiva debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno del negocio, dicha información debe ser administrada y canalizada para lograr una efectiva gestión” (Ortigosa, 2011, p.8). Tiene como objetivo principal cobrar todo en el menor tiempo posible. Para ello se requiere una estrategia, definición de metas y monitoreo constante.

La cartera de clientes se clasifica según niveles de mora que se definen según los días de atraso en el pago: de 1 a 30 días, los clientes que quieren mantener un buen record crediticio están en esta sección; de 31 a 60 días, se utiliza una estrategia rápida para llegar a los clientes para recuperar el saldo sin afectar al cliente; de 61 a 90 días se traslada la cartera a un equipo profesional con experiencia para realizar la gestión de cobro, en el caso de las tarjetas de crédito se le informa al cliente que dejará de gozar de algunos servicios.

De 91 a 120 días se considera una cuenta pre-cobro judicial, se puede plantear una estrategia de cobro para llegar a un acuerdo de pago con el cliente, estas cuentas pasan a ser un gasto y se clasifican como incobrables; de 121 a 150 días reciben el mismo tratamiento que las anteriores, se localiza al cliente por varios medios para requerir el cobro; de 151 a 180 días las tarjetas se bloquean y solo se solicita al cliente realizar el pago con convenios de pago antes de trasladar la cuenta a cobro judicial. La última mora que se registra es de 181 a más días, las cuentas ya se encuentran en cobro judicial. La cuenta se traslada la cartera a un grupo de abogados quienes se encargan de realizar la cobranza. Se afecta la reputación del cliente al tener registrada una demanda de cobro en su contra, incluso se le puede impedir que salga del país.

Cuando las cuentas están en mora 1 a 120 días continúa generando intereses moratorios según la tasa de interés que tenga la cuenta. Mayor a ese plazo ya no se cargan intereses, la estrategia se enfoca en recuperar el saldo por varios medios hasta llegar a un acuerdo de pago con el cliente.

La información que utilizan los ejecutivos de cobranza se genera de forma diaria directamente del sistema contable para utilizar cuentas con los saldos reales para evitar realizar un requerimiento de cobro a un cliente que ya realizó su pago.

En Estados Unidos, la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en su sitio web (2020) indica que La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es la ley federal principal que rige las prácticas del cobro de

deudas. La FDCPA prohíbe que las compañías cobren deudas mediante el uso de prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrar las deudas sobre hipotecas, tarjetas de crédito, deudas médicas, entre otras.

Bajo esta Ley se incluyen las agencias de cobro, compradores de deudas o abogados que cobran deudas como parte de su negocio. Expone restricciones de comunicación de los cobradores de deudas considerando que el contacto no sea en horario o lugares inusuales, prohíbe que el deudor sea acosado por teléfono u otro medio de contacto.

La mayoría de los estados tienen leyes sobre las prácticas de cobranza de deudas similares a la FDCPA. Algunas de esas leyes estatales cubren al acreedor original. Los estados también tienen leyes contra prácticas injustas y engañosas que podrían aplicarse al cobro de deudas.

1.5 Métodos de cobranza según la legislación guatemalteca

A la preocupación por la falta de pago se suma el hostigamiento que las empresas de cobranza ejercen sobre el consumidor. Durante el año 2014, la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH) recibió 140 denuncias por acoso y hostigamiento en el cobro. En 57 de los casos se abrieron expedientes y la entidad acompañó a los consumidores para lograr convenios de pago.

“Las empresas llaman al usuario a todas horas, en la noche, en la mañana y en la madrugada; llaman a las referencias personales, hacen cobros abusivos y pegan afiches con el nombre de las personas y la palabra moroso”, aseguró Fernando Trabanino, defensor del Consumidor de la PDH.

En 2016 se aprueba el Decreto No. 28-2016 Reformas al Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en la cual se adiciona el artículo 46 bis en relación al acoso u hostigamiento para la cobranza en el cual se prohíbe realizar una gestión de cobro de manera insistente y repetitiva contra una persona en horarios no hábiles. El artículo “46 ter” también prohíbe realizar prácticas de

cobranza de forma abusiva, contactar a terceras personas a solicitar el pago de una deuda que no sea el deudor, la publicación se realizó en el Diario Oficial de Centroamérica incluido en el Anexo 1.

En Guatemala, la gestión de cobranza para la recuperación de los saldos en mora, de cuentas de los clientes, fue regulada por medio del Decreto No. 28-2016 Reformas al Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financiero.

1.6 Análisis Financiero de Estados financieros y razones

A finales del siglo XIX la Asociación Americana de Banqueros celebró su convención anual donde fue presentada una ponencia en la que se propone que todos los bancos asociados exigieran como requisito previo al otorgamiento de un crédito se presentara un balance por parte de los solicitantes con la finalidad que las instituciones bancarias estuvieran en condiciones de analizar los estados financieros como medio para asegurarse de la recuperación del crédito. Fue en ese momento cuando se dio el origen del análisis de los estados financieros, desarrollando la técnica la cual fue aplicándose no solo para recuperar créditos sino precisar fallas en la administración de los negocios.

Las finanzas han incrementado su nivel analítico, se realizan enfoques orientados hacia las decisiones para resolver problemas y ha desechado antiguos enfoques descriptivos. Ahora se exigen mayores habilidades analíticas. Las finanzas están ligadas con la economía y la contabilidad. La economía proporciona una estructura para la toma de decisiones en el análisis de riesgos, la teoría de la fijación de precios mediante las relaciones entre la oferta y la demanda y el análisis comparativo de rendimientos, en muchas otras áreas de importancia. Proporciona un amplio panorama del entorno económico donde las empresas toman decisiones de forma continua. Se debe conocer la estructura del sistema de la banca para su interrelación con los sectores de la economía. La contabilidad se dice que es el lenguaje de las finanzas al proporcionar datos financieros por medio del estado de resultados, balance general, el estado de flujos de efectivo los cuales se deben interpretar para asignar los recursos de una empresa. Block (2013, p.iv).

La administración financiera centra su atención en la relación de rentabilidad-riesgo y la maximización del rendimiento, reducir el riesgo que puede provenir de cambios en tasas de interés o tipos de cambio de divisas.

Los métodos de análisis financiero pueden ser verticales u horizontales. El análisis financiero vertical se utiliza para estudiar los saldos de cuentas de un mismo año o período; el horizontal permite analizar aumentos o disminuciones por períodos de tiempo, tendencias u otros. Las razones financieras pueden medir el comportamiento de la empresa entre las principales están: medir la liquidez, el nivel de apalancamiento y la rentabilidad.

También se puede realizar análisis financiero de un sector comparando la información financiera de las empresas más importantes que forman el sector que tengan el mismo giro y serán más significativos los resultados que se puedan obtener.

“La contabilidad se remonta a tiempos muy antiguos, cuando los ciudadanos se vieron obligados a llevar registro y controles de sus propiedades”, a través de diversos estudios históricos se ha demostrado que los egipcios y los romanos empleaban técnicas contables derivadas del intercambio comercial. Se sitúa como un instrumento de análisis de la situación tanto histórica como actual de las empresas. Es fundamental para la toma de decisiones futuras, constituye un sistema de información que la transmite a los responsables de la gestión directa, así como a usuarios externos. Caballero (2007, p.10).

Tradicionalmente, la contabilidad ha constituido la estructura clásica de la información interna de la empresa. Nace de la necesidad de dejar constancia de la actividad económica realizada y tiene un papel fundamental como garantía ante terceros ya que permite fijar en un momento dado los bienes y deudas de la empresa.

Desde una perspectiva interna, la dirección de una empresa puede ir corrigiendo los puntos débiles que amenacen su futuro y, al mismo tiempo, aprovechar los puntos

fuertes para alcanzar sus objetivos. Desde la perspectiva externa, permiten a terceros conocer la situación y evolución si algunos de ellos pueden estar interesados en la capacidad que tenga para atender los pagos a corto plazo. Esto puede lograrse a través de los indicadores de liquidez, solvencia y endeudamiento. El análisis de los indicadores financieros puede determinar si existe una gestión eficiente de activos y el estado de la rentabilidad financiera.

La información financiera debe ser comprensible, de fácil entendimiento para los usuarios; relevante y fiable, es decir, información significativa y sin errores; comparable, oportuna en el momento que se requiera, clara y completa para la orientación de toma de decisiones.

2 Marco teórico

Se presenta el análisis de enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada con el análisis financiero del impacto por cambios en métodos de cobranza derivado de los cambios en la legislación guatemalteca en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

2.1 Sistema financiero

El sistema financiero tiene como función principal contribuir con el logro de los objetivos de estabilización para el crecimiento económico de un país. Asimismo, existen ciertas funciones específicas tales como la creación, el intercambio, la transferencia, distribución de activos y pasivos financieros.

El sistema financiero “está formado por el conjunto de instituciones, medio y mercado cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan las unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit. Comprende instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios en los mercados financieros, así como autoridades monetarias, financieras encargadas de regularlo para controlarlo” (Calvo, 2014, p.1).

El sistema financiero cumple la misión fundamental en una economía de mercado de captar el excedente de los ahorradores para canalizarlo hacia prestatarios públicos o privados. Está integrado por los especialistas que actúan en los mercados financieros ejerciendo funciones y realizando operaciones financieras conducentes para que la mayor cantidad de ahorro esté a disposición de la inversión en las mejores condiciones posibles para ambas partes. La mayor o menor complejidad de un sistema financiero deriva del número de instituciones financieras interpuestas como del grado de especialización que tienen y la diversidad de activos financieros ideados para atender las preferencias o necesidades de los agentes económicos.

El sistema financiero puede ser analizado desde tres puntos de vista: el de las instituciones que lo forman entre ellas autoridades monetarias y financieras; los activos financieros que se generan y los mercados en que operan.

Según Calvo (2014) se denomina activos o instrumentos financieros a los títulos emitidos por las unidades económicas de gasto, que constituyen un medio de mantener la riqueza para quienes los poseen y un pasivo para quienes los generan. Los activos financieros pueden ser adquiridos directamente por los ahorradores, a medida que se desarrolla se hace necesaria la aparición de instituciones que medien entre los agentes con superávit y aquellos que posean déficit con el fin de disminuir los costos en la obtención de financiación y facilitar la transformación de unos activos en otros.

“Un activo financiero constituye el derecho a cobrar una cuenta en un futuro, en el caso de las empresas puede ser una cuenta o documento por cobrar, para personas físicas un activo financiero puede ser un documento que ampara una inversión a plazo en una institución bancaria y que producirá un flujo de efectivo en el futuro” (Ochoa, 2002, p.4).

Cuando un intermediario financiero emite un activo financiero se le denomina “activo financiero indirecto o secundario” como las cuentas corrientes, depósitos de ahorro, depósitos a plazo, entre otros, con la aceptación de los ahorradores de estos productos se logra la intermediación que permite la transformación. Los fondos obtenidos en el corto plazo tienen la capacidad y el potencial de ser prestados a mediano o largo plazo, lo que propicia la inversión que conlleva al crecimiento económico.

Los instrumentos financieros primarios son emitidos por las unidades económicas de gasto con déficit, con el fin de obtener medios de pago para cubrir un desequilibrio temporal entre sus gastos y sus ingresos. Por ejemplo: las economías domésticas en ciertos períodos en los que desean adquirir activos reales de alto valor, tales como viviendas o bienes de consumo duradero se verán forzadas a realizar gastos superiores a sus ingresos corrientes, por lo que tendrán que recurrir a la financiación que les

proporcionan otros agentes económicos emitiendo los correspondientes pasivos que serán activos para los prestamistas.

De igual forma, las empresas tienen variaciones en las cuentas corrientes de ingresos y gastos a lo largo del proceso productivo para adquirir bienes de capital que requieren instalar o renovar sus industrias. En consecuencia, deberán acudir a fuentes de financiación externas mediante la correspondiente emisión de instrumentos financieros o bien movilizar activos que tengan en su poder debido al ahorro de períodos anteriores. El sector público puede tener a lo largo del ejercicio presupuestario gastos que superen los ingresos corrientes. En este caso deberá emitir ciertos títulos que, adquiridos por otros agentes económicos, pondrán a su disposición los recursos financieros necesarios para cubrir su déficit.

Calvo (2014) indica que “los activos financieros cumplen dos funciones que se pueden considerar fundamentales en una economía monetaria: ser instrumentos de transferencias de fondos entre agentes económicos y construir, a la vez, instrumento de transferencia de riesgo”.

También explica sobre las características principales de los activos financieros que son su liquidez, riesgo, rentabilidad. Se usan como guía para ordenar la cartera y el patrimonio. La liquidez se mide por la facilidad y certeza de su realización a corto plazo, sin sufrir pérdidas, los depósitos de ahorro y a plazo cumplen lo indicado anteriormente.

Calvo (2014) indica que el riesgo de un activo depende de la probabilidad que, a su vencimiento el emisor cumpla sin dificultad las cláusulas de rentabilidad y amortización pactadas, depende de la solvencia del emisor o las garantías que incorpore un título por ejemplo una hipoteca de un bien. Se está dispuesto al denominado “riesgo sistémico” que está ligado a la posibilidad de contagio a las instituciones o mercados financieros de un país a perturbaciones que sucedan en otra parte del mundo. Debido a la interdependencia entre mercados financieros donde las fronteras nacionales no son limitantes del impacto y efectos de una crisis.

En Guatemala existe un banco central el cual tiene como función según lo establecido en su Ley Orgánica, artículo 4: Ser el único emisor de la moneda nacional; procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en dicha ley; procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos; recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere; administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria entre otras funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.

Según el Informe de Política Monetaria (2019), el Banco de Guatemala es quien administra la política monetaria, cambiaria y crediticia del país. Desde el año 2005 se fundamenta en un Esquema de Metas Explícitas de Inflación –EMEI- la cual consiste en establecer una meta para la tasa de inflación tomando en cuenta un horizonte temporal de mediano plazo para el cumplimiento de la misma. Es compromiso del Banco Central la estabilidad de precios para los mercados de bienes, de servicios, de dinero y cambiario para que se reduzca la incertidumbre lo que coadyuva a moderar las expectativas de inflación de los agentes económicos. Esto genera un clima propicio para mayores niveles de inversión, productividad y desarrollo financiero.

Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala en el artículo 2 indica la “denominación -banco- comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo”. Asimismo, el artículo 3 de la referida Ley establece que “los bancos autorizados bajo esta Ley o leyes específicas podrán realizar la intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos”.

La anterior ley citada entró en vigor el 1 de junio 2002. Su objeto fundamental es “regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones, liquidación de bancos o grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales u oficinas de representación de bancos extranjeros.”

El artículo 8 inciso h) establece que no podrán actuar como organizadores, accionistas o administradores de un banco en formación, las personas que han sido condenadas por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos o malversación de fondos.

2.2 Ley de Bancos y Grupos Financieros

El Congreso de la República de Guatemala considerando que la Constitución establece que el Estado se organiza para proteger a las personas, que todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad, derecho; basados en las atribuciones que le confiere la literal a) del artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala Decreta Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto No. 19-2002).

El artículo 42 de dicha Ley indica sobre la tasa de interés, comisiones o recargos: Los bancos autorizados conforme esta Ley pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, comisiones, demás cargos que apliquen en sus operaciones o servicios. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios que no correspondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En todos los contratos de índole financiera que los bancos suscriban, deberán hacer constar, de forma expresa, la tasa efectiva anual equivalente, así como los cambios que se dieran a esta.

El artículo 47 establece que las entidades bancarias no podrán efectuar operaciones de financiamiento directo o indirecto, que en su conjunto excedan los siguientes porcentajes sobre su patrimonio computable: 15% a una sola persona individual o jurídica y 30% a dos o más personas relacionadas entre sí o vinculadas que formen parte de una unidad de riesgo, esto último regulado también en el artículo 3 “Límite Máximo de Financiamiento” del Reglamento de operaciones de Financiamiento con personas vinculadas o relacionadas que formen parte de una unidad de riesgo.

El artículo 52 indica sobre los requisitos para el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito indica que la institución deberá requerir del deudor toda la información y acceso que le permita continuamente evaluar la capacidad de pago de este. La Superintendencia de Bancos podrá, cuando lo estime necesario, evaluar la capacidad de pago de los deudores para lo cual el banco deberá poner a disposición de la misma la información y toda la documentación que se requiera.

Adicionalmente, la Ley en el artículo 55 hace referencia sobre "Riesgos" indicando que los bancos con las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional, entre otros a que estén expuestos que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos. Todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

En el artículo 56 solicita que se debe contar con políticas escritas actualizadas relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.

Según el Decreto 28-2016 del Congreso de la Republica realiza reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros adicionan el artículo 46 Bis y 46 ter los cuales norman la gestión de cobro prohibiendo el acoso u hostigamiento para la cobranza. Esto se refiere al uso de prácticas abusivas en las cuales se describen: comunicaciones a clientes en días u horarios inhábiles, realizar más de dos comunicaciones, comunicación a personas distintas al deudor, pegar avisos de cobro cerca de la vivienda o lugares de trabajo del deudor.

El 26 de mayo de 2016 se publicó la reforma a la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 28-2016 con vigencia a partir del 01 de julio 2016.

2.3 La tarjeta de crédito

Según el Decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala Ley de Tarjeta de Crédito se considera la tarjeta de crédito como un instrumento de pago moderno importante para la economía del país. La tarjeta de crédito facilita transacciones comerciales, emitidas por empresas especializadas que forman parte de un grupo financiero autorizadas por las marcas, entre las más conocidas internacionalmente están: VISA, Master Card y American Express.

Se le otorga a una persona que se le llama tarjetahabiente una línea de crédito según un análisis crediticio que se realiza considerando sus ingresos y deudas para determinar su capacidad de pago. Se establece un contrato entre el tarjetahabiente con el emisor en el cual se aceptan las condiciones de la negociación entre las cuales están: la tasa de interés, que es un porcentaje anual que se aplicará sobre el saldo del capital financiado; fecha de pago, en la cual el cliente se compromete a realizar el pago del saldo según su estado de cuenta; fecha de corte: fecha para establecer el estado de cuenta el cual acumula las transacciones con los valores de consumo en un período de tiempo determinado.

Se proponen dos formas de pago para los clientes: pago de contado, en el cual el cliente debe realizar el pago total del saldo según el estado de cuenta sin recargos de intereses y mora en la fecha de pago establecida; pago mínimo, es una cuota calculada sobre el capital o saldo del estado de cuenta amortizada en cierto período de tiempo como plazo de financiamiento en la cual se suman saldos de la tasa de interés, comisiones y otros cargos.

Este tipo de operaciones origina el riesgo de crédito para las empresas emisoras de tarjetas de crédito que se define según la Resolución JM 93-2005 de la Superintendencia de Bancos como: la probabilidad de pérdida futura derivada del

incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones crediticias del cliente como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o una evolución negativa del contexto en el que se desarrolla su actividad.

Los activos crediticios están integrados por aquellas operaciones que impliquen un riesgo de crédito para la institución sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje y cualquier otro tipo de financiamiento otorgado por la institución.

Los solicitantes son las personas individuales o jurídicas que solicitan financiamiento a la institución propuestas como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza. Los deudores son las personas individuales o jurídicas que tienen financiamiento o garantías de la institución figuran como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.

Existen tres tipos de endeudamiento: directo, el total de obligaciones tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, incluyendo las garantías obtenidas y los montos de créditos formalizados pendientes de recibir sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable que una persona individual o jurídica ha contraído como titular con la institución; indirecto, es el total de obligaciones tanto en moneda nacional como en moneda extranjera que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, ha contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro de similar naturaleza; y endeudamiento total, como la suma del endeudamiento directo e indirecto para efecto de la evaluación del riesgo crediticio.

Los activos crediticios otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares se clasifican en créditos empresariales como activos crediticios otorgados a personas individuales o jurídicas destinados al

financiamiento de la producción o comercialización de bienes, servicios en sus diferentes fases. Créditos de consumo como activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Cuando se tiene vigente un activo crediticio se tiene el riesgo del incumplimiento del pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos en las fechas pactadas, en cuyo caso se considerará en mora el saldo del activo crediticio. Para los activos crediticios que no tengan una fecha de vencimiento determinada, ésta se considerará a partir de la fecha en que se haya realizado la erogación de los fondos.

Los flujos de fondos proyectados consisten en la información financiera que identifica en forma detallada todas las fuentes y usos de efectivo, así como el momento de su recepción o desembolso durante un periodo determinado. Tiene por objeto predecir el saldo de los fondos disponibles o deficiencias de efectivo al final de cada mes.

Según el Reglamento para la administración de riesgo de crédito JM-93-2005 la capacidad de pago "es la capacidad económico-financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de sus actividades y que sean suficientes para atender oportunamente el pago de sus obligaciones". De acuerdo al tipo de crédito que soliciten los clientes deben completar como parte de los requisitos el Estado Patrimonial que es la "declaración escrita que contiene todos los bienes, derechos y obligaciones de una persona individual, para determinar su patrimonio neto. Así como el Estado de Ingresos y Egresos que es "declaración escrita que contiene todos los ingresos mensuales y anuales de una persona individual, de los cuales se deducen sus egresos en los mismo períodos para determinar su capacidad de contraer nuevas obligaciones".

De acuerdo a la regulación la información general de personas individuales respecto a los solicitantes de operaciones que den lugar a activos crediticios y de los deudores que sean personas individuales, las instituciones deberán obtener la información, así como la documentación siguiente:

Tabla 2 Información general de personas individuales

Datos generales
Nombre completo
Número de Identificación Tributaria (NIT)
Número de documento personal de identificación que indique el lugar de emisión
Número de pasaporte con país de emisión, si se trata de extranjeros
Actividad(es) y ocupación principal
Dirección particular o comercial si la tuviere; en caso de carecer de dirección particular, croquis de ubicación
Número de teléfono
Si labora en relación de dependencia:
Nombre
Dirección
Número de teléfono de la(s) persona(s) individual(es) o jurídica(s) para la(s) que labora
Cargo que ocupa
Antigüedad laboral
Adicional
Solicitud debidamente firmada
Fotocopia completa del documento personal de identificación o pasaporte según sea el caso.
Para el caso de comerciantes individuales obligados legalmente a llevar contabilidad, fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa.
Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias
Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable
Declaración en la que se indique
Nombre de las sociedades en las que el solicitante o deudor tiene participación de capital, cuando dichas inversiones en su conjunto representen más del 25% del patrimonio del solicitante o deudor
Nombre de las personas jurídicas en las cuales ejerza un cargo de dirección o administración, indicando el cargo.

Para el caso de personas individuales extranjeras, en lo aplicable, deberá requerirse la información y los documentos equivalentes de su país de origen.

Fuente: Elaboración propia con datos del Anexo a la Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, artículo 14.

2.4 Cobros

Según el diccionario de la Real Academia Española (2019) cobrar “es recibir dinero como pago de una deuda”.

El proceso de la gestión de cobro inicia cuando el cliente no realiza el pago de su deuda en la fecha previamente pactada. Para ello se cuenta con recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la recuperación de los créditos en los términos pactados con el objetivo de reducir pérdidas por incobrables al mínimo posible. Se realiza la gestión de cobro administrativo hasta que la cuenta pase a cobro judicial.

El crédito “es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado, el proceso de la cobranza se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados”. (Ramírez, 2016, p.10). Ambos términos son una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas que permiten aumentar los volúmenes de ventas con la opción de pagos divididos para los consumidores.

Para la elaboración de una política de cobranza se debe considerar la calidad de las cuentas que forman la cartera, el perfil de los clientes, los diferentes períodos de créditos que se ofrecieron, inclusive si aplica un descuento por pronto pago. En la política se describe el procedimiento que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas al vencimiento, la efectividad se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que se tengan. Las políticas sirven como guía para atender los diferentes tipos de inconvenientes que tenga la empresa.

Cuando se realiza una gestión de cobro agresiva se pueden reducir las ventas hasta perder a los clientes, a medida que el tiempo se acumula cuando no se logra recuperar el saldo la gestión se vuelve más personal y estricta.

2.5 Análisis financiero y razones financieras

El análisis financiero es el arte de transformar los datos de los estados financieros en información útil para tomar una decisión informada. Implica el uso de varios estados financieros como el balance general que resume los bienes, pasivo y capital de un negocio generalmente al final de un trimestre o un año, luego el estado de pérdidas y ganancias resume los ingresos y gastos de la compañía (Van Horne, 2010, p.128).

El análisis financiero "es un proceso que mediante transformaciones, representaciones gráficas, ratios u otros cálculos se obtiene una opinión de los estados financieros que permite evaluar la liquidez, solvencia y rentabilidad de una empresa" Bonsón (2009, p.209).

Ambos autores coinciden en que el análisis financiero es una transformación de la información que se presenta en los estados financieros. Las técnicas más comunes que se utilizan para realizarlo son: 1. Análisis estructural: mediante porcentajes verticales u horizontales que miden la proporción, variación de los datos de los estados financieros. 2. Análisis mediante ratios financieros o razones: utilizando cocientes (divisiones) entre los datos del estado financiero que guarden entre sí una relación económico-financiera de interés. Las dos técnicas se pueden aplicar analizando varias empresas del mismo sector y comparándolas o analizando la evaluación de una empresa a lo largo del tiempo.

Ochoa (2002) define el análisis e interpretación de los estados financieros como "el proceso mediante el cual los interesados en la marcha de una empresa evalúan su desempeño." Para realizar dicho ejercicio es importante conocer los aspectos que afectan las variables micro o macroeconómicas para dar una opinión confiable e identificar las posibilidades para enfrentar situaciones adversas.

El análisis de los estados financieros inicia con la selección de información relevante, definir las herramientas a utilizar, qué factores serán analizados y el período que se requerirá. Posteriormente, se debe establecer las relaciones significativas entre los datos que se analizan, para finalmente realizar la evaluación con base al estudio e interpretación para llegar a las conclusiones que influyan en la toma de decisiones.

El “análisis de las razones financieras permite la comparación lógica de una compañía con otras de la misma industria, se emplean para medir la rentabilidad, la utilización de los activos, la liquidez y el empleo de deudas” (Block, 2013, p.48).

Los resultados de las razones financieras se utilizan para tomar decisiones, los indicadores asociados a la cartera son:

- Período promedio de cobro: $\text{cuentas por cobrar} / \text{ventas a crédito}$: el resultado se cuenta en días. Las cuentas por cobrar se pueden convertir en efectivo solo en la medida que puedan cobrarse en un tiempo razonable.

Esta razón proporciona un panorama de la calidad de las cuentas por cobrar de la empresa y qué tan exitosa es en sus cobros. Cuando no se dispone de las cifras de ventas al crédito se pueden utilizar cifras de ventas totales, cuando son estacionales o han aumentado considerablemente en un año usar el balance de las cuentas por cobrar al final del año no puede ser el adecuado. Con estacionalidad usar un promedio de los balances mensuales puede ser lo más apropiado.

- Período promedio de cobranza: $\text{cuentas por cobrar} / \text{promedio de las ventas diarias a crédito}$: el resultado se cuenta en días. Para el uso de estas razones se toman los saldos del balance general de los activos, con estos resultados se puede analizar el comportamiento de la cartera.

Una razón financiera “es un índice que relaciona dos números contables y se obtiene dividiendo uno entre el otro. Se utilizan para evaluar la condición financiera y el desempeño de una empresa” (Van Horne, 2010, p.135).

Se puede comparar el resultado de una razón actual con una pasada o una proyectada es decir, esperada para un futuro. También se pueden comparar las razones de una empresa con las de otras similares o con los promedios sectoriales en el mismo momento. Estos análisis ayudan a identificar cualquier desviación significativa respecto a un promedio estándar.

Ninguna razón por si sola da suficiente información para juzgar las condiciones financieras y el desempeño de una empresa, solo cuando se analiza un grupo de razones se pueden hacer juicios razonables. También se debe asegurar de tomar en cuenta cualquier característica estacional de un negocio, las tendencias subyacentes pueden evaluarse solo mediante una comparación de cifras originales y las razones de la misma época del año. No se deben comparar con distintos meses del año.

2.6 Estados financieros

El propósito de los estados financieros es satisfacer distintas necesidades de información, cada uno aporta datos financieros que ayuda a la toma de decisiones y en su conjunto se complementan, entre los principales se encuentran: el estado de resultados, el estado de situación financiera y el flujo de efectivo.

El estado de resultados es el principal instrumento que se usa para medir la rentabilidad a lo largo de un período. Se presenta de forma escalonada o progresiva para que de ese modo se pueda estudiar la utilidad o pérdida resultante después de que se resta cada tipo de gasto.

El estado de situación financiera indica lo que posee una empresa, el financiamiento de sus activos que puede ser por medio de pasivos o participaciones de capital; describe sus propiedades y obligaciones muestra el acumulado de todas las transacciones que

han afectado a una empresa desde su fundación. El flujo de efectivo es fundamental para una empresa, representa partidas de efectivo o sus equivalentes que se pueden convertir con facilidad en recursos líquidos. Block (2013, p.24).

2.7 Cartera de Créditos

La cartera de créditos se conforma por los saldos de las tarjetas de crédito y documentos por cobrar que se tienen en moneda nacional y extranjera.

2.7.1 Cuentas por Cobrar Tarjetahabientes

De acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos (2008,) la cartera de créditos representa el importe de los saldos de las cuentas por cobrar por tarjeta de crédito en moneda nacional o moneda extranjera, más-menos el ajuste al tipo de cambio cuando se trate de moneda extranjera.

Los saldos de las cuentas por cobrar por tarjetas de crédito están divididos en ciclos, cuyas fechas de corte mensual se realizan en diferentes días de cada mes. Para efectos de cierres contables mensuales, los montos por compras en establecimientos se registran como cuentas por cobrar cuando se realizan las transacciones por parte del tarjetahabiente. Las comisiones por servicio y los intereses se acumulan, se registran como cuenta por cobrar e ingresos devengados en las fechas de corte mensual.

2.7.2 Extrafinanciamiento Tarjeta de Crédito

El extrafinanciamiento por cobrar incluye los consumos e intereses por devengar que el usuario tiene disponible adicional al límite originalmente otorgado. Se trasladan a la cuentas por cobrar de la tarjeta de crédito según el vencimiento de las cuotas que fueron establecidas.

2.7.3 Estimación por Valuación de Cartera de Créditos y Cuentas por Cobrar

De acuerdo con el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM-93-2005 del 23 de mayo de 2005 y sus modificaciones según

Resolución JM-167-2008, se debe registrar contra los resultados del año una reserva conforme la valuación de su cartera de activos crediticios.

En caso esta exceda del máximo legal permitido como gasto deducible para fines de la determinación del gasto de impuesto sobre la renta, el excedente podrá registrarse directamente contra cuentas de reservas de capital en el capital contable. La constitución y mantenimiento de reservas o provisiones genéricas que sumadas a las reservas o provisiones específicas deben cubrir el equivalente al cien por ciento de la cartera vencida y en ningún caso puede ser menor al 1.25% del total de los activos crediticios brutos.

Las instituciones deberán aplicar al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones específicas:

Tabla 3 Categoría de activos crediticios y porcentajes de reserva

Categoría del activo crediticio	Porcentaje de reserva o provisión específica
A	0%
B	5%
C	20%
D	50%
E	100%

Fuente: Anexo a la Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, artículo 35.

La categoría A clasifica los clientes con pago puntual por ello no requiere una reserva específica. La categoría E representa a los clientes que se pueden clasificar como incobrables para ello se debe reservar el 100% del saldo de la cartera.

En el caso de microcréditos y créditos de consumo el criterio para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

Tabla 4 Categoría del activo crediticio y situación de pago

Categoría del activo crediticio	Situación de pago del activo crediticio
A	al día o hasta 1 mes de mora
B	más de 1 hasta 2 meses de mora
C	más de 2 hasta 4 meses de mora
D	más de 4 hasta 6 meses de mora
E	más de 6 meses de mora

Fuente: Anexo a la Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, artículo 31.

El saldo base para la constitución de reservas o provisiones específicas será igual al saldo del activo crediticio a la fecha de la valuación, salvo que cuente con garantía suficiente en cuyo caso a dicho saldo se le deducirá el valor de la misma.

Cuando dentro del período de evaluación se conozca la evolución favorable o desfavorable en la calidad de alguno de los activos crediticios, de acuerdo a los criterios establecidos en este reglamento, la institución podrá modificar su clasificación y valuación crediticia, trasladándolos a la categoría que corresponda, pudiendo realizar el ajuste en las reservas correspondientes, debiendo informar a la Superintendencia de Bancos dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente a aquel en el que se hayan efectuado los ajustes.

No es aplicable a los activos crediticios que hayan sido expresamente reclasificados por la Superintendencia de Bancos, por lo que para modificar su clasificación hacia una categoría de menor riesgo y rebajar su respectiva constitución de reserva o provisión requiere autorización previa del órgano supervisor, quien deberá resolver dentro del plazo que establece el inciso i) del artículo 9 de la Ley de Supervisión Financiera.

Los resultados de la valuación y sus reservas o provisiones respectivas deberán quedar registrados a más tardar el último día del mes siguiente al que corresponda la valuación.

Se debe constituir y mantener, como mínimo, reservas genéricas que sumadas a las reservas específicas totalicen el equivalente al cien por ciento (100%) de la cartera vencida. La sumatoria de las reservas anteriores no puede ser menor al equivalente del uno punto veinticinco por ciento (1.25%) del total de los activos crediticios brutos. El registro contable de las reservas genéricas deberá efectuarse mensualmente dentro del mes siguiente que correspondan.

2.8 Definiciones de metodología aplicada

El método científico “se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación” el mismo autor indica en un sentido más global “el método científico se refiere a los procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o las técnicas necesarias, examina o soluciona un problema o un conjunto de problemas”. Bernal (2010, p. 71).

Las técnicas de investigación son procedimientos orientados al procesamiento y recuperación de información que está contenida en documentos como libros, normas internacionales, leyes, revistas financieras, publicación de foros o conferencias relacionadas a los temas para elaborar un marco teórico conceptual. Rojas (2011, p.279).

La entrevista “es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre el entrevistador(es) y entrevistado(s) en el cual se responde a cuestiones previamente diseñadas” (Bernal, 2010, p.194). En esta investigación se realizaron consultas en libros sobre el análisis financiero, leyes de la República de Guatemala, fuentes relacionadas a las tarjetas de crédito, así como documentos publicados por la SIB los cuales se referencian en la sección de Bibliografía. Se aplicó la entrevista tal como explica en el Capítulo 3.

3 Metodología

Este capítulo presenta la metodología utilizada para resolver el problema de la investigación relacionado al análisis financiero del impacto de los cambios en la legislación guatemalteca para los métodos de cobranza en empresas emisoras de tarjetas de crédito. Comprende: objetivos, el objetivo general, los objetivos específicos, justificación, definición del problema, la hipótesis, especificación de las variables, los métodos, técnicas que contienen los criterios y procedimientos generales para guiar el trabajo científico de investigación.

3.1 Definición del problema

El sector financiero formal regulado en Guatemala está conformado por instituciones autorizadas por la Junta Monetaria constituidas con base legal, las cuales están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Los grupos financieros están formados por dos o más empresas en relación a bancos, sociedades financieras, casa de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, de arrendamiento financiero, de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito. Pueden financiar sus operaciones con recursos propios de su capital, créditos bancarios, creación y colocación de títulos valores en oferta pública.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros considera que el desarrollo económico y social del país requiere un sistema financiero bancario confiable, solvente, moderno y competitivo. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito han sido utilizadas con sus productos como fuentes de financiamiento, aumentando el consumo y el comercio en el país.

Las empresas especializadas deben cumplir con lo que establece la ley bajo la cual fueron constituidas así como con las reformas que se apliquen a la misma, por ello es importante analizar el impacto causado por cambios en la legislación que regulan sus

operaciones, estrategias y cómo repercutió está en los saldos de cuentas corrientes, así como definir una metodología de cobranza que logre la recuperación de cuentas y el cumplimiento de la ley.

3.1.1 Delimitación del problema

Considerando que las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito otorgan financiamiento a personas individuales o jurídicas es necesario elaborar estrategias para realizar la gestión de cobro. Sin embargo, con la Reforma a la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto Número 28-2016 en la cual se limitan y regulan las prácticas de cobro, es importante determinar el impacto financiero que tuvo dicha reforma en las cuentas de la cartera de clientes, por cobrar e incobrables.

La propuesta de solución que se plantea al problema de investigación de los cambios en el sector financiero bancario a las empresas emisoras de tarjetas de crédito corresponde a un análisis de impacto financiero en el comportamiento de los saldos de la cartera de créditos, cuentas por cobrar, cuentas incobrables que se registran en los estados financieros antes y después de la reforma a la Ley. Así como una revisión a los principales indicadores financieros y un comparativo de las cuentas para determinar el comportamiento que se tuvo para establecer una estrategia de cobros que logre recuperar los saldos que se encuentran en mora.

3.2 Objetivos

Los objetivos constituyen los propósitos o fines de la presente investigación relacionada con el análisis financiero del impacto por cambios en la legislación guatemalteca para los métodos de cobranza en empresas emisoras de tarjetas de crédito.

3.2.1 Objetivo general

Establecer el impacto en los estados financieros de los cambios en la legislación guatemalteca que regulan los métodos de cobranza a las empresas emisoras de tarjetas de crédito, así como la gestión para la recuperación de las cuentas en mora.

3.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el impacto en los estados financieros a consecuencia de los cambios en la legislación que modificó la forma de cobranza considerando los resultados de los indicadores financieros.
- Realizar una comparación del comportamiento de las cuentas de la cartera de crédito, cuentas por cobrar y cuentas incobrables antes y después de la reforma a la Ley.
- Desarrollar una metodología de cobranza que cumpla con la Ley para lograr la recuperación de cuentas en mora.

3.3 Hipótesis

La hipótesis siguiente expone en forma clara y objetiva la propuesta de solución al problema de la investigación:

El análisis financiero realizado a los estados financieros de la empresa emisora de tarjetas de crédito evidencia que las cuentas incobrables aumentaron a consecuencia de cambios en la legislación guatemalteca que normaron los métodos con la gestión de cobro que se realizaba a los clientes, afectando las estrategias que se aplicaban, lo que provocó que los clientes no realizaran pagos oportunos.

3.3.1 Especificación de variables

La especificación de variables de la hipótesis, es la siguiente:

3.3.1.1 Variable independiente

Los cambios en la legislación guatemalteca modifican los métodos de cobranza.

3.3.1.2 Variables dependientes

- Comportamiento de los indicadores financieros por cambios en la forma de cobranza.

- Variaciones en las cuentas que conforman de la cartera de crédito.
- Cambios en el proceso de cobro que cumplan con la legislación.

3.4 Aplicación del Método Científico

Se utilizó el método científico por ser el que brinda un procedimiento lógico que considera la realidad. Permite obtener de forma ordenada y sistemática los resultados de los objetivos válidos acerca del tema de estudio.

El análisis de la investigación es orientado a las fases: indagatoria, demostrativa y expositiva.

- Indagatoria: es la fase inicial en la cual se investigó y se buscó información del tema, se realizó una planificación y una recolección de datos.
- Demostrativa: se utilizaron técnicas para obtener, ordenar, medir y cuantificar evidencias de descubrimientos de la información recolectada.
- Expositiva: es la fase final del proceso en la cual se presentan los resultados obtenidos.

3.5 Unidad de análisis

Se utilizó una empresa representativa de emisora de tarjetas de crédito que pertenece a un grupo financiero del sector bancario, la determinación de la muestra está explicado en el punto 3.8.

3.6 Período histórico

Información histórica del año 2014 al año 2019.

3.7 Ámbito geográfico

República de Guatemala

3.8 Universo y tamaño de la muestra

El universo utilizado son todas las empresas sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de bancos dedicadas a la emisión y/o administración de tarjetas de crédito.

La muestra seleccionada de acuerdo a las características de la investigación está en función de la institución más representativa del sector. Según la suma total de los principales rubros del balance general, para el año 2014 donde inicia la investigación, dicha institución representaba un 54% del sector con un monto de Q. 3,086,349 miles y para el cierre del año 2019 con un saldo de Q. 3,144,775 miles, que equivale al 46% del total del sector, el detalle de los saldos de las cuentas contables así como la descripción de las instituciones se encuentran en el Anexo 2.

3.9 Instrumentos de medición

Las técnicas de investigación documental y de campo para la presente investigación, se refieren a lo siguiente:

3.9.1 Técnicas de investigación documental

Se aplicó la investigación documental en la recopilación de la información financiera que incluye Estados Financieros Mensuales y los Estados Financieros auditados al mes de diciembre de cada año del período histórico definido; consultas a las Leyes del Congreso de la República de Guatemala relacionadas con las empresas emisoras de tarjetas de crédito; libros de administración financiera, entre otras consultas descritas en la bibliografía.

3.9.2 Técnicas de investigación de campo

Una de las técnicas utilizadas en la investigación de campo es la observación directa de las entidades objeto de estudio, análisis de la información financiera relacionada con la cartera de tarjeta de crédito, estadísticas nacionales, publicaciones de la entidad supervisora de las instituciones bancarias, información al público por los medios de comunicación.

En la investigación se aplicaron ambas técnicas, la documental se buscó, revisó y se consolidó información literaria relacionada al sistema financiero, créditos, gestión de cobranza para elaborar un marco teórico que recopila los temas que se consideraron para realizar el análisis; la consulta en revistas financieras que detallan los datos financieros de las empresas objeto de estudio.

Se aplicó la observación directa respecto al comportamiento de la información financiera recopilada; se realizaron 7 entrevistas para conocer la opinión respecto al Decreto No. 28-2016 Reforma al Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, dentro de las personas entrevistadas se consideró del área de Auditoría interna al gerente, un supervisor y un analista. Del área de Riesgos Financieros se seleccionó al supervisor y un analista, considerando que los representantes de estas áreas realizan un análisis de la información financiera de la entidad. También se consultó con un gestor de cobros, a quien dichos cambios en la regulación modifican el proceso que realiza. Finalmente se entrevistó a un usuario de tarjeta de crédito independiente. Los resultados obtenidos se utilizaron para identificar el problema y plantear una hipótesis que fuera comprobada, las estadísticas de las encuestas se encuentran en el Anexo 3.

4 Análisis de resultados de estados financieros por los cambios en la regulación para la gestión de cobros

A continuación se desarrolla un análisis financiero por los cambios en los métodos de cobranza en las empresas emisoras de tarjetas de crédito.

La fuente de información financiera de las empresas emisoras de tarjetas de crédito proviene de la Superintendencia de Bancos que por medio de su página Web y publicaciones periódicas ofrece libre acceso a la información de entidades supervisadas, sistema de leyes y normativa.

La información financiera de los Grupos Financieros es publicada en los sitios web de cada empresa emisora de tarjeta de crédito.

4.1 Análisis del impacto en los estados financieros

Se presentan los estados financieros de los años 2014 al 2019 para realizar el análisis de las variaciones de saldos antes y después de los cambios en la legislación financiera que normó la gestión de cobro.

A continuación se presenta el análisis vertical y horizontal para el estado de resultado integral y el estado de situación financiera en los años indicados:

Cuadro 1 Estado de resultados para el año que termina el 31 de diciembre de 2014 al 2019
(Expresado en quetzales)

Nombre de la Cuenta	2014	%	I Semestre 2015	%	II Semestre 2015	%	Variación 2015-2014
Productos financieros	1,177,071,407		634,112,459		1,303,024,700		125,953,293
Gastos financieros	- 114,844,271		- 60,232,217		- 125,477,127		- 10,632,856
Ganancia por inversiones	1,062,227,136	90%	573,880,242	91%	1,177,547,573	90%	115,320,437
Productos por servicios	153,488,223		86,519,868		189,777,943		36,289,720
Gastos por servicios	- 268,287,359	23%	- 142,037,264	22%	- 310,666,086	24%	- 42,378,727
Margen por servicios	- 114,799,136	10%	- 55,517,396	9%	- 120,888,143	-9%	- 6,089,007
Gastos de operación	191,739,890	16%	94,980,288	15%	212,262,687	16%	20,522,797
Ganancia operacional bruto	755,688,110	64%	423,382,558	67%	844,396,743	65%	88,708,633
Gastos de administración	370,529,961	31%	168,575,765	27%	340,717,468	26%	- 29,812,493
Ganancia operacional neta	385,158,149	33%	254,806,792	40%	503,679,275	39%	118,521,126
Productos extraordinarios	40,685,396	3%	23,697,509	4%	50,414,622	4%	9,729,226
Ganancia antes de impuesto	425,843,545	36%	278,504,301	44%	554,093,897	43%	128,250,352
Impuesto a las ganancias	95,439,368		51,867,366		107,705,304		12,265,936
Ganancia neta	330,404,177	28%	226,636,935	36%	446,388,593	34%	115,984,416

Nombre de la Cuenta	I Semestre 2016	%	I 2016 - I 2015	II Semestre 2016	%	Variación 2016 - II 2015
Productos financieros	674,997,813		40,885,354	1,317,818,676		14,793,976
Gastos financieros	- 9,290,817		- 9,058,599	- 129,271,732		- 3,794,605
Ganancia por inversiones	605,706,997	90%	31,826,755	1,188,546,944	90%	10,999,371
Productos por servicios	107,076,481		20,556,613	238,393,193		48,615,250
Gastos por servicios	- 161,877,538	24%	- 19,840,274	- 357,569,327	27%	- 46,903,241
Margen por servicios	- 54,801,057	8%	716,339	- 119,176,134	9%	1,712,009
Gastos de operación	163,685,325	24%	68,705,037	298,540,132	23%	86,277,445
Ganancia operacional bruto	387,220,615	57%	36,161,943	770,830,678	58%	73,566,066
Gastos de administración	175,757,042	26%	7,181,277	354,861,255	27%	14,143,787
Ganancia operacional neta	211,463,573	31%	43,343,220	415,969,423	32%	87,709,853
Productos extraordinarios	27,221,738	4%	3,524,230	58,090,946	4%	7,676,324
Ganancia antes de impuesto	238,685,311	35%	39,818,990	474,060,369	36%	80,033,529
Impuesto a las ganancias	59,553,696		7,686,329	118,393,586		10,688,282
Ganancia neta	179,131,615	27%	47,505,320	355,666,783	27%	90,721,811

Nombre de la Cuenta	I Semestre 2017	Variación I S 2017 - I S 2016	II Semestre 2017	Variación II S 2017 - II S 2016
		%		%
Productos financieros	547,397,628		1,069,992,484	
Gastos financieros	- 62,619,371		-131,297,067	
Ganancia por inversiones	484,778,257	89%	938,695,417	88%
Productos por servicios	96,186,272		213,102,285	
Gastos por servicios	-182,224,646	33%	-384,055,086	36%
Margen por servicios	- 86,038,374	16%	- 170,952,801	16%
Gastos de operación	51,848,615	9%	114,988,524	11%
Ganancia operacional bruto	346,891,267	63%	652,754,092	61%
Gastos de administración	186,421,580	34%	427,200,646	40%
Ganancia operacional neta	160,469,687	29%	225,553,447	21%
Productos extraordinarios	36,220,727	7%	74,256,356	7%
Ganancia antes de impuesto	196,690,414	36%	299,809,802	28%
Impuesto a las ganancias	48,535,514		78,123,771	
Ganancia neta	148,154,900	27%	221,686,031	21%

Nombre de la Cuenta	2018	%	Variación 2018-2017	2019	%	Variación 2019-2018
Productos financieros	995,190,407		- 74,802,077	1,057,005,389		61,814,982
Gastos financieros	-93,401,274		37,895,793	-90,815,198		2,586,077
Ganancia por inversiones	901,789,133	91%	- 36,906,284	966,190,192	91%	64,401,059
Productos por servicios	258,481,134		45,378,849	215,906,101		- 42,575,033
Gastos por servicios	-409,567,031	41%	- 25,511,944	-477,091,148	45%	- 67,524,118
Margen por servicios	- 151,085,896	15%	19,866,905	- 261,185,047	25%	- 110,099,151
Gastos de operación	56,197,939	6%	- 58,790,584	112,216,953	11%	56,019,014
Ganancia operacional bruto	694,505,298	70%	41,751,205	592,788,192	56%	- 101,717,106
Gastos de administración	544,431,993	55%	117,231,347	619,538,711	59%	75,106,718
Ganancia operacional neta	150,073,305	15%	- 75,480,142	-26,750,519	3%	- 176,823,824
Productos extraordinarios	105,242,482	11%	30,986,126	120,621,956	11%	15,379,474
Ganancia antes de impuesto	255,315,787	26%	- 44,494,016	93,871,436	9%	- 161,444,350
Impuesto a las ganancias	63,693,729		- 14,430,042	24,403,026		- 39,290,703
Ganancia neta	191,622,057	19%	- 30,063,974	69,468,410	7%	- 122,153,647

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

La cuenta de productos financieros, la cual representa los ingresos generados por la empresa, refleja principalmente los ingresos obtenidos por la cartera de créditos en intereses y comisiones ganadas. Estos se han mantenido sin variaciones significativas entre el año 2014 al año 2016 y una disminución de Q.300 millones entre el año 2017 al año 2019. El margen por servicio para los años evaluados refleja un saldo negativo, es decir, los gastos por servicio superan los ingresos en productos. En el Anexo 4 puede observarse la integración de los gastos en el cual el 80 a 90% representan las comisiones pagadas por intercambio local en tarjetas de crédito. Sin embargo, también se registra la cuenta de cobranza que reflejaba entre el 2014 al 2016 el 3% con un aumento al 5% en el 2017 y de 6% para el 2018 y 2019.

Los gastos operacionales registran los saldos de las cuentas incobrables y de dudosa recuperación. En el año 2016 se registró el monto más alto con Q.298 millones contabilizados para fin de año y una tendencia en disminución para los años siguientes. Los gastos de administración presentan el saldo del 2014 de Q. 370 millones aumentando para el año 2019 a Q. 619 millones, lo que presenta una variación de Q. 249 millones. En el anexo 5 se presenta la integración de la cuenta.

En la cuenta de productos extraordinarios se registran las recuperaciones de activos crediticios cuyos saldos fueron dados de baja de la cartera de créditos que se habían estimado como irrecuperables. Para el año 2014, esta tenía un saldo de Q.40 millones con un comportamiento en aumento. Para 2019 el saldo era de Q.120 millones.

Los porcentajes de las cuentas están comparados con la cuenta de productos financieros la cual representa los mayores ingresos que perciben las empresas.

A continuación se presenta el Estado de Situación Financiera para los años 2014 al 2019:

Cuadro 2 Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2014 al 2019
(Expresado en quetzales)

Nombre de la Cuenta	2014	%	I Semestre 2015	%	II Semestre 2015	%	Variación 2015-2014
Activo							
Activo corriente							
Efectivo y equivalentes de efectivo	600,224,949	19%	272,236,469	9%	429,487,249	12%	- 170,737,700
Cartera de créditos	2,256,973,990	73%	2,370,255,378	77%	2,717,019,366	79%	460,045,376
Productos financieros por cobrar	1,488,560		-		-		- 1,488,560
Cuentas por cobrar	120,468,001	4%	332,597,775	11%	219,145,729	6%	98,677,728
Total activo corriente	2,979,155,500		2,975,089,622		3,365,652,344		386,496,844
Activo no corriente							
Inmuebles y muebles	73,247,109	2%	74,358,779	2%	70,219,987	2%	- 3,027,122
Cargos diferidos	33,946,033		31,753,249		22,987,212		- 10,958,821
Total activo no corriente	107,193,142		106,112,027		93,207,199		- 13,985,943
Total Activo	3,086,348,642		3,081,201,649		3,458,859,543		372,510,901

Nombre de la Cuenta	I Semestre 2016	%	Variación I 2016 - I 2015	II Semestre 2016	%	Variación 2016 - II 2015
Activo						
Activo corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	412,214,710	13%	139,978,241	576,134,236	18%	146,646,987
Cartera de créditos	2,303,343,959	75%	66,911,419	2,100,549,681	64%	616,469,685
Productos financieros por cobrar						-
Cuentas por cobrar	229,899,568	7%	102,698,207	475,897,389	15%	256,751,660
Total activo corriente	2,945,458,237		29,631,384	3,152,581,306		213,071,038
Activo no corriente						
Inmuebles y muebles	67,695,218	2%	6,663,561	66,171,365	2%	4,048,622
Cargos diferidos	65,769,781		34,016,533	41,553,083		18,565,871
Total activo no corriente	133,464,999		27,352,972	107,724,448		14,517,249
Total Activo	3,078,923,236		2,278,413	3,260,305,754		198,553,789

Nombre de la Cuenta	I Semestre 2017	%	Variación I S 2017 - I S 2016	II Semestre 2017	%	Variación II S 2017 - II S 2016
Activo						
Activo corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	1,306,382,469	38%	894,167,758.50	1,334,866,429	38%	758,732,192.55
Cartera de créditos	1,516,860,373	44%	-786,483,585.96	1,382,731,312	39%	- 717,818,369.18
Productos financieros por cobrar	509,204,841	15%	279,305,273.37	630,851,478	18%	154,954,088.82
Cuentas por cobrar						
Total activo corriente	3,332,447,683		386,989,445.91	3,348,449,218		195,867,912.19
Activo no corriente						
Inmuebles y muebles	72132428.44	2%	4,437,210.83	96,322,280	3%	30,150,914.67
Cargos diferidos	65577832.05		- 191,949.34	114,304,827		72,751,744.00
Total activo no corriente	137,710,260		4,245,261.49	210,627,107		102,902,658.67
Total Activo	3,470,157,944		391,234,707.40	3,559,076,325		298,770,570.86

Nombre de la Cuenta	2018	%	Variación 2018-2017	2019	%	Variación 2019-2018
Activo						
Activo corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	946,649,588	37%	- 388,216,841	1,165,830,546	37%	219,180,958
Cartera de créditos	1,115,746,421	43%	- 266,984,891	1,386,927,558	44%	271,181,137
Productos financieros por cobrar						
Cuentas por cobrar	271,200,524	11%	- 359,650,954	361,435,184	11%	90,234,660
Total activo corriente	2,333,596,533		- 1,014,852,685	2,914,193,288		580,596,755
Activo no corriente						
Inmuebles y muebles	115,327,811	4%	19,005,531	133,990,594	4%	18,662,783
Cargos diferidos	121,952,566		7,647,739	96,591,198		- 25,361,368
Total activo no corriente	237,280,377		26,653,270	230,581,792		- 6,698,585
Total Activo	2,570,876,910		- 988,199,415	3,144,775,080		573,898,170

Nombre de la cuenta	2014	%	I Semestre 2015	%	II Semestre 2015	Variación 2015-2014	%
Pasivo							
Pasivo corriente							
Créditos obtenidos	702,000,000	33%	502,000,000	23%	710,000,000	8,000,000	30%
Gastos financieros por pagar	24,582,513		20,575,216		28,031,017	3,448,504	
Créditos diferidos							
Cuentas por pagar	228,832,205	11%	456,443,306	21%	358,622,394	129,790,189	15%
Total pasivo corriente	955,414,718		979,018,521		1,096,653,411	141,238,693	
Pasivo no corriente							
Obligaciones financieras	1,146,532,500	54%	1,161,913,400	54%	1,281,158,700	134,626,200	54%
Provisiones	4,350,611		6,122,769		3,758,817	591,794	
Total pasivo no corriente	1,150,883,111		1,168,036,169		1,284,917,517	134,034,406	
Total Pasivo	2,106,297,829		2,147,054,690		2,381,570,928	275,273,099	
Patrimonio							
Capital contable	325,000,000	33%	325,000,000	35%	325,000,000		30%
Reservas de capital	125,223,896		141,744,108		141,744,108	16,520,212	
Resultados de ejercicios anteriores	199,422,740		240,765,916		164,155,915	35,266,825	
Resultado del ejercicio	330,404,177	34%	226,636,935	24%	446,388,592	115,984,415	41%
Total Patrimonio	980,050,813		934,146,959		1,077,288,615	97,237,802	
Total Pasivo y Patrimonio	3,086,348,642		3,081,201,649		3,458,859,543	372,510,901	

Nombre de la cuenta	I Semestre 2016	%	Variación I 2016 - I 2015	II Semestre 2016	%	Variación 2016 - II 2015
Pasivo						
Pasivo corriente						
Créditos obtenidos	450,000,000	21%	52,000,000	438,053,250	19%	271,946,750
Gastos financieros por pagar	32,626,881		12,051,665	29,893,053		1,862,036
Créditos diferidos						
Cuentas por pagar	318,578,643	15%	137,864,663	507,725,355	22%	149,102,961
Total pasivo corriente	801,205,524		177,812,998	975,671,658		120,981,753
Pasivo no corriente						
Obligaciones financieras	1,349,667,400	63%	187,754,000	1,331,743,800	58%	50,585,100
Provisiones	7,406,186		1,283,417	5,731,004		1,972,187
Total pasivo no corriente	1,357,073,586		189,037,417	1,337,474,804		52,557,287
Total Pasivo	2,158,279,110		11,224,419	2,313,146,462		68,424,466
Patrimonio						
Capital contable	325,000,000	35%		325,000,000	34%	
Reservas de capital	164,063,539		22,319,431	164,063,539		22,319,431
Resultados de ejercicios anteriores	252,448,973.37		11,683,058	102,428,973		61,726,942
Resultado del ejercicio	179,131,615	19%	47,505,319	355,666,780	38%	90,721,812
Total Patrimonio	920,644,128		13,502,831	947,159,292		130,129,323
Total Pasivo y Patrimonio	3,078,923,237		2,278,412	3,260,305,754		198,553,789

Nombre de la cuenta	I Semestre 2017	%	Variación I S 2017 - I S 2016	II Semestre 2017	%	Variación II S 2017 - II S 2016
Pasivo						
Pasivo corriente						
Créditos obtenidos	710,000,000	30%	260,000,000.00	1,070,000,000	43%	631,946,750.00
Gastos financieros por pagar	30,185,927	-	- 2,440,954.10	30,996,620		1,103,566.69
Créditos diferidos						
Cuentas por pagar	322,561,222	14%	3,982,579.00	402,512,926	16%	- 105,212,428.61
Total pasivo corriente	1,062,747,148		261,541,624.90	1,503,509,546		527,837,888.08
Pasivo no corriente						
Obligaciones financieras	1,302,127,700	55%	- 47,539,700.00	954,783,400	39%	- 376,960,400.00
Provisiones	9,968,903		2,562,717.32	9,236,056		3,505,051.92
Total pasivo no corriente	1,312,096,603		- 44,976,982.68	964,019,456		- 373,455,348.08
Total Pasivo	2,374,843,752		216,564,642.22	2,467,529,002		154,382,540.00
Patrimonio						
Capital contable	325,000,000	30%	-	325,000,000	30%	
Reservas de capital	181,846,877		17,783,338.09	181,846,877		17,783,338.09
Resultados de ejercicios anteriores	440,312,415		187,863,441.24	363,014,415		260,585,441.61
Resultado del ejercicio	148,154,900	14%	- 30,976,715.07	221,686,031	20%	- 133,980,749.16
Total Patrimonio	1,095,314,192		174,670,064.26	1,091,547,323		144,388,030.54
Total Pasivo y Patrimonio	3,470,157,944		391,234,706.48	3,559,076,325		298,770,570.54

Nombre de la cuenta	2018	%	Variación 2018-2017	2019	%	Variación 2019-2018
Pasivo						
Pasivo corriente						
Créditos obtenidos	1,469,998,778	82%	399,998,778	2,019,997,619	84%	549,998,841
Gastos financieros por pagar	1,645,361		- 29,351,259	1,207,121		438,240
Créditos diferidos			-	164,726		164,726
Cuentas por pagar	277,971,874	15%	- 124,541,052	343,769,333	14%	65,797,459
Total pasivo corriente	1,749,616,013		246,106,467	2,365,138,799		615,522,786
Pasivo no corriente						
Obligaciones financieras	33,192,300	2%	- 921,591,100	1,000,000	0%	32,192,300
Provisiones	18,094,589		8,858,533	26,863,621		8,769,032
Total pasivo no corriente	51,286,889		- 912,732,567	27,863,621		- 23,423,268
Total Pasivo	1,800,902,902		- 666,626,100	2,393,002,420		592,099,518
Patrimonio						
Capital contable	325,000,000	42%		325,000,000	43%	
Reservas de capital	192,931,179		11,084,302	202,512,281		9,581,103
Resultados de ejercicios anteriores	60,420,772		- 302,593,643	154,791,968		94,371,196
Resultado del ejercicio	191,622,057	25%	- 30,063,974	69,468,410	9%	122,153,647
Total Patrimonio	769,974,008		- 321,573,315	751,772,660		- 18,201,348
Total Pasivo y Patrimonio	2,570,876,910		- 988,199,415	3,144,775,080		573,898,170

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

La cartera de créditos representa entre un 79% a un 73% del total del activo para el período 2014 al primer semestre del 2016. Posteriormente, para el segundo semestre del 2016 al final del año 2019 se ha registrado una disminución que oscila del 64% hasta un 43%, aumentando para estos años las disponibilidades de efectivo y equivalentes de efectivo. En el 2014 esta cuenta representaba un 19% y para el primer semestre 2017 incrementó a un 38%, manteniendo el comportamiento para 2019.

Para el segundo semestre del 2016, las cuentas por cobrar incrementaron a un 15% y un 18% en el 2017 comparado con el 4% del 2014 y para el 2018 al 2019 se mantiene en un 11%. El análisis vertical está comparado con el total de activo de los períodos evaluados.

Del lado del pasivo la cuenta más representativa es la de obligaciones financieras que corresponde a Pagars emitidos. Para el período 2014 al 2016 esta cuenta equivale entre un 54% y 58% del total. Para los años siguientes se registra una disminución, un comportamiento inverso para los créditos obtenidos que representaban un 33% en el 2014 y para el 2019 un 84%.

En la sección de patrimonio se registra el capital contable que se mantiene sin variaciones durante el período evaluado, representando entre un 30% y 43%. Las reservas de capital aumentaron del 2014 al 2019 en un 38%. Los resultados de ejercicios anteriores y el resultado del ejercicio forman el patrimonio donde también se ven afectadas por el pago de dividendos.

Considerando que la cuenta de cartera de créditos es la más representativa del total de los activos y que representa el giro de la empresa, se presenta el detalle que integra el saldo final de cada año.

La cartera se divide en vigente y vencida por la naturaleza de las operaciones de las empresas emisoras de tarjetas de crédito y por moneda, nacional y extranjera según el tipo de tarjeta otorgada. Adicional se restan las operaciones de factoraje que se

registran en otra empresa del grupo financiero al que pertenecen. Se realiza la estimación por valuación de acuerdo a lo indicado en la regulación, explicado en el capítulo dos. Para efecto del análisis de esta investigación se elaboró la integración de la estimación por valuación para identificar el saldo de las cuentas incobrables para los años de análisis.

A continuación se presenta la integración anual de la cartera de crédito

**Cuadro 3 Integración de la cartera de crédito
Años 2014 al 2019
(Expresado en quetzales)**

Integración de la cuenta: Cartera de crédito						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Moneda nacional						
Cartera vigente	2,351,498,779	2,675,216,279	1,795,656,871	1,225,496,875	987,868,650	1,237,124,520
Cartera vencida	60,682,733	67,003,067	87,954,319	66,734,210	43,754,492	33,539,535
Sub-total	2,412,181,512	2,742,219,346	1,883,611,190	1,292,231,085	1,031,623,142	1,270,664,055
Menos operaciones de Factoraje	381,740,347	285,875,147				
Total	2,030,441,165	2,456,344,199	1,883,611,190	1,292,231,085	1,031,623,142	1,270,664,055
Moneda extranjera						
Cartera vigente	414,813,042	441,214,908	361,380,581	179,373,262	142,515,985	187,386,183
Cartera vencida	4,965,522	5,290,584	7,047,690	5,218,153	1,680,885	1,742,279
Sub-total	419,778,564	446,505,492	368,428,271	184,591,415	144,196,870	189,128,462
Menos factoraje	79,619,981	63,597,996				
Total	340,158,583	382,907,496	368,428,271	184,591,415	144,196,870	189,128,462
Cartera bruta	2,370,599,748	2,839,251,695	2,252,039,461	1,476,822,500	1,175,820,012	1,459,792,517
(-) Estimación por valuación						
Específica	27,540,327	31,156,339	52,251,976	36,298,760	23,879,227	19,498,722
Genérica	86,085,431	91,075,989	99,237,804	57,792,428	36,194,364	53,366,237
Total	113,625,758	122,232,328	151,489,780	94,091,188	60,073,591	72,864,959
Cartera neta	2,256,973,990	2,717,019,367	2,100,549,681	1,382,731,312	1,115,746,421	1,386,927,558

Integración de estimación por valuación						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Saldo a inicio de año	63,536,617	113,625,758	122,232,328	151,489,780	94,091,188	60,073,591
Provisión del año	176,447,116	210,763,853	287,093,782	105,521,980	109,590,172	121,181,830
Sub-total	239,983,733	324,389,611	409,326,110	257,011,760	203,681,360	181,255,421
(-) Cuentas incobrables	126,357,975	202,157,273	257,836,330	162,920,572	143,607,769	108,390,462
Total	113,625,758	122,232,338	151,489,780	94,091,188	60,073,591	72,864,959

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

Se incluye el detalle de la cartera nacional por tipo de documento:

Moneda nacional	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	Tarjetas de crédito	1,999,790,781	2,357,880,342	1,751,028,402	1,156,966,285	964,462,866
Documentos por cobrar	30,650,384	98,463,857	132,582,788	135,264,800	67,160,276	14,900,290
Total	2,030,441,165	2,456,344,199	1,883,611,190	1,292,231,085	1,031,623,142	1,270,664,055

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

Del año 2014 al 2015 se registra un aumento en la cartera neta de Q.460 millones, para los siguientes períodos la tendencia es en disminución. Para el cierre del año 2016, hay una variación negativa de Q.616 millones comparado con el año anterior y para el 2017 fue de Q.717 millones menos que el año 2016. Para el año 2018 la variación no es representativa y para el año 2019 se registra un aumento aproximado de Q.200 millones. Los saldos de la cartera vencida refleja las cuentas que se encuentran en mora a las cuales se les deben calcular los porcentajes de reserva según la categoría del activo crediticio la reserva indicados en las Tablas 3 y 4.

El mismo comportamiento de alzas y bajas se registra para los saldos de la estimación por valuación y el aumento en las cuentas incobrables la cual para los años 2015 y 2016 se tuvo un saldo de Q.200 a Q.257 millones respectivamente.

Las cuentas incobrables representan el saldo de los activos crediticios de acuerdo a la categoría del activo, según Tabla 3 y 4 aplican el porcentaje de reserva por los días en mora que se encuentra. Se observa un aumento para el 2015 de Q.75 millones y para el año 2016 de Q. 55 millones. En dichos años se aprobaron legislaciones indicadas en el capítulo 2 de las cuales la percepción de los clientes respecto a dichas aprobaciones provocaron un aumento significativo en esta cuenta; para los siguientes años mantiene un registro hacia la baja.

Los saldos de las cuentas individuales que integran el saldo de cuentas incobrables se mantienen en un registro auxiliar que permite continuar con la gestión de cobranza.

Se incluyó el detalle de la integración de la cartera en moneda nacional por tipo de documento en el cual se observa que la mayor parte del saldo se encuentra concentrada en la tarjeta de crédito para los años 2016, 2017 y 2018. Los documentos por cobrar aumentaron en 7% y 10%, lo que significa que las cuentas que se encontraban vencidas fueron negociadas para realizar pagos por medio de un pagaré donde el cliente se compromete a pagar la deuda a nuevos plazos y tasa de interés.

Se presenta el Estado de Flujos de Efectivo en el cual se ve reflejado los ingresos por cobros de intereses y comisiones así como los gastos por pagos por el mismo concepto.

Cuadro 4 Estado de Flujos de Efectivo para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2014 al 2019
(Expresado en quetzales)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Flujo de efectivo de las actividades de operación						
Cobros de intereses	712,909,543	788,587,892	760,152,932	490,427,462	365,801,960	343,107,248
Cobros comisiones	464,161,865	514,436,809	557,665,744	578,115,050	628,887,088	713,898,141
Cobros de servicios	153,488,223	189,777,944	238,393,193	213,102,285	258,481,134	215,906,101
Pago por intereses	- 114,296,806	- 121,536,404	- 126,954,549	- 129,729,496	- 122,511,190	- 90,725,465
Pago por comisiones	- 547,412	- 492,220	- 455,146	- 464,006	- 241,343	- 89,732
Pago por gastos de administración	- 336,413,368	- 296,220,044	- 310,350,301	- 378,070,563	- 494,409,313	- 542,401,862
Pago por servicios	- 268,287,359	- 310,666,086	- 357,569,327	- 384,055,086	- 409,567,031	- 477,091,148
Pérdida / ganancia cambiaria (neto)	- 15,292,775	- 1,498,845	- 11,446,350	- 9,466,544	53,392,233	8,964,877
Cartera de crédito						
Ingreso por amortizaciones	11,218,275,116	12,591,415,939	15,761,298,394	16,399,591,599	20,040,206,747	26,002,849,349
Egresos por desembolsos	- 11,737,380,334	- 13,044,046,212	- 15,431,923,077	- 15,777,726,583	- 19,882,812,028	- 26,395,848,085
Créditos Obtenidos						
Ingreso por créditos	615,000,000	603,000,000	1,027,800,500	1,970,000,000	2,279,998,778	1,499,997,619
Egreso por amortización de créditos obtenidos	- 423,000,000	- 595,000,000	- 1,300,000,000	- 1,333,494,000	- 1,880,000,000	- 949,998,778
Obligaciones financieras						
Ingreso por colocación	1,159,873,510	1,832,607,660	1,496,402,106	1,053,011,257	30,166,100	358,807
Egreso por redención de obligaciones financieras	- 1,176,339,710	- 1,698,259,160	- 1,443,954,970	- 1,428,868,091	- 951,757,200	- 33,748,629
Impuesto sobre la renta pagado	- 95,439,368	- 106,311,982	- 88,177,098	- 77,945,279	- 41,974,089	-
Otros (egresos)	190,376,602	- 138,241,147	- 132,884,602	- 285,823,969	283,741,943	76,777,317

ingresos de operación									
Flujos netos de efectivo procedentes de las actividades de operación	347,087,727	207,554,144	637,997,449	898,604,036	157,403,789	371,955,760			
Flujo de efectivo de las actividades de inversión									
Egreso por adquisición de inmuebles y muebles	- 32,758,646	- 29,231,630	- 29,938,148	- 66,438,745	- 58,490,352	- 69,559,072			
Ingreso por venta de inmuebles y muebles	214,078	90,575	93,987		405,327	77,724			
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión	- 32,544,568	- 29,141,055	- 29,844,161	- 66,438,745	- 58,085,025	- 69,481,348			
Flujo de efectivo de las actividades de financiación									
Pago de dividendos	- 162,968,424	- 349,150,790	- 461,506,300	- 73,433,100	- 487,535,604	- 83,293,454			
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiación	-162,968,424	- 349,150,790	- 461,506,300	- 73,433,100	- 487,535,604	- 83,293,454			
(Disminución) aumento neto en el efectivo	151,574,735	- 170,737,701	146,646,988	758,732,191	- 388,216,840	219,180,958			
Efectivo y equivalentes del efectivo al inicio del período	448,650,215	600,224,950	429,487,249	576,134,237	1,334,866,428	946,649,588			
Efectivo y equivalentes del efectivo al final del período	600,224,950	429,487,249	576,134,237	1,334,866,428	946,649,588	1,165,830,546			

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

Para el estado de flujo de efectivo no se realizó un análisis vertical debido a que los rubros que conforman las actividades poseen saldos negativos los porcentajes para compararlos con el total de flujos por actividad no aportan al análisis de la investigación.

En este estado se ven reflejados los cobros de intereses los cuales presentan una disminución del 2017 al 2019 comparado con los años anteriores, comisiones realizadas a los comercios afiliados va en aumento, el cobro de servicios como cargos administrativos que se aplican a la cartera de crédito; el pago de intereses de créditos obtenidos; comisiones de gastos financieros; gastos de administración; pagos de comisiones por el intercambio local, entre otras operaciones que requirieron efectivo.

4.2 Análisis de las principales razones financieras

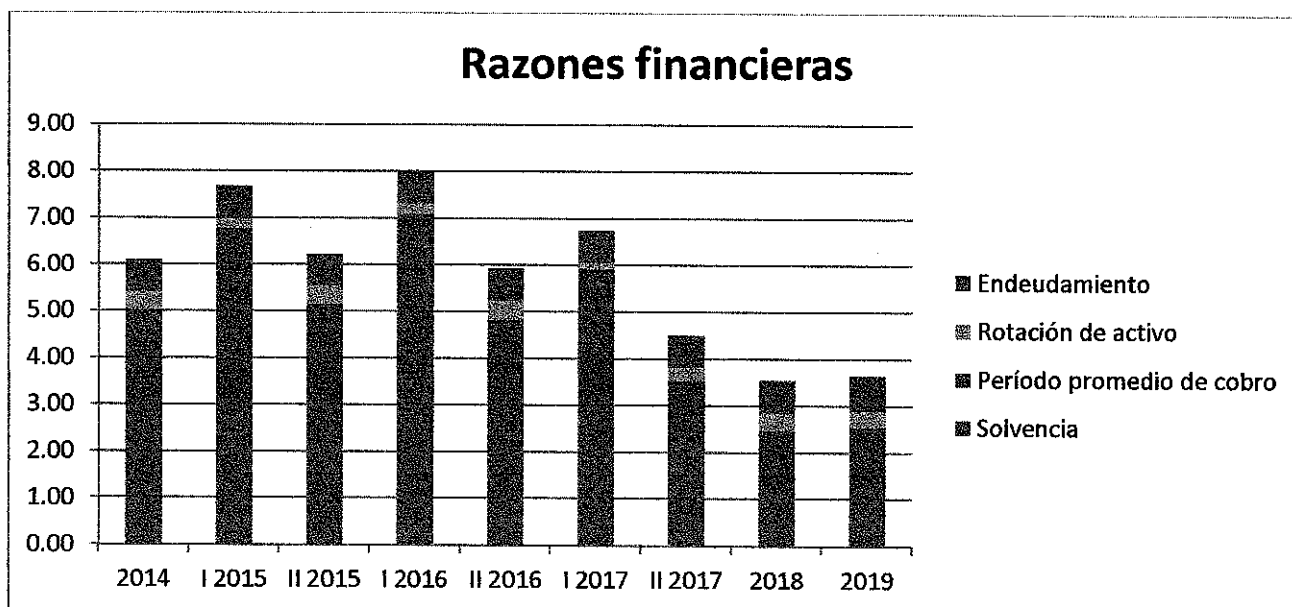
Se realizó el cálculo de las razones financieras para el período de la investigación para identificar las variaciones antes y después de los cambios en Ley de Bancos y Grupos Financieros, los resultados se presentan a continuación:

Cuadro 5 Razones Financieras
Años 2014 al 2019

Razones financieras	2014	I 2015	II 2015	I 2016	II 2016	I 2017	II 2017	2018	2019
Solvencia	3.12	3.04	3.07	3.68	3.23	3.14	2.23	1.33	1.23
Período promedio de cobro	1.92	3.74	2.09	3.41	1.59	2.77	1.29	1.12	1.31
Rotación de activo	0.38	0.21	0.38	0.22	0.40	0.16	0.30	0.39	0.34
Endeudamiento	68%	70%	69%	70%	71%	68%	69%	70%	76%

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

Gráfica 1 Razones financieras



Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

Los resultados del indicador de solvencia para cada fin de año reflejan un comportamiento en disminución durante el período analizado. Sin embargo, mantiene indicadores superiores a 1, con lo que mantiene la capacidad de cubrir con sus activos las obligaciones registradas del lado del pasivo. El comportamiento de este índice se debe al aumento de los créditos obtenidos registrados en el pasivo corriente que corresponden al uso de líneas de créditos autorizadas en los bancos del sistema nacional con garantías fiduciarias, que para el año 2014 tenían un saldo de Q. 702 millones que representaban un 33% las cuales fueron en aumento desde el segundo semestre del año 2017 hasta el año 2019 con un saldo de Q. 2,019 millones representando el 84% del total del pasivo.

El periodo promedio de cobro muestra incrementos a inicio de los años 2015 al 2017, se mantiene una recuperación diaria.

Considerando que el activo se compone principalmente por la cartera de créditos la rotación del activo al año refleja un comportamiento estable entre el 0.4 y 0.3.

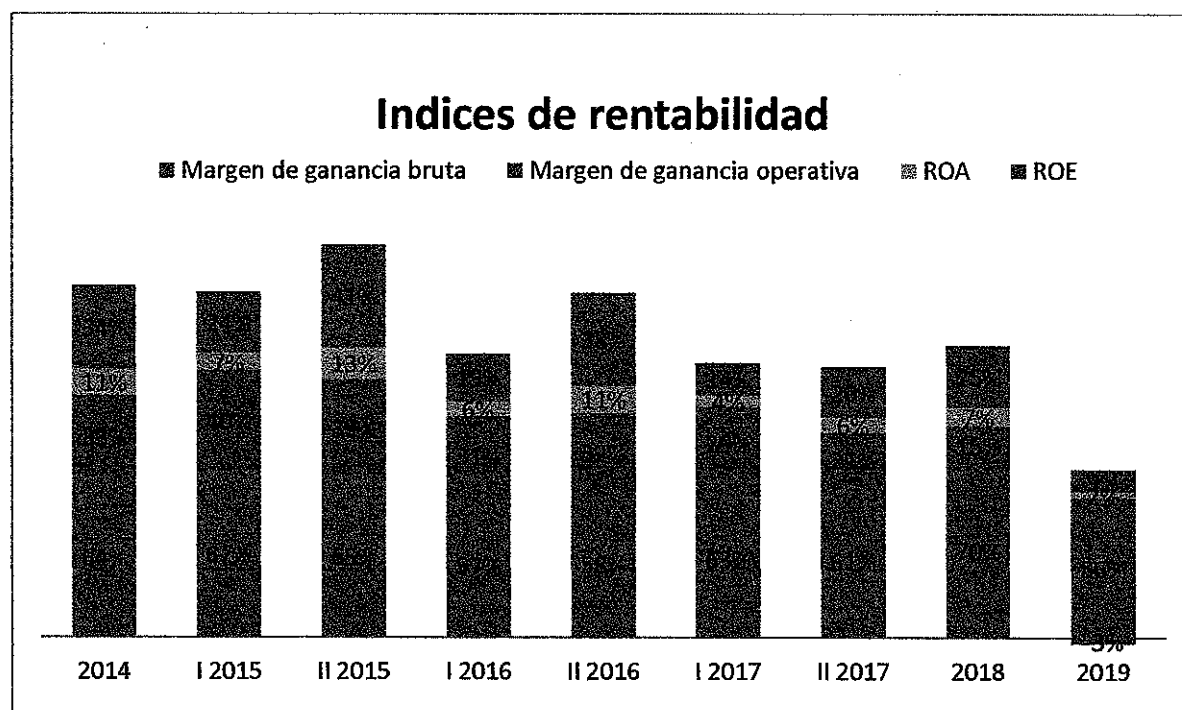
Respecto al nivel de endeudamiento para el período evaluado se mantiene estable entre un 68% y 70% entre los primeros 5 períodos evaluados, aumentando un 6% para el cierre del 2019, debido al aumento en el uso de las líneas de crédito que tiene la entidad en los bancos del sistema, tal como se explicó anteriormente en el índice de solvencia. Los resultados de los índices de rentabilidad se presentan a continuación:

Cuadro 6 Índices de rentabilidad

Índices de rentabilidad	2014	I 2015	II 2015	I 2016	II 2016	I 2017	II 2017	2018	2019
Margen de ganancia bruta	64%	67%	65%	57%	58%	63%	61%	70%	56%
Margen de ganancia operativa	33%	40%	39%	31%	32%	29%	21%	15%	-3%
ROA	11%	7%	13%	6%	11%	4%	6%	7%	2%
ROE	34%	24%	41%	19%	38%	14%	20%	25%	9%

Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

Gráfica 2 Índices de rentabilidad



Fuente: Elaboración propia con base a muestra representativa del sector.

El margen de ganancia bruta toma de base el saldo de la ganancia después de registrar los gastos de operación sobre los productos financieros el cual mantiene un comportamiento estable y aceptable durante el período evaluado con un resultado entre el 60% con un aumento en el año 2018 a 70%.

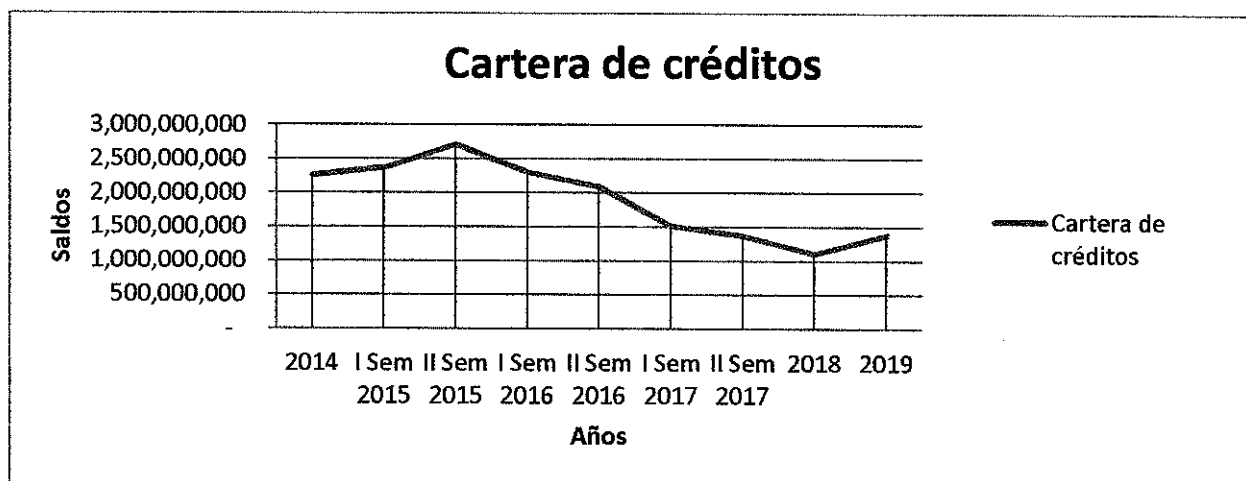
El margen de ganancia operativa toma el saldo de la ganancia bruta luego de registrar los gastos de administración, mantenido un porcentaje entre 40% y 30% para los años 2014 al primer semestre del año 2017. Posteriormente, se observa una variación significativa de la mitad del indicador en el año 2018 con un 15%, hasta registrar pérdida en el año 2019 de menos 3%. Estas variaciones corresponden al aumento de los gastos de administración detallados en el anexo 5, integración que refleja aumento de pago de sueldos de funcionarios y empleados, en la cual la administración de la entidad debe tomar acciones para mejorar el indicador y que sea sostenible en el tiempo.

El deterioro del margen de la ganancia operativa repercute sobre la Rentabilidad sobre Activos y Capital, entre los años 2014 al 2016 el ROA se mantiene entre un 11% y 13% al final de cada año. Para los años del 2017 al 2019 el indicador fue en descenso hasta representar el 2%. El ROE presenta el mismo comportamiento afectado por la disminución de la ganancia neta. Para el año 2019 al final del ejercicio se registró una ganancia por los ingresos percibidos de los productos extraordinarios que corresponden a recuperaciones de activos crediticios que fueron dados de baja de la cartera de créditos.

4.3 Variaciones específicas de cuentas

Se validaron los comportamientos de cuentas específicas que forman parte del objetivo de la investigación por medio de gráficas para cada cuenta seleccionada relacionada a la cartera de crédito y gestión de cobro. Se inicia con los saldos netos de la cartera de créditos para los años de estudio:

Gráfica 3: Saldos de la cartera de créditos

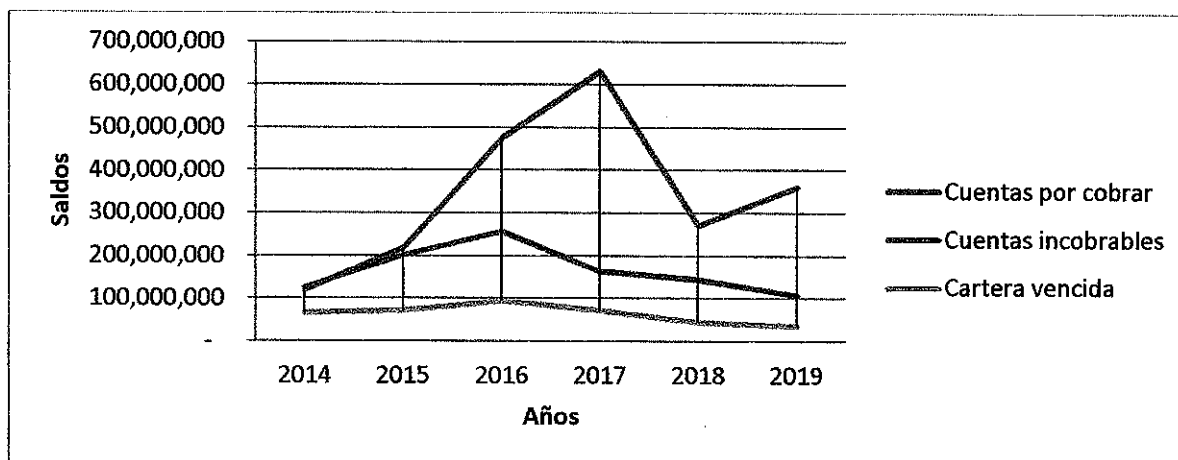


Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra

Para el año 2014 la cartera refleja un saldo de Q. 2,256 millones aumentando para el año 2015 a Q. 2,717 millones. Sin embargo para el año 2016 se tuvo una disminución de Q. 616 millones, el mismo comportamiento se registró en el año 2017 con una disminución de Q. 717 millones. El año 2018 como se muestra en la Gráfica 3 se registra el saldo más bajo del período investigado con Q. 1,115 millones. El saldo de la cartera aumentó el año 2019 en Q. 271 millones, registrando Q. 1,386 millones. La tendencia de la Gráfica 3 muestra el efecto en la cartera de créditos por los cambios en la legislación que iniciaron a finales el año 2015 y entrando en vigencia en el año 2016.

Se presenta el comportamiento de las cuentas por cobrar, incobrables y la cartera vencida:

Gráfica 4: Saldos de cuentas por cobrar, incobrables y cartera vencida



Fuente: elaboración propia con base a muestra representativa del sector

En la Gráfica 4 se puede observar un aumento considerable en el saldo de las cuentas por cobrar para el año 2017 superando los Q600 millones. Los saldos por cobrar de tarjeta de crédito están divididos en ciclos, cuyas fechas de corte mensual se realizan en diferentes días de cada mes. Para efectos del cierre contable mensual los montos por compras en establecimientos se registran como cuentas por cobrar cuando se realizan las transacciones por parte del tarjetahabiente. Al ser liquidados se trasladan para seguir el flujo normal de la cartera de créditos.

Para las cuentas incobrables el pico más elevado se registra en el año 2016 con un saldo arriba de Q. 250 millones. Al cierre de ese año la reforma a la Ley de Bancos llevaba una vigencia de 6 meses, durante los cuales la entidad reorganizó la gestión de cobro para dar cumplimiento a la legislación. Se incrementó el incumplimiento de pagos los cuales según la valuación crediticia en tablas 4 y 5 se les calculó una provisión.

La cartera vencida para el año 2015 aumentó a Q. 72 millones y en el año 2016 a Q. 95 millones. Para el año 2017 disminuyó Q. 23 millones registrando un saldo de Q. 71 millones similar al 2015. Para el año 2018 se tuvo una disminución significativa de Q 26 millones registrando Q. 45 millones y al cierre del 2019 de Q. 35 millones. Esta cuenta registra los saldos en mora de la cartera de créditos.

Como se observa en la Gráfica 4 las cuentas incobrables y cartera vencida que están relacionadas al pago y mora de los clientes aumentaron en el año 2016 por el impacto en los cambios de la legislación guatemalteca. Se incluyó la integración de la estimación por valuación de forma anual:

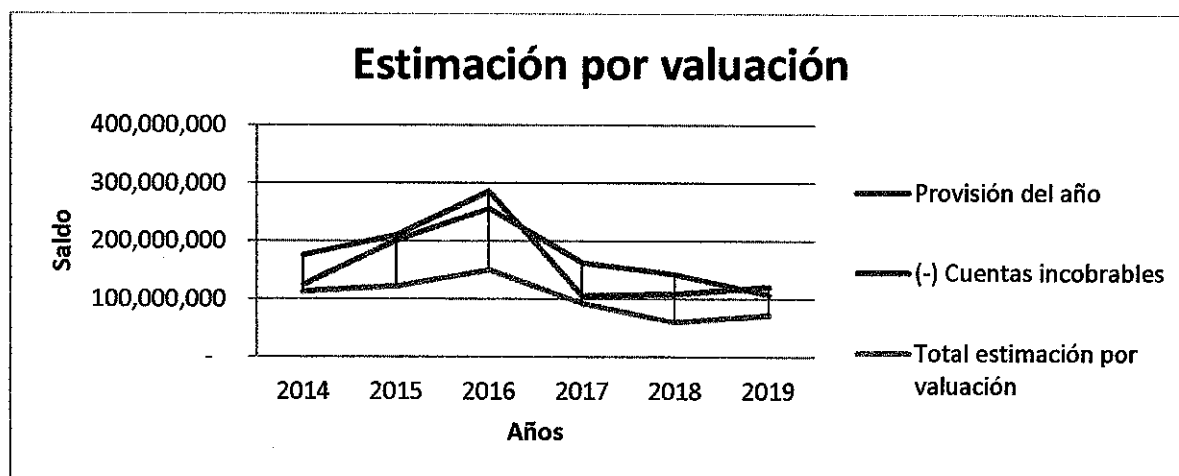
Cuadro 7 Integración Estimación por valuación
Expresado en quetzales

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Saldo inicial	63,536,617	113,625,758	122,232,328	151,489,780	94,091,188	60,073,591
Provisión del año	176,447,116	210,763,853	287,093,782	105,521,980	109,590,172	121,181,830
Sub-total	239,983,733	324,389,611	409,326,110	257,011,760	203,681,360	181,255,421
(-) Cuentas incobrables	126,357,975	202,157,273	257,836,330	162,920,572	143,607,769	108,390,462
Total estimación por valuación	113,625,758	122,232,338	151,489,780	94,091,188	60,073,591	72,864,959

Fuente: elaboración propia con base a muestra representativa del sector

El cálculo de la estimación por valuación se inicia con el saldo del año anterior al cual se suma la provisión del año que corresponda según el porcentaje que le aplica indicado en la Tabla 1 y se restan las cuentas que fueron declaradas como incobrables. Como resultado se obtiene el saldo final de la estimación que se resta de la cartera bruta.

Gráfica 5: Estimación por valuación



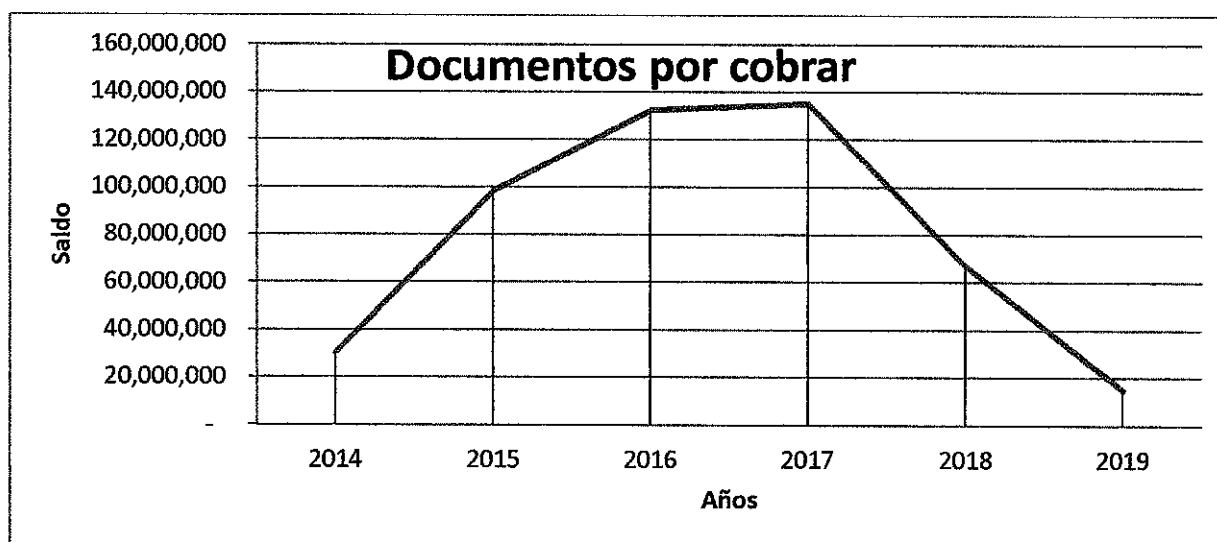
Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra.

Como se observa en la Gráfica 5 para el período 2014 al 2016 el saldo de cuentas incobrables aumentó de Q126 millones a Q257 millones. En el año 2017, el saldo disminuyó a Q162 millones, manteniéndose para los siguientes años entre Q100 y Q150 millones. La misma tendencia de alzas y bajas se observa en la provisión que se determina cada año llegando a casi los Q300 millones para el año 2016.

En noviembre del año 2015 se emitió la Ley de Tarjetas Decreto 7-2015 la cual entraba en vigencia hasta el 08 de marzo del 2016. Posteriormente fue suspendida de forma provisional el 31 de mayo de 2016 y declarada inconstitucional por la Corte de Constitucionalidad.

La cuenta de documentos por cobrar registra los saldos de tarjetas que se han logrado negociar con los clientes, estableciendo una cuota fija de pago y una tasa de interés en plazos de 24 hasta 120. Por ello se presenta la siguiente Gráfica con el comportamiento de dicha cuenta durante los años de investigación:

Gráfica 6: Documentos por cobrar



Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra

En el año 2014 el saldo de la cuenta era de Q. 30 millones, para el año 2015 aumentó 3 veces más del saldo anterior registrando Q. 98 millones. Dicho comportamiento se mantuvo para el año 2016 registrando Q. 132 millones, similar para el año 2017 de Q.

135 millones. Para los siguientes años se observa una tendencia en disminución, se debe considerar que para el 2018 la cartera de créditos disminuyó aproximadamente un 50% al saldo registrado en el año 2014.

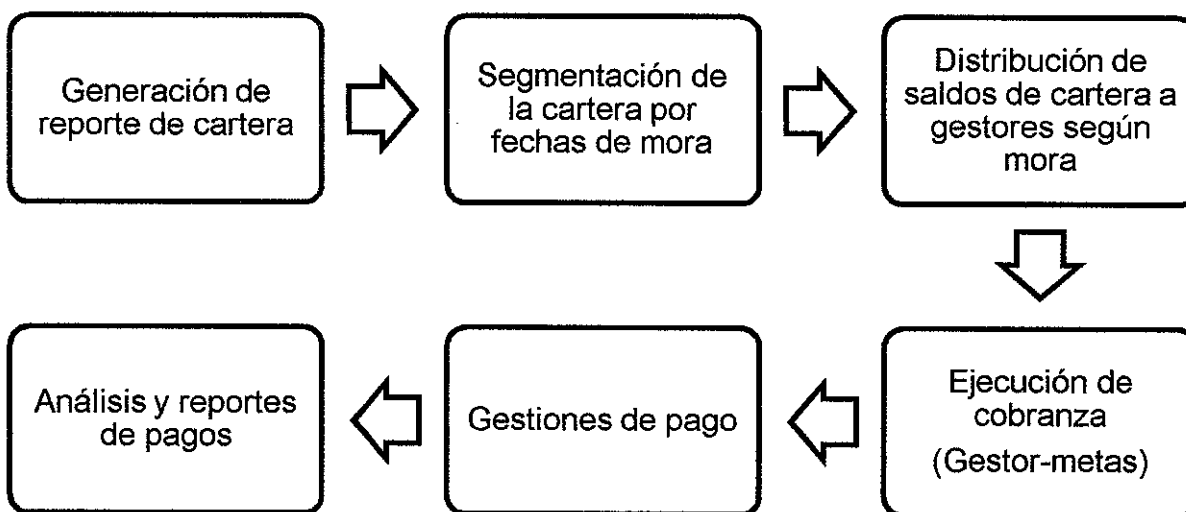
4.4 Estructura de cobranza

A continuación se presenta una propuesta para el proceso de cobranza cumpliendo con las reformas indicadas en la Ley de bancos para contactar al cliente.

Se genera de forma diaria el reporte de saldos de la cartera que incluya la fecha de pago del cliente para hacer una segmentación del reporte identificando el tipo de mora en el que se encuentra la cuenta. Una vez identificadas las cuentas por mora se asignan al Gestor según corresponda para realizar el proceso de cobros estableciendo metas de recuperación de saldos basadas en el pago mínimo.

Se procesan los pagos de clientes para finalizar con un nuevo reporte de saldos para medir los resultados del proceso.

Figura 1 Flujo de proceso de cobros



Fuente: Elaboración propia.

La comunicación que se establezca con el cliente debe cumplir lo indicado en la Ley realizando la gestión de cobro sin acosar u hostigar de forma insistente o repetitiva, que a su vez sea efectiva.

Se presenta por tipo de mora la forma de comunicación con el cliente:

Tabla 5 Comunicación con el cliente por tipo de mora

Tipo de Mora	Plazo de mora	Comunicación con cliente
Mora temprana	Mora 15	Mensaje y llamada automática
	Mora 30	Llamada gestor principiante
Mora media	Mora 60	Llamada de Gestor principiante del área de cobros. Recordatorio de pago e indicar la mora en la que se encuentra
	Mora 90	Llamada de gestor experto
Mora alta	Mora 120	Llamada de Gestor experto de cobranza
	Mora 150	
	Mora 180	
Cobro judicial	Cobro por medio de Bufete de Abogados	

Fuente: Elaboración propia

El objetivo de gestión de cobro por tipo de mora inicia con recuperar el saldo total pero cuando aumenta el tiempo (mora 60) y la mora la gestión se enfoca en recuperar el pago mínimo y llegar a un acuerdo con el cliente para negociar el resto del saldo:

Tabla 6 Objetivos de cobro

Tipo	Descripción
Mora 15 (premora)	El objetivo es evitar que cliente ingrese a mora 30
Mensaje de texto	Llamada automática de recordatorio de pago
Mora 30	Se realiza un requerimiento claro y directo con el cliente. Se busca comunicación únicamente con el titular de la cuenta. Si no se logra comunicación con él se busca la manera de contactarlo
Mora 60	El objetivo es cobrar lo que se adeuda. Se realiza requerimiento de pago o llegar a un acuerdo de pago con el cliente. Se puede llamar al deudor. Si tuviera una tarjeta adicional se contacta a él o al fiador si posee.
Mora 90	El objetivo es cobrar el pago mínimo y negociar con el tarjetahabiente un arreglo de pago. Se puede contactar al fiador o adicional e indicar que se habla del departamento Pre-jurídico El ejecutivo de cobro debe ser un buen negociador, que muestre firmeza, facilidad de palabra, seguridad, respeto y tono de voz claro
Mora 120	El objetivo es cobrar el pago mínimo de la tarjeta, contactar a fiador o adicionales indicar que se habla del departamento de Cobro Jurídico Se debe asignar a un ejecutivo experto para negociar con el cliente un convenio de pago. Manteniendo el respeto al cliente debe explicar la consecuencia al cliente que su cuenta pase a cobro judicial.
Mora 150	El objetivo es cobrar el pago mínimo se puede contactar al fiador o adicionales indicar que se habla de departamento de cobro jurídico Al igual que en mora 120, se debe asignar un ejecutivo con experiencia en cuentas de moras altas. Se debe explicar la cliente el beneficio de hacer un convenio de pago y las consecuencias que su cuenta se encuentre en cobro judicial.
Mora 180	El objetivo es cobrar el pago mínimo de la tarjeta. Es el último nivel de la cuenta previo a declararse como incobrable. Se pueden utilizar distintos números de teléfonos de salida para contactar al cliente, envíos de emails

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Como resultado de la investigación realizada sobre los cambios en la Ley de Bancos y Grupos Financieros por el Decreto Número 28-2016 que normaron la gestión de cobro, se comprueba la hipótesis planteada en vista que las cuentas que conforman la cartera de créditos reflejan un aumento en los saldos del estado de situación financiera para los años del período investigado.
2. Con respecto al impacto en los estados financieros para los años del período de investigación, para el estado de resultados, la ganancia neta presentó un comportamiento en disminución. Para el año 2015 representaba un 34% sobre los productos financieros para el año 2019 fue de un 5%. Para el Estado de Situación Financiera la cuenta de cartera créditos en 2015 representaba el 79% del total del Activo finalizando en el 2019 con un 44%. Del lado del Pasivo los créditos obtenidos fueron en aumento considerando que para el 2014 representaba un 33% y para 2019 fue de un 87%.
3. En los resultados de los indicadores financieros la razón que presentó mayor variación corresponde a la solvencia la cual para el año 2014 fue de 3.12 y para el año 2019 fue de 1.23. Esta se vio afectada por el aumento en el pasivo corriente afectado principalmente por los créditos obtenidos. Los índices de rentabilidad debido a la disminución de la ganancia también presentaron un comportamiento a la baja.
4. En la comparación de las cuentas específicas la cartera de créditos aumentó en el año 2015 a un saldo de Q. 2,717 millones y posteriormente una baja hasta el 2019 de Q. 1,386 millones. Las cuentas incobrables tuvieron el saldo más elevado en el 2016 con Q. 257 millones. Este saldo se registra como un gasto de operación que disminuye la ganancia operacional.

5. Con respecto a la regulación, las empresas emisoras de tarjeta de crédito deben cumplir con la reforma de la Ley que prohíbe utilizar prácticas abusivas u hostigamiento con los clientes que se encuentran en mora para realizar la gestión de cobranza aplicando los cambios que se consideren necesarios en su proceso de cobro aliando a la legislación.

RECOMENDACIONES

1. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben establecer mejores prácticas en la gestión de cobros para cumplir con lo indicado en la reforma de la Ley de Bancos el artículo 46 bis y 46 ter, considerando que la disminución en las cuentas de la cartera no es favorable para las empresas.
2. Respecto al resultado del análisis financiero, las empresas deben velar que los procesos de sus operaciones sean acorde a las metas establecidas y a la estrategia de colocación de productos principalmente en el proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito tomando en cuenta los saldos financieros.
3. Se deben establecer límites tolerantes y alertas tempranas aceptables por la materialización del riesgo de crédito en el incumpliendo de los pagos del saldo de la tarjeta de crédito que se registra en las cuentas incobrables.
4. Debido a los resultados negativos en las cuentas de cartera se recomienda a las empresas realizar un análisis de la capacidad de pago de los solicitantes de una tarjeta de crédito para evitar que los saldos de estas cuentas sigan en aumento debido a que representan movimientos adversos a los saldos de las cuentas de rentabilidad.
5. Gestionar el cobro a los clientes por medio de una comunicación efectiva utilizando las herramientas de llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos, brindando al cliente opciones de negociación de los saldos por medio de un documento por cobrar (Pagaré) en el cual se establece una cuota fija de pago a un plazo y tasa de interés nuevos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bernal Torres, C.A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3.^a ed.) Pearson Educación.
2. Block, S.B., Hirt, G.A., y Danielsen, B. R. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14.^a ed.) McGraw-Hill Interamericana.
3. Bonsón, E., Cortijo, V., y Flores, F. (2009). *Análisis de Estados Financieros*. Pearson Educación, S.A.
4. Caballero Miguez, G. (2007). *Análisis y Evaluación de Balances. Una introducción a los estados contables y su análisis*. (1.^a ed.) Ideaspropias Editorial.
5. Calvo, A., Parejo, J.A., Rodríguez, L., y Cuervo, A. (2014). *Manual del Sistema Financiero Español*. (25.^a ed.) Ariel.
6. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.) McGraw-Hill Interamericana.
7. Congreso de la República de Guatemala. (2015, 5 de noviembre). *Ley de Tarjeta de Crédito Decreto 7-2015*. Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial -CENADOJ-
8. Congreso de la República de Guatemala. (2002, 23 de abril). *Ley Orgánica del Banco de Guatemala. (2002) Decreto No. 16-2002*. Publicado en Diario Oficial el 31 de mayo de 2002.

9. Congreso de la República de Guatemala. (2016, 26 de mayo) *Reforma a la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 28-2016*. Diario de Centro América No. 70.
10. Moreno D. y Carillo J. (2019). *Guía de citación y referenciación Normas APA (7.ª ed.)*. Coordinación Editorial.
11. Ochoa Setzer, G. A. (2002). *Administración Financiera*. McGraw-Hill Internamericana.
12. Ortigosa, M. J. (2011). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*. [Tesis de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Biblioteca.]
13. Ramírez, V.C. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*. [Tesis de Ingeniera, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
14. Rojas, I. P. (2011). *Elementos para el Diseño de Técnicas de Investigación: Una Propuesta de Definiciones y Procedimientos en la Investigación Científica*. (vol. 12) Tiempo de Educar.
15. Superintendencia de Bancos. (2020) *Suplemento con información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB*.
16. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. (2009). *Normativo de Tesis para optar al grado de Maestro en Ciencias*.
17. Van Horne, J.C. y Wachowicz, J.M. (2010) *Fundamentos de Administración Financiera*. (13.ª ed.). Pearson.

18. Wagner, R. P. (2001). *Historia del café de Guatemala*. Villegas Editores.

Consultas electrónicas

19. American Express. *Historia de Amex*. Consultado el 26 de abril de 2019. <https://www.americanexpress.com/argentina/about/historia.shtml>
20. Antecedes de bancos en Guatemala. Consultado el 29 de abril de 2019 Disponible en: <http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/info/historica>
21. Banco de Guatemala. (2019, Marzo). *Informe de Política Monetaria*. https://www.banguat.gob.gt/Publica/Comunica/informe_pol_mon_mar2019.pdf
22. Banco de Guatemala. *Sistema Financiero y el Desarrollo Económico, Aspectos Teóricos*. Consultado el 25 de Octubre de 2016. <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=1002&kdisc=si>
23. BBVA. *Historia de las tarjetas de crédito*. Consultado el 09 de abril de 2019. <https://www.bbva.com/es/historia-de-las-tarjetas-de-credito/>
24. Congreso de la República de Guatemala. (2002, 13 de mayo). *Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002*. https://www.contraloria.gob.gt/imagenes/i_docs/i_leg_ley/LEY%20DE%20BANCO%20Y%20GRUPOS%20FINANCIEROS.pdf
25. CONSERVIS-Abogados. Cobranza en Guatemala. Consultado el 12 de agosto de 2020. <https://conservisabogados.com/cobranzas/>
26. Hernández, H. E., Hernández, O. M., (2006). *Importancia del análisis financiero para la toma de decisiones* [Tesis colectiva Universidad Autónoma del Estado de

Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas]
<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital>

27. Normas Apa. Consultado el 02 de febrero de 2021. <https://normas-apa.org/referencias/citar-libro/>
28. MasterCard. *Historia de MasterCard*. Consultado el 25 de abril de 2019. <https://centroamerica.mastercard.com/es-region-cam/acerca-de-mastercard/quienes-somos/historia.html>
29. Morales Gracia, C. F. (2012). *LA IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO EN TARJETAS DE CRÉDITO, PARA PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN*. (tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, http://www.repositorio.usac.edu.gt/2318/1/16_0957.pdf.
30. Oficina para la protección Financiera del Consumidor. Consultado el 29 de julio de 2020. <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/pueden-los-cobradores-de-deudas-llamarme-en-cualquier-momento-que-deseen-de-dia-o-de-noche-es-335/>
31. Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). Consultado el 24 de abril de 2019. <https://dle.rae.es/cobro>
32. VISA. *Historia de VISA*. Consultado el 25 de abril de 2019. <https://www.visa.com.gt/acerca-de-visa.html>

ANEXOS

Anexo 1
Decreto Número 28-2016
Reforma a la Ley de Bancos y Grupos Financiero

| Fundado en 1880 |

Diario de Centro América

ORGANO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, C. A.

JUEVES 26 de MAYO de 2016 No. 70 Torno CCCIV

Director General Néctor Salazar

www.dca.gob.gt

EN ESTA EDICIÓN ENCONTRARÁ:

ORGANISMO LEGISLATIVO
CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA
DECRETO NÚMERO 28-2016 Página 1
ORGANISMO EJECUTIVO
MINISTERIO DE ECONOMÍA
Acuerdo que crea el Sistema de Fomento una plaza adicional de un Cuarto Viceministro, que se denominará Viceministro Administrativo y Financiero, cuyas funciones específicas se establecen de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía. Página 2
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
Acuerdo que establece como precio de mercado del petróleo crudo nacional y de los derivados producidos en los frentes de explotación que más adelante se señalan para el mes de mayo de 2016. Página 3

ORGANISMO LEGISLATIVO



CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

DECRETO NÚMERO 28-2016

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República establece que el Estado de Guatemala se organiza para proteger a las personas y a la familia, su fin supremo es la realización del bien común; además de proteger la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de las personas.

CONSIDERANDO:

Que en Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.

CONSIDERANDO:

Que toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe; no está obligada a acatar órdenes que no estén basadas en ley y emitidas conforme a ella. Tampoco podrá ser perseguida ni molestada por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción a la misma.

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la literal a) del artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala,

DECRETA:

Las siguientes:

REFORMAS AL DECRETO NÚMERO 19-2002 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS.

Artículo 1: Se adiciona el artículo 48 bis a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, con el texto siguiente:

"Artículo 48 bis. Acoso u hostigamiento para la cobranza. Se prohíbe al acreedor o agente de cobranzas oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repelente en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de acoso u hostigamiento las siguientes:

- a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, en días y horarios inhábiles.
- b) La realización de más de diez comunicaciones durante el día, para cobro o requerimiento de pago, por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo.
- c) La comunicación, con objeto de cobro, a personas distintas al deudor o a quienes les fiar.
- d) Pegar avisos en postes y viviendas cercanas a la residencia o trabajo del usuario, o en postes de energía eléctrica, con el fin de causar vergüenza a efecto que se realicen los pagos."

de MAYO de 2016

Página 3

Acuérdese ajustar el precio de mercado del petróleo crudo nacional determinado provisionalmente para el mes de MARZO de 2016, contenidas en el Acuerdo Ministerial número 01-2016 de fecha 24 de febrero de 2016, y de los derivados producidos en los frentes de explotación que más adelante se señalan para el mismo mes.

Página 3

PUBLICACIONES VARIAS

MINISTERIO PÚBLICO

ACUERDO NÚMERO
VEINTISÉIS (26) DE DICIEMBRE DE 2015

Página 4

MUNICIPALIDAD DE SAN AGUSTÍN ACASAGUASTILAN, DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO

Acuérdese aprobar el siguiente: PLAN DE TASAS, ASENTAS, LICENCIAS, SERVICIOS, PRECIOS, PRODUCTOS, MULTAS Y DEMÁS TRIBUTOS DEL MUNICIPIO DE SAN AGUSTÍN ACASAGUASTILAN, DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO.

Página 4

MUNICIPALIDAD DE JUTIAPA, DEPARTAMENTO DE JUTIAPA

ACTA No. 72-2016

Página 6

ANUNCIOS VARIOS

Motivos	Página 9
Disolución de Sociedad	Página 9
Registro de Marcas	Página 9
Títulos Supletivos	Página 9
Edictos	Página 10
Remates	Página 13
Constituciones de Sociedad	Página 19
Modificaciones de Sociedad	Página 20
Convocatorias	Página 21

Artículo 2. Se adiciona el artículo 46 ter a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, con el texto siguiente:

"Artículo 46 ter. Prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas. Quedan prohibidas las prácticas abusivas con ocasión de la cobranza por parte de bancos y grupos financieros, gestoras, agencias de cobranza u otros que en nombre de aquellas realicen tales actividades, incluidos los profesionales independientes. Las gestiones de cobro deberán hacerse únicamente a las personas deudoras y quienes les fian, por lo que no se podrán realizar hacia personas distintas a las ya indicadas. Igualmente, quedan prohibidas las prácticas de acoso y hostigamiento para la cobranza de las acreencias, conforme lo que para el efecto dispone el artículo anterior."

Artículo 3. Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

REMITASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL VEINTISIS DE ABRIL DE DOS MIL DIECISEIS.

MARIO TARACENA DÍAZ-SOL
PRESIDENTE

LUIS ALBERTO CONTRERAS COLLINDES
SECRETARIO

OSCAR STUARDO CHINCHILLA GUZMÁN
SECRETARIO

PALACIO NACIONAL: Guatemala, veinticuatro de mayo del año dos mil dieciséis.



PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MORALES CABRERA

CONSIDERANDO

Que dentro de las funciones que desarrolla el Ministerio de Economía, es necesario crear la plaza adicional de un Viceministro que tome acciones relacionadas con la gestión de bienes y servicios contratación de personal, trámites y/o procesos administrativos y todo lo relativo a la administración financiera y el manejo adecuado de soporte informático, por lo que se hace necesario emitir la disposición legal correspondiente.

POR TANTO

En ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 183 literal e) y con fundamento en el artículo 200, ambos de la Constitución Política de la República de Guatemala, y el artículo 5 segundo párrafo, de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala.

EN CONSEJO DE MINISTROS

ACUERDA

Artículo 1. Crear en el Ministerio de Economía una plaza adicional de un Cuarto Viceministro, que se denominará Viceministro Administrativo y Financiero, cuyas funciones específicas se establecen de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

Artículo 2. El Ministerio de Economía, será el responsable de efectuar las gestiones y operaciones presupuestarias, para los efectos de facilitar el financiamiento de la plaza adicional de Viceministro.

Artículo 3. El presente Acuerdo Gubernativo empezará a regir el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.



COMUNIQUESE

JIMMY MORALES CABRERA

Anexo 2

INSTITUCIONES SUPERVISADAS: TARJETAS DE CRÉDITO
PRINCIPALES RUBROS DEL BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
Cifras en miles de quetzales

Cuenta	Credomatic de		G&T S.A.	Cititarjetas de Guatemala, Limitada	Tarjetas de crédito de Occidente, S.A.		Tarjetas Agro-mercantil, S.A.	Totales del sector
	Contécnica, S.A.	Guatemala, S.A.			S.A.	S.A.		
Disponibilidades	18,008	600,225	8,891	94,248	18,288	754	740,414	
Inversión	8,247		63,410	66,752	2,119	0	140,528	
Cartera de Créditos	1,432,850	2,256,974	361,854	300,217	84,572	0	4,436,467	
Otras inversiones	1,260		216				1,476	
Inmuebles y muebles	7,270	73,247	613	15,269	13		96,412	
Cargos diferidos	5,127	33,946	11,046	2,137	445	11	52,712	
Otros activos	13,060	121,957	11,598	46,302	4,328	160	197,405	
Total de Activo	1,485,822	3,086,349	457,628	524,925	109,765	925	5,665,414	
PASIVO Y CAPITAL								
Créditos obtenidos	739,292	702,000	117,930	22,790	50,247		1,632,259	
Obligaciones financieras	263,684	1,146,533	197,955		40,633		1,648,805	
Provisiones	1,107	4,351	1,277	9,938	1,267		17,940	
Créditos diferidos							0	
Otros pasivos	74,418	253,414	31,151	108,758	4,278	4	472,023	
Capital contable	407,321	980,051	109,315	383,439	13,340	921	1,894,387	
Total pasivo y capital	1,485,822	3,086,349	457,628	524,925	109,765	925	5,665,414	

Fuente: Suplemento mensual con información referida al 31 de diciembre 2014.

Porcentaje de participación del sector	26%	54%	8%	9%	2%	0%
--	-----	-----	----	----	----	----

PRICIPALES RUBROS DEL BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
 Cifras en miles de quetzales

Cuenta	Credomatic de Guatemala, S.A.			G&T Conticredit, S.A.	Tarjetas Promérica, S.A.	Tarjetas de crédito Occidente, S.A. (1)	Tarjetas Agro-mercantil, S.A. (2)	Totales del sector
	Contécnica, S.A.	Guatemala, S.A.	S.A.					
Disponibilidades	36,830	1,165,831	12,788	998	15,517	767	1,232,731	
Inversión	11,395		25,750	56,259	6,952	0	100,356	
Cartera de Créditos	2,191,583	1,386,928	1,098,225	93,042	57,044	0	4,826,822	
Otras inversiones			50				50	
Inmuebles y muebles	16,803	133,991	5,315	135			156,244	
Cargos diferidos	5,192	96,591	23,249	4,431			129,463	
Otros activos	53,529	361,434	7,963	5,076	6,558	163	434,723	
Total de Activo	2,315,332	3,144,775	1,173,340	159,941	86,071	930	6,880,389	
PASIVO Y CAPITAL								
Créditos obtenidos	894,973	2,019,998	421,044	100,000	0		3,436,015	
Obligaciones financieras	729,115	1,000	505,165		70,194		1,305,474	
Provisiones	1,477	26,864	2,373	86			30,800	
Créditos diferidos		165					165	
Otros pasivos	112,833	344,975	65,566	6,842	4,929	23	535,168	
Capital contable	576,934	751,773	179,192	53,013	10,949	907	1,572,768	
Total pasivo y capital	2,315,332	3,144,775	1,173,340	159,941	86,072	930	6,880,390	

Fuente: Boletín Anual de Estadísticas del Sistema Financiero 2019.

Porcentaje de participación del sector	34%	46%	17%	2%	1%	0%
--	-----	-----	-----	----	----	----

-
- (1) En resolución JM-125-2019 del 13 de diciembre de 2019, la Junta Monetaria resolvió revocar la autorización de la conformación del Grupo Financiero de Occidente y su estructura organizativa, otorgada en resolución JM-81-2003 y sus modificaciones, por lo que Asesores Bursátiles de Occidente, S.A. y Tarjetas de Crédito de Occidente, S.A., dejan de estar sujetas a supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos. (Saldos a diciembre 2018)
- (2) En Resolución JM-32-2019, la Junta Monetaria autorizó la separación de Tarjeta Agromercantil, S.A. del Grupo Financiero Agromercantil. (Saldos a diciembre 2016)

Fuente: Suplemento con información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB. Enero 2020.

Anexo 3
Entrevista realizada y resultados de tabulación

PREGUNTAS SOBRE EL DECRETO No. 28-2016 REFORMAS AL DECRETO No. 19-2002 LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS

Entrevistado: _____

Fecha: _____

1. ¿Considera que el Decreto No. 28-2016 Reformas al Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros respecto a prohibiciones de la forma de cobro afectarán los saldos de la cartera de crédito?

Si	No
----	----

2. ¿Con la disminución en la comunicación con el cliente para la cobranza se retrasará la recepción de pagos?

Si	No
----	----

3. ¿Son apropiadas las medidas de restricción al deudor del tarjetahabiente de la comunicación en horario inhábil?

Si	No
----	----

4. ¿Son apropiadas las medidas de restricción de comunicación con personas distintas al deudor?

Si	No
----	----

5. ¿Son apropiadas las medidas de restricción al deudor del tarjetahabiente de pegar avisos que afectaran al deudor?

Si	No
----	----

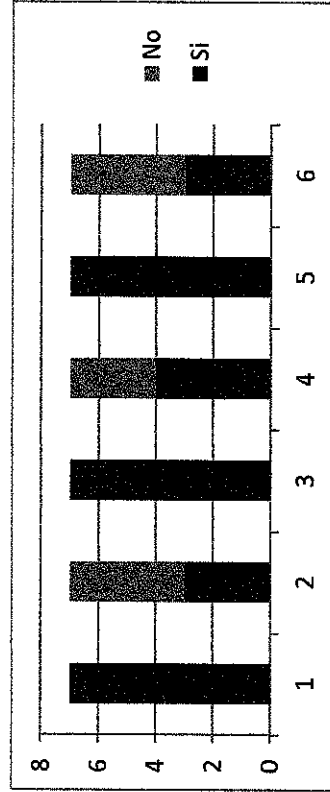
6. ¿Los Tarjetahabientes dejarán de pagar de forma oportuna con la vigencia de la reforma a la ley de Bancos y Grupos Financieros?

Si	No
----	----

Tabulación de encuesta

Preguntas	Gerente Auditoría Interna		Supervisor de Auditoría Interna		Asistente de Auditoría Interna		Supervisor de Riesgos Financieros		Analista de Riesgos Financieros		Gestor de cobro		Usuario de Tarjeta de crédito		Totales	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		7	0
2	✓			✗		✗			✓			✗		✓	3	4
3	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		7	0
4		✗	✓			✗	✓		✓			✗	✓	✓	4	3
5	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		7	0
6		✗	✓		✓			✗		✗				✓	3	4

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4
Integración gastos por servicio

Gastos por servicio	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Comisiones pagadas por intercambio local	247,262,636	279,745,829	306,098,913	320,555,185	335,993,580	386,878,510
Comisiones pagadas	8,255,794	16,522,219	4,180,518	2,180,606	5,413,317	13,180,084
Cobranzas	8,135,348	9,419,817	10,199,425	19,288,094	26,270,371	30,772,759
Comisiones intercambio internacional	4,633,580	4,978,221	37,090,471	42,031,201	41,889,763	46,259,795
Totales	268,287,358	310,666,086	357,569,327	384,055,086	409,567,031	477,091,148

Anexo 5

Gastos de administración

Integración de cuenta	2014	%	2015	%	Variación 2015-2014
Funcionarios y empleados	43,918,383	12%	48,603,664	14%	4,685,281
Puntos por boletos aéreos	22,704,982	6%	26,076,597	8%	3,371,615
Mercadeo y publicidad	35,884,674	10%	8,524,996	3%	- 27,359,678
Depreciaciones y amortizaciones	33,395,962	9%	34,564,559	10%	1,168,597
Colocación de tarjeta	97,989,040	26%	80,650,000	24%	- 17,339,040
Impuestos y contribuciones		0%		0%	-
Reparaciones y mantenimiento	13,232,643	4%	12,590,342	4%	- 642,301
Puntos por consumo con tarjeta	24,711,243	7%	37,196,759	11%	12,485,516
Alquileres	18,281,440	5%	19,307,248	6%	1,025,808
Comunicaciones	14,286,734	4%	10,943,854	3%	- 3,342,880
Primas de seguros y finanzas	7,063,822	2%	7,580,968	2%	517,146
Comisión por uso de otras redes	7,541,414	2%	8,405,420	2%	864,006
Cuotas asociaciones diversas	2,775,158	1%	3,316,773	1%	541,615
Papelería útiles y suministros	4,128,126	1%	5,389,888	2%	1,261,762
Honorarios profesionales	2,978,375	1%	3,248,332	1%	269,957
Energía eléctrica	6,057,535	2%	3,510,503	1%	- 2,547,032
Seguridad y vigilancia	4,076,680	1%	695,864	0%	- 3,380,816
Servicios de procesamiento	700,000	0.19%			- 700,000
Comisión de transmisión de datos					
Otros	30,803,751	8%	30,111,701	9%	- 692,050
Total	370,529,962		340,717,468		- 29,812,494

Integración de cuenta	2016	%	Variación 2016-2015	2017	%
Funcionarios y empleados	62,408,958	18%	13,805,294	79,031,824	18%
Puntos por boletos aéreos	62,960,104	18%	36,883,507	77,811,993	18%
Mercadeo y publicidad	15,824,647	4%	7,299,651	43,783,006	10%
Depreciaciones y amortizaciones	36,958,318	10%	2,393,759	38,789,651	9%
Colocación de tarjeta	50,370,000	14%	- 30,280,000	30,665,100	7%
Impuestos y contribuciones		0%	-	18,070,467	4%
Reparaciones y mantenimiento	15,840,450	4%	3,250,108	16,507,963	4%
Puntos por consumo con tarjeta	15,409,703	4%	- 21,787,056	15,091,131	4%
Alquileres	16,920,559	5%	- 2,386,689	14,091,798	3%
Comunicaciones	11,224,434	3%	280,580	11,458,324	3%
Primas de seguros y finanzas	8,315,763	2%	734,795	7,825,735	2%
Comisión por uso de otras redes	7,559,849	2%	- 845,571	6,933,372	2%
Cuotas asociaciones diversas	4,060,627	1%	743,854	5,388,025	1%
Papelería útiles y suministros	6,114,501	2%	724,613	3,874,091	1%
Honorarios profesionales	2,045,490	1%	- 1,202,842	3,626,844	1%
Energía eléctrica	2,783,692	1%	- 726,811	2,348,063	1%
Seguridad y vigilancia	829,368	0%	133,504	607,612	0%
Servicios de procesamiento					
Comisión de transmisión de datos	2,625,134	1%	2,625,134		
Otros	32,609,659	9%	2,497,958	51,295,647	12%

Integración de cuenta	Variación 2017-2016	2018	%	Variación 2018-2017
Funcionarios y empleados	16,622,866	126,135,430	23%	47,103,606
Puntos por boletos aéreos	14,851,889	98,652,855	18%	20,840,862
Mercadeo y publicidad	27,958,359	74,097,843	14%	30,314,837
Depreciaciones y amortizaciones	1,831,333	41,152,756	8%	2,363,105
Colocación de tarjeta	- 19,704,900	19,246,517	4%	- 11,418,583
Impuestos y contribuciones	18,070,467	13,888	0%	- 18,056,579
Reparaciones y mantenimiento	667,513	23,638,468	4%	7,130,505
Puntos por consumo con tarjeta	- 318,572	19,225,352	4%	4,134,221
Alquileres	- 2,828,761	18,210,884	3%	4,119,086
Comunicaciones	233,890	15,044,894	3%	3,586,570
Primas de seguros y finanzas	- 490,028	13,411,760	2%	5,586,025
Comisión por uso de otras redes	- 626,477	6,068,180	1%	- 865,192
Cuotas asociaciones diversas	1,327,398	6,828,795	1%	1,440,770
Papelería útiles y suministros	- 2,240,410	5,235,506	1%	1,361,415
Honorarios profesionales	1,581,354	11,574,015	2%	7,947,171
Energía eléctrica	- 435,629	3,113,435	1%	765,372
Seguridad y vigilancia	- 221,756	428,143	0%	- 179,469
Servicios de procesamiento				
Comisión de transmisión de datos	- 2,625,134			
Otros	18,685,988	62,353,272	11%	11,057,625

Integración de cuenta	2019	%	2019-2018
Funcionarios y empleados	195,645,836	32%	69,510,406
Puntos por boletos aéreos	115,443,333	19%	16,790,478
Mercadeo y publicidad	56,109,353	9%	- 17,988,490
Depreciaciones y amortizaciones	52,157,656	8%	11,004,900
Colocación de tarjeta	7,638,850	1%	- 11,607,667
Impuestos y contribuciones	18,894	0%	5,006
Reparaciones y mantenimiento	37,000,932	6%	13,362,464
Puntos por consumo con tarjeta	25,277,394	4%	6,052,042
Alquileres	22,367,395	4%	4,156,511
Comunicaciones	16,833,345	3%	1,788,451
Primas de seguros y finanzas	4,245,207	1%	- 9,166,553
Comisión por uso de otras redes	5,345,766	1%	- 722,414
Cuotas asociaciones diversas	3,861,086	1%	- 2,967,709
Papelería útiles y suministros	5,570,026	1%	334,520
Honorarios profesionales	10,879,776	2%	- 694,239
Energía eléctrica	3,372,873	1%	259,438
Seguridad y vigilancia	404,138	0.1%	- 24,005
Servicios de procesamiento			
Comisión de transmisión de datos			
Otros	57,366,851	9%	- 4,986,421

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Estado de resultados para el año que termina el 31 de diciembre de 2014 al 2019.....	40
Cuadro 2 Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2014 al 2019.....	45
Cuadro 3 Integración de la cartera de crédito.....	55
Cuadro 4 Estado de Flujos de Efectivo para los períodos terminados al 31 de diciembre de 2014 al 2019	59
Cuadro 5 Razones Financieras.....	61
Cuadro 6 Índices de rentabilidad	63
Cuadro 7 Integración Estimación por valuación.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Razones financieras.....	62
Gráfica 2 Índices de rentabilidad.....	63
Gráfica 3: Saldos de la cartera de créditos.....	65
Gráfica 4: Saldos de cuentas por cobrar, incobrables y cartera vencida.....	66
Gráfica 5: Estimación por valuación.....	67
Gráfica 6: Documentos por cobrar.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entidades del Grupo Financiero.....	4
Tabla 2 Información general de personas individuales.....	23
Tabla 3 Categoría de activos crediticios y porcentajes de reserva.....	29
Tabla 4 Categoría del activo crediticio y situación de pago.....	30
Tabla 5 Comunicación con el cliente por tipo de mora.....	70
Tabla 6 Objetivos de cobro.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Flujo de proceso de cobros.....	69
--	----