

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

Facultad de Ciencias Económicas

Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas

Dirección del Sistema de Estudios de Postgrado

Maestría en Administración de Empresas



**“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
EN COLOCACIÓN DE PRÉSTAMOS APLICABLE A
INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DE LA CIUDAD
DE COMAYAGUA”**

TESIS

**QUE PARA OPTAR AL GRADO DE
MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN EN FINANZAS
PRESENTA**

FLORIDALMA VALLECILLO FUENTES

**ASESOR METODOLÓGICO: MAE JORGE ABRAHAM ARITA LEÓN
ASESOR TÉCNICO: MAE JUAN CARLOS MEJÍA**

Tegucigalpa, MDC

Abril de 2014

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**LICENCIADA JULIETA CASTELLANOS RUIZ
RECTORA**

**ABOGADA ENMA VIRGINIA RIVERA
SECRETARIA GENERAL**

**LICENCIADA LETICIA SALOMÓN
DIRECTORA DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**LICENCIADA BELINDA FLORES DE MENDOZA; M.A.
DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DOCTOR JORGE ABRAHAM ARITA LEÓN; M.A.
COORDINADOR GENERAL
POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DEDICATORIA

A Dios por mostrarme día a día que con su ayuda, perseverancia, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mis padres por todo el amor, comprensión y apoyo incondicional, pues a lo largo de mi vida siempre han estado a mi lado.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por ayudarme a lograr este nuevo triunfo; su voluntad me ha permitido llegar hasta donde he llegado.

De igual manera agradecer a Carlos Yáñez por sus palabras de aliento y apoyo incondicional.

Agradezco a mi grupo de trabajo en especial a Odilia Álvarez, una compañera y amiga a quien le tengo mucho cariño y aprecio.

Expreso mi agradecimiento al Dr. Jorge Abraham Arita León; quien iluminó con sus amplios conocimientos en este proyecto de tesis.

A todos los catedráticos quienes contribuyeron para mi formación profesional.

A mis compañeros agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo, solidaridad y compañía en todo momento.

Para todos muchas gracias y que Dios los bendiga.

RESUMEN

Las Instituciones Micro-Financieras surgen para expandir los servicios financieros, tanto sus niveles de riesgo como los marcos regulatorios limitan o fortalecen la prestación de servicios; todo ello con el propósito de identificar las mejores prácticas en la prestación de servicios que fundamenten propuestas para la aplicación de políticas públicas que potencien el trabajo de las Micro-financieras en Honduras.

Las Instituciones Micro-Financieras de Honduras en su mayoría surgieron como Organizaciones No Gubernamentales con mayor auge en la década de los 70-80 como instituciones de desarrollo social y fueron incorporando programas de crédito hasta llegar un buen número de ellas a especializarse en microfinanzas.

El presente informe tiene como finalidad diseñar una serie de estrategias que permitan eficientar la productividad de los asesores u oficiales de créditos contribuyendo a optimizar los recursos disponibles completando o superando las metas establecidas por la institución y por ende una mayor rentabilidad; este estudio tendrá un enfoque cuantitativo; la investigación es de tipo descriptivo el cual nos permite describir situaciones detallando cómo son y de qué manera se manifiestan.

En las instituciones Microfinancieras hay un aspecto importante en el cumplimiento de desempeño, este es la colocación de préstamos, los resultados obtenidos al estudiar esta variable reflejaron que el 45.4% de las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua muestran un rendimiento muy bajo.

La colocación de crédito se ve afectada por causas internas y externas a la institución; las estrategias propuesta para mejorar la productividad en colocación de préstamos para instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua ayudará a mejorar el bajo rendimiento de cumplimiento de las metas de colocación mediante una buena supervisión, seguimiento y un plan de incentivos competitivo que compense el 100% y aún más el valor agregado después del cumplimiento de lo establecido.

Palabras Claves: Instituciones Microfinancieras, Productividad, Promoción de Crédito, Colocación de Préstamos, Recuperación de Préstamo, Asesor de Crédito.

ABSTRACT

The Micro-Financial Institutions arise to expand financial services, both the level of risk as the regulatory frameworks limit or enhance the delivery of services, all with the aim of identifying best practices in the provision of services in support of proposals for implementation public policies that promote the work of Micro-Financing in Honduras.

The Micro-Finance Institutions in Honduras mostly NGOs emerged as more boom in the decade of 70-80 as institutions of social development and credit programs were incorporated to get a good number of them to specialize in microfinance.

This report aims to design a series of strategies to streamline productivity of loan officers or counselors helping to optimize the resources available in addition to or exceeding the goals established by the institution and therefore increased profitability, this study will focus quantitative, research is descriptive which allows us to describe situations detailing how they are and how they manifest themselves.

In Microfinance institutions there is an important aspect in achieving performance, this is the placement of loans, the results obtained by studying this variable reflected that 45.4% of microfinance institutions in the city of Comayagua they show a very poor performance.

Placement credit is affected by internal and external to the institution causes; proposed strategies for improving productivity in placing loans for microfinance institutions in the city of Comayagua help improve the poor performance of meeting the goals of placement through good supervision, monitoring and competitive incentive plan to offset 100% and even more value added after compliance with the provisions.

Keywords: Microfinance Institutions, Productivity, Credit Promotion, Placement Loans, Loan Recovery, Credit Advisor.

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla N° 1: Operacionalización de Variables	33
Tabla N° 2: Análisis de Fiabilidad Alfa Cronbach	37
Tabla N° 3: Variables Estadísticos del Total de los Elementos	38
Tabla N° 4: Tabla de Códigos	39
Tabla N° 5: Matriz de Datos	42
Tabla N° 6: Reporte de Promoción	73
Tabla N° 7: Control de Trabajo de Campo	74
Tabla N° 8: Reporte de Productividad Supervisado	77
Tabla N° 9: Evaluación de Productividad en Colocación de Créditos	80

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Página
Grafica N° 1: Metodología de Crédito Individual	42
Grafica N° 2: Metodología de Grupos Solidarios	43
Grafica N° 3: Metodología de Banco Comunal	43
Grafica N° 4: Requisitos de Crédito en Metodología Individual	44
Grafica N° 5: Requisitos de Crédito en Metodología de Grupo Solidario	45
Grafica N° 6: Requisitos de Crédito en Metodología de Banco Comunal	45
Grafica N° 7: Destinos de Crédito	46
Grafica N° 8: Metas de Colocación	46
Grafica N° 9: Monto Promedio de Colocación	47
Grafica N° 10: Porcentaje de Cumplimiento en Metas de Colocación	48
Grafica N° 11: Monto Mínimo a Desembolsar en Crédito Individual	49
Grafica N° 12: Monto Máximo a Desembolsar en Crédito Individual	49
Grafica N° 13: Monto Mínimo A Desembolsar Por Integrante En Grupo Solidario	50
Grafica N° 14: Monto Máximo a Desembolsar por Integrante en Grupo Solidario	50
Grafica N° 15: Monto Mínimo a Desembolsar por Integrante en Banco Comunal	51

Grafica N° 16: Monto Máximo a Desembolsar por Integrante en Banco Comunal	51
Grafica N° 17: Captación de Clientes Nuevos	52
Grafica N° 18: Porcentaje de Morosidad Aceptable	53
Grafica N° 19: Porcentaje de Morosidad Promedio	53
Grafica N° 20: Recuperación de Capital	54
Grafica N° 21: Facilidad de Requisitos de Crédito	55
Grafica N° 22: Situación Económica de la Ciudad de Comayagua	55
Grafica N° 23: Historial en Central de Riesgo	56
Grafica N° 24: Record de Pago dentro de la Institución	57
Grafica N° 25: La Competencia	57
Grafica N° 26: Condiciones de Crédito Atractivas	58
Grafica N° 27: Dispersidad de la Cartera	59
Grafica N° 28: Gestiones, Seguimiento y Control de Morosidad	59
Grafica N° 29: Actividades Operativas o Administrativas	60
Grafica N° 30: Funciones Principales del Asesor u Oficial de Crédito	61
Grafica N° 31: Tiempo de Respuesta de una Solicitud de Crédito	62
Grafica N° 32: Tasa Mensual del Crédito	62
Grafica N° 33: Mecanismo de Compensación	63
Grafica N° 34: Herramientas para Minimizar el Riesgo Crediticio	64
Grafica N° 35: Otros Servicios	65

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N° 1: Funciones Básicas del Asesor de Crédito	70
Figura N° 2: Pasos para Mejorar la Productividad en Colocación de Préstamo	75

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Problema de Investigación.....	8
1.3 Objetivos de la Investigación	9
1.3.1 Objetivo General.....	9
1.3.2 Objetivos Específicos.....	9
1.4 Preguntas de Investigación	10
1.5 Justificación de la Investigación.....	10
1.6 Delimitación del Estudio	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 Instituciones microfinancieras, funcionamiento y términos claves.....	14
2.2 La Economía un factor primordial en el sector micro-financiero	18
2.3 El capital humano un recurso indispensable en una empresa de servicios.....	20
2.4 Objetivo principal de toda empresa: La Rentabilidad	26
CAPÍTULO III: ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.1 Enfoque de Investigación	30
3.2 Tipo de Investigación	30
3.3 Variables de Estudio.....	30
3.4 Operacionalización de Variables	30
CAPÍTULO IV: ESTRATEGIA METODOLÓGICA	32
4.1 Diseño de la Investigación.....	32
4.2 Población, Muestra y Muestreo.....	32
4.3 Recolección de Datos	33
CAPÍTULO V: PLAN DE ANÁLISIS	37
5.1 Preparación para el Análisis	37

5.2 Procesamiento de los Datos.....	37
5.3 Tabla de Códigos.....	37
5.4 Matriz de Datos	40
CAPITULO VI: ANÁLISIS DE DATOS.....	41
6.1 Metodología Crédito.....	41
6.2 Requisitos de Crédito.....	43
6.3 Destinos de Crédito	45
6.4 Metas de Colocación	45
6.5 Captación de Clientes Nuevos.....	51
6.6 Porcentaje de Morosidad	51
6.7 Recuperación de Capital.....	53
6.9 Tasa Mensual del Crédito.....	61
6.10 Mecanismo de Compensación.....	62
6.11 Herramientas para Minimizar el Riesgo Crediticio.....	62
6.12 Otros Servicios	63
6.13 Análisis General	64
CAPITULO VII: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN COLOCACIÓN DE PRÉSTAMOS APLICABLE A INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DE LA CIUDAD DE COMAYAGUA.....	67
7.1 Rol de El Asesor de Crédito	68
7.2 Funciones Básicas del Oficial o Asesor De Crédito.....	68
7.3 Actividades diarias del Asesor u Oficial de Crédito.....	69
7.4 Control de Actividades en Campo.....	70
7.5 Reporte de Productividad Supervisado.....	73
7.6 Evaluación de Productividad.....	75
7.7 Método de Compensación	78
CAPITULO VIII: CONCLUSIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS.....	85

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones Microfinancieras surgen de la necesidad de financiamiento de sectores de la población que carecen de garantía para optar a préstamos, inicio sus primeras organizaciones en India, África, Indonesia, y Ghana. El movimiento cooperativo fue exportado a América Latina con distintos grados de éxito y en algunos lugares, dio paso a la formación de sólidas instituciones financieras, que atienden las necesidades de los segmentos de ingreso más bajo.

Las Instituciones Microfinancieras de Honduras en su mayoría surgieron como Organizaciones No Gubernamentales con mayor auge en la década de los 70-80 como instituciones de desarrollo social y fueron incorporando programas de crédito hasta llegar un buen número de ellas a especializarse en microfinanzas.

Las instituciones microfinancieras en la actualidad se enfrentan en un mercado muy competitivo compuesto por instituciones de mercado local e instituciones extranjeras, es por ello que algunas instituciones microfinancieras se ven en la dificultad de poder colocar préstamos según las metas exigidas por la institución, por lo esto para asegurar su posicionamiento en el mercado y la rentabilidad mediante la captación de ingresos mediante intereses por todos los créditos que otorga.

En el capítulo número uno contempla los orígenes de las instituciones Microfinancieras en el contexto internacional, latinoamericano y hondureño. Las instituciones Microfinancieras funcionamiento y términos clave y la importancia del capital humano en una empresa de servicios, son algunos de los temas que contiene al marco teórico en el capítulo dos.

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativa y la investigación inicia utilizando un alcance de tipo descriptivo, seguidamente se hace uso del alcance tipo explicativo en el capítulo tres, así mismo se enumeran las variables de estudio, contiene la operacionalización completa de las variables con sus definiciones, indicadores y referentes mínimos.

En el capítulo cuatro definimos la estrategia metodológica el diseño de la investigación no experimental de tipo transversal, delimitación de la población para el estudio de la productividad en colocación de préstamos en instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, comprenden once instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua, siendo una población reducida la muestra es igual a la población, el instrumento utilizado para recopilar los datos necesarios en este estudio es el cuestionario y el método de validación que establece relación del instrumento con las variables que pretende medir y relaciona los ítems del cuestionario es el alfacronbach el cual se obtuvo un resultado de 0.861.

Para el procesamiento de los datos, en el capítulo cinco, se utilizara el programa estadístico SPSS el que nos permite generar gráficas y tablas de frecuencia facilitando el análisis de los resultados. En el capítulo seis el análisis de datos, es la información que se obtiene de la aplicación de instrumentos con el análisis respectivo de cada pregunta relacionando los elementos esenciales de la investigación con las variables de estudio esta área es el cuerpo de la investigación donde se reflejan los principales hallazgos encontrados.

Las estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua contempla en el capítulo siete, la propuestas el cual se basa en las actividades primordiales que realiza un asesor u oficial de crédito, la promoción, colocación y recuperación del préstamo, para ello se hace uso de cuatro herramientas importantes, reporte de promoción, control de trabajo en campo, el reporte de productividad supervisado y evaluación de productividad en colocación de créditos, con el correcto manejo de estos instrumentos y el seguimiento adecuado, permitirá cumplir y sobrepasar las metas de colocación de créditos asignadas por las instituciones Microfinancieras a cada asesor u oficial de crédito.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Contexto Internacional de Instituciones Microfinancieras

El concepto de microfinanzas no es nuevo. Los grupos de Ahorro y Préstamo que han venido operado por siglos incluyen a los susus de Ghana, los chitfunds en India, las tandas en México, arisan en Indonesia, cheetu en Sri Lanka, totines en África Occidental, y pasanaku en Bolivia, así como numerosos clubes de ahorro y asociaciones de seguros funerarios. Las instituciones formales de crédito y ahorro para los pobres se han mantenido por décadas, ofreciendo a clientes que tradicionalmente estuvieron excluidos de la banca comercial, una manera de obtener servicios financieros a través de cooperativas y de instituciones de desarrollo financiero. (Padilla & Ulloa, 2008)

Una de las instituciones de microcréditos más antiguas y con la característica de proveer pequeños créditos sin colateral a las personas en condición de pobreza en el área rural, fue el sistema Irlandés de Fondos para Préstamo, originado a principios del siglo XVIII por Jonathan Swift. Para 1840, la idea de Swift se había convertido en una institución ampliamente extendida contando con alrededor de 300 fondos en toda Irlanda. Su propósito fue otorgar pequeños préstamos con intereses para períodos cortos. En su mejor nivel llegaron a representar el 20% de los préstamos realizados en un año de todos los hogares irlandeses. (Padilla & Ulloa, 2008)

Los microcréditos y microfinanzas surgieron cuando determinadas personas, con creencias en el ser humano y con voluntad de ayuda fueron capaces de prestar pequeñas cantidades de dinero a los pobres que no tenían tierras, ni propiedades, ni salarios, pero tenían la fuerza vital para salir de la miseria con dignidad, creándose su propio trabajo”. Resulta difícil concretar quienes fueron las personas que desarrollaron esta labor por primera vez de forma continuada y generalizada, pero sí que podemos decir que en Bangladesh, en 1976, el profesor Muhammad Yunus, jefe del programa de Economía Rural de la Universidad de Chittagong, dirigió un proyecto de investigación en el que se le ocurrió diseñar un sistema y metodología de crédito cuyo fin era la cobertura crediticia en zonas rurales, zonas donde no llegaban los servicios bancarios tradicionales. (Padilla & Ulloa, 2008)

Los fundamentos básicos detrás del enfoque tradicional de créditos directos fueron desechados y sustituidos por una escuela nueva de pensamiento denominada enfoque de servicios financieros, la cual concebía al crédito no como un insumo productivo para el desarrollo agrícola sino como solo un tipo de servicio financiero cuyo precio debía de ser establecido libremente para garantizar su oferta permanente y eliminar el racionamiento. La escuela de servicios financieros sostenía que el establecimiento de toques a las tasas de interés y los subsidios a los créditos retardaba el desarrollo de intermediarios financieros, desincentivaba la intermediación entre ahorradores e inversionistas, y beneficiaba a los productores de gran escala más que aquellos productores de bajos ingresos. (Padilla & Ulloa, 2008)

Por otra parte continua manifestando Padilla & Ulloa, 2008 En los años 90 hubo un entusiasmo creciente por promoverlas microfinanzas como una estrategia para aliviar la pobreza. El sector microfinanciero floreció en muchos países, llevando a muchas firmas de servicios financieros a atender las necesidades de microempresarios y hogares pobres. Este impulso, sin embargo, se concentró en áreas urbanas o áreas rurales de alta densidad poblacional. Fue hasta mediados de los años 90 que el término "microcrédito" comenzó a ser remplazado por un nuevo término que incluyera no sólo al crédito, sino también a los ahorros y a otros servicios financieros. Así, el concepto de "microfinanzas", surgió para referirse a una gama de servicios dirigida para los pobres, que incluyera no sólo al crédito, sino también a los ahorros y a otros servicios como seguros y transferencias monetarias.

Actualmente, la industria Microfinanciera y el mayor crecimiento de los especialistas en desarrollo comparten la visión de que la reducción de la pobreza requiere de atender a las múltiples dimensiones de la pobreza. Para la comunidad internacional esto significa alcanzar metas específicas dentro de las Metas del Milenio en educación, empoderamiento de las mujeres, y salud entre otras. Lo cual implica que las microfinanzas sean vistas como un elemento esencial en el sistema financiero de cualquier país. (Padilla & Ulloa, 2008)

Contexto de Instituciones Microfinancieras en América Latina

El movimiento cooperativo fue exportado a América Latina con distintos grados de éxito y en algunos lugares, dio paso a la formación de sólidas instituciones financieras, que atienden las necesidades de los segmentos de ingreso más bajo. (Padilla & Ulloa, 2008)

Padilla & Ulloa, 2008 informa que el movimiento femenino también contribuyó a impulsar el desarrollo de las microfinanzas, especialmente en Asia y América Latina. En 1974, durante la preparación del Año Internacional de la Mujer, que sería en 1975, 100 mujeres se reunieron en Ghana para debatir sobre los temas que las preocupaban. En esa oportunidad, insistieron en que el acceso al crédito era su principal preocupación, por encima de la educación, la vivienda o la atención médica pues, según sostenían, al acceder al crédito podrían mejorar sus ingresos y satisfacer otras necesidades. En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre las Mujeres, realizada en 1975 en la ciudad de México, un grupo de diez mujeres comenzó a planificar la institución Women's World Banking, que posteriormente abrió filiales en todo el mundo, incluidas las de República Dominicana y Colombia. El Banco Grameen y muchas instituciones de microfinanzas de América Latina, especialmente en el sector de las ONG, aún hoy apuntan a las mujeres como principal grupo de clientes.

Otra lección importante, que menciona Padilla & Ulloa (2008) fue cuando se hizo pública su verdadera situación, en 1997, un grupo de inversionistas y donantes con orientación social ofrecieron una inyección de capital. La motivación del primer rescate de una Microfinanciera, que fue ampliamente documentado, fue en gran medida que, si Finansol quebraba, los donantes y los inversionistas posiblemente perderían confianza en el resto de la industria micro financiera de América Latina.

Por último, a finales de los años ochenta, Colombia fue precursora del modelo de instituciones de segundo piso para el financiamiento del crédito a microempresas. De acuerdo con este enfoque, el sector público volvió a participar en el sector micro financiero no como minorista de crédito, como lo había hecho en los años sesenta, sino como mayorista. (Padilla & Ulloa, 2008)

Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Colombia y otros países, incluidos El Salvador, Paraguay y Perú, crearon programas destinados a canalizar fondos y asistencia técnica hacia bancos comerciales e instituciones de microfinanzas especializadas, a fin de ayudarlos a ampliar el acceso al crédito para micro y pequeñas empresas. (Padilla & Ulloa, 2008)

El programa financiado por el BID contribuyó a la rápida expansión del microcrédito en los países en los que se llevó a cabo, pero no siempre logró crear una industria micro financiera comercial sostenible, especialmente en países como Argentina y Colombia, que se caracterizaban por una mayor intervención del Estado, otras experiencias del BID, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), un mecanismo del Banco para apoyar al sector privado, se convirtió en uno de los primeros organismos de desarrollo en realizar inversiones en capital accionario de instituciones de microfinanzas de América Latina. (Padilla & Ulloa, 2008)

Contexto Nacional de Instituciones Microfinancieras

En Honduras a pesar que la economía, se ha logrado estabilizar algunos indicadores macroeconómicos, como la tasa de inflación y la tasa de cambio, no ha podido resolver los problemas estructurales de la volatilidad del crecimiento por la dependencia de los precios, la inequidad en el acceso a bienes y servicios. (Falk & Ordoñez, 2009)

La evolución de los sistemas de financiamiento ha permitido avanzar hacia la construcción de un enfoque centrado en las microfinanzas; es factible que las microfinanzas contribuyan significativamente a la reducción de la pobreza, aunque su enfoque central es que es un segmento del sector financiero que contribuye, dinamiza y potencia la economía, cuyas condiciones requieren la innovación constante para lograr un mayor alcance en los servicios y productos. (Falk & Ordoñez, 2009)

Por otra parte Falk & Ordoñez, 2009 detallan las diferencias fundamentales entre ambas escuelas radican en que, cuando se considera el enfoque financiero, se define la necesidad de desarrollar productos y servicios financieros centrados en profundizar mercados desatendidos y mediante ello, dinamizar la economía.

Falk & Ordoñez, 2009 consideran las microempresarias constituyen una clientela potencial que, además de garantizar su repago, consolidan redes sociales y logran mejorar sustancialmente la calidad de vida de sus familias. Además, al desarrollar sus condiciones empresariales, las microfinanzas, y en especial el microcrédito, contribuyen a empoderarlas económica y socialmente. Por otro lado, el enfoque de alivio a la pobreza fundamenta el acceso como un derecho, y centra su objetivo en reducir la pobreza; por ello se plantea que esta estrategia pone en manos de los pobres el activo financiero.

En ese contexto, el sector de las microfinanzas surge como una alternativa formal al financiamiento, principalmente de las personas que no pueden acceder al sistema formal tradicional; sin embargo, su énfasis en el desarrollo de productos y servicios alineados con las condiciones del mercado, lo llevan en ocasiones a competir con transferencias monetarias y condonaciones derivadas de otras políticas públicas. Se ha avanzado hacia la regulación y, en la actualidad, se reconoce que esta industria tiene potencial para promover el desarrollo, apoyar los procesos de competitividad y contribuir significativamente a la reducción de la pobreza. (Falk & Ordoñez, 2009)

Las Instituciones Microfinancieras surgen para expandir los servicios financieros, tanto sus niveles de riesgo como los marcos regulatorios limitan o fortalecen la prestación de servicios; todo ello con el propósito de identificar las mejores prácticas en la prestación de servicios que fundamenten propuestas para la aplicación de políticas públicas que potencien el trabajo de las Microfinancieras en Honduras. (Sánchez, 2010)

Honduras acoge esta modalidad con cierta cautela; intentando mantener vigentes los aspectos del sector financiero y generando mecanismos alternativos a los intermediarios financieros formales, surge un conjunto de instituciones que promueven el financiamiento alternativo, garantizando un enfoque centrado en la persona, utilizando los servicios como mecanismo para reducir la pobreza, y promoviendo el empoderamiento de la población más desfavorecida. Ese financiamiento alternativo retoma el enfoque de las microfinanzas, se lo apropia y lo adapta como instrumento para facilitar, principalmente crédito, a la población de menores recursos. (Falk & Ordoñez, 2009)

Las Instituciones Microfinancieras de Honduras en su mayoría surgieron como Organizaciones No Gubernamentales con mayor auge en la década de los 70-80 como instituciones de desarrollo social y fueron incorporando programas de crédito hasta llegar un buen número de ellas a especializarse en microfinanzas. (Sánchez, 2010)

En su evolución las Organizaciones No Gubernamentales que manejaban programas de desarrollo social o financiero se fueron denominando Organizaciones Privadas de Desarrollo, y las que incursionaron con mayores servicios de crédito se les paso a denominar Instituciones Microfinancieras (IMF's). Actualmente, las Micro Finanzas en Honduras reflejan un comportamiento similar al del resto de países de Centroamérica, en el sentido que se han vuelto una muy válida alternativa de acceso a servicios financieros para micro y pequeños emprendedores. (Sánchez, 2010)

1.2 Problema de Investigación

Las instituciones microfinancieras en la actualidad se enfrentan en un mercado muy competitivo compuesto por instituciones de mercado local e instituciones extranjeras, es por ello que algunas instituciones microfinancieras se ven en la dificultad de poder colocar préstamos según las metas exigidas por la institución, esto implica que la rentabilidad de la empresa se ve afectada ya que no se obtiene los ingresos por intereses previsto, y es por ello que las exigencias para el personal que ofrece crédito pueda estar enfocado al cumplimiento de metas.

Actualmente las instituciones microfinancieras están orientando todo su personal a cumplimiento de metas de colocación de créditos y es de conocimiento público que en muchas de estas microfinancieras se registra una alta rotación de personal, en vista que la persona que no cumple metas es retirada de su puesto.

Las instituciones microfinancieras utilizan una proyección de colocación, esta permite planificar los montos que deben colocar para alcanzar sus objetivos financieros.

La baja colocación de préstamos en las instituciones micro financiera impacta en la disminución de la rentabilidad en la empresa, es por ello que esta investigación comprende el estudio de las instituciones microfinancieras en la ciudad de Comayagua, con el propósito de brindar estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos que permita optimizar los recursos de la organización.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua, para eficientar la producción en otorgamiento de crédito minimizando el riesgo crediticio.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua que trabajan basados en el establecimiento de metas para la colocación de créditos.
2. Analizar los requisitos que las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua solicitan al interesado para el otorgamiento del crédito.
3. Estudiar las metas de colocación de créditos propuestas de instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua.
4. Identificar las razones por las que instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua cumplen y/o no cumplen con las metas de colocación de créditos.
5. Diseñar estrategias para mejorar la productividad de las metas de colocación de préstamos en instituciones Microfinancieras, minimizando el riesgo crediticio.

1.4 Preguntas de Investigación

1. ¿Qué instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua trabajan basados en el establecimiento de metas para la colocación de créditos?
2. ¿Cuáles son los requisitos que las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua solicitan al interesado para el otorgamiento del crédito?
3. ¿Son las metas de colocación de créditos exigidas por instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, acorde al mercado en que se desempeñan?
4. ¿Cuáles son las razones que influyen en el no cumplimiento / cumplimiento de metas de colocación de créditos en las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua?
5. ¿El diseño de estrategias puede incrementar la productividad en las metas de colocación de préstamos y minimizar el riesgo crediticio?

1.5 Justificación de la Investigación

El estudio de la productividad en la colocación de préstamos de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, tiene como finalidad diseñar estrategias que permita eficientar la productividad de las personas de manera que puedan optimizar los recursos disponibles completando o superando las metas establecidas por la institución.

La utilización al máximo de los recursos en una empresa permite obtener mayor rentabilidad con lo que la empresa ya posee, el análisis de este tema comprende el estudio investigar cuantas instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua trabajan en base a metas de colocación de préstamos, rangos que nos indiquen valores promedios exigidos como meta de colocación de créditos. Con toda la información recopilada y analizada se procederá a diseñar estrategias para mejorar la productividad que pueda orientar a las instituciones microfinancieras a obtener un buen porcentaje de cumplimiento, minimizando el riesgo y optimizando el talento humano así como sus recursos materiales.

1. Conveniencia de la Investigación

El tema de metas de colocación de préstamos en instituciones Microfinancieras es un tema de actualidad que ayudará a las instituciones microfinancieras a determinar las razones por las cuales el personal de venta logra y/o no logra las metas de colocación establecidas.

Con las principales razones identificadas, se pueden plantear estrategias para mejorar indicadores de cumplimiento; aportando positivamente al aumento en la rentabilidad de la organización.

2. Implicaciones Prácticas de la Investigación

El tema de investigación propone estrategias para eficientar el tiempo incrementando la productividad en el otorgamiento de préstamos contribuyendo de esta forma incrementar la rentabilidad de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua.

El diseño de estas estrategias para mejorar la colocación de préstamos le presentará a las instituciones microfinancieras opciones para organizar su talento humano y sus recursos tanto monetarios como materiales para maximizar su producción en un alto volumen de colocación de préstamos; minimizando el riesgo crediticio.

3. Valor Teórico de la Investigación

El estudio de la productividad en la colocación de préstamo en las empresas microfinancieras de la ciudad de Comayagua, contribuirá a tener un amplio conocimiento del comportamiento del rendimiento y las causas que influyen en los resultados.

La investigación contiene una propuesta de estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua con el objetivo de eficientar la productividad.

4. Utilidad Metodológica de la Investigación

La investigación sobre estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, permitirá un análisis de la situación actual del sector microfinanciero en el área de colocación de préstamos, comparar facilidades de crédito y los tipos de destinos o actividades que financian.

Con toda esta información se plantearán estrategias para eficientar la producción de créditos; proporcionará una idea clara para mejorar el sistema de trabajo actual mediante estrategias y recomendaciones para incrementar el volumen de transacciones y cartera de crédito.

1.6 Delimitación del Estudio

La delimitación del objeto de estudio en el espacio físico-geográfico

La investigación está relacionada con la productividad en la colocación de créditos en las instituciones microfinancieras de la ciudad de la Ciudad de Comayagua.

Esta investigación comprende la recopilación de la información concerniente al sistema micro financiero actual de la Ciudad de Comayagua, datos que nos permitirá revelar el nivel productividad de las personas en lo que respecta a la colocación de créditos en las diferentes instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua.

Este trabajo se realizará en un periodo de 13 meses finalizando en el mes de mayo de 2013, tiempo que nos permitirá sustentar, completar y analizar los datos recolectados.

1.6.1 Limitaciones en el proceso de investigación

En el proceso de la investigación pueden presentarse inconvenientes relacionados a recopilar información en vista que el sector micro financiero en algunos aspectos es muy restringido con la información que se solicita.

1.6.2 Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Técnica: en este estudio se cuenta con literatura, conocimientos acerca del tema, experiencia en el sector micro-financiero así como asesor metodológico y asesor técnico.

Viabilidad Operativa: se tiene tiempo, apoyo logístico para la movilización y acceso a alguna información del sector micro financiero tanto primaria como secundaria.

Viabilidad Financiera Para realizar este estudio se cuenta con recursos financieros para la movilización, representaciones en algunas de las empresas, adquisición de herramientas necesarias para realizar la investigación así como capacidad monetaria que respalda las visitas a las instituciones financieras y de esta forma obtener información directa y confiable.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Instituciones microfinancieras, funcionamiento y términos claves

Para comprender el concepto de instituciones microfinancieras tenemos que hablar de microfinanzas la cual se define a menudo como los servicios financieros para personas de bajos ingresos. En la práctica, el término se usa más precisamente para referirse a los préstamos y otros servicios de los proveedores que se identifican a sí mismos como Instituciones Microfinancieras las que se definen como Institución que presta servicios micro financieros a las capas más desfavorecidas de la sociedad con el objetivo de reducir la exclusión financiera e incrementar el bienestar de millones de personas pobres en todo el mundo. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Estas instituciones utilizan los nuevos métodos y servicios desarrollados durante los últimos 30 años para ofrecer pequeños préstamos (microcréditos) a las y los prestatarios no asalariados, teniendo poca o ninguna garantía. Estos métodos incluyen préstamos grupales y solidarios, requisitos de ahorros y préstamo, aumento gradual del préstamo y una garantía implícita de acceso directo a préstamos futuros si los préstamos son reembolsados íntegramente y con prontitud. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

En términos generales, las microfinanzas se refieren a un movimiento que prevé un mundo en el que los hogares de bajos ingresos tienen acceso permanente a una gama de servicios de alta calidad para financiar sus actividades generadoras de ingresos, crear activos, estabilizar el consumo y proteger contra los riesgos. Estos servicios no se limitan a los créditos, sino que incluyen ahorros, seguros, transferencias de dinero y otros. (Lacalle, et. al. 2010)

Los microcréditos se refieren a pequeños préstamos para las y los prestatarios no asalariados con poca o ninguna garantía, proporcionada por instituciones registradas legalmente. Las microfinanzas se refieren normalmente a los microcréditos, ahorros, seguros, transferencias de dinero y otros productos financieros dirigidos a las personas de bajos ingresos. Por lo que los clientes típicos de las microfinanzas son las personas de bajos ingresos que no tienen acceso a otras instituciones financieras formales. Generalmente, son trabajadores independientes y emprendedores laborando desde sus hogares. (Lacalle, et. al. 2010)

Durante la última década, algunas Instituciones Microfinancieras (IMF) han iniciado el desarrollo de una gama de productos para satisfacer las necesidades de otros clientes, incluyendo pensionados y trabajadores asalariados. El número de hogares sin acceso efectivo a servicios financieros es muy grande y todavía existe mucho potencial de crecimiento para el sector. Algunas proveen otros servicios requeridos por sus clientes que no necesariamente son servicios financieros, por ejemplo:

- ✓ Capacitaciones relacionadas con el manejo de dinero o crédito
- ✓ Temas empresariales
- ✓ Mercadeo
- ✓ Salud
- ✓ Desarrollo social

Muchas de las Instituciones Microfinancieras han comenzado a expandir sus servicios con el fin de ofrecer micro-seguros o servicios para vivienda. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Las instituciones Microfinancieras manifiestan que la mayoría de los prestatarios de microcrédito tienen microempresas no asalariadas y actividades informales de generación de ingresos así como del sector asalariado. Sin embargo, los microcréditos no sólo se usan para iniciar o financiar microempresas. Algunas investigaciones sugieren que solo la mitad o menos de los procedimientos de crédito son utilizados para propósitos de negocios. El resto apoya una amplia gama de necesidades de manejo de dinero en los hogares, incluyendo: Estabilización del consumo, Educación, Gastos médicos, Eventos del ciclo de la vida como bodas y funerales. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

2.1.1 Los Servicios Micro Financieros como una herramienta

El otorgamiento de crédito es el proceso a través del cual una institución otorga una facilidad crediticia a un cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios. (Ferritos, 2010)

El microcrédito es una buena opción para los préstamos que se utilizarán con propósitos de negocios, cuando las personas que han identificado una oportunidad económica y pueden capitalizarla si tienen acceso a una pequeña cantidad de dinero en efectivo. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

El microcrédito puede proporcionar una gama de beneficios que son altamente valorados por los hogares de bajos ingresos, incluyendo incrementos a largo plazo en el ingreso y consumo. Uno de los problemas principales de la pobreza es que el ingreso es a menudo irregular y poco confiable. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Con el acceso al crédito se pretende ayudar a los clientes a suavizar esos flujos de efectivo. El crédito puede facilitar el manejo de algunas crisis como problemas de salud de un asalariado, robo o desastres naturales. También, las y los clientes pueden usar el crédito para construir activos, tales como la compra de tierras, lo cual podría brindarles una herramienta que asegurará su futuro. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Es evidente que el microcrédito mejora las vidas de los prestatarios. Otros servicios de micro-financiamiento como el ahorro, seguros y transferencias de dinero, se han desarrollado más recientemente, sin embargo, la demanda del cliente indica que las personas de bajos ingresos valoran dichos servicios. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

2.1.2 La Sostenibilidad del Sector Micro Financiero

Las tasas de interés del microcrédito son más altas que las tasas de interés bancarias, la razón principal es el costo: el costo administrativo de hacer préstamos pequeños es más alto en términos que el costo de hacer un gran préstamo. Se requiere mucho menos tiempo del personal para hacer un solo préstamo de L.250,000.00 que 25 préstamos de L.10,000.00 cada uno. Además del tamaño de los préstamos, otros factores pueden hacer más costosa la entrega del microcrédito. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Las decisiones de crédito para las y los prestatarios que no tienen colateral ni salario no pueden ser basadas en calificaciones automatizadas. Estas decisiones requieren una intervención sustancial de un oficial de préstamos para juzgar el riesgo de cada préstamo. Las Instituciones Microfinancieras pueden operar en áreas remotas o que tienen baja densidad poblacional, haciendo los préstamos más caros. Si una institución no tiene un precio sostenible puede operar por un tiempo limitado, si desea operar sosteniblemente, tiene que asignar un precio a sus préstamos, lo suficientemente alto para cubrir todos sus costos, tomando en cuenta que las Instituciones Microfinancieras sostenibles tienen el potencial de atraer recursos no subsidiados para financiar la expansión de extensión. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Conforme el mercado del microcrédito madura en un país, los costos administrativos usualmente disminuyen cuando los gerentes aprenden de la experiencia y en algunos casos porque las fuerzas de la competencia disminuyen el precio y mejoran la eficiencia. El intercambio entre la viabilidad financiera y alcanzar a las personas de muy bajos recursos es mucho menos grave que lo que una vez se pensó. Una serie de proveedores financieros han logrado ofrecer servicios financieros de alta calidad a las personas de muy bajos ingresos y al mismo tiempo cubrir sus costos. Como cualquier negocio, es importante que las instituciones microfinancieras lleguen a tener sostenibilidad financiera para garantizar la futura oferta de sus servicios a los clientes más necesitados. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Las Instituciones Microfinancieras no son tan rentables como los bancos comerciales, en los últimos años el mundo ha conocido el ejemplo de varias que han llegado a convertirse en organizaciones o bancos sostenibles debido a la buena gestión de las microfinanzas no así otras que han desaparecido y algunas se han fusionado para prevalecer activas en el mercado. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Un mecanismo utilizado por instituciones microfinancieras para asegurar su permanencia en el mercado es establecer metas de colocación de préstamos; operación por medio de la cual el emisor obtiene efectivo contra la entrega de documentos que representan sus obligaciones. (Consultative Group to Assist the Poor, s.f.)

Al hablar de colocación se concibe inicialmente un mercado primario, al que concurren las casas de bolsa y los bancos para adquirir una emisión de títulos o valores a un precio y tasa de interés inicial o de garantía. Posteriormente los intermediarios financieros ofertan al público en general dichos valores conformándose así el denominado mercado secundario en el que el precio y la tasa de interés de los documentos, se rige por la llamada tasa de descuento. (Económica; s.f.)

En otras palabras la operación consiste en invertir (prestar) los recursos disponibles en activos financieros, valores negociables o depósitos bancarios con el fin de obtener un beneficio. Estas metas de colocación de crédito son designadas a cada asesor de crédito, el cumplimiento de metas se entiende como la ejecución de algo que le falta; en un plazo una obligación habitualmente las metas se establecen y evalúan de forma mensual; esto juega un papel importante ya que por medio de esta la institución alcanza un buen nivel de cartera y por consiguiente su retorno trae consigo capital e intereses. (Económica; s.f.)

Actualmente las Instituciones Microfinancieras manejan de manera independiente su propio sistema de trabajo, una característica en común que emplean estas instituciones son los incentivos por cumplimiento de metas, esto hace que el asesor de crédito realice una ardua labor en la colocación de préstamos a micro empresarios y a personas asalariadas para poder gozar del beneficio; la mayoría de Instituciones Microfinancieras emplean estrategias pero no son supervisadas de forma apropiada el talento humano, sus recursos materiales y monetarios; para maximizar su producción en altos volúmenes de colocación de préstamos, minimizado el riesgo crediticio, el cual se entiende como la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. (Campoverde, 2012)

2.2 La Economía un factor primordial en el sector micro-financiero

La economía según Lionell Robbins (1932) es una ciencia que estudia cómo los individuos o las sociedades usan o manejan los escasos recursos para satisfacer sus necesidades. La economía del país representa la situación promedia de los hondureños, siendo los créditos otorgados a micro y pequeños empresarios de gran utilidad para mover de manera activa la economía, el sector informal de Honduras representa un punto importante en la economía del país.

La economía es importante y se constituye el motor que mueve cada país; la cantidad de definiciones que existen de economía es casi tan grande como el número total de economistas. (Económica; s.f.)

La economía, es una ciencia social histórica que se encarga del estudio de los hechos, fenómenos y problemas económicos que permite establecer leyes para su regulación y control. (Ávila & Lugo, 2004)

La economía es una ciencia social que estudia la forma en que participan las personas y las organizaciones de la sociedad en la producción, distribución y consumo de bienes y servicios. (Ávila & Lugo, 2004)

2.2.1 Porcentaje de empleo versus desempleo en la economía Hondureña

Para el año 2010, Honduras reflejaba una tasa de desempleo de 3.9% de la población económicamente activa; situación que lejos de disminuir va aumentando. (Instituto Nacional de Estadísticas Honduras, 2010)

A lo largo de los años nuestro país se ha visto afectado por las altas tasas de desempleo, una solución que la población se ha visto en la obligación de practicar el autoempleo, ello consiste en buscar los medios económicos para instituir una micro, pequeña o mediana empresa que le permita recibir ingresos y de esta forma costear sus gastos de subsistencia y otros. Es por esta razón que las instituciones microfinancieras tienen un amplio mercado potencial en donde pueden ofrecer sus productos y servicios, ya que en su mayoría los servicios micro financieros están dirigido para el sector de la economía informal.

2.2.2 La población económicamente activa un mercado potencial de los servicios micro-financieros.

Las instituciones microfinancieras, además de financiar actividades productivas, también otorgan créditos para diferentes destinos, siendo los beneficiarios comerciantes y asalariados, siendo la

población económicamente activa que al 2010 era de un 42.1%, representa un buen número de usuarios potenciales de créditos. (Banco Centroamericano de Integración Económica, 2010)

2.3 El capital humano un recurso indispensable en una empresa de servicios

El Capital Humano, constituye, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de una persona; se entiende por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, como: Las actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso. (Díaz, 2009)

Es necesario que el capital humano encuentre una aplicabilidad económica a través del mercado, para que las personas, como consecuencia, de una mayor formación, encuentren las oportunidades que le permitan, mejorar su desempeño en el trabajo, incrementen la productividad e impulsen el crecimiento de la economía. En este sentido, la política económica debe concebir el capital humano como un activo que contribuye al crecimiento, y promueve la "empleabilidad" de la mano de obra, creando las condiciones necesarias para que las personas lleven a la práctica su "capacidad de emprender". Así mismo que el progreso tecnológico - económico conduzca hacia una dinámica de cambio de las características de "empleabilidad", que retribuya sus capacidades laborales. (Díaz, 2009)

El capital humano se define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros entre otros), y el costo de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas. (Díaz, 2009)

El concepto de capital humano se asocia a conocimiento de las personas (capacidad y compromiso), y se relaciona con las competencias (conocimientos, habilidades y cualidades profesionales). Igualmente, tiene que ver con la capacidad de innovar y mejorar, y con el compromiso y la motivación (dedicación y calidad en la actuación). (Díaz, 2009)

2.3.1 La productividad, en una empresa de servicios micro-financieros

Las Microfinanzas, se refieren a los servicios financieros en reducida escala sobre todo crédito y ahorros proporcionados a la gente que cultiva, pesca o cría animales; que opera empresas pequeñas o microempresas donde se producen, se reciclan, reparan o venden mercancías; que proporcionan servicios; que ganan un ingreso por alquileres de pequeñas parcelas de tierra, vehículos, animales de trabajo o maquinaria y herramientas; y a otros individuos y grupos en el ámbito local de países en vías de desarrollo, tanto en áreas rurales y urbanas. Muchos de éstos tienen múltiples fuentes de ingreso. (Virreira, 2010)

La productividad puede definirse como la relación entre bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes o servicios. (Deming, 1989)

Se puede considerar según esta definición, que la productividad en una empresa de servicios micro-financieros consiste en lograr más beneficios con menos esfuerzos, lo que significa que las personas deben alcanzar un nivel adecuado de productividad utilizando los recursos brindados y de esta forma la empresa pueda obtener un nivel de rentabilidad que le permita cubrir sus costos (fijos y variables) generando un porcentaje de ganancia.

La productividad en una empresa que se dedica a la prestación de servicios micro-financieros, se enfoca exactamente en lograr una mayor colocación de préstamos tomando en cuenta número de clientes y monto de crédito otorgados, estos con el fin de apoyar una actividad específica.

2.3.2 La importancia de la eficiencia y eficacia en una empresa de servicios

La eficiencia se puede definir como la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “Hacer bien las cosas”. Se puede decir que consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

Por otro lado la eficacia se define como la capacidad para determinar los objetivos apropiados, “hacer lo que se debe hacer” implica elegir las metas acertadas. La eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido. Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

Ningún grado de eficiencia puede compensar la falta de eficacia. De hecho Drucker afirma que la eficacia es la clave del éxito de una organización, antes de dedicarnos a hacer algo en forma eficiente, tenemos que estar seguros de que hemos encontrado algo acertado para hacer. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) aseguran que la efectividad se encuentra en el equilibrio entre la producción de los resultados deseados y la capacidad de producción.

La eficiencia y la efectividad son dos demostrativos de naturaleza cualitativa, ambos se aplican a los procesos logísticos o cualquier área en general, pues en condiciones ordinarias se propende a la optimización; lo que implica eficiencia y en condiciones extraordinarias se debe cumplir la misión aún a costa de los medios, es importante entender, que la eficacia no es un defecto, pues una alta eficiencia depende de seguir estrictamente los lineamiento de la planificación, pero es conocido que la planificación debe ser flexible, pues existen variables influyentes, especialmente las del entorno que producen cambios que de no poderse actuar en ellos podrían producir el fracaso, es en estas contingencias donde la eficacia se impone. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

Por otra parte, la efectividad es la cuantificación del cumplimiento de la meta, no importa si ésta se logra en forma eficiente o en forma efectiva. En algunos casos, se acepta la efectividad como el logro de una meta acertadamente seleccionada en el proceso de planificación. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

A partir de las definiciones de eficacia y eficiencia se pueden graficar las distintas situaciones que pueden presentarse y como afectan a la organización dependiendo del sector del cuadrante en que se encuentre. Puede hacerse un análisis particular de cada sector, partiendo de que una organización funcional debe tener, al menos, un mínimo nivel de eficacia y eficiencia en sus procedimientos. Lo peor que le puede ocurrir en una organización es tener bajos niveles de eficiencia y eficacia. Esto genera una actitud vegetativa. No tiene actitud ni posibilidades de competir. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

No se puede pensar que una organización se puede desarrollar normalmente donde se predomine entre un factor sobre otro factor sea abrumadora. No puede imaginarse lo que sucedería ante un sujeto con un alto grado de eficacia y otro con muy baja eficiencia. Si se desea alcanzar los objetivos a cualquier precio, la adrenalina será altísima, pero cuando se mide el costo de alcanzar los objetivos trazados, muchas sonrisas se transformarán en malos gestos. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

El éxito de una empresa puede reflejarse cuando se alcanza el justo equilibrio entre eficacia y eficiencia en su gestión. No sólo a nivel organizacional ni personal, sino transmitiéndola a todos los componentes del equipo de trabajo, se debe procurar que sus integrantes estén conformados por una adecuada mezcla de eficacia y eficiencia a través de actitudes y aptitudes de sus miembros. (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996)

2.3.3 El servicio de calidad como estrategia de fidelización

La calidad consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades. (Cerezo, 2012)

En la actualidad, la búsqueda de la calidad en los servicios representa una de las principales tendencias en el sector de servicios y es precisamente esta calidad lo que distingue a las empresas con éxito de aquellas que permanecen en la media. (Cerezo, 2012)

Aspectos importantes a tomar en cuenta para brindar un servicio de calidad:

- ✓ La atención prestada al cliente.
- ✓ Fiabilidad; consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento.
- ✓ Rapidez; se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente.
- ✓ Competencia; el personal debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio.
- ✓ Cortesía; expresada través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal hacia el cliente.
- ✓ Credibilidad; es decir, honestidad de la empresa de servicios tanto en sus palabras como en sus actos, por ejemplo en un tiempo estipulado de respuesta de un financiamiento solicitado.
- ✓ Seguridad; ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
- ✓ Accesibilidad; que se traduce por la facilidad con la que el consumidor puede utilizar el servicio en el momento que lo desee.
- ✓ Comunicación; se debe informar al consumidor con un lenguaje que éste entienda, para poder ayudarlo a guiar su elección.
- ✓ Conocimiento del consumidor; se trata del esfuerzo realizado por la empresa para entender a los clientes y las necesidades de los usuarios del servicio. (Cerezo, 2012)

En el momento que un cliente experimenta todos estos aspectos en una institución se crea un sentido de preferencia y con la práctica de estos aspectos en cada transacción que efectúa el cliente en la institución va generando un estado de pertenencia y fidelidad hacia la organización. La fidelización requiere no sólo el uso de métodos y herramientas sino también una fuerte voluntad por parte de la empresa de inclinarse decididamente hacia el cliente. Existen dos enfoques considerados por las empresas para la fidelización del cliente:

- La Estrategia de Defensa: Consiste en reducir los posibles motivos de descontento del consumidor. Se basa en la mejora de la calidad de los servicios y de los productos.

- La Estrategia Ofensiva: consiste no sólo en satisfacer al cliente sino además ligarlo a la empresa. Trata de que exista una fuerte relación entre el cliente y la empresa, haciendo sentir al cliente especial frente al resto de meros consumidores, transmitiéndole el sentimiento de pertenecer a una comunidad. (Dolors, 2004)

Las siguientes condiciones que se detallan a continuación resultan necesarias para tener éxito en la fidelización de clientes:

* Una voluntad y un compromiso total de los responsables de la empresa de mejorar la calidad de sus servicios y productos; además la totalidad del personal de una empresa debe ser capaz de informar al cliente y aconsejarle y esto requiere una buena formación.

* La utilización rigurosa de métodos y elementos específicos; es imprescindible.

* Conocer mejor a los clientes y evitar la miopía estratégica, es decir, implantar procedimientos para detectar lo que resulta importante a los ojos del cliente y no sólo desde el punto de vista de la empresa.

* Ser capaz de diferenciar clientes. Debe realizarse un análisis de la cartera de clientes para pasar del marketing de producto a la estrategia de relación. La empresa debe anticiparse a las expectativas de los consumidores, y para ello necesita reconocerlos y diferenciarlos. Hay que detectar a los clientes estratégicos, que no son solamente aquellos que mayor volumen de compras realizan, sino también los que pueden arrastrar a mucha gente detrás y que puedan desestabilizar a la competencia.

* Diseñar mejor la oferta de nuevos servicios: se trata de que la empresa enumere de la manera más precisa posible los elementos que constituyen la oferta y de analizar su valor para el cliente.

* La calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa: la competencia y la existencia de clientes cada vez mejor informados son dos factores que contribuyen a tener conciencia de la realidad actual. (Dolors, 2004)

2.3.4 Beneficios de crear ventajas competitivas en una empresa de servicios micro-financieros

Las ventajas competitivas se definen en la enciclopedia económica (s.f) como ventajas que posee una empresa ante otras empresas del mismo sector o mercado, que le permite destacar o sobresalir ante ellas, y tener una posición competitiva en el sector o mercado.

Ejemplo de una ventaja competitiva es el valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costos. El valor es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que la empresa les proporciona. Una empresa es lucrativa si el valor que obtiene de sus compradores supera al coste necesario para crear el producto.

Se vuelve de suma importancia crear ciertas ventajas competitivas que nos permitan estar por encima de los competidores y de esta forma poder captar tanto nuevos clientes como clientes que se encuentran insatisfechos con el servicio de otra institución.

2.4 Objetivo principal de toda empresa: La Rentabilidad

La rentabilidad se mide como el ingreso generado por los intereses del crédito, ajustado por comisiones cobradas y pagadas y por otros costos (tales como costos operativos). Sin embargo, la mayoría de las instituciones no cuentan aún con datos de comisiones cobradas y pagadas y por <otros costos operativos a nivel de créditos en cartera. (Navajas, et. al.; 2006)

Las instituciones microfinancieras son de carácter privado, y se dividen en lucrativas y no lucrativas, estas últimas son asociaciones civiles, instituciones de beneficencia, privada y pública así como Organizaciones No Gubernamentales (ONG); dentro de las lucrativas se cuenta con diversas figuras como las sociedades financieras y cooperativas las que son reguladas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS). (Navajas, et. al.; 2006)

Sergio Navajas y los demás sostienen que las medidas de rentabilidad, tales como el retorno sobre el patrimonio y el retorno sobre los activos, tienden a sintetizar el rendimiento en todas las áreas de la empresa. Si la calidad de la cartera es deficiente o la eficiencia es baja, esto se verá reflejado en la rentabilidad. Debido a que son un factor agregado entre tantos factores, los indicadores de rentabilidad pueden ser difíciles de interpretar.

El hecho de que una Instituciones Microfinancieras (IMF) tenga un alto índice de retorno sobre su patrimonio poco explica por qué es así. Todos los indicadores de rendimiento tienden a tener un uso limitado (en realidad, pueden llegar a ser francamente equivocados) si se los considera en forma aislada y esto es precisamente lo que ocurre con los indicadores de rentabilidad. Para entender cómo una institución logra utilidades (o pérdidas), el análisis también tiene que tomar en cuenta otros indicadores que aclaran el rendimiento operativo de la institución, tales como la eficiencia operativa y la calidad de la cartera. (Navajas, et. al.; 2006)

Un sistema de contabilidad creativo puede tener un impacto sorprendente en las utilidades. Normalmente, los auditores externos, las autoridades tributarias y los reguladores bancarios tienden a imponer límites a este tipo de creatividad, pero las microfinanzas no son todavía una industria normal. Los auditores externos han sido, en general, lentos para adaptarse a las microfinanzas, son pocas las Instituciones Microfinancieras (IMF) que están sujetas al pago de impuestos, e inclusive son menos aun las que se encuentran bajo la autoridad de supervisores bancarios. Esto significa que se requiere de una atención mayor de la usual para analizar las instituciones Microfinancieras. (Stauffenberg, et. al.; 2003)

Esto puede ilustrarse con un simple ejemplo. Los bancos generalmente no tienen mucha flexibilidad para fijar sus provisiones para pérdidas en créditos. Las entidades reguladoras y autoridades tributarias les dirán qué hacer y los auditores se asegurarán que lo hagan. Sin embargo, en este punto, las IMF que se constituyen en instituciones financieras reguladas son pocas y, en el caso de las que no lo son, sería fácil lograr un cambio dramático en su rentabilidad a través del simple recurso de ajustar el nivel de provisiones. Cualquier analista que centre su enfoque exclusivamente en la rentabilidad no tendría forma de detectar esto. (Stauffenberg, et. al.; 2003)

Otras instituciones financieras se ven limitadas por la competencia respecto a lo que pueden cobrar, pero las microfinanzas siguen siendo una actividad tan reciente que muchas instituciones microfinancieras operan en un mercado de vendedores. En ausencia de competencia, hasta las instituciones Microfinancieras muy ineficientes pueden seguir siendo rentables elevando simplemente sus tasas de interés. Existen tres indicadores para medir la rentabilidad:

* Retorno sobre el Patrimonio: indica la rentabilidad de la institución. Este índice es particularmente importante para cualquier entidad privada con fines de lucro con propietarios reales de “carne y hueso”. Para ellos, el Retorno sobre Patrimonio es un coeficiente de enorme importancia puesto que cuantifica la tasa de retorno sobre sus inversiones en la institución.

* El Retorno sobre Patrimonio de un solo año puede a veces dar una impresión falsa de la “verdadera” rentabilidad de la institución. Ingresos o pérdidas extraordinarias, por ejemplo en la forma de ventas de activos, pueden tener un impacto importante en los resultados netos. En otras circunstancias la institución podría tener provisiones para créditos muy por debajo de lo indicado y de ese modo registrar temporalmente cifras de ingresos netos más altas. Otro tema a considerar son los impuestos. Las instituciones Microfinancieras con fines de lucro y sujetas a supervisión pagan, por lo general, impuestos. La obligación de elaborar informes y otros requerimientos impuestos por las entidades reguladoras de la banca también significan mayores costos para las instituciones sujetas a supervisión

* Retorno sobre Activos: es una medida global de rentabilidad que refleja tanto el margen de utilidad como la eficiencia de la institución. En pocas palabras, mide cuán bien la institución utiliza todos sus activos. El retorno sobre los activos es un coeficiente bastante sencillo. Sin embargo, una correcta evaluación del Retorno sobre Activos dependerá del análisis de los componentes que determinan los ingresos netos, principalmente el rendimiento de la cartera, el costo de los recursos financieros y la eficiencia operativa.

* Rendimiento de la cartera: cuantifica los montos que las instituciones Microfinancieras realmente recibió de sus clientes por el pago de intereses en efectivo durante el período. Una comparación entre el rendimiento de la cartera y la tasa efectiva de crédito promedio brinda una indicación de la eficiencia institucional para cobrar a sus clientes. También brinda una perspectiva general sobre la calidad de la cartera puesto que la mayoría de las instituciones Microfinancieras contabilizan por el método de efectivo y el rendimiento de las carteras no incluye los ingresos devengados que los préstamos morosos podrían haber generado pero que finalmente no lo hicieron. (Stauffenberg, et. al.; 2003)

CAPÍTULO III: ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de Investigación

El estudio de la productividad en la colocación de préstamos para instituciones microfinancieras en la ciudad de Comayagua, tendrá un enfoque cuantitativo, se utilizara este enfoques ya que utiliza la recolección de datos para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, así mismo se miden variables, se establece un plan de análisis de datos para formular una serie de conclusiones.

3.2 Tipo de Investigación

Este tema de investigación inicia utilizando un alcance tipo descriptivo el cual nos permite describir fenómenos y situaciones detallando cómo son y de qué manera se manifiestan seguidamente el alcance de investigación tipo explicativo, nos ayudara a establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

3.3 Variables de Estudio

- ✓ Metas de colocación
- ✓ Otorgamiento de Créditos
- ✓ Instituciones Microfinancieras
- ✓ Cumplimiento de Metas
- ✓ Productividad
- ✓ Riesgo Crediticio

3.4 Operacionalización de Variables

Cuadro N° 1
Operacionalización de Variables

Titulo	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Definición		Indicadores	Referentes Mínimos	ITEM
				Conceptual	Operacional			
Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua	Diseñar estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua, para eficientar la producción en otorgamiento de crédito minimizando el riesgo crediticio.	Identificar las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua que trabajan basados en el establecimiento de metas para la colocación de créditos.	Metas de Colocación	Operación que consiste en invertir los recursos disponibles en activos financieros, valores negociables o depósitos bancarios con el fin de obtener un beneficio. (Económica, s.f.)	Cantidad mínima de dinero distribuido en préstamos que una institución hace a sus clientes con el fin de apoyar a sus clientes.	Monto de Colocación de préstamo mensual	L. 450,000. Monto a colocar mensualmente.	Pregunta 4 del cuestionario
		Analizar los requisitos que las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua solicitan al interesado para el otorgamiento del crédito.	Otorgamiento de Crédito	Proceso a través del cual una institución otorga una facilidad crediticia a un Cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios. (Ferritos,2010)	Proceso por el cual una persona reúne los requisitos mínimos solicitados por una institución para optar a un crédito.	Numero de requisitos de crédito, Crédito Individual, Crédito grupal, Bancos comunales.	4 Requisitos obligatorios para acceso a crédito	Preguntas 1,2,3 del cuestionario
		Estudiar las metas de colocación de créditos propuestas de instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua.	Instituciones Micro – Financieras	Institución que presta servicios micro financieros a las capas más desfavorecidas de la sociedad con el objetivo de reducir la exclusión financiera e incrementar el bienestar de millones de personas pobres en todo el mundo. (Lacalle, et. al.; 2010)	Empresas que prestan servicios micro-financieros a personas de escasos ingresos.	Numero de Instituciones Microfinancieras, Número de Unidades de Microfinanzas	9 Instituciones Microfinancieras 2 Unidades de Microfinanzas	Pregunta 16 del cuestionario
		Identificar las razones por las que instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua cumplen y/o no cumplen con las metas de colocación de créditos.	Cumplimiento de Metas	Ejecutar algo que le falta; en un plazo una obligación. (Económica, s.f.)	Acción y efecto de cumplir las metas de colocación de préstamos establecidas por la institución micro financiera	Monto total desembolsado mensualmente.	85% cumplimiento	Preguntas 5,6,7,11 del cuestionario
		Diseñar estrategias para mejorar la productividad de las metas de colocación de préstamos en instituciones Microfinancieras, minimizando el riesgo crediticio.	Productividad	Es la relación entre bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes o servicios. (Deming, 1989)	Es el vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierte en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.	Nº de clientes nuevos. Tiempo de respuesta. Índice de mora. Crecimiento de cartera.	10 Clientes nuevos en el mes. 5 días máximo el tiempo de respuesta. 6% de mora L. 100,000 crecimiento de cartera mensual.	Preguntas 8,9,10,12,13 14 del cuestionario
		Riesgo Crediticio	Es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. (Campoverde,2012)	Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario en el no pago de las obligaciones pactadas.	Centros de información financiera	1 Buro de Créditos	Pregunta 15 del cuestionario	

CAPÍTULO IV: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

4.1 Diseño de la Investigación

En esta investigación se hará uso del diseño de investigación No Experimental la que nos permite observar los fenómenos tal y como se dan en su ambiente natural para ser analizados posteriormente; así mismo se utilizará la investigación transversal porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.

4.2 Población, Muestra y Muestreo

4.2.1 Delimitación de la Población

La población se define como todos los casos que concuerdan con especificaciones determinadas. Para el estudio de la productividad en colocación de préstamos en instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, comprenden todas las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua.

En la ciudad de Comayagua, actualmente tiene presencia 11 instituciones con sus respectivas oficinas:

1. Cooperativa Mixta de Mujeres Unidas Limitada
2. Banco Procredit
3. Funed Visión
4. Adich
5. Fundamicro
6. Financiera Solidaria
7. Banco Popular
8. Finca
9. AMC Honduras
10. Cooperativa de Ahorro y Crédito Taulabé Limitada
11. Banco Hondureño del Café

Se consideran estas 11 instituciones entre ellas bancos y cooperativas, ya que ambas tienen una área dedicada a la prestación de servicios microfinancieros.

4.2.2 Tamaño de la Muestra

La muestra constituye un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativa. La población es un número reducido por lo cual para este estudio la muestra es la población total, ya que las unidades de análisis constituyen las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua.

$$m = p \quad \rightarrow \quad m = 11$$

4.3 Recolección de Datos

4.3.1 Método para la Recolección de Datos

La recolección de datos desde un enfoque cuantitativo ocurre en ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. El método a utilizar para la recolección de datos en la investigación sobre la productividad en colocación de préstamos para instituciones Microfinancieras será el cuestionario.

4.3.2 Instrumento de Investigación

En la investigación se utilizará el cuestionario para realizar la recopilación de datos en todas las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua. (Ver Anexo N°1)

4.3.3 Validez y Confiabilidad

Previo a la aplicación de manera formal, el instrumento de recopilación de información se someterá a un proceso de validación, con el único propósito de tener la certeza que al aplicarlo de manera definitiva pueda ser un instrumento completo de información ya que la validez establece relación del instrumento con las variables que pretende medir y relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con el tema de investigación y los objetivos del estudio para que exista consistencia y correlación.

El análisis de confiabilidad alfa de Cronbach se realiza mediante el programa Statistical Product and Service Solutions (SPSS), sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, la prueba se realizó con el 50% de la población generando un porcentaje de confiabilidad de 0.861 lo que representa una alta relación entre ítems y variables.

Análisis de Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\usu\Desktop\MAESTRIA\22 SEMINARIO DE TESIS II\Ultimas Informes Presentados\03 AGOSTO 2013.sav

Advertencia

La escala tiene elementos con varianza cero

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	2	33,3
	Excluidos ^a	4	66,7
	Total	6	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	35

Cuadro N° 2 Análisis de Fiabilidad Alfa Cronbach

Notas

Resultados creados		15-Agosto-2013 20:27:04
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\usu\Desktop\MAESTRIA\22 SEMINARIO DE TESIS II\Ultimas Informes Presentados\03 AGOSTO 2013.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Peso	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	Núm. de filas del archivo de trabajo	6
	Entrada matricial	C:\Users\usu\Desktop\MAESTRIA\22 SEMINARIO DE TESIS II\Ultimas Informes Presentados\03 AGOSTO 2013.sav
Tratamiento de los datos perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratarán como perdidos.
	Casos utilizados	Los estadísticos se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables del procedimiento.
Sintaxis		<p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=OTORCI OTORGS OTORBC</p> <p>REQCI REQGS REQBC DESTCRED BASEMETA</p> <p>METACOL XCNTACUMP MONTMINCI</p> <p>MONTMAXCI MONTMINGS MONTMAXGS</p> <p>MONTMINBC MONTMAXBC CAPTCLIENT</p> <p>MORACEPT MORAPROM KTARECUP</p> <p>FACICRED ECONCOMAY CENTRIESG</p> <p>RECORDINST COMPETN CONDCRED</p> <p>CARTDISPR</p> <p>COBRANZA TRABADMON FUNPUESTO</p> <p>TIEM_RESPU TASACRED METMOTIV</p> <p>HERRMINRIES SERVADICIO</p> <p>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA</p> <p>/SUMMARY=TOTAL.</p>
Recursos	Tiempo de procesador	00 00:00:00,078
	Tiempo transcurrido	00 00:00:00,077

Cuadro N° 3
Variables Estadísticas del Total de los Elementos

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
OTORCI	95,00	98,000	,000	,862
OTORGS	95,00	98,000	,000	,862
OTORBC	95,00	98,000	,000	,862
REQCI	94,50	112,500	-1,000	,888
REQGS	93,00	72,000	1,000	,830
REQBC	94,50	84,500	1,000	,841
DESTCRED	93,50	112,500	-1,000	,888
BASEMETA	95,00	98,000	,000	,862
METACOL	91,00	72,000	1,000	,830
XCNTACUMP	92,00	98,000	,000	,862
MONTMINCI	95,00	98,000	,000	,862
MONTMAXCI	93,00	98,000	,000	,862
MONTMINGS	94,50	84,500	1,000	,841
MONTMAXGS	92,00	72,000	1,000	,830
MONTMINBC	95,00	98,000	,000	,862
MONTMAXBC	91,00	98,000	,000	,862
CAPTCLIENT	91,50	84,500	1,000	,841
MORACEPT	94,50	112,500	-1,000	,888
MORAPROM	94,50	84,500	1,000	,841
KTARECUP	91,50	84,500	1,000	,841
FACICRED	92,00	98,000	,000	,862
ECONCOMAY	93,50	84,500	1,000	,841
CENTRIESG	93,50	84,500	1,000	,841
RECORDINST	93,00	98,000	,000	,862
COMPETN	93,00	98,000	,000	,862
CONDCRED	92,50	84,500	1,000	,841
CARTDISPR	92,50	84,500	1,000	,841
COBRANZA	93,00	98,000	,000	,862
TRABADMON	93,50	112,500	-1,000	,888
FUNPUESTO	93,00	98,000	,000	,862
TIEM_RESPU	93,50	84,500	1,000	,841
TASACRED	92,00	72,000	1,000	,830
METMOTIV	90,50	84,500	1,000	,841
HERRMINRIES	94,50	112,500	-1,000	,888
SERVADICIO	93,00	98,000	,000	,862

CAPÍTULO V: PLAN DE ANÁLISIS

5.1 Preparación para el Análisis

Para realizar el análisis de la información se procedió a definir un plan de análisis en el cual se toma en consideración las personas dentro de las instituciones Microfinancieras a las cuales se aplicará el cuestionario, concertándose citas en cada una de las instituciones, para completar el proceso y obtener la información necesaria.

5.2 Procesamiento de los Datos

Con el objetivo de obtener resultados determinantes de los datos recopilados en la aplicación del cuestionario, se utilizará el programa SPSS, el cual genera frecuencias, tablas y graficas compilando el contenido de los datos proporcionando la información necesaria para el análisis y elaboración de Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua

5.3 Tabla de Códigos

La tabla de códigos contempla las preguntas del instrumento de investigación ordenadas por variable su tipo de respuesta independientemente del estilo ya sean respuestas cerradas de selección única o selección múltiple, sus codificaciones correspondientes y la medición que se le asigna en el programa estadístico SPSS.

Cuadro N° 4
Tabla de Códigos

Variable	Ítems	Respuesta	Codificación	Medición
Metas de colocación	¿Trabaja su institución en base al establecimiento de metas?	Si No	1 2	Nominal
	¿Cuál es el monto promedio que un asesor de crédito debe colocar siendo su radio de cobertura la ciudad de Comayagua?	L. 100,000 a L. 200,000 L. 200,001 a L. 300,000 L. 300,001 a L. 400,000 L. 400,001 a L. 500,000 L. 500,001 a L. 600,000 L. 600,001 a L. 700,000 L. 700,001 a L. 800,000 L.800,001 a L. 900,000 L. 900,001 a Más	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Nominal
Otorgamiento de Créditos	¿Su empresa otorga créditos con metodología de crédito individual?	Si No	1 2	Nominal
	¿Su empresa otorga créditos con metodología de Grupo Solidario?	Si No	1 2	Nominal
	¿Su empresa otorga créditos con metodología de Banco Comunal?	Si No	1 2	Nominal

	¿Cuáles son los destinos de créditos que su institución financia?	Comercio / Consumo Comercio / Vivienda Consumo / Vivienda	1 2 3	Nominal
	¿Cuál es el monto mínimo a desembolsar en crédito Individual?	L. 5,000 L. 10,000 L. 15,000 L. 20,000 L. 25,000	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el monto máximo a desembolsar en crédito Individual?	L. 50,000 L. 75,000 L. 100,000 L. 125,000 L. 150,000 a más	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el monto mínimo a desembolsar en Grupo Solidario?	L. 5,000 L. 10,000 L. 15,000 L. 20,000 L. 25,000	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el monto máximo a desembolsar en Grupo Solidario?	L. 50,000 L. 75,000 L. 100,000 L. 125,000 L. 150,000 a más	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el monto mínimo a desembolsar en Banco Comunal?	L. 5,000 L. 10,000 L. 15,000 L. 20,000 L. 25,000	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el monto máximo a desembolsar en Banco Comunal?	L. 50,000 L. 75,000 L. 100,000 L. 125,000 L. 150,000 a más	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es la tasa mensual de un crédito?	2% 2.5% 3% 3.5% 4% 4.5% Más de 4.5%	1 2 3 4 5 6 7	Nominal
Instituciones Microfinancieras	¿Qué porcentaje de morosidad su institución considera aceptable en un asesor de crédito?	4% a 5% 3% a 4% 2% a 3% 0% a 2%	1 2 3 4	Nominal
	¿Qué otro servicio además del crédito brinda su institución?	Capacitaciones Pago de Servicios Públicos, capacitaciones Ahorro, Pago de Servicios Públicos, Capacitaciones Ningún	1 2 3 4	Nominal
Cumplimiento de Metas	¿Cuáles son los requisitos solicitados para optar a un financiamiento en crédito Individual?	Identidad, permiso de operación Identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos, avales Identidad, permiso de operación, hipoteca	1 2 3	Nominal
	¿Cuáles son los requisitos solicitados para optar a un financiamiento en Grupo Solidario?	Identidad, recibo de servicios públicos Identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos. Identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos, garantía prendaria. Identidad, recibo de servicios públicos, garantía prendaria.	1 2 3 4	Nominal
	¿Cuáles son los requisitos solicitados para optar a un financiamiento en Banco Comunal?	Identidad Identidad, recibo de servicios públicos Identidad, recibo de servicios públicos, garantía prendaria	1 2 3	Nominal
	¿Qué porcentaje de cumplimiento de colocación de créditos logra alcanzar mensualmente siendo su área de cobertura la ciudad de Comayagua?	60% a 70% 71% a 80% 81% a 90% 91% a 100% 101% a más	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el método de motivación que utiliza su institución para recompensar un buen desempeño?	Ninguno Bono de canasta básica Bono en artículos Empleado del mes Diploma de felicitación Incentivo monetario	1 2 3 4 5 6	Nominal
Productividad	¿Cuántos clientes nuevos debe captar un asesor al mes?	5 Clientes 10 Clientes 15 Clientes 20 Clientes 21 a más Clientes	1 2 3 4 5	Nominal
	¿Cuál es el porcentaje de morosidad promedio que maneja en su cartera de crédito?	Más de 5% 4% a 5% 3% a 4% 2% a 3% 0% a 2%	1 2 3 4 5	Nominal

	¿Qué cantidad de capital recupera mensualmente un asesor de crédito?	L. 30,000 a L. 60,000 L. 60,000 a L. 90,000 L. 90,000 a L. 120,000 L. 120,000 a L. 150,000 L. 150,000 a L. 180,000 L. 180,000 a L. 210,000 L. 210,000 a L. 240,000 L. 240,000 a L. 270,000 L. 270,000 a L. 300,000 Más de L. 300,000	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Nominal
	¿Cómo considera que la facilidad de requisitos de crédito, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que la economía de la ciudad de Comayagua, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que el historial en central de riesgo, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que el record de pago dentro de la institución, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que la competencia, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que las condiciones de crédito atractivas, influyen para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que una cartera de clientes dispersa en la Ciudad de Comayagua, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que las gestiones, seguimiento y control de morosidad de la cartera, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cómo considera que la alta actividad administrativa, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?	Poco importante Importante Muy Importante Altamente Importante	1 2 3 4	Nominal
	¿Cuáles son las funciones esenciales de su puesto como asesor u oficial de crédito?	Colocación de Créditos Promoción y Colocación de créditos Promoción, Colocación y Cobranza de créditos	1 2 3	Nominal
	¿Cuánto es el tiempo de respuesta que maneja su institución para una solicitud de crédito?	1-3 días hábiles 3-5 días hábiles 5-7 días hábiles 7-9 días hábiles Más de 10 días hábiles	1 2 3 4 5	Nominal
Riesgo Crediticio	¿Qué tipo de herramientas manejan para minimizar el riesgo de cada crédito?	1 Buro de créditos, Investigación Social 1 Buro de créditos, Referencias Crediticias 1 Buro de créditos, Referencias Crediticias, Investigación Social 2 Buro de créditos, Referencias Personales 2 Buro de créditos, Referencias Personales, Investigación Social	1 2 3 4 5	Nominal

5.4 Matriz de Datos

La matriz de datos refleja la relación entre las preguntas del cuestionario con las variables de estudio.

Cuadro N° 5
Matriz de Datos

Variables	Metas de colocación	Otorgamiento de Créditos	Instituciones Microfinancieras	Cumplimiento de Metas	Productividad	Riesgo Crediticio
Ítem						
P. 1		X				
P. 2		X				
P. 3		X				
P. 4		X				
P. 5		X				
P. 6		X				
P. 7		X				
P. 8	X					
P. 9	X					
P. 10				X		
P. 11		X				
P. 12		X				
P. 13		X				
P. 14					X	
P. 15			X			
P. 16					X	
P. 17					X	
P. 18				X		
P. 19				X		
P. 20				X		
P. 21				X		
P. 22				X		
P. 23				X		
P. 24				X		
P. 25				X		
P. 26				X		
P. 27					X	
P. 28					X	
P. 29			X			
P. 30					X	
P. 31						X
P. 32			X			

CAPITULO VI: ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos en un tema de investigación es fundamental, ya que es la información que se recolecta en el campo sobre el tema en cuestión; a continuación se detallan los datos recopilados distribuidos según temas y lo captado de las instituciones Microfinancieras en cada una de las preguntas del cuestionario, en su mayoría se relacionan a la productividad en colocación de préstamos y sobre algunos factores que pudieran influir para el cumplimiento o no cumplimiento de la misma.

6.1 Metodología Crédito

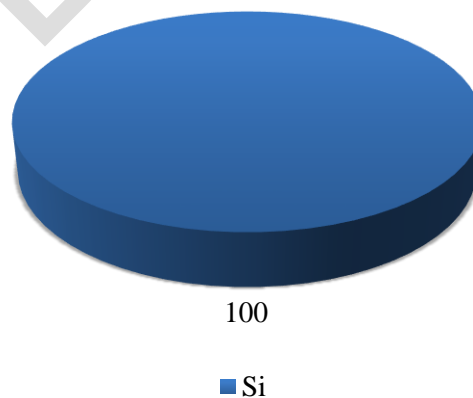
6.1.1 Metodología de Crédito Individual

Las Instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua en su totalidad trabajan con metodología de crédito individual, este es un tipo de crédito importante, ya que maneja una garantía real, puesto que cada solicitante propone las garantías de acuerdo al monto solicitado.

El crédito individual tiene una máxima aceptación debido a que la responsabilidad directa recae sobre una persona (el solicitante) no así las otras metodologías.

Gráfica N° 1

Metodología de Crédito Individual



6.1.2 Metodología de Grupos Solidarios

El 63.6% de las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua trabajan con grupo solidario; los grupos solidarios son formados por personas que tiene poca o nula garantía, son personas que para el sistema bancario no son aptos para obtener financiamiento; esto demuestra que la mayoría de las Microfinancieras aún mantienen parte de la metodología original del micro crédito, los pobres pagan los créditos.

6.1.3 Metodología de Banco Comunal

En la ciudad de Comayagua un bajo porcentaje conservan la metodología de banco comunal, a lo largo del tiempo algunas instituciones han desistido ya que el manejo de estos bancos requiere de una organización interna, varias reuniones en el mes, créditos a todo tipo de personas sin importar si tienen alguna actividad productiva o fuentes de ingreso, lo que dificulta en muchas ocasiones honrar la deuda; en su mayoría estos bancos funcionan más en zonas rurales, en la zona urbana se manejan en muy poca escala.

6.2 Requisitos de Crédito

6.2.1 Requisitos de Crédito en Metodología Individual

Los requisitos para poder optar a préstamo son indispensables para tener una panorama de accesibilidad o no al crédito, un 90.9% de las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua solicitan a sus clientes identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos y avales para acceder a financiamiento a través de la metodología individual; solamente un 9.1% utiliza identidad y permiso de operación prácticamente estas instituciones no solicitan avales ni mucho menos hipoteca para garantizar los créditos; en su mayoría hacen uso de las garantías prendarias como ser menaje de casa, negocio e inventario de mercadería lo que avala la cantidad solicitada.

6.2.2 Requisitos de Crédito en Metodología de Grupo Solidario

Las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua, que maneja crédito con metodología de grupo solidario que corresponde un 63.6%; en su mayoría solicitan como principales requisitos la identificación, permiso de operación, recibo de servicios públicos y garantía prendaria, esto corresponde un 38%; en los grupos solidarios se avalan entre sí y con la información recopilada, las instituciones tratan de garantizar el retorno de un crédito solicitando permiso de operación de una actividad económica que le genere ingresos con los que pueda honrar sus deudas y en caso de incumplimiento la garantía prendaria puede ser embargada y vendida por los miembros puntuales del grupo o en todo caso la institución micro financiera que está habilitada para realizar dicho proceso de recuperación.

6.2.3 Requisitos de Crédito en Metodología de Banco Comunal

De 36.4% de instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua que trabajan con la metodología de crédito en banco comunal, el 50% solicitan identidad y recibo de servicios públicos, un 25% exigen identidad, recibo de servicios públicos y garantías prendarias el otro 25% solamente requieren la identidad; los requisitos para optar financiamiento en banco comunal en su mayoría son mínimos porque lo conforman una numerosa cantidad de personas y además tienen una organización interna donde cada directivo tiene responsabilidades en cada reunión y las decisiones las toman en conjunto así como la resolución de problemas dentro del mismo.

6.3 Destinos de Crédito

Las Microfinancieras financian una gran variedad de destinos entre los principales se encuentran comercio / consumo y comercio / vivienda; estas instituciones originalmente fueron creadas con el objetivo de financiar actividades productivas, en este caso se continua cumpliendo fundamentalmente este principio, ya que el comercio es donde mayormente se encuentra concentrada la cartera de créditos.

6.4 Metas de Colocación

Todas las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua trabajan en base a establecimiento de metas, ya que por este medio cada asesor u oficial de crédito tiene la responsabilidad mensual de cumplir con las funciones de su puesto de trabajo.

6.4.1 Monto Promedio de Colocación

Las metas de colocación de créditos establecidas mensualmente por las instituciones Microfinancieras para el sector de Comayagua, manejan diferentes montos ya que consideran el sector, tamaño de la cartera, las metodologías de crédito y la cantidad de capital que recupera la cartera. Los montos más frecuentes que utilizan son de L. 100,000 – L. 200,000, L. 300,000 – L. 400,000, L. 500,000 – L. 600,000 y L. 700,000 – L. 800,000.

6.4.2 Porcentaje de Cumplimiento en Metas de Colocación

Las Microfinancieras en su mayoría se caracterizan por obtener el cumplimiento de colocación de crédito aceptable para que se puede mantener una cartera y logre el rendimiento de la misma, en este estudio el 36.3% oscilan en cumplimiento entre 91% a 100% siendo esto un margen ideal, un 18.2% muestra un cumplimiento muy bueno, entre 81% a 90% y un 45.5% refleja un cumplimiento entre 60% a 80% de colocación catalogándose como un cumplimiento no muy alentador en una institución Microfinanciera, donde ésta depende de los intereses que percibe por el otorgamiento de cada préstamo; este porcentaje representa por poco la mitad de las instituciones con presencia en la ciudad de Comayagua, el cual es un dato muy relevante.

En general el 54.5% de las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua, muestran un porcentaje de cumplimiento entre 81% a 100%; esta información nos proporciona un panorama claro de las instituciones, ya que no logran un buen porcentaje de cumplimiento en colocación de crédito, es importante recalcar que aun que el 81.8% de las instituciones Microfinancieras manejan un mecanismo de compensación, para el personal que cumple o supera las metas, la información que revela el siguiente gráfico es impactante ya que ninguna institución supera las el porcentaje de cumplimiento en las metas de colocación.

6.4.3 Monto Mínimo a Desembolsar en Crédito Individual

El 100% de las instituciones Microfinancieras trabajan con la metodología de crédito individual, los datos recopilados afloran que el 90% parte con monto mínimo a desembolsar de L. 5,000 mientras que solo un 10% inician con L. 10,000

Aunque es un crédito garantizado las Microfinancieras deciden iniciar una relación de crédito partiendo de un monto relativamente pequeño, para conocer su responsabilidad y record de pago e incrementar el monto a medida crece la actividad productiva o a medida refleja un buen historial dentro y fuera de la entidad crediticia.

6.4.4 Monto Máximo a Desembolsar en Crédito Individual

La cantidad máxima que una Microfinanciera puede otorgar son L. 150,000; el 90.9% manejan este límite; mientras que un 9.1% sostiene que el monto máximo es de L. 75,000 considerando que cada una de las solicitudes se realiza la evaluación de crédito pertinente para analizar la capacidad de pago del solicitante.

6.4.5 Monto Mínimo A Desembolsar Por Integrante En Grupo Solidario

Todos coinciden en que el monto mínimo en grupo solidario es de L. 5,000; esto es debido a que la metodología se caracteriza por ser de alto riesgo, ya que mayormente la garantía se fundamenta en la confianza entre los miembros del grupo y la responsabilidad de pago de cada uno de ellos.

6.4.6 Monto Máximo a Desembolsar por Integrante en Grupo Solidario

Los montos máximos a los que las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua pueden extenderse por integrante hasta L. 50,000 un 50% de ellas lo trabajan de esta manera, un 16.7% hasta L. 125,000 y un 33.3% de L. 150,000 a más; para llegar a estos valores máximos los grupos solidarios tienen que haber trabajado varios ciclos de crédito; mostrar un excelente record y capacidad de pago.

6.4.7 Monto Mínimo a Desembolsar por Integrante en Banco Comunal

En la metodología de banco comunal, pueden ingresar todas aquellas personas que lo deseen independientemente el rubro al que se dediquen.

El 36.4% corresponde a las instituciones que trabajan con esta metodología de crédito; al igual que el grupo solidario prefieren iniciar con un monto de L. 5,000.

6.4.8 Monto Máximo a Desembolsar por Integrante en Banco Comunal

El 36.4% de las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua que operan esta metodología, el 66.7% refieren un monto máximo por cada integrante de L. 50,000 y solamente el 33.3% de ellas considera L. 150,000 por persona.

Estos montos máximos pueden ser otorgados según la buena administración que hayan ejercido los dirigentes de cada banco comunal.

6.5 Captación de Clientes Nuevos

Para una institución de servicios de crédito la captación de clientes mensualmente es muy importante ya que por medio de esto logramos expandir los productos y servicios que brinda la organización.

El 36.4% tiene como meta 15 clientes y el 9.% 20 clientes, los demás se encuentran distribuidos en partes iguales, entre los rangos de 5, 10 y más de 21 clientes.

6.6 Porcentaje de Morosidad

6.6.1 Porcentaje de Morosidad Aceptable

El porcentaje de mora es un indicador importante que ayuda a medir la sanidad de la cartera.

Las instituciones Microfinancieras tienen sus propios estándares de medición, dos consideran 0% a 2%, tres instituciones establecen un nivel de 2% a 3%, dos manifiestan un rango de 4% a 4% y el 36.4% razona que el estándar ideal esta entre 4% a 5%.

6.6.2 Porcentaje de Morosidad Promedio

Existe una gran brecha entre lo que es aceptable para una institución Microfinanciera y lo que actualmente se está obteniendo producto de la buena administración de la cartera.

Las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua un 45.4% maneja un índice de mora de 2% a 3% lo cual es excelente; ya que representa una cartera con alto potencial de recuperación; un 18.2% muestra un indicador entre 4% a 5%, un indicador muy bueno; sin embargo una parte muy importante que corresponde al 36.4% manejan índice de mora mayor al 5%, para poder establecer una conclusión sobre la dudosa recuperación hay que estudiar los rangos de mora en día que manejan cada una de ellas, ya que entre mayor sea la morosidad la recuperación se vuelve más complicada mientras si se maneja ese mismo indicador con mora relativamente nueva en días se vuelve una situación muy manejable.

6.7 Recuperación de Capital

La recuperación de capital tiene una estrecha relación con el indicador de mora en vista que entre más alto sea el indicador de mora la recuperación de capital es menor o viceversa

En este caso el 63.6% refiere a una recuperación mayor de L. 300,000 indicando que la mayoría de las instituciones que manejan un índice de mora ente 2% a 5% son representadas por estos datos recopilados referente a la cantidad de recuperación de capital mensual por oficial de crédito a asesor.

6.8 Factores Determinantes en el Cumplimiento de Metas de Colocación de Créditos

6.8.1 Facilidad de Requisitos de Crédito

Una de las características esenciales de las instituciones Microfinancieras es el fácil acceso al crédito; por lo que el 91% considera entre importante y altamente importante la facilidad de requisitos para obtener un financiamiento.

6.8.2 Situación Económica de la Ciudad de Comayagua

La economía en una ciudad es la que estimula la necesidad de financiamiento para la inversión, ya que un sector con una economía floreciente es un augurio de buenos resultados; no obstante una economía reprimida provoca una situación de inestabilidad de ingresos y no se puede proyectar resultados en un ambiente económico fluctuante con inclinación hacia la baja.

6.8.3 Historial en Central de Riesgo

La central de riesgo es una herramienta que nos da referencia del comportamiento de pago que ha mostrado una persona ante las obligaciones obtenidas en casas comerciales, Microfinancieras, financieras e instituciones bancarias.

Hay varias empresas que se dedican a recopilar dicha información en nuestro país y brindan este servicio a las instituciones que deciden invertir para minimizar un poco el riesgo crediticio.

El 91% considera de importante a altamente importante la información obtenida por este medio.

6.8.4 Record de Pago dentro de la Institución

El record de pago dentro de la institución nos muestra una idea más real del comportamiento de pago que tiene un cliente dentro de la institución por lo que un 81.9% considera de importante a altamente importante.

Este dato es muy importante porque no solo tenemos referencia del comportamiento de pago sino del negocio, de su estilo de vida, sus ingresos, sus gastos, en muchos casos detalle de alguno de sus bienes muebles o inmuebles y la dirección exacta de su domicilio.

6.8.5 La Competencia

Es muy importante notar que el 54.5% que corresponde a más de la mitad, consideren importante la competencia; lo que nos revela que la mayoría, tienen elementos suficientemente competitivos para operar en el mercado local de Comayagua; sin dejar de atender las acciones de mercadeo que emprendan algunas de sus competidores más fuertes.

6.8.6 Condiciones de Crédito Atractivas

Para poder captar clientes cada institución Microfinanciera debe de implementar varios atractivos entre las más importantes se encuentran las condiciones de crédito, para más el 54.5% la forma en que inicialmente vendemos el producto de crédito como un servicio de crédito con condiciones atractivas de acuerdo a la necesidad de cada solicitante, un 36.4% lo tiene como muy importante y un 9.1% lo catalogan como importante.

En general todas coinciden en que las condiciones de crédito atractivas de acuerdo con lo que buscan las personas en un financiamiento son importantes.

6.8.7 Dispersidad de la Cartera

Los clientes muy dispersos en un sector, zona o ciudad tienden a ser para un 45.4% altamente importante ya que la distancia que cubre una persona para realizar todo tipo de trabajo de campo ya sea inspección de negocio, promoción, gestiones de seguimiento post desembolso y acciones de cobranza todas ellas se procura realizar utilizando las mismas rutas en el menor tiempo posible, si la cartera tiene clientes muy dispersos es posible dar seguimiento a todas las actividades pero se invierte más recursos de lo que se podría ahorrar si estuviera más concentrada.

6.8.8 Gestiones, Seguimiento y Control de Morosidad

El 72.2% de las instituciones catalogan las gestiones de seguimiento y control de morosidad de la cartera como altamente importante para cumplir las metas de colocación, ya que si invierte mucho tiempo en acciones de cobranza para lograr un indicador de mora aceptable, este tiempo se resta a la productividad en la colocación.

Se considera importante este aspecto ya que en la ciudad de Comayagua el 90.9% el asesor de crédito realiza la promoción, colocación y cobranza del crédito; por lo que si se invierte mucho más tiempo en este tipo de actividades, dedicando menor tiempo a la promoción y colocación de préstamos.

Sin embargo todas las concuerdan en que las gestiones de seguimiento y control de morosidad de la cartera van de importantes a altamente importantes ninguno le resto valor a este punto.

6.8.9 Actividades Operativas o Administrativas

Los oficiales o asesores de crédito realizan varias actividades administrativas u operativas dentro de la oficina, por lo que en algunos casos la alta actividad dentro de esta le consume tiempo que puede invertir en gestiones de promoción o inspección de negocios que le generaría solicitudes para colocación de crédito.

El 91% de todas las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua, consideran que la actividad que se realiza dentro de la oficina como ser generar reporte de morosidad, reportes de visitas pre-pago, preparación de papelería para créditos, formatos de gestiones en campo entre otras califican este tiempo verdaderamente importantes en la meta de colocación de créditos.

6.8.10 Funciones Principales del Asesor u Oficial de Crédito

Algunas instituciones Microfinancieras poseen varios departamento como ser: departamento venta (promoción), departamento de créditos (colocación de créditos) y departamento de cobranza, esto permite distribuir el trabajo; pero hay una desventaja, ya que todos trabajan en base a metas, tratan por todos los medio de alcanzar o sobrepasar lo asignado y en muchas ocasiones el trabajo que se hace rápido y sin mucho análisis pasa a ser problema de otro departamento.

En esta ocasión el 90.90% realiza todo el proceso crediticio desde la promoción, colocación y cobranza de crédito; este proceso es muy útil debido a que cada asesor u oficial tiene que ser consciente y hacer un análisis objetivo de cada crédito ya que ese crédito puede representar un problema o pérdida de tiempo en un futuro. Solamente el 9.10% poseen departamento de cobranza en vista que sus funciones se limitan a la promoción y colocación del crédito.

6.8.11 Tiempo de Respuesta de una Solicitud de Crédito

El tiempo de respuesta a una solicitud de crédito es esencial en el proceso crediticio y más en la productividad de colocación de crédito, puesto que de esto depende la cantidad de créditos que una persona puede colocar en un mes.

Tres instituciones que representan 27.3% maneja de 1-3 días el tiempo de respuesta, cuatro instituciones que figuran en un 36.4% operan de 3-5 días; tres instituciones constituyen un 27.3% ocupa de 5.7 días, y solamente una detalla que necesita de 7-9 días como tiempo máximo de respuesta a una solicitud de crédito.

En general el 91% de las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua oscilan en un tiempo de respuesta entre 1 a 7 días hábiles.

6.9 Tasa Mensual del Crédito

La tasa mensual de un crédito refiere al precio que tiene el dinero solicitado como financiamiento. La tasa que estipulan las Microfinancieras y cualquier empresa que se dedique al brindar servicio de crédito es un porcentaje que le permite cubrir sus costos, sus gastos y un margen de ganancia.

En la ciudad de Comayagua existen 11 instituciones que prestan servicio de microfinanzas y el 54.5% manejan un 3% mensual por cada crédito otorgado; el 18.2% representa el 3.5%, un 9.1% son instituciones que cobra un 2%, 2.5% y un 4% respectivamente.

6.10 Mecanismo de Compensación

El mecanismo de compensación está dirigido al personal que cumple o supera las metas; las instituciones Microfinancieras en su mayoría se caracterizan por aplicar un sistema de incentivos para lograr y superar lo deseado en la institución.

En la ciudad de Comayagua el 81.80% emplean un sistema de incentivo de forma monetaria según el porcentaje de cumplimiento de metas; un 18.20% no utiliza ninguno; según la información recopilada una de las empresas que no tienen sistema de incentivo, el porcentaje de cumplimiento de meta en colocación de crédito oscila entre un 71% a 80%, no obstante si hubiera una recompensa por el logro o superar las mismas ello estimularía a mejorar su productividad.

6.11 Herramientas para Minimizar el Riesgo Crediticio

En su mayoría todas las organizaciones que se prestan el servicio de préstamos, buscan la manera de minimizar el riesgo crediticio haciendo un correcto análisis de cada uno de los solicitantes, con la tecnología avanzando se han creado algunas empresas que se dedican a recopilar información crediticia incluyendo nombre, dirección, teléfono, numero de identidad y los créditos actuales, los que han pagado el record pago realizando un análisis de riesgo de cada cliente pos la forma de pago utilizando un rango de numeración de menor a mayor.

Las instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua, un 63.6% ha invertido en dos buros de créditos, solicitan referencias personales y realizan una investigación social del interesado en financiamiento, la investigación social consiste en visitar algunos vecinos para saber si la persona es conocida en la colonia, si tiene arraigo domiciliario u otra información que pueda recopilarse en el proceso. Mientras que un 36.4 utiliza un buro de créditos, referencias crediticias e investigación social; en conclusión todas tratan de minimizar este riesgo.

6.12 Otros Servicios

La mayoría ofrece otros servicios además del crédito en vista que las personas nos hemos transformados en personas exigentes, la institución que ofrece más de lo que el cliente espera está garantizando la fidelidad de un usuario.

En la ciudad de Comayagua el 27.3% brinda además de crédito, capacitaciones a los beneficiarios del servicio de préstamo; mientras que un 63.5% de los clientes, pueden cancelar los servicios públicos en algunas de las instituciones Microfinancieras, además puede ahorrar y ser capacitado en los temas que la empresa considere conveniente.

6.13 ANÁLISIS GENERAL

Las instituciones Microfinancieras de la Ciudad de Comayagua otorgan créditos en su mayoría con metodología individual, el 63.6% emplean la metodología de Grupos solidarios, mientras que un 36.4% representando una minoría aún conserva vigente la metodología de crédito de banco comunal; los principales requisitos para optar a financiamiento en todas las metodologías son muy accesibles, los destinos que mayormente financian son comercio, vivienda y consumo.

El 100% de las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua trabajan en base a metas de colocación de Crédito; las metas de colocación reflejadas son diversas ya que esto depende estrechamente del tamaño de cartera y el capital que recupera mensualmente; el 54.6% de las Microfinancieras reflejan un cumplimiento entre el 70% al 100% lo cual representa números aceptables, para cumplir estas metas manejan montos máximos desde L. 50,000 a Más de L. 150,000 lo que facilita el desempeño en la colocación de créditos;

El 63.6% de las Microfinancieras en Comayagua establecen una meta de captación de clientes nuevos entre 15 a más de 21 clientes, esta meta puede lograrse en la medida que se pueda incrementar los grupos solidarios y bancos comunales en las Microfinancieras que conservan este tipo de metodología, ya que ambas aportan al crecimiento de la cartera en clientes.

El 54.6% consideran aceptable un porcentaje de morosidad entre 3% al 5%; mientras que un 45.4% ha establecido como índice de mora estándar entre 0% al 3%; los índices de morosidad que actualmente maneja el 63.6% de las Microfinancieras oscila entre 2% al 5% lo que refleja que la cartera está literalmente sana y no representa mayor riesgo del no pago; pero hay un 36.4% que muestra un mora mayor de 5%, en este caso debe estudiarse los rangos de mora en la cartera afectada para determinar si existe una dudosa recuperación, mientras menor sea el rango el porcentaje de vuelve más manejable.

Un dato importante de resaltar es que el 81.8% de las instituciones Microfinancieras tienen un mecanismo de compensación en forma de incentivo monetario para el personal que cumple o supera las metas; por lo que es importante contar con un mecanismo atractivo para lograr los objetivos de la institución.

Existen algunos factores primordiales que influyen en el cumplimiento o no de las metas establecidas por las instituciones Microfinancieras siendo calificadas de importante a altamente importante, la situación económica de la ciudad de Comayagua, las condiciones atractivas de créditos y las gestiones que realiza cada asesor en el seguimiento y control de la morosidad, estas antes mencionadas representan un porcentaje entre el 80% al 100%. Los factores como la facilidad de requisitos de crédito, el historial en central de riesgo, la competencia, la dispersidad de la cartera y las actividades administrativas u operativas influyen pero no en menos escala que las mencionadas anteriormente.

El 81.8% considera el record de pago dentro de la institución y la dispersidad en la cartera calificados entre importantes a altamente importantes; en general todos ellos influyen para el cumplimiento, para algunas organizaciones tienen un nivel de importancia según las características

y lo que ofrece cada una de ellas; ya que considera su puntos fuertes y débiles tanto como sus oportunidades y amenazas.

El 90.9% realiza toda el proceso de crédito, desde la promoción, la colocación y cobranza de créditos; esta información es muy importante ya que en su mayoría de las instituciones Microfinancieras no poseen departamento de cobro.

La agilidad en el tiempo de respuesta para una solicitud de crédito en las instituciones Microfinancieras es una característica ya que 91% maneja entre 1 – 7 días.

El 81.8% trabaja con una tasa mensual de 3% al 4%; lo que hace que el préstamo sea un más caro, esto se compensa en que los plazos son relativamente cortos.

El 63.6% de las instituciones especializadas en microfinanzas utilizan 2 buro de créditos, también llamado centro de información crediticia; referencias personales y la investigación social para minimizar el riesgo crediticio. El 63.6% de las instituciones brindan el servicio de ahorro, pago de servicios públicos y capacitaciones; el 27.3% brindan capacitaciones además del servicio de crédito y el 9.1% no ofrece mayor servicio de crédito.

CAPITULO VII: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN COLOCACIÓN DE PRÉSTAMOS APLICABLE A INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DE LA CIUDAD DE COMAYAGUA

Las Microfinancieras de la ciudad de Comayagua según la información revelada en el estudio realizado, muestra que casi la mitad de las instituciones Microfinancieras el nivel de cumplimiento en metas de colocación de crédito oscila entre el 60% - 80%; lo que significa que la mayoría de los asesores u oficiales de crédito no cumplen el 100% de la meta de colocación; denotando en la gráfica n° 10 que ninguna sobre pasa la meta de colocación, esto impacta en una cartera estática, colocando solamente lo que recupera de capital en el mes, no incrementa cartera, por lo tanto deja de percibir ingresos por intereses y otras comisiones.

Estas estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua tiene como objetivo principal mejorar el nivel de cumplimiento en colocación de préstamos, mediante una serie de actividades diarias a realizar que le permitan cubrir con las actividades esenciales del asesor. Para lograr un mayor impacto, las estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos va estrechamente asociado con un plan de incentivo atractivo, en el cual todos podrán acceder a él cumpliendo o sobre pasando las metas.

Las estrategias para mejorar la productividad está basado en los oficiales que realizan todo el proceso de crédito, (ver figura N° 1) iniciando con la promoción del servicio, evalúa el solicitante, analiza el crédito, gestiones de supervisión post crédito y en caso que presente alguna dificultad de pago realiza las acciones pertinentes de recuperación.

Figura N° 1
Proceso de Crédito

7.1 Rol de El Asesor de Crédito

Es el responsable de la colocación, recuperación y control de la morosidad de su cartera de créditos.

El asesor de créditos debe recibir las solicitudes de crédito, analizarlas, efectuar la selección de los solicitantes y presentar una propuesta de crédito con base en el análisis de la información que recopile del cliente mediante una visita al lugar donde el solicitante desarrolla sus actividades económicas y/o donde vive.

7.2 Funciones Básicas del Oficial o Asesor De Crédito

7.2.1 Mercadear el Servicio

- Ofrecer el producto a los clientes que pertenezca al segmento de mercado atendido por la institución.
- Debe informar a los potenciales clientes sobre su institución en términos generales y en forma detallada, debe explicar los requisitos, condiciones y procedimientos de los créditos.

7.2.2 Evaluar y preseleccionar a los potenciales clientes

- Deberá evaluar las solicitudes recibidas por medio de una entrevista con el solicitante, tratando de verificar si el solicitante cumple con los requisitos.
- Al conducir esta fase, el asesor hará una primera selección de las solicitudes detectando la capacidad de pago del solicitante

7.2.3 Recopilar Información

- Realizar una visita donde el solicitante desarrolla su actividad económica y también visitar su vivienda, para evaluar la capacidad de pago y la solvencia moral del cliente potencial
- En la visita el Asesor de crédito deberá crear un clima de confianza con el solicitante y verificar la existencia del negocio.
- Verificar las fuentes de ingresos y egresos del solicitante.
- Conocer la estabilidad familiar y el entorno en el que se desenvuelve y maneja el negocio.
- Es importante que le informe al cliente potencial que la decisión del otorgamiento del crédito lo toma el comité de créditos.

7.2.4 Analizar y proponer

- Elaborar los estados financieros de la unidad de negocios, analizando los riesgos potenciales y determinar la capacidad de pago del solicitante, para presentar la solicitud al comité de crédito.

7.2.5 Controlar y efectuar el seguimiento de la cartera

- El asesor de crédito es el responsable del otorgamiento y recuperación de sus créditos y efectúa el seguimiento necesario para asegurar el cumplimiento por parte del cliente para tomar las medidas necesarias en cada caso.
- El asesor debe mantener informado a su jefe inmediato sobre las medidas de recuperación de cartera en riesgo y solicitar el apoyo cuando estime que sus esfuerzos no son suficientes para recuperar el crédito.

7.3 Actividades diarias del Asesor u Oficial de Crédito.

El tiempo que un asesor debe dedicar a sus principales funciones se dividen de la siguiente manera:

- ✚ La promoción de crédito se invierte un 25%, de tiempo diario, consiste en vender o mercadear el servicio.
- ✚ El mayor tiempo lo dedica para seguimiento de crédito, que corresponde un 60%; comprende evaluar y preseleccionar clientes potenciales así como la recopilación de la información analizar y proponer el monto que tiene la capacidad de pagar.
- ✚ Control de mora, representa un 15%, solamente se dedica este porcentaje en vista que si se realiza un correcto análisis recopilación de información y análisis de la solicitud, los casos de problemas por falta de pago serán menos.

El trabajo del asesor está dividido de la siguiente forma:

20% Trabajo Administrativo: comprende actividades como generar reportes de mora, vistas pre-pago, proceso de desembolso de crédito, organizar papelería para crédito entre otras; el otro 80% Trabajo de Campo: la mayor parte del trabajo de un oficial u asesor de crédito es fuera de la oficina, donde se desenvuelve en la promoción, inspección o supervisión del entorno del solicitante, vistas pre-pago, verificación de la inversión en el crédito que lo requiera y acciones de cobranza.

7.4 Control de Actividades en Campo

7.4.1 Promoción de Crédito

La promoción es la forma más habitual en que se puede vender el servicio, esto se constituye imprescindible para que las personas puedan mostrar interés por el crédito así que para promocionar los créditos deberán utilizarse un material atractivo que indique el nombre de la institución, los requisitos principales de un crédito, la dirección de la empresa y el nombre con número de teléfono del asesor u oficial que vende el servicio.

Para tener una mayor información de las actividades y una base de datos de personas y lugares a los cuales se han promocionado ser necesario llevar un control mediante un reporte de promoción (Ver Cuadro N° 6).

Cuadro N° 6
Reporte de Promoción

INSTITUCIÓN MICROFINANCIERA
REPORTE DE PROMOCIÓN

Logo

ASESOR	MES:
--------	------

N°	FECHA	ZONA	NOMBRE	NOMBRE DE NEGOCIO	EMPRESA DONDE TRABAJA	TELEFONO DE CONTACTO	INTERESADO		ANOTACIONES ADICIONALES
							SI	NO	
1									
2									
3									
4									
5									

7.4.2 Control de Trabajo de Campo

Con este control se puede evitar que el trabajo de campo sea improductivo cada uno de los oficiales o asesores presentará a su supervisor o gerente de sucursal un formulario en donde se describe la gestión en campo; si es promoción debe presentar el reporte de promoción, si es cualquier gestión en campo, deberá mostrar los documentos utilizados en la gestión debidamente firmada por el cliente. (Ver Cuadro N° 7).

**Cuadro N° 7
Control de Trabajo de Campo**

INSTITUCION MICROFINANCIERA



CONTROL DE TRABAJO DE CAMPO

MES: _____

FECHA	ASESOR	CAMPO			DOCUMENTACION A PRESENTAR EN OFICINA
		LUGARES A VISITAR	GESTIONES A REALIZAR	TIEMPO ESTIMADO	

Para ello nos enfocaremos en el área de colocación de créditos que inicia con la promoción; tomando en cuenta las tres metodologías existentes:

1. Metodología de Crédito Individual
2. Metodología de Grupo Solidario
3. Metodología de Banco Comunal

La clave para incrementar el monto de colocación de crédito está en la organización óptima del tiempo y distribución ideal de la ruta de clientes, para lograr un mayor resultado en la productividad de colocación de préstamos, se basa en tener presente lo siguiente:

Figura N° 2

Pasos para Mejorar la Productividad en Colocación de Préstamo



Paso 1: Renovaciones de Créditos

- comprende las personas que en ese mes pueden refinanciar o aquellos clientes que terminan de cancelar el credito y volverán a solicitar financiamiento.



Paso 2: Reposiciones de Clientes

- Esta accion se basa en reponer un cliente que se va, el oficial tiene la responsabilidad de reponerlo con otro nuevo y captar la meta asignada de clientes nuevos, el que repone no suma, ya que con esto mantenemos la cantidad de clientes en la cartera.



Paso 3:Créditos Nuevos

- Son los creditos nuevos que serán captados en este mes, considerando todas las metodologías.

7.5 Reporte de Productividad Supervisado

Este reporte tiene como principal objetivo, supervisar el trabajo realizado en lo referente a la productividad en la colocación de créditos, el asesor de crédito tiene varias fuentes para completar las metas de colocación asignada por la institución:

La primera fuentes principal es la renovación de préstamos, estos incluyen los créditos que el cliente termino de cancelar y desea renovar una solicitud, también existen los refinanciamientos de préstamo, estos son los clientes que cancelaron la mitad o más de la mitad del crédito y necesitan renovar la solicitud por un monto igual o mayor.

Un aspecto muy importante para que la cartera de crédito se mantenga no solamente en monto sino también en número de clientes, es necesario reponer a aquellas personas que salen de la cartera ya sea por morosidad o porque simplemente no necesita financiamiento en ese mes que termina de cancelar su deuda, por lo que el asesor u oficial de crédito debe reponerlo por un cliente nuevo.

Las personas que aún no disfrutan del servicio del crédito de la institución es un cliente potencial, el que puede convertirse en un cliente activo en la organización Microfinanciera, por lo que es importante realizar campañas de publicidad utilizando televisión o radio dependiendo del sector al cual se quiere orientar, realizar ferias Microfinancieras para brindar información sobre los servicios de crédito y la posibilidad de financiamiento o capacitar al personal para que busque el cliente que la institución necesita, en este caso el asesor debe hacer uso de la referenciación, el asesor solicita a un cliente que le recomiende personas responsables que pueden necesitar financiamiento, este con la información realiza la promoción personal mediante visita en su negocio o domicilio, en ese momento se debe brindar una información clara y concisa sobre los beneficios que puede ofrecerle.

El reporte de productividad supervisado (ver cuadro N° 8) se realiza dos veces por semana, al inicio de semana y al finalizar la semana, esto le permite a supervisor de zona o de agencia evaluar el seguimiento de solicitudes de crédito durante la semana y realizar reuniones con el personal para que puedan enfocarse en lo que se desea lograr.

7.6 Evaluación de Productividad

El desempeño del personal en el rubro de servicio es imprescindible en vista que se está vendiendo productos de crédito por lo que el buen trato, agilidad y eficiencia, para saber realmente el desempeño de un empleado en una institución Microfinanciera, se puede utilizar la siguiente herramienta Evaluación de Productividad en colocación de Crédito esta permite medir, evaluar y calificar el desempeño del asesor de crédito en el área de cumplimiento de meta de colocación.

Esta herramienta se compone de nombre de sucursal, en caso que hallan varias oficinas de la misma institución, la fecha, esta es la fecha en que se hará la evaluación al personal. En el cuadro se observa las siguientes casillas:

Asesor de Crédito: el supervisor o gerente de agencia debe ingresar el o los nombres de las personas a evaluar.

Colocación mensual proyectada: el supervisor o gerente de agencia debe digitar el valor de la meta mensual asignada por la institución a cada asesor

Colocación Realizada a la Fecha: representa el monto de préstamos total desembolsado por cada asesor en la fecha que se realiza la evaluación.

Porcentaje de Cumplimiento: con la información anterior calcula automáticamente el porcentaje de cumplimiento entre 0% a más de 100% según sea el caso.

Resultado de desempeño: en base al porcentaje de cumplimiento, se obtiene tres resultados. Si el porcentaje de cumplimiento es de 101% en adelante, la herramienta lo evalúa como Sobresaliente, en este punto el supervisor o gerente de agencia sabe que personal ya tiene su meta sobrepasada; si esta entre 90% al 100% lo califica como Satisfactorio; con este adjetivo el supervisor o gerente de agencia tiene que hacer una evaluación apoyada por el reporte de productividad sobre las solicitudes pendientes por desembolsar para contemplar el cumplimiento total o excederse de la meta establecida.

Si el porcentaje de cumplimiento es menor o igual que 89% lo considera como No Satisfactorio; es precisamente con las personas que obtengan esta calificación donde hay que centrar la atención, trabajar en equipo y supervisar constantemente las actividades realizadas diariamente y los resultados obtenidos, el avance que puede obtener en otras áreas y enfocarlo en lo que mayormente lo está afectando para hacer una distribución de tiempo en rutas para realizar gestión en campo o coordinar una serie de promociones en zonas potenciales para aumentar y mejorar la productividad.

La gráfica de control metas de colocación: refleja de manera más clara los resultados de cada uno de los asesores u oficiales, la línea color naranja representa la colocación mensual proyectada o la meta de colocación establecida para ese mes a un asesor en particular; la línea azul es la colocación realizada a la fecha, esta evaluación puede realizarse de forma semanal para llevar un control de los avances de cada persona; si esta línea azul supera la línea color naranja el asesor u oficial de crédito que tenga estos resultados reflejara un trabajo sobresaliente y si se sitúa por debajo de la línea naranja aún no ha alcanzado la colocación asignada.

El trabajo supervisado está orientado a obtener mejores y mayores resultados, a realizar las tareas asignadas haciendo uso de lo que se posee dentro de la empresa, se efectúan una serie de compromisos con los asesores de bajo rendimiento para alcanzar o cumplir ciertos estándares según los fijados por la institución. (Ver cuadro N° 9)

Cuadro N° 9
Evaluación de Productividad en Colocación de Créditos

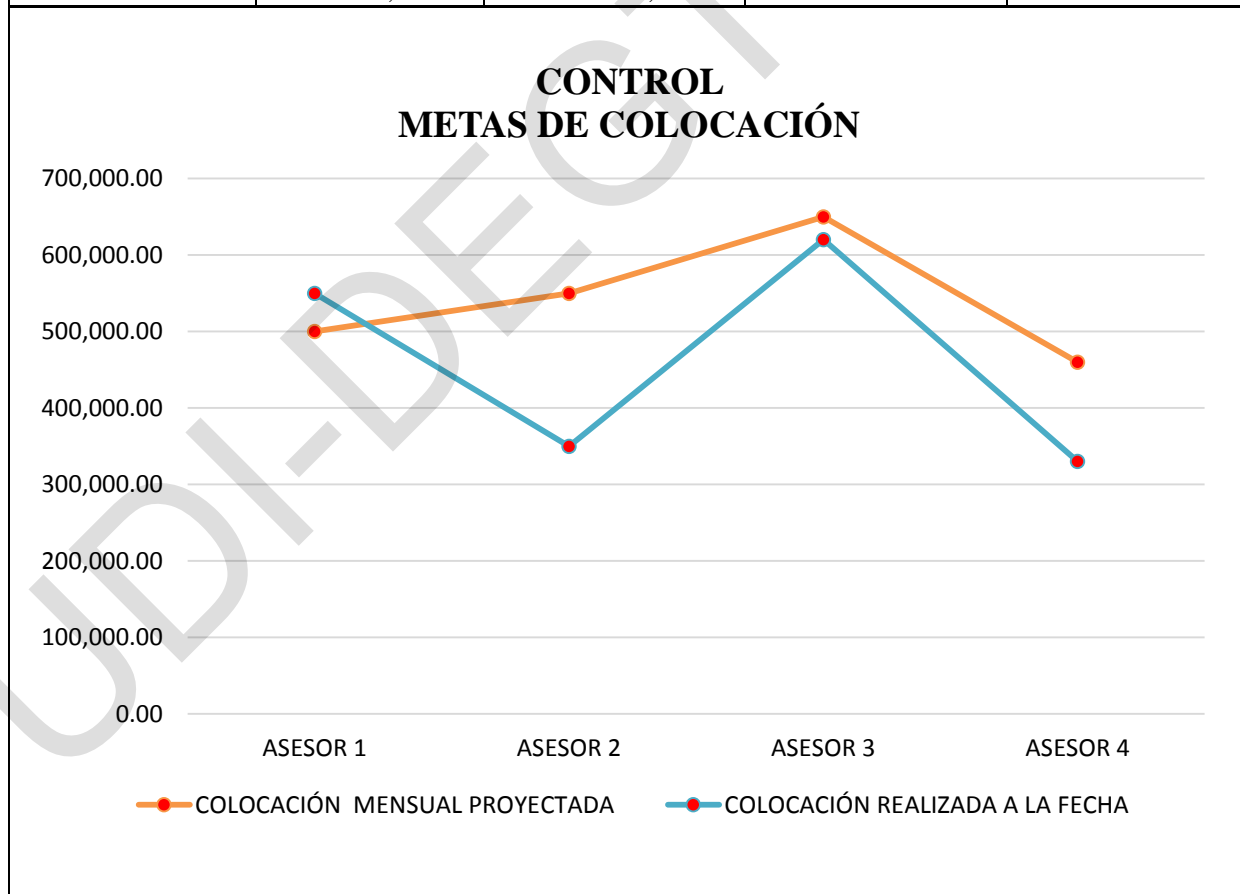


INSTITUCIÓN MICROFINANCIERA
EVALUACIÓN DE PRODUCTIVIDAD EN COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Sucursal:

Fecha: ___ / ___ / ___

ASESOR DE CREDITO	COLOCACIÓN MENSUAL PROYECTADA	COLOCACIÓN REALIZADA A LA FECHA	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	RESULTADO DEL DESEMPEÑO
ASESOR 1	500,000.00	550,000.00	110%	Sobresaliente
ASESOR 2	550,000.00	350,000.00	64%	No Satisfactorio
ASESOR 3	650,000.00	620,000.00	95%	Satisfactorio
ASESOR 4	460,000.00	330,000.00	72%	No Satisfactorio



7.7 Método de Compensación

7.7.1 Sistema o Plan de Incentivo Monetario

Un aspecto relevante para mejorar la productividad en colocación de préstamos es la compensación, sistema o plan de incentivo monetario que puede obtener un asesor por cumplir o sobrepasar las metas establecidas por cada institución; este incentivo puede ser un porcentaje del sueldo base, y dependerá de las exigencias establecidas por la institución Microfinanciera.

Hay variables muy importantes que se pueden tomar en cuenta para elaborar un plan de incentivos atractivo:

- ✓ Crecimiento neto en clientes, estos comprenden los clientes nuevos captados y los acumulados en este punto el asesor debe evitar las deserciones de clientes para optar a incentivo en esta variable. Esto permite que la cartera crezca en número de clientes, logrando un mayor impacto y presencia institucional en las zonas.
- ✓ Crecimiento neto de cartera, es el saldo de la cartera del mes actual a evaluar menos el saldo de cartera del mes anterior si hay un porcentaje de crecimiento el asesor puede calificar a incentivo por esta variable. El asesor u oficial de crédito tiene que tener cuidado de retener los clientes y cuidar que estos no cancelen totalmente el crédito para retirarse porque el saldo de la cartera baja. El crecimiento en el saldo neto de cartera permite a la institución percibir mayores intereses de préstamos y comisiones, por lo que es verdaderamente importante valorar el crecimiento en un plan de incentivo
- ✓ Colocación de préstamos, es la meta de colocación en lempiras que debe realizar cada asesor mensualmente. Las dos variables anteriores tienen estrecha relación con la colocación de préstamos ya que si captamos nuevos clientes, retenemos los que ya están el número de clientes incrementa y si colocamos la meta asignada por la empresa cumplimos con el crecimiento de cartera; es por ello que la colocación de créditos es muy importante mantener y lograr que el saldo de cartera pueda crecer, para que la institución perciba los ingresos por intereses de cada cliente cuyos ingresos le permitirán cubrir con sus costos fijos y variables así como la reinversión que representa otorgar nuevos créditos de las ganancias de la institución Microfinanciera.

- ✓ Porcentaje de Morosidad, En esta variable se considera el porcentaje de mora de cartera afectada, el cual se determina con el saldo de préstamo actual en mora entre el total de cartera por asesor. Se debe ingresar al plan de incentivos si el oficial de crédito tiene el porcentaje aceptable según la institución, esto evalúa el retorno seguro de un crédito, el índice de morosidad es un indicador que abre la posibilidad de obtener fondos o financiamientos ya que refleja la forma responsable en que otorgan cada crédito.

A las cuatro variables se debe asignarle un porcentaje, según la institución considere y según el nivel de importancia de cada una notando que la colocación debe tener una muy buena calificación ya que logrando la meta de colocación, logramos clientes y crecimiento de cartera y el indicador de mora es la carta de referencia de una institución Microfinanciera.

CONCLUSIONES

1. Todas las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua trabajan en base a establecimiento de metas, las metas de colocación varían de acuerdo al área de cobertura de cada asesor de crédito y del saldo de cartera, al crear metas cada asesor u oficial de crédito tiene la responsabilidad mensual de cumplir con las funciones de su puesto de trabajo, en Comayagua el 90.09% de las instituciones Microfinancieras realizan todo el proceso crediticio desde la promoción, colocación y cobranza de crédito.
2. Las instituciones Microfinancieras solicitan ciertos requisitos para otorgar préstamos, estos son diferentes según la metodología de créditos, el 100% de las instituciones trabajan con metodología de crédito individual, el 63.6% manejan Grupos Solidarios y Banco Comunal, para los créditos individuales solicitan tarjeta de identidad y avales, mientras que los requisitos para grupos solidarios y bancos comunales solamente documento de identificación ya que los miembros del grupo o el banco comunal se avalan entre sí, por lo que hay un favorable acceso a financiamiento.
3. Las Microfinancieras en su mayoría se caracterizan por obtener el cumplimiento de colocación de crédito aceptable para que se puede mantener una cartera y logre el rendimiento de la misma, este estudio revela que el 36.4% oscila un cumplimiento entre 91% a 100% siendo esto un margen ideal, un 18.2% muestra un cumplimiento muy bueno, entre 81% a 90% y un 45.5% refleja un cumplimiento entre 60% a 80% de colocación catalogándose como un cumplimiento no muy alentador en una institución Microfinanciera.
4. El 45.5% de las instituciones Microfinancieras reflejan un cumplimiento de metas por debajo del 80%; la situación económica de la ciudad de Comayagua, las condiciones de crédito atractivas y las gestiones de seguimiento de control de mora son las principales razones identificadas en este estudio que influyen en el cumplimiento de metas de las instituciones Microfinancieras.

5. El 9.10% de las instituciones poseen un departamento de recuperación por lo que el trabajo primordial de un asesor de crédito es promocionar y colocar préstamos. Mientras que el 90.90% de los asesores u oficiales realizan todo el proceso de crédito el cual consiste en la promoción, colocación y recuperación de crédito; lo que requiere una adecuada distribución de tiempo y trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso, Vicente & Adolfo Blanco. (1990). Dirigir Con Calidad Total: Su incidencia en los objetivos de la empresa. Madrid: Ed. Esic.

Ávila, José & Lugo. (2004). Introducción a la Economía. Tercera Edición. México. Plaza y Valdez S.A. de C.V.

Berger Margerite, Lara Gold Mark & Tomas Miller-Sanabria (2007). El Boom de las Microfinanzas, El modelo Latinoamericano visto desde adentro, Banco Interamericano de Desarrollo

Bernal, Cesar Augusto. (2011). Metodología de Investigación. 2da Edición, México: Pearson Education.

Chiavenato, Idalberto. (2002). Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.

Deming, Edward (1989). Calidad productividad y competitividad La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Dolors, Seto Pamies. (2004). De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: Esic Editorial.

Falk Mayra & Ordoñez Beatriz (2009). Microfinanzas en Honduras: realidad y retos para la definición de políticas. Santiago de Chile, Edición Electrónica. Naciones Unidas

Hernández Sampieri Roberto, Collado Fernández Carlos, Lucio Baptista Pilar, (2006) Metodología de la Investigación. 4ta Edición. Mc Graw Hill

Lawrence J. Gitman, Elisa Núñez (2003) Principios de Administración Financiera. Décima Edición, México, Pearson Educación.

Stoner, J., Freeman & Gilbert. (1996). Administración. México D.F. Litográfica Ingramex S.A.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2003). El Proceso de Investigación Científica. Fundamentos de la Investigación. Cuarta Edición, Limusa. México.

Lacalle, Maricruz et. al. (2010). Glosario Básico de Microfinanzas. Única Edición. Madrid. Foro Nantik Lum de Microfinanzas

Redcamif, (2009), Las Microfinanzas en Centro América, Compendio Regional N° 6, Redcamif.

Redmicroh, (1997), Boletín Financiero, Microfinanzas N°1, Redmicroh

Sánchez, Raúl. (2010). Financiamiento del desarrollo, Microfinanzas en Honduras. Santiago de Chile. Edición Electrónica. Naciones Unidas

Virreira, Rolando. (2010). Introducción a las Microfinanzas. Buenos Aires. Centro Internacional de apoyo a las innovaciones financieras.

Banco Centroamericano de Integración Económica. (2010) Ficha Estadística de Honduras. Recuperado de <http://www.bcie.org/uploaded/content/article/1944368211.pdf>

Campoverde, Félix (2012), El Riesgo Crediticio, Obtenido de www.zonaeconomica.com, Recuperado de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

Cerezo, Pedro Luis (2012) La Calidad Del Servicio Como Elemento Estratégico para Fidelizar al Cliente, obtenido de www.coev.com, Recuperado de <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>

Díaz, Ana Mercedes (2009) La Gestión compartida Universidad-Empresa en la formación del Capital Humano. Su relación con la competitividad y el desarrollo sostenible, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2009/amdi/

Económica, Asociación. (s.f.). Glosario. Obtenido de Definición. Recuperado de <http://www.definicion.org/diccionario>

Economía, Enciclopedia. (2012). Diccionario de Economía. Recuperado de <http://www.economia48.com/>

Ferritos, Corina (2010) Otorgamiento de Crédito. Obtenido del Proceso y Desarrollo Organizacional. Recuperado de [www. http://www.zonaeconomica.com/Otorgamiento-De-Credito/3061650.html](http://www.zonaeconomica.com/Otorgamiento-De-Credito/3061650.html)

Instituciones Microfinancieras (s.f.) en Funcionamiento y Términos Claves de www.portaldemicrofinanzas.org, Recuperado de <http://www.portalmicrofinanzas.org/gm/document-1.9.49452/lcl3263pe.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas Honduras, Mercado laboral, Desempleo. (2010) Tegucigalpa MDC; Honduras C.A. Recuperado de <http://www.ine.gob.hn/drupal/node/175>

Navajas, Sergio et. al. (2006), Indicadores de Microfinanzas en América Latina: rentabilidad, riesgo y regulación, Edición Única, Estados Unidos; Recuperado de <http://www.iadb.org/sds/mic>

Padilla, Francisco & Ulloa, Miguel. (2008), Investigación de Gabinete sobre el estado de las Micro Finanzas a nivel local e internacional y su relación con el FOMMUR; Edición electrónica gratuita. Texto completo en http://www.pronafim.gob.mx/documents/doc_12_43_190.pdf

Stauffenberg, Damian et. al. (2003) Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras, Tercera Edición, Estados Unidos, Recuperado de www.iadb.org/sds/mic

UDI-DEGT-UNAH

ANEXOS



ANEXO N° 1
Universidad Nacional Autónoma de Honduras
 Facultad de Ciencias Económicas
Post-Grado en Administración de Empresas

N° _____

CUESTIONARIO

Introducción

Mi nombre es Floridalma Vallecillo soy estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, actualmente curso la maestría en Administración de Empresas y estoy realizando una investigación acerca de la productividad en colocación de crédito en instituciones micro financieras en la ciudad de Comayagua.

Objetivo

El presente cuestionario tiene como principal objetivo recopilar información necesaria para el análisis del tema en estudio.

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

1. ¿La empresa para la cual usted labora otorga créditos con metodología de crédito individual?
 1 Sí
 2 No
2. ¿La empresa para la cual usted labora otorga créditos con metodología de Grupo Solidario?
 1 Sí
 2 No
3. ¿La empresa para la cual usted labora otorga créditos con metodología de Banco Comunal?
 1 Sí
 2 No
4. ¿Cuáles son los principales requisitos para optar a un financiamiento en crédito Individual?
 1 Identidad, permiso de operación
 2 Identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos, avales
 3 Identidad, permiso de operación, hipoteca
5. ¿Cuáles son los principales requisitos para optar a un financiamiento en Grupo Solidario?
 1 Identidad, recibo de servicios públicos
 2 Identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos
 3 Identidad, permiso de operación, recibo de servicios públicos, garantía prendaria
 4 Identidad, recibo de servicios públicos, garantía prendaria
6. ¿Cuáles son los principales requisitos para optar a un financiamiento en Banco Comunal?
 1 Identidad
 2 Identidad, recibo de servicios públicos
 3 Identidad, recibo de servicios públicos, garantía prendaria
7. ¿Cuáles son los principales destinos de créditos que su institución financia?
 1 Comercio / Consumo
 2 Comercio / Vivienda
 3 Consumo / Vivienda

8. ¿Trabaja su institución en base al establecimiento de metas de colocación de créditos?
- 1 Sí
- 2 No
9. ¿Cuál es el monto promedio que un asesor de crédito debe colocar siendo su radio de cobertura la ciudad de Comayagua?
- 1 L. 100,000 a L. 200,000
- 2 L. 200,001 a L. 300,000
- 3 L. 300,001 a L. 400,000
- 4 L. 400,001 a L. 500,000
- 5 L. 500,001 a L. 600,000
- 6 L. 600,001 a L. 700,000
- 7 L. 700,001 a L. 800,000
- 8 L. 800,001 a L. 900,000
- 9 L. 900,001 a Más
10. ¿Qué porcentaje de cumplimiento de colocación de créditos logra alcanzar mensualmente siendo su área de cobertura la ciudad de Comayagua?
- 1 60% a 70%
- 2 71% a 80%
- 3 81% a 90%
- 4 91% a 100%
- 5 101% a más
11. ¿Cuál es el monto máximo y el monto mínimo a desembolsar en crédito Individual?

Crédito Individual			
Monto Mínimo		Monto Máximo	
L. 5,000	<input type="checkbox"/>	L. 50,000	<input type="checkbox"/>
L. 10,000	<input type="checkbox"/>	L. 75,000	<input type="checkbox"/>
L. 15,000	<input type="checkbox"/>	L. 100,000	<input type="checkbox"/>
L. 20,000	<input type="checkbox"/>	L. 125,000	<input type="checkbox"/>
L. 25,000	<input type="checkbox"/>	L. 150,000 a mas	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cuál es el monto máximo y el monto mínimo por integrante a desembolsar en Grupo Solidario?

Grupo Solidario			
Monto Mínimo		Monto Máximo	
L. 5,000	<input type="checkbox"/>	L. 50,000	<input type="checkbox"/>
L. 10,000	<input type="checkbox"/>	L. 75,000	<input type="checkbox"/>
L. 15,000	<input type="checkbox"/>	L. 100,000	<input type="checkbox"/>
L. 20,000	<input type="checkbox"/>	L. 125,000	<input type="checkbox"/>
L. 25,000	<input type="checkbox"/>	L. 150,000 a mas	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cuál es el monto máximo y el monto mínimo por integrante a desembolsar en Banco Comunal?

Banco Comunal			
Monto Mínimo		Monto Máximo	
L. 5,000	<input type="checkbox"/>	L. 50,000	<input type="checkbox"/>
L. 10,000	<input type="checkbox"/>	L. 75,000	<input type="checkbox"/>
L. 15,000	<input type="checkbox"/>	L. 100,000	<input type="checkbox"/>
L. 20,000	<input type="checkbox"/>	L. 125,000	<input type="checkbox"/>
L. 25,000	<input type="checkbox"/>	L. 150,000 a mas	<input type="checkbox"/>

14. ¿Cuántos clientes nuevos debe captar un asesor al mes?
- 1 5 Clientes
 - 2 10 Clientes
 - 3 15 Clientes
 - 4 20 Clientes
 - 5 21 a más Clientes
15. ¿Qué porcentaje de morosidad su institución considera aceptable en un asesor de crédito?
- 1 4% a 5%
 - 2 3% a 4%
 - 3 2% a 3%
 - 4 0% a 2%
16. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad promedio que maneja en su cartera de crédito?
- 1 Más de 5%
 - 2 4% a 5%
 - 3 3% a 4%
 - 4 2% a 3%
 - 5 0% a 2%
17. ¿Qué cantidad de capital recupera mensualmente un asesor de crédito?
- 1 L. 30,000 a L. 60,000
 - 2 L. 60,000 a L. 90,000
 - 3 L. 90,000 a L. 120,000
 - 4 L. 120,000 a L. 150,000
 - 5 L. 150,000 a L. 180,000
 - 6 L. 180,000 a L. 210,000
 - 7 L. 210,000 a L. 240,000
 - 8 L. 240,000 a L. 270,000
 - 9 L. 270,000 a L. 300,000
 - 10 Más de L. 300,000
18. ¿Cómo considera que la facilidad de requisitos de crédito, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 - 2 Importante
 - 3 Muy Importante
 - 4 Altamente Importante
19. ¿Cómo considera que la economía de la ciudad de Comayagua, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 - 2 Importante
 - 3 Muy Importante
 - 4 Altamente Importante
20. ¿Cómo considera que el historial en central de riesgo, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 - 2 Importante
 - 3 Muy Importante
 - 4 Altamente Importante

21. ¿Cómo considera que el record de pago dentro de la institución, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 2 Importante
 3 Muy Importante
 4 Altamente Importante
22. ¿Cómo considera que la competencia, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 2 Importante
 3 Muy Importante
 4 Altamente Importante
23. ¿Cómo considera que las condiciones de crédito atractivas, influyen para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 2 Importante
 3 Muy Importante
 4 Altamente Importante
24. ¿Cómo considera que una cartera de clientes dispersa en la Ciudad de Comayagua, es determinante en el cumplimiento de metas de colocación de créditos de un asesor?
- 1 Poco importante
 2 Importante
 3 Muy Importante
 4 Altamente Importante
25. ¿Cómo considera que las gestiones, seguimiento y control de morosidad de la cartera, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 2 Importante
 3 Muy Importante
 4 Altamente Importante
26. ¿Cómo considera que la actividad administrativa u operativa, influye para que un asesor cumpla / no cumpla su meta de colocación?
- 1 Poco importante
 2 Importante
 3 Muy Importante
 4 Altamente Importante
27. ¿Cuáles son las funciones esenciales de su puesto como asesor u oficial de crédito?
- 1 Colocación de Créditos
 2 Promoción y Colocación de créditos
 3 Promoción, Colocación y Cobranza de créditos
28. ¿Cuánto es el tiempo de respuesta que maneja su institución para una solicitud de crédito?
- 1 1-3 días hábiles
 2 3-5 días hábiles
 3 5-7 días hábiles
 4 7-9 días hábiles
 5 Más de 10 días hábiles

29. ¿Cuál es la tasa mensual de un crédito?

- 1 2%
- 2 2.5%
- 3 3%
- 4 3.5%
- 5 4%
- 6 4.5%
- 7 Más de 4.5%

30. ¿Cuál es el mecanismo de compensación cuenta su empresa para el personal que cumple o supera las metas?

- 1 Ninguno
- 2 Bono de canasta básica
- 3 Bono en artículos
- 4 Empleado del mes
- 5 Diploma de felicitación
- 6 Incentivo monetario

31. ¿Qué tipo de herramientas manejan para minimizar el riesgo de cada crédito?

- 1 1 Buro de créditos, Investigación Social
- 2 1 Buro de créditos, Referencias Crediticias
- 3 1 Buro de créditos, Referencias Crediticias, Investigación Social
- 4 2 Buro de créditos, Referencias Personales
- 5 2 Buro de créditos, Referencias Personales, Investigación Social

32. ¿Qué otro servicio además del crédito brinda la institución para la cual usted labora?

- 1 Capacitaciones
- 2 Pago de Servicios Públicos, Capacitaciones
- 3 Ahorro, Pago de Servicios Públicos, Capacitaciones
- 4 Ningún

**La información proporcionada se manejará de manera confidencial para este estudio
Gracias por su valiosa colaboración**