

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



**“EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN
EL INDICADOR DE MORA EN LAS INSTITUCIONES
MICROFINANCIERAS DE COMAYAGUA, COMAYAGUA”**

TESIS

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

PRESENTA

ODILIA LIZETH ALVAREZ BONILLA

**ASESOR METODOLÓGICO:
DR. JORGE ABRAHAM ARITA LEÓN**

**ASESOR TÉCNICO:
MAE. JOSE FERNANDO MARTÍNEZ**

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

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis padres, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

AGRADECIMIENTO

Aprovecho esta oportunidad para agradecer a todas aquellas personas que de una forma u otra me han apoyado durante este largo trayecto.

A mis asesores de tesis, quienes con sus conocimientos, experiencia, buena disposición, paciencia, motivación y por el tiempo que me dedicaron para que este trabajo culminara exitosamente, mi agradecimiento sincero.

A mis amigos, que además son mis compañeros, nos apoyamos mutuamente en las buenas y malas y sobre todo en nuestra formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el efecto que tiene el proceso de otorgamiento de crédito en el indicador de mora en las instituciones microfinancieras.

El índice de mora es un aspecto fundamental en una institución microfinanciera ya que a través de este se mide la eficiencia de cobro o recuperación de la cartera. En la medida que este indicador sea menor la institución contara con una excelente calidad de activos y enfrentara menos problemas de liquidez y solvencia.

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo exploratorio ya que es el más oportuno para poder determinar las principales causas y razones del incremento de este indicador institucional. Para la recolección de la información se utilizaron cuestionarios con preguntas estructuradas para poder medir las variables planteadas en la investigación. Los cuestionarios se aplicaron en las Instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua.

Los resultados obtenidos son un aporte valioso para las instituciones que se dedican a otorgar créditos al sector informal de la economía como ser los microempresarios, ya que aquí podrán encontrar las principales causas del incremento del índice de mora en su institución, lo que a su vez les permitirá tomar decisiones en el momento oportuno para revertir la situación de su institución.

Palabras claves: Proceso de otorgamiento de crédito, indicador de mora, instituciones microfinancieras, crédito.

ABSTRACT

The present investigation it has as principal aim determine the effect that has the process of credit grant in the indicator of default in the microfinancial institutions.

The index of default is a fundamental aspect in a microfinancial institution since across this one there measures up the efficiency of collection or recovery of the portfolio. In the measure that this indicator is minor the institution was possessing an excellent quality of assets and was facing fewer problems of liquidity and solvency.

This investigation developed under a quantitative exploratory approach since it is the most opportune to be able to determine the principal reasons and reasons of the increase of this institutional indicator. For the compilation of the information questionnaires were in use with questions structured to be able to measure the variables raised in the investigation. The questionnaires were applied in the Microfinancial Institutions of Comayagua's city.

The obtained results are a valuable contribution for the institutions that devote themselves to grant credits to the informal sector of the economy as to be the microbusinessmen, since here there will be able to find the principal reasons of the increase of the index of default in his institution, which in turn will allow them to take decisions at the right moment to revert the situation of his institution.

Key words: Process of credit grant, indicator of default, microfinancial institutions, credit.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Origen y Antecedentes de las Microfinanzas	2
1.2 Problema de Investigación	5
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Preguntas de investigación	7
1.5 Justificación.....	8
1.6 Delimitación del estudio.....	9
1.7 Viabilidad de la investigación	10
CAPÍTULOII: MARCO REFERENCIAL.....	11
2.1 El Crédito	11
2.2 Microfinanzas.....	11
2.3 Análisis de Créditos	17
2.4 Políticas de Crédito	21
2.5 Políticas de Otorgamiento	22
2.6 Riesgo Crediticio.....	25
2.7 Sistema de Cobranza	26
2.8 Recuperación del crédito.....	29
2.9 Morosidad Crediticia.....	30
2.10 Índice de Mora	34
CAPÍTULO III: MARCO LEGAL	36
3.1 Clasificación del Riesgo del Crédito según la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).....	36
3.2 Categorías de Clasificación, Descripción y Características	37
3.3 Definición y Características de los Microcréditos según la CNBS	42

CAPÍTULO IV: ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
4.1 Enfoque de Investigación	44
4.2 Tipo de Investigación	44
CAPÍTULO V: VARIABLES DE ESTUDIO.....	45
5.1 Variables.....	45
5.2 Operacionalización de las Variables	45
CAPÍTULO VI: ESTRATEGIA METODOLÓGICA	47
6.1 Diseño de la Investigación	47
6.2 Población, Muestra y Muestreo.....	47
6.3 Recolección de datos.....	48
6.4 Plan de Análisis.....	50
6.4.1 Preparación para el Análisis.....	50
6.4.2 Procesamiento de los datos.....	50
6.4.3 Tabla de códigos.....	50
6.4.4 Matriz de datos	50
CAPÍTULO VII: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS	53
7.1 Metodología de crédito.....	53
7.2 Metodología de crédito más solicitada	54
7.3 Tendencia del indicador de mora en los últimos dos años.....	55
7.4 Metodología de crédito que presenta mayor incremento del indicador de mora	56
7.5 Destino de crédito donde se incrementó más el índice de mora	57
7.6 Índice de mora aceptable para las microfinancieras	58
7.7 Rango de índice de mora institucional.....	59
7.8 Rango de mora institucional donde se concentra la cartera de créditos afectada	60
7.9 Causas de la morosidad.....	61
7.10 Metas definidas para los asesores	62
7.11 Incentivos por el cumplimiento de metas	63
7.12 Proceso de otorgamiento de crédito institucional	64
7.13 Seguimiento y verificación del crédito otorgado	65

7.14	Proceso de otorgamiento de crédito adecuado para instituciones microfinancieras.....	66
7.15	Proceso de otorgamiento de crédito (Consideraciones)	67
7.16	Eficiencia del proceso de otorgamiento de crédito institucional.....	68
7.17	Políticas de crédito	69
7.18	Las políticas de crédito (Consideraciones).....	70
7.19	Cumplimiento de las políticas de crédito	71
7.20	Proceso de cobranza	72
7.21	Proceso de cobranza adecuado para instituciones microfinancieras	73
7.22	Seguimiento del crédito para su recuperación.....	74
7.23	Instrumento de cobro más utilizado	75
7.24	Frecuencia de las gestiones de cobro	76
7.25	Proceso de cobranza (Consideraciones)	77
7.26	Políticas de cobro	78
7.27	Políticas de cobro (Consideraciones)	79
7.28	Cumplimiento de las políticas de cobro.....	80
7.29	Herramientas que minimizan el riesgo.....	81
7.30	Información del buró de créditos.....	82
7.31	Análisis de los datos.....	83
CONCLUSIONES.....		875
BIBLIOGRAFÍA.....		87
ANEXOS.....		90

UDI-DEGT-UNAH

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones microfinancieras, han logrado ocupar una parte del mercado financiero ofreciendo productos al sector informal de la economía, por ejemplo: préstamos a los microempresarios que no pueden optar por un financiamiento en un banco.

Esta investigación se realiza con el objetivo de determinar el efecto que tiene el proceso de otorgamiento de créditos en el indicador de mora de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, debido a que se dice que en los últimos años, las microfinancieras se han visto afectadas por el incremento en su indicador de mora.

En el capítulo I de este documento encontrará el origen y antecedentes de las microfinanzas, el problema de investigación, los objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

El Capítulo II trata del marco referencial donde se define el crédito y las microfinanzas, administración del crédito, análisis del crédito, política de crédito, política de otorgamiento, riesgo crediticio, sistema de cobranza, morosidad crediticia y el índice de mora.

Para poder realizar la investigación se tuvo que definir cuál es el enfoque y tipo de investigación más apropiado, esto se encuentra en el Capítulo III, al igual que fue necesario definir las variables de la investigación y la Operacionalización de las mismas, lo cual es de suma importancia para cumplir con los objetivos de la investigación y se puede visualizar en el Capítulo IV.

En el Capítulo V se encuentra el diseño de la investigación, se define la población objetivo de la investigación y la muestra a la que se aplicaran los instrumentos de investigación. Se define el método que se utilizará para la recolección de los datos, el instrumento de investigación más adecuado y la confiabilidad validez del mismo.

Una vez que se ha concluido el proceso de recolección de datos se realizó el procesamiento de los estos utilizando el programa SPSS, a través del cual se obtuvo gráficas y tablas de frecuencia, las que permitieron que se analizara a profundidad cada pregunta del cuestionario, esto se encuentra en el Capítulo VI. Al final se podrá observar las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Origen y Antecedentes de las Microfinanzas

La economía mundial no distribuye la riqueza por igual en todas las regiones del planeta, en tanto que existe un marcado contraste entre la riqueza y la pobreza. Según esto la Organización Mundial de la Salud muchas personas viven en una situación de seria precariedad, lo cual supone una quinta parte de la población mundial. La pobreza es un suceso que ha existido durante toda la historia de la humanidad, siendo a la mujer a la que más afecta teniendo en cuenta que ellas han tenido mayores dificultades que el hombre a la hora de acceder a los servicios financieros. (REDMICROH, 2007). CRÉDITO

El boletín informativo de la REDMICROH (2007) menciona que desde hace 25 años han surgido numerosas iniciativas con el objetivo de activar ciertos mecanismos de financiación para la microempresa. Dichas iniciativas han partido principalmente de Organizaciones No Gubernamentales (ONG`s), instituciones financieras sin fines de lucro y organismos internacionales. En este sentido desde mediados de los años ochenta, en la mayoría de los países de América Latina, vienen funcionando numerosas ONG`s de tipo social financiadas básicamente por donaciones de la comunidad Internacional y con la finalidad de atender a ciertos sectores marginados de la población que disponen de escasos recursos económicos. Esta atención se realiza ofreciendo servicios financieros en regiones marcadas por la recesión económica, tanto regiones rurales como urbanas, motivo por el cual ciertas entidades comenzaron a convertirse en un motor de desarrollo económico y microempresarial a la vez que es un sistema eficiente de generación de empleo.

El boletín informativo dice que en la década de los ochenta dada la ausencia de oferta crediticia a la pequeña y microempresa por parte de las entidades bancarias, la ONG`s por su alcance y gran cobertura geográfica, se asentaron como una importante fuente institucional de crédito, desarrollando su actividad sin someterse a ninguna normativa financiera y sin encontrarse bajo la supervisión de ningún organismo regulador o cualquier otra institución. Esta situación repercute directamente en el hecho de que las organizaciones de desarrollo no

podieran captar ahorros del público en forma de depósitos, lo cual imposibilita y obstaculiza su expansión a nivel territorial. (REDMICROH, 2007).

Por su parte las ONG`s encontraron dificultades a la hora de llevar a cabo actividades de crédito, lo que condujo a la necesidad de formalizarse por este y por otros motivos como ser:

1. Permitir ciertos sectores de la población la incorporación al sistema financieros donde podrán disfrutar de diversos servicios.
2. Asegurar un buen funcionamiento del sistema microfinanciero y así crear vías de canalización de recursos hacia sectores a los que no llega la banca corporativa.
3. Intento de cubrir la demanda real insatisfecha de servicios financieros por insuficiencia de intermediarios financieros en zonas rurales y urbanas.

Las microfinanzas y los microcréditos 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, propiedades, salarios, pero tenían la fuerza vital para salir de la miseria con dignidad creando su propio trabajo.

Resulta difícil concretar quienes fueron las personas que desarrollaron esta labor por primera vez de forma continuada y generalizada, pero 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 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. (REDMICROH, 2007)

Como ejemplos claros de entidades que dieron origen a las microfinanzas podemos mencionar el Grameen Bank, banco que fue creado por Muhammad Yunus y Banco Sol entidad originaria de las microfinanzas que opera en Bolivia y en donde actualmente está más desarrollada la microfinanzas.

Grameen Bank: fue en Bangladesh donde se descubrió un procedimiento o sistema de banca capaz de mejorar el nivel de vida de la población pobre, sistema que fue precursor del desarrollo e implantación técnica microfinancieras en las regiones más desfavorecidas del planeta.

El sistema fue desarrollado por Muhammad Yunus. En 1983 los estudios económicos sobre la población marginada de la región que realizó mientras desempeñaba sus funciones de docente y aplicando una mínima inversión de 27 dólares americanos, lo llevaron a crear el Grameen Bank (Banco del Pueblo).

Las ideas de Muhammad Yunus, en su proyecto de investigación trataron de alcanzar los siguientes objetivos:

1. Llevar los servicios bancarios a los más necesitados de la población.
2. Eliminar la existencia de prestamistas ilícitos e informales. Los prestamistas informales se aprovechaban de la situación extrema de aquellas personas que trabajan durante tantas horas al día, concedían préstamos a elevados tipos de interés.
3. Plantear oportunidades a los sectores más deprimidos y estancados. Yunus confiaba en el instinto de supervivencia del hombre por lo que mantenía la idea de que no había que enseñarles a sobrevivir, si no que había que ponerles a su alcance los recursos financieros necesarios para que ellos mismos pongan en marcha las habilidades que ya poseen.
4. Crear una orientación a la actividad económica
5. Proponer a partir de una renta baja una inyección de crédito que posibilite realizar cierta inversión.

Tras la consecución de muy buenos resultados el proyecto desembocó en la creación del Grameen Bank, también conocido como banco de los pobres. Este banco está considerado hoy en día una de las instituciones financieras dedicadas a las microfinanzas más conocidas en el mundo.

El Grameen Bank basa su éxito en un concepto bastante simple, que es el de prestar a los pobres a las tasas vigentes en el mercado sin solicitar para ello ningún tipo de garantía. Con una pequeña inyección de financiación, personas de escasos recursos pueden adquirir capital de trabajo. (REDCAMIF, 2005)

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas proclamó el 2005 como el Año Internacional del Microcrédito. En el año 2006 se le concedió el premio nobel de la Paz a Muhammad Yunus por la creación de estos microcréditos. El Banco Mundial estima que

existen unas 7.000 instituciones microfinancieras, sirviendo a unos 16 millones de pobres en países en desarrollo. En noviembre de 2002, más de 2000 delegados de 100 países se congregaron en la Cumbre del Microcrédito en Nueva York, donde se marcaron el objetivo de llegar en el 2005 a 100 millones de prestatarios de las familias más pobres del mundo, con créditos para el autoempleo y otros servicios financieros y de negocios. Este objetivo ha obtenido el apoyo de instituciones financieras de gran envergadura y de importantes líderes internacionales. (REDCAMIF, 2005)

Hace algún tiempo, las clases inferiores estaban excluidas totalmente a la bancarización, puesto que estas personas no tienen garantías tangibles para solicitar préstamos; sin embargo, estas personas de escasos recursos sí tienen ideas y crean microempresas, las cuales, no han podido surgir debido a la necesidad de obtener recursos, que le son negados por los bancos, lo cual los ha llevado a solicitar créditos de dudosa procedencia o de prestamistas usureros. (REDCAMIF, 2005)

La idea principal del microcrédito es lograr que microempresarios que no tienen acceso al crédito tradicional puedan obtener recursos de otra manera y lograr de esta forma reducir la pobreza en la cual están, creando microempresarios competitivos que contribuyan al desarrollo económico y social de los países.

1.2 Problema de Investigación

Para las instituciones microfinancieras y cooperativas es de suma preocupación que sus indicadores de mora superen el 5% porque es razón determinante para poner en peligro la recuperación de sus activos y la salud financiera de la institución.

Para el sector microfinanciero se entiende por mora el incumplimiento temporal de una obligación pactada entre el otorgante y el solicitante del crédito, que está estipulada en los aspectos políticos y jurídicos de las instituciones microfinancieras. En las instituciones sujetas al estudio en los últimos 2 años el fenómeno de la mora supera el criterio óptimo, llegando hasta un nivel máximo de que es la mora que supera los 30 días de incumplimiento.

Es interesante analizar los diferentes aspectos que pueden estar determinando la condición de un indicador de mora que son relevantes en un proceso operativo de los cuales vamos a tratar de caracterizar algunos de ellos: internamente las instituciones microfinancieras le asignan una cartera global a colocar a un funcionario que se le conoce como asesor de microfinanzas, este en el afán de cumplir su meta de colocación puede caer en el riesgo de no considerar aspectos importantes que debe cumplir el prestatario.

Ahora veamos la contraparte de asesores que se le denomina prestatario este para interés del sector financiero está ubicado en estratos sociales en el sector de la economía informal, mercados, barrios, vendedores ambulantes, artesanos, entre otros, este sector son los que trabajan bajo una modalidad en la que producen bienes y servicios para un consumidor, en donde su capacidad de ganancia está condicionada por los costos que se mueven en un entorno socioeconómico cambiante en la que el poder adquisitivo del dinero no le permite alcanzar márgenes de ganancias deseables para poder honrar oportunamente el compromiso adquirido con la institución microfinancieras, por otra parte este mismo prestatario al no tener la suficiente educación financiera invierte parte del capital prestado en maquinaria y equipo sin tener los estudios de mercados que le garanticen la recuperación de la inversión, agregándoles la poca cultura del prestatario en términos de administración del crédito que en alguna medida también está relacionado con la falta de educación financiera que tuvo que haber recibido en los sistemas escolarizados.

Las instituciones microfinancieras preocupados por mantener una cartera sana, entendiendo por sana el hecho de que su recuperación de capital y activos este por debajo del indicador óptimo de mora el cual es de un 5% en microfinanzas según PROMIFIN, para esto recurren a una labor de contacto permanente con los prestatarios con el propósito de recuperar en debida forma los capitales prestados, del total de prestatarios en un tiempo determinado existe un mediano porcentaje de ellos que honran sus cuotas de pago tal como se pactó, estos clientes no son el problema, por el otro lado está el grupo de prestatarios de los que un día después de la fecha de pago comienzan a acumular una condición de mora, sobre los cuales empieza el proceso de cobranza que la misma está fundamentada por un lado de iniciativa propia del asesor y por otro lado por un proceso de formación permanente de técnicas de cobranza en las que se pueden mencionar las llamadas telefónicas, visitas, notificaciones y acciones judiciales

pero al final pareciera que estas no resultan del todo efectivas para la recuperación del crédito, por lo tanto tiene validez investigar las causa de la mora.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el efecto que tiene el proceso de otorgamiento de crédito en el indicador de mora de las instituciones microfinancieras en Comayagua, Comayagua.

1.3.1 Objetivos Específicos

1. Describir el proceso de crédito que utilizan las instituciones microfinancieras en el cumplimiento de metas establecidas.
2. Analizar los criterios básicos establecidos para el otorgamiento de crédito en las instituciones microfinancieras.
3. Identificar las debilidades y fortalezas en los procedimientos implementados en el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas.
4. Describir el proceso de cobranza implementado en las instituciones microfinancieras para la recuperación del crédito.
5. Identificar las fortalezas y debilidades en el proceso de cobranza que limitan la recuperación de los créditos e incrementan el índice de morosidad en la institución.

1.4 Preguntas de investigación

1. ¿Tienen las instituciones financieras definidos procesos de otorgamiento de crédito?
2. ¿Cuál es el proceso de otorgamiento de crédito que utilizan las instituciones microfinancieras?
3. ¿Cuáles son los criterios básicos que establecen las microfinancieras para el otorgamiento de créditos?

4. ¿En qué partes del proceso de otorgamiento de créditos existen debilidades?
5. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene el proceso de otorgamiento de crédito?
6. ¿Cuál es el proceso de cobranza que utilizan las instituciones microfinancieras?
7. ¿En qué partes del proceso de cobranza existen debilidades?
8. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene el proceso de cobranza?
9. ¿Qué relación tienen las debilidades del proceso de otorgamiento de crédito, con el índice de mora?

1.5 Justificación

Los créditos sanos contribuyen al otorgamiento de productos y servicios financieros al actual usuario, como también a los potenciales, los créditos otorgados tienen como finalidad mejorar la calidad de vida del usuario y su familia a la vez contribuyendo al desarrollo socio-económico de la comunidad potenciando la utilización adecuada de los recursos naturales de la zona y sobretodo en la creación de fuentes de empleo digno.

Las instituciones microfinancieras en los últimos años han aumentado tanto su cartera de préstamos, sus ahorros así como también en algunas su indicador de morosidad presenta un constante crecimiento.

Uno de los retos para estas instituciones es seguir creciendo con el objeto de lograr una sostenibilidad financiera, como parte de ese desafío algunas de ellas se han visto en la necesidad de implementar procesos de otorgamiento de créditos que son creados especialmente para lograr un mejor control de sus carteras crediticias. La mejora continua de estos procesos requiere de adecuadas revisiones que garanticen la confiabilidad de los procesos que emplean las diferentes instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua.

1. Conveniencia de la investigación

El indicador de mora es un tema que en la actualidad ha tomado mucho auge, por lo que esta investigación ayudará a las instituciones microfinancieras a determinar el efecto que tiene el

proceso de otorgamiento de crédito en el indicador de mora. Al identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de otorgamiento de créditos las instituciones podrán tomar decisiones que les permita mejorar sus indicadores actuales.

2. Implicaciones prácticas de la investigación

Para desarrollar el tema de investigación se deberán de identificar los procesos de otorgamiento de crédito y de cobranza, que llevan a cabo cada una de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua. Al identificar cada proceso se podrá determinar si las instituciones cuentan con los lineamientos adecuados que puedan reducir el riesgo garantizando la rentabilidad de las mismas.

3. Valor teórico de la investigación

El estudio del proceso de otorgamiento de créditos y su efecto en el indicador de mora en las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua contribuirá a tener un amplio conocimiento de las causas por las cuales el indicador de mora se ha incrementado en algunas instituciones microfinancieras.

4. Utilidad metodológica de la investigación

Con el desarrollo de esta investigación se beneficiaran las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, proporcionando información útil para la toma de decisiones ya sea en el mejoramiento de su proceso de otorgamientos de crédito o en su sistema de cobranza, a la vez ayudara a algunas instituciones a determinar la razón por el cual el indicador de morosidad se ve afectado.

1.6 Delimitación del estudio

Esta investigación se realizará evaluando los procesos de otorgamiento de créditos y el sistema de cobranza en las instituciones microfinancieras que operan en la ciudad de Comayagua.

Este estudio se llevará a cabo en un período de 10 meses, finalizando en el mes de mayo de 2013, se recopilará información de las principales Microfinancieras de Comayagua.

1.7 Viabilidad de la investigación

- 1.7.1. Viabilidad Operativa:** se cuenta con el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo el tema de investigación, se dispone de apoyo logístico, se tiene acceso a la información primaria y secundaria.
- 1.7.2. Viabilidad Técnica:** se cuenta con los conocimientos del problema de investigación, se cuenta con un asesor experto en el tema, se dispone de bibliografía y se tiene identificadas posibles fuentes de información bibliográfica
- 1.7.3. Viabilidad Financiera:** se cuenta con los recursos financieros para llevar a cabo la investigación, que incluye papelería, impresión, viajes, investigación de campo, etc.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 El Crédito

Un crédito se define como una alternativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. (Economía, 2012)

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta. (Economía, 2012)

Para que se pueda ejercer la acción de crédito este debe de tener los siguientes componentes:

- a) Solicitante del Crédito
- b) Otorgante del Crédito
- c) Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc
- d) Garantías Reales o Prendarias
- e) Tasa de Interés Pactada
- f) Monto del Crédito
- g) Plazos y modalidad de pago.

2.2 Microfinanzas

Las “**microfinanzas**” se definen como los servicios financieros destinados principalmente a las microempresas, sus propietarios/operadores y sus empleados. Es importante comprender que el término “**microempresa**” se define en sentido amplio: incluye actividades económicas independientes, que pueden abarcar desde vendedores de naranjas en puestos callejeros hasta pequeños talleres con empleados. (Berguer et al. 2007).

Al definir las microfinanzas, las características de los clientes son tan importantes como la cuantía de las transacciones. Por tratarse de operaciones informales y habitualmente

familiares, las microempresas, y sus propietarios y trabajadores, no cuentan con la documentación, los bienes y la verificación de ingresos salariales que normalmente exigen los bancos, especialmente para el otorgamiento de préstamos. La clave de las microfinanzas es el desarrollo de productos y tecnologías para prestar servicios financieros a estos clientes sobre una base sostenible.

La distinción entre microfinanzas y microcrédito puede ser confusa, pero es importante. Ambos términos hacen referencia a transacciones de pequeña cuantía, pero el **microcrédito** se relaciona exclusivamente con la concesión de préstamos. En cambio, las microfinanzas hacen referencia a un amplio espectro de servicios financieros, entre los cuales se incluye el microcrédito, además del microahorro, la transferencia de remesas y el microseguro, entre otros. (Berguer, et al. 2007).

Las microfinanzas se definen como los servicios financieros dirigidos a personas o a grupos de bajos ingresos o con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional.

Berger (2007) sigue mencionando que 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” (IMF). Las instituciones Microfinancieras, se refiere en particular a los organismos que se han creado específicamente para conceder créditos y prestar otros servicios financieros a clientes con bajos ingresos

Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre de los pobres para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar mejora su nivel de vida y el de sus familias. (Cumbre del Microcrédito, 1997).

Estas instituciones utilizan los nuevos métodos y servicios desarrollados durante los últimos 30 años para ofrecer pequeños préstamos a las y los prestatarios no asalariados, teniendo poca o ninguna garantía. Estos métodos incluyen préstamos grupales y solidarios, requisitos de ahorros pre-préstamo, aumento gradual del préstamo y una garantía implícita de acceso directo

a préstamos futuros si los préstamos son reembolsados íntegramente y con prontitud, entre otros. (REDCAMIF, 2009).

2.2.1 Productos de Microcréditos

Según las Redcamif (2009) las instituciones microfinancieras clasifican los productos de microcréditos en dos categorías:

1. **Los productos primarios:** se denominan primarios porque están asociados a una de las funciones básicas de las microfinanzas, las colocaciones, que procuran el acceso de segmentos poblacionales excluidos (pobres y extremos pobres) a recursos financieros que les permite desarrollar sus iniciativas empresariales; entre los principales productos se tienen:

a. Préstamos Individuales:

Es la metodología más sencilla y la más común. El préstamo es solicitado por una sola persona y la petición se basa en las necesidades que pueda tener la misma. El prestatario es el único responsable frente a la institución en el momento de la devolución del crédito y de los intereses.

La principal ventaja de los préstamos individuales es que se pueden adaptar a la capacidad de pago y a las características del cliente.

Uno de los objetivos del microcrédito individual es que las personas que accedan a estos puedan iniciar o fortalecer sus unidades productivas.

Estos préstamos están diseñados pensando en personas que cuentan con algún respaldo individual (avales, bien mueble o inmueble) y con experiencia en actividades productivas, con deseos de superación y con ideas empresariales para consolidar su economía, a través de la que beneficiaran a sus familias y a la comunidad en general.

La metodología de préstamos individuales es de rápida gestión y fundamenta su operación en la capacidad financiera y moral de una sola persona o microempresa; goza de popularidad

entre los programas de microfinanzas, no obstante que su manejo administrativo, supervisión y seguimiento; resulta muy costoso.

b. Préstamos a Grupos Solidarios:

Esta metodología financiera consiste en un grupo de personas de entre 5 a 8 microempresarios, relacionados por un vínculo común de tipo familiar, vecinal o de cercanía se unen con el fin de acceder a un crédito.

El grupo constituye una garantía solidaria sobre el crédito. Los créditos se diseñan en base al tamaño, finalidad y términos que más se adapten al grupo con el fin de atender de una forma más concentrada al conjunto de clientes.

Las principales características que distinguen a la metodología de grupos solidarios son las siguientes:

- a. Están basados en una garantía mutua. Todos los miembros del grupo responderán de forma mutua y solidaria respecto a la devolución y cancelación del crédito. Esto quiere decir que si alguno de los miembros falla en la devolución del crédito, el resto de los miembros deberán hacerse cargo del reembolso del mismo.
- b. Todos los integrantes del grupo deberán demostrar capacidad de emprender algún negocio o algún tipo de actividad económica productiva.
- c. Es una metodología que se ajusta de mejor forma a las necesidades de los prestatarios teniendo en cuenta sus preferencias.
- d. Los grupos solidarios están formados principalmente por mujeres. En la mayoría de las culturas las mujeres se suelen reunir para afrontar cualquier situación de crisis.
- e. Se conocen entre ellas y deciden unirse para ser sujetos de un financiamiento, con el fin de lograr un crecimiento social y económico, mejorando sus condiciones de vida.
- f. Sus viviendas o negocios están ubicados en una misma área geográfica.

La metodología presenta aspectos positivos, como: la auto-formación de grupos con personas responsables y honestas, la misma comunidad se encarga de su depuración y recurre a mecanismos de presión entre sus miembros para la recuperación del préstamo; pueden unirse

personas con diferente nivel socio-económico, de modo que los que tengan más patrimonio puedan complementarse con los que tienen poco capital. Los préstamos a grupos solidarios se ofrecen a plazos muy cortos (menos de 1 año) y los montos de crédito por miembro asociado, son pequeños en comparación con los de tipo individual.

c. Préstamos a Bancos Comunales:

Surgen en los años 70 por iniciativa de varias organizaciones de desarrollo, especialmente en Asia, con la intención de apoyar las actividades económicas de las personas pobres del sector rural y urbano. Se fundamentó en una estrategia de formación de grupo como un medio para canalizar pequeños préstamos, entrenamiento y otros servicios a esta población. (Gutiérrez, Guido. 2008)

Según Gutiérrez Guido (2008), la Metodología de Banca Comunal fue propuesta en la década de los 80 en los Estados Unidos por Jonh y Margarita Hatch, con la intención de crear un instrumento para realizar actividades generadoras de ingreso, promover el ahorro y facilitar el apoyo mutuo entre grupos de 30 a 50 personas. Esta propuesta generó la Fundación para la Asistencia Comunitaria Internacional (FINCA).

Para Gutiérrez Guido (2008), un Banco Comunal es un grupo de entre 30 y 50 personas de la misma comunidad que se unen con el fin de garantizarse entre ellas los créditos recibidos. Se forma un pequeño banco local organizado por la institución microfinancieras, que también se encarga de prestar la formación adecuada a los miembros de la comunidad. La entidad microfinanciera concede un único préstamo al grupo, el cual lo distribuye entre sus miembros. Posteriormente el grupo cobra a los miembros y realiza el pago a la institución microfinancieras

De acuerdo a Gutiérrez Guido (2008), este tipo de metodología responde a las necesidades de familias emprendedoras de escasos recursos económicos, con deseos de superación, cuya subsistencia depende de una actividad productiva de nivel artesanal, con poca estabilidad económica y casi siempre asociada a las actividades del sector informal. Es de destacar que esta metodología, será tal vez la única alternativa de financiamiento con que contarán algunas familias en situación de pobreza y pobreza extrema, dada la carencia de garantías reales.

Las principales características que distinguen a la metodología de Banco Comunal según Gutiérrez Guido (2008), son las siguientes:

- a) Se basan en garantías mutuas y solidarias.
- b) El motivo más usual en la concesión del crédito es de capital de trabajo a corto plazo. El microempresario potencial tiene que tener la capacidad de desarrollar una actividad económica con la que genere una futura fuente de ingresos.
- c) Se busca la autosuficiencia financiera.
- d) La metodología se ajusta a las necesidades de los prestatarios y tiene en cuenta sus preferencias.
- e) Están compuestos mayoritariamente por mujeres.

2. **Los Productos Complementarios:** según la Redcamif (2007), las instituciones que se dedican a brindar servicios financieros actualmente ofrecen productos complementarios al programa de microcréditos entre los cuales cabe mencionar:

Productos asociados al Crédito: están dirigidos a reducir los niveles de riesgo de crédito operacional de las colocaciones y por lo tanto amplía las probabilidades de retorno del prestamos, en este sentido, los programas de microcréditos complementariamente a sus productos primarios brinda servicios de:

1. **Capacitación en Servicios de Desarrollo Empresarial.-** Servicio que procura la ampliación de capacidades y habilidades en temas de gestión empresarial.
2. **Asistencia Técnica en Desarrollo Empresarial.-** Tiene como propósito incrementar la productividad y calidad de sus productos, mediante un mejor dominio de la tecnología.
3. **Asesoría en Desarrollo Empresarial.-** Procura que la microempresa cuente oportunamente con el consejo de expertos en temas de gestión empresarial y aspectos técnico-productivos.

Es importante puntualizar que los servicios complementarios pueden encarecer los productos básicos ofertado (microcrédito); sin embargo, su fortaleza estriba en que contribuye a mejorar las competitividad de la microempresa mediante el incremento de la productividad y calidad de sus productos, rentabilidad y por lo tanto mejora la capacidad de pago de las

microempresas. Los servicios complementarios se pueden brindar pre o post otorgamiento al crédito, de conformidad al plan de seguimiento y de monitoreo.

Productos no asociados al crédito: están orientados a la mejora del impacto del programa de microfinanzas, en la población objetivo al cual van dirigidos, esto es, a lograr cambios fundamentales en la calidad de vida, para lo que los programas, especialmente ONG`s privilegiando su función social, implementan servicios complementarios en áreas como la educación (Alfabetización), salud y nutrición. (FACACH, 2006)

2.3 Análisis de Créditos

Los analistas de crédito usan con frecuencia las cinco C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante, las cuales se mencionan a continuación (Gitman, 2003),:

- 1. Reputación (*del inglés character*):** el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.
- 2. Capacidad:** la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.
- 3. Capital:** la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
- 4. Garantía Colateral (*del inglés collateral*):** la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

5. Condiciones: el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.

Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo, el análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya por lo que es necesario e importante contar con un buen criterio y sentido común.

2.3.1 Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito:

Según Gitman (2003), en el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar los siguientes aspectos:

1. Una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
2. Considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
3. La decisión crediticia se debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
4. Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
5. Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
6. En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

Continúa Gitman afirmando que la administración efectiva y eficiente de las cuentas por cobrar y aplicando las herramientas que ya se han descrito, se estudiarán los méritos que tenga el cliente para el crédito, también se debe calcular el monto por el cual éste pueda responder.

Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento cualquiera. Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que se haga una compra a crédito.

Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito según Gitman (2003), son obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito.

1. Obtención de la Información de Crédito.

Cuando un cliente desee obtener un crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes.

Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.

Entre la información que las empresas solicitan a los interesados en crédito se encuentran los siguientes:

a) Estados Financieros

Se le pide al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos 2 años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un Balance o un Estado de resultados no aparece información

con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total.

La buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son una necesidad en el análisis de crédito de solicitantes que deseen hacer compras importantes a crédito o que deseen que se les abran líneas de crédito.

b) Intercambio de referencias (centrales de riesgo)

Las empresas que otorgan créditos obtienen información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red que cambia información crediticia con base en reciprocidad. Accediendo a suministrar información crediticia acerca de sus clientes actuales.

Los informes que se obtienen por medio de estas relaciones de intercambio de información crediticia más que analíticos son acerca de casos definidos o de historia de crédito que el solicitante ha tenido en diferentes instituciones.

c) Otros proveedores

Este consiste en obtener información de otros proveedores que vendan al solicitante del crédito y preguntarles cuáles son las normas de pago y sus relaciones inter-empresariales.

2. Análisis de la Información de Crédito.

Los estados financieros de un solicitante de crédito y el mayor de cuentas por pagar se pueden utilizar para calcular su plazo promedio de cuentas por pagar. Esta cifra se puede entonces comparar con las condiciones de crédito que la empresa ofrece actualmente. Un segundo paso puede ser el plazo de las cuentas por pagar del solicitante para obtener una idea mejor de sus normas de pago.

Para clientes que solicitan créditos grandes o líneas de crédito, debe hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa utilizando los estados financieros de ésta. Una comparación cíclica de razones similares en años diferentes debe indicar algunas tendencias del desarrollo. Una empresa puede establecer las razones o programas de evaluación de crédito a la medida de sus propios estándares de crédito. No hay

procedimientos establecidos, pero la empresa debe encajar su análisis a sus necesidades. Esto da una sensación de confianza que se están tomando los tipos de riesgos de crédito deseados.

Una de las principales contribuciones en la decisión final del crédito es el juicio subjetivo del analista financiero acerca de los méritos que tenga una empresa para el crédito. Para determinar los méritos crediticios, el analista debe agregar sus conocimientos acerca de la índole de la administración del solicitante, las referencias de otros proveedores y las normas históricas de pagos de la empresa a cualquier cifra cuantitativa que se haya establecido. Basado en su propia interpretación subjetiva de los estándares de crédito de la empresa, puede entonces tomar una decisión final acerca de si se debe conceder el crédito al solicitante y probablemente el monto de éste. Muy a menudo estas decisiones nos la toma una sola persona, sino un comité de revisión de créditos.

2.4 Políticas de Crédito

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos. (Economía, 2012).

2.4.1 Principios Básicos de la Política Crediticia.

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán. (Economía, 2012).

2.5 Políticas de Otorgamiento

Una vez estipulados y establecidos todos los términos del crédito se procede a otorgar el crédito el cual puede ser en efectivo, bienes o servicios según el requerimiento por parte del cliente. Se debe tener en cuenta las condiciones en que se hace efectiva la entrega cuidando de demostrar delante del cliente las bondades del producto o servicio otorgado en crédito. (Gitman, 2003)

2.5.1 Condiciones del Crédito.

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa. Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total. Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos se presentan a continuación.

a) **Descuentos por pronto pago:** Cuando una empresa establece o aumenta un descuento por pronto pago pueden esperarse cambios y efectos en las utilidades, esto porque el volumen de ventas debe aumentar, ya que si una empresa está dispuesta a pagar al día el precio por unidad disminuye. Si la demanda es elástica, las ventas deben aumentar como resultado de la disminución de este precio.

b) **Periodo de cobro promedio:** debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de cuentas por cobrar. La disminución en cobranza proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban los descuentos por pago ahora lo hagan.

c) **Estimación de las cuentas incobrables:** debe disminuir, pues como en promedio los clientes pagan más pronto, debe disminuir la probabilidad de una cuenta mala, este argumento se basa en el hecho de que mientras más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga. Mientras más tiempo transcurra, hay más oportunidades de que un cliente se declare técnicamente insolvente o en bancarrota.

Tanto la disminución en el periodo promedio de cobro como la disminución en la estimación de cuentas incobrables deben dar como resultado un aumento en las utilidades. El aspecto negativo de un aumento de un descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad ya que hay más clientes que toman el descuento y pagan un precio menor. La disminución o eliminación de un descuento por pronto pago tendría efectos contrarios. Los efectos cuantitativos de los cambios en descuentos por pronto pago se pueden evaluar por un método por un método similar al de la evaluación de cambios de las condiciones de crédito.

2.5.2 Fijación de los Términos del Crédito.

Si decide a otorgar un crédito se deben de tomar en cuentas las siguientes pautas:

a) **Plazo de crédito:** en la política de crédito se debe establecer el periodo de tiempo con el cual se otorgara el crédito,

b) **Frecuencia de Pago:** se debe establecer la periodicidad de pago del mismo que puede ser diaria, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o al vencimiento.

c) **Tasa de interés:** se debe de establecer la tasa del préstamo de acuerdo al periodo y el monto del crédito otorgado.

2.5.3 Proceso de Otorgamiento de Crédito

El proceso de otorgamiento de créditos se da desde el momento en que el crédito es promocionado hasta que este es concedido y desembolsado, considerando el seguimiento del crédito por parte del analista. (Promifin, 2008).

Según Promifin (2008), consiste en identificar los riesgos inherentes a la actividad de colocación de recursos, en cuanto a la probabilidad de pago y hacer recomendaciones en cuanto al tipo y estructura adecuados de las operaciones crediticias, a la luz de las necesidades del cliente y de los riesgos percibidos, con el propósito de maximizar su rendimiento

En términos esquemáticos, el proceso del crédito se puede realizar en las siguientes fases:

- 1. Fase I:** Investigación de mercado y promoción del crédito: comienza con el estudio que la institución microfinanciera debe realizar sobre la ubicación geográfica en donde se realizara la promoción y desarrollo de la actividad microfinanciera.
- 2. Fase II:** Informes de créditos para clientes nuevos o recurrentes: en esta fase el analista de créditos da a conocer al cliente los servicios y productos que ofrece la institución, brindándole asesoría financiera al cliente ofreciéndole un producto más conveniente.
- 3. Fase III:** Recepción de documentos y evaluación del expediente de crédito: aquí se determina el proceso para la recepción de documentación e información sobre los requisitos que se deben de tener para solicitar un crédito.
- 4. Fase IV:** Evaluación de garantías: las garantías en un crédito están relacionadas con el nivel de riesgo que posee el cliente. En algunas ocasiones las instituciones solicitan garantías dependiendo del monto solicitado y del tipo de crédito que el cliente este solicitando. Las garantías pueden ser: prendarias, fiduciarias, hipotecarias o mixtas.
- 5. Fase V:** Aprobación de la solicitud de crédito: en esta fase se determina si el crédito cumple con todos los requisitos estipulados en la política de crédito, es aquí donde se definirá si la solicitud de crédito es aceptada o rechazada
- 6. Fase VI:** Seguimiento del crédito: el analista debe de realizar visitas al cliente este con el fin de asegurar el retorno del crédito y de determinar si el crédito fue invertido adecuadamente.

2.6 Riesgo Crediticio

En la actualidad la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial.

En microfinanzas la competencia bancaria ha incrementado en los últimos años debido a que este sector resulta cada vez más rentable para estas instituciones. Ya que es un sector que está resultando cada vez más competitivo el riesgo se considera como un factor estratégico. Según Samaniego. (Samaniego, 2005)

De acuerdo con Samaniego (2005), se entiende por Riesgo de Crédito el riesgo derivado de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer el reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo resultando así una pérdida financiera para la entidad microfinancieras.

Los componentes del riesgo son:

- a) **Riesgo de Impago:** el riesgo de impago hace referencia a la incertidumbre asociada con la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras futuras, tanto de pagos de capital como intereses.
- b) **Riesgo de calificación:** es el riesgo que se da al otorgar una calificación crediticia por parte de una agencia de buro de créditos, que pone de manifiesto un posible impago futuro. Las personas naturales o jurídicas sobre las cuales se emite una calificación se encuentran afectadas por el riesgo de variación en su calificación, la cual puede afectar la credibilidad como pagador futuro.
- c) **Riesgo de Liquidez:** incertidumbre ligada a la posibilidad de convertir en liquidez un determinado activo.
- d) **Riesgo de País:** efectos negativos producidos como consecuencia de que en un determinado país no cumpla con el pago de su deuda en tiempo y forma.

Comité de Basilea II (2004), a la hora de evaluar el riesgo de crédito se deben de tomar en cuenta factores determinantes como ser:

- a) La Probabilidad de incumplimiento: que hace referencia a la probabilidad de que el prestatario no haga frente a sus obligaciones estableciendo relaciones con la calidad crediticia del cliente, el ciclo económico, y con las condiciones del mercado.
- b) La Exposición: se define como el valor de mercado de la deuda en el momento en el que se produce el incumplimiento. Se trata de una variable que depende directamente del tipo de crédito, del tiempo transcurrido hasta el vencimiento de la deuda, del tipo de interés, y de la calidad crediticia o score del cliente.
- c) La Severidad: refleja el porcentaje de pérdida producido por el impago de la deuda una vez transcurrido el proceso de recuperación de esta. Los factores que afectan a esta variable son: valor actual del costo de recuperación, la proporción del impago recuperado, la duración del proceso de recuperación, tipo de interés empleado en el cálculo del valor actual y el score del prestatario.

2.7 Sistema de Cobranza

2.7.1. Cobranza

La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague el valor adeudado. (Promifin, 2008)

Según el manual de cobranza de Promifin (2008), el objetivo principal de un proceso de cobranza en una institución es el realizar gestiones de cobro a los clientes que presentan atrasos en el pago del crédito.

El proceso de cobranza es la actividad que tiene por objeto definir los lineamientos a seguir para recuperar un crédito cuando el deudor no ha realizado el pago en el tiempo estipulado.

2.7.2 Política de Cobranza

La cobranza deberá de tener un tratamiento especial que tenga en cuenta las características de los prestatarios. Obviamente este tipo de créditos se diferencian a los de consumo o vivienda en donde existen salarios o hipotecas que facilitan la cobranza. (Promifin, 2008)

En el manual de cobranza de Promifin (2008), se dice que un proceso de cobranza eficiente debe lograr generar mensajes, políticas, procedimientos y atribuciones absolutamente claras y basarse en 4 grandes principios:

1. Se premia el pago oportuno y se castiga el atraso. El principal incentivo es la posibilidad del cliente de acceder a futuros préstamos. Un cliente que ha pagado con atrasos reiterados tiene menos posibilidad de acceder a otro crédito en comparación a un cliente que nunca se atrasó.

Este mensaje debe ser comunicado desde el principio de la relación y reiterado en cada momento.

La cobranza comienza desde que el cliente empieza a tramitar el crédito y los mensajes deben ser claros, además, se debe hacer notar al cliente que sus pagos oportunos no solo le crean una historia crediticia positiva, sino también una buena reputación en su entorno social. Por otro lado, el cliente deberá comprender que dependiendo del tiempo de atraso, su nombre figurara en alguna central de riesgos, lo que le impedirá en el futuro acceder a un nuevo préstamo en cualquier entidad financiera, además del riesgo de que se le inicie una posible acción judicial. El cliente deberá saber que el pago que deberá efectuar (Interés moratorio) por su atraso es alto y eso perjudica también a su negocio, además de los gastos de tiempo y transporte en el que también incurrirá para pagar sus cuotas.

2. La persona que coloca el crédito deberá estar involucrado en la cobranza. En razón del empoderamiento que se da al analista de crédito, basado en la confianza que se tiene de este, a la hora de proponer y aprobar el crédito, también debe ser responsable en primera instancia de la cobranza. Lo anterior obedece a dos razones:

- El analista tiene un mayor conocimiento del cliente y su situación, por lo que puede manejar mejor el “mensaje” de cobranza de acuerdo con la realidad del cliente.

- El crédito implica una relación de compromiso y confianza recíproca entre las partes.

Entonces en caso de producirse un caso de mora, el analista primero debe agotar las gestiones de cobranza (visitas, notificaciones).

El uso de otra instancia (intervención directa del jefe de sede o supervisor) debe ser considerado como una acción posterior y complementaria, después de que el asesor compruebe realmente que se agotó sus esfuerzos y perdió capacidad de cobranza.

De no producirse la recuperación después de estas dos etapas, debe contemplarse pasar el expediente al “Departamento de cobranzas” lográndose de esta manera un “cambio de rostro” en la cobranza que tiene efectos positivos en el cliente moroso.

3. Deben existir procedimientos adecuados y acciones oportunas. Un sistema de cobranza adecuado debe considerar como parte importante la cobranza preventiva, por lo tanto antes de vencerse la cuota, se le deberá recordar al cliente esa situación (remisión de notificación o visita).

La visita inmediata después de producida la mora genera un mensaje claro sobre la importancia del pago oportuno. Este comprobado que la mejor manera de mantener una morosidad baja es con un seguimiento cercano a los clientes.

Por ello el analista deberá visitar a todos sus morosos, esta visita debe realizarse aun cuando existan antecedentes que le permitan creer al analista que el cliente va a pagar en los próximos días.

4. Morosidad cero: meta realista y tarea de todos. Por la importancia que tiene el mensaje del pago oportuno es necesario que cada funcionario lo transmita en toda ocasión de trato con el cliente. Así se genera un ambiente de morosidad cero, es decir un ambiente en donde no se acepta ningún nivel morosidad como normal.

Con una actitud como esta, el analista busca la manera que el cliente pague, en lugar de buscar la razones del por qué no ha podido cumplir, cualquiera sea las circunstancias del caso.

La claridad sobre los beneficios relacionados con el pago oportuno y los castigos en el caso de caer moroso, permitirá al cliente una mejor decisión de pedir o no el préstamo. Esta

información clara conlleva una mejor auto-selección de clientes y una reducción en el trabajo posterior de cobranza.

El analista o especialista de crédito debe revisar cada caso de mora, para detectar si hubo errores imputables a su evaluación y no volverlos a cometer. Se debe establecer lo más claramente posible la causa del no pago, a fin de poder determinar la acción apropiada para cada caso, en lugar de sugerir rutinas genéricas.

2.8 Recuperación del crédito

La recuperación es la acción de cobrar los préstamos una vez que estos han sido desembolsados. Es el retorno del capital desembolsado más intereses en forma de cuotas sean estas diarios, semanales, quincenales, mensuales de acuerdo al tipo de amortización pactado. (Economía, 2012)

El objetivo principal que se busca con un sistema de recuperación de créditos en una entidad es mantener el porcentaje de pérdida dentro los límites medidos y previstos, ya que si dicho indicador se descontrola y sale de lo planificado, excederá la parte de la tasa de interés que se previó para cubrir dicho incumplimiento y la empresa empezará a perder utilidades y por ende bajará su rentabilidad, afectando directamente a la economía de sus accionistas.

El incumplimiento de pago de los créditos afecta a los resultados de la entidad financiera no solo reduciendo el margen financiero, por tener menores ingresos financieros y mayores provisiones por irrecuperabilidad; sino que afectará también a la empresa por el lado de los gastos operativos, que se verán incrementados ante la necesidad de realizar más inversión en la cobranza, tales como contratación de mayor personal, gastos de movilidad para seguimiento, gastos judiciales, etc.

2.9 Morosidad Crediticia

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala evaluación del crédito, en cuanto a información, garantías y/o una pésima administración

En muchas ocasiones, la mora es generada por las instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de sus clientes.

Las causas imputables a la institución son las siguientes:

a) **Metodología utilizada en el proceso de otorgamiento de créditos:** Es la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como:

1. Establecimiento del monto del préstamo: la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.

2. Flujo de caja: el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión.

3. Fecha del desembolso: la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que el destino de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial. Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo. Se debe evitar desembolsos en fechas que coincidan con algún acontecimiento en el que el préstamo se pueda desviar para otro propósito.

4. Relación permanente con el cliente: las empresas necesitan un flujo continuo de recursos financieros que le faciliten su operación y crecimiento, por tanto cualquier institución financiera debe procurar mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes.

Significa estar en una comunicación periódica con el cliente y no abandonarlo una vez que se le ha otorgado el préstamo. De ahí que se haya establecido que el pago de las cuotas se haga en pequeñas parcialidades, como una condición para la buena recuperación. Esto mantiene al empresario consciente de su adeudo con la institución y le crea el hábito y la disciplina de pago.

5. Autorización y recuperación del préstamo: debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, se le puede imputar la responsabilidad de su cobro, se le puede comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera

b) Fraudes: Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes.

El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- a. Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación
- b. Préstamos falsos
- c. Desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero
- d. Falsear información para ocultar mora

c) Cultura Institucional: es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:

- El entendimiento de las necesidades del cliente: la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.

- Recurrencia y grados de los préstamos: el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.
- Permanencia en el largo plazo: la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.
- Agilidad en el otorgamiento del préstamo: para la micro y pequeña empresa el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos.
- Formalidad y puntualidad: no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos.
- Respeto al cliente: un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente. El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del analista de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente. Basta recordar que el sueño económico de una familia está materializado en ese proyecto de negocio y que el micro crédito puede contribuir a realizarlo.

En cualquier proceso de cobranzas las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas:

a. Recordatorio: El primer recordatorio manifiesta al cliente que no ha cumplido con su pago habiendo ya pasado la fecha de vencimiento de su pago. Es normal, que transcurran varios días entre las fechas de vencimiento y las de recordatorio. La primera notificación de cobro, a

manera de recordatorio, debe ser moderada e impersonal. Estos recordatorios pueden ser repetidos si enviado un primer recordatorio no se obtiene el pago de la cuenta en reclamo.

No obstante, el modelo de recordatorio a ser utilizado dependerá del tipo de respuesta que se haya obtenido de los clientes una vez que hayan sido contactados y de las razones que expongan los clientes para no haber realizado sus pagos oportunamente.

b. Insistencia: En esta fase del procedimiento de cobranzas, se busca un programa de acciones sucesivas que se apliquen a intervalos regulares, según la compensación de la cuenta con los esfuerzos que se realicen para cobrarla.

La duración de la etapa de insistencia puede ser corto largo, puede tomarse días como también varios meses y por ello es necesario tomar en consideración el factor tiempo en relación con los esfuerzos, en términos monetarios, que se realicen para cobrar las cuentas.

c. Acciones Inmediatas o drásticas: Una vez agotados los medios posibles en las etapas de recordatorio, no queda otro camino que emplear medidas drásticas en contra del deudor, a pesar de que esto significa la ruptura de las relaciones con éste.

Los mecanismos más utilizables en esta etapa son las siguientes:

1. Mediante letras de cambio.
2. Mediante los servicios de una agencia de cobranzas.
3. Mediante el servicio de abogados.

En cada una de las etapas mencionadas, se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

El envío de estados de cuentas mensuales a los deudores es una de las prácticas más comunes, tanto en crédito comercial como de consumidores. Los estados de cuenta sirven para que el deudor pueda verificar los cargos que se le han hecho en cuentas por sus compras, cargos

financieros y los abonos por sus pagos: Normalmente, la elaboración de estos estados de cuenta generalmente está a cargo del departamento de contabilidad y su forma depende de los métodos de registro que utilice la empresa.

Independientemente de la variedad de modelos que puedan existir en vista de que cada empresa diseña el suyo de acuerdo a sus necesidades es importante que se tenga en cuenta su utilidad como medio de recordatorio y verificación de operaciones con el cliente.

2.10 Índice de Mora

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. (Banco de México, S.F).

IMOR= Cartera vencida / Cartera total

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación. (Banco de México, S.F)

Banco de México, (S.F), para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos revolventes, 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días. De acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente.

Debido a que este rubro es una salida de cartera vencida, se registra con signo negativo. Los traspasos netos, son la diferencia entre los traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente. (Banco de México, S.F)

Parte de la cartera vencida se puede recuperar ejerciendo garantías (cobranza en efectivo o en especie), reestructurando créditos o liquidando créditos vencidos. El monto recuperado se resta de la cartera vencida inicial. Las aplicaciones de cartera vencida, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación del crédito cuando existe evidencia suficiente de que el crédito no será recuperado. (Banco de México, S.F)

Un nivel dado de IMOR puede sobreestimar el riesgo de crédito, al incluir créditos vencidos viejos que serán castigados. Una disminución del IMOR no implica necesariamente una disminución del riesgo de crédito, ya que puede explicarse por mayores castigos y no por un menor número de traspasos. Igualmente, un incremento en el IMOR puede subestimar el riesgo de crédito, ya que refleja menos que proporcionalmente los traspasos de cartera vigente a cartera vencida ocurridos durante el periodo considerado. (Banco de México, S.F)

CAPÍTULO III: MARCO LEGAL

3.1 Clasificación del Riesgo del Crédito según la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

La administración del riesgo de los créditos otorgados requiere de suficiente información y un continuo seguimiento por la complejidad que suelen presentar estas operaciones. La evaluación del riesgo, se basará en el análisis de una serie de características del deudor, así como de ciertas particularidades de los diversos tipos de crédito, considerando en su aplicación el orden de los cuatro factores de clasificación: capacidad de pago, comportamiento histórico de pago, garantías que respaldan los créditos y entorno económico.

- a. Capacidad de pago del deudor:** constituirá el factor principal para evaluar a los deudores comerciales y se medirá en función del análisis que realice la institución al inicio del crédito y de las actualizaciones que efectúe como mínimo anualmente, de la situación financiera presente y futura del deudor. Este análisis deberá de tener como sustento técnico los estados financieros principales del deudor (balance general, estado de resultado y flujo de caja), los que deberán haber sido auditados por firmas independientes registradas en la Comisión.
- b. Comportamiento de pago del deudor:** constituirá el segundo factor a evaluar y se refiere al historial de pago del deudor en relación con el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tanto en la propia institución como en el resto de las instituciones supervisadas. Se determinara estableciendo si el deudor paga oportunamente sus créditos, refinancia o readecua frecuentemente sus obligaciones o cancela en alguna oportunidades toda su deuda.
- c. Disponibilidad de garantías:** las garantías constituyen la fuente alterna de pago de un crédito y tienen relevancia para la clasificación, después de que se hayan establecido claras debilidades en los dos factores anteriores. Las garantías se consideran por el valor que se les haya asignado en el avalúo efectuado por profesional debidamente registrado en la Comisión o bien con el valor de la factura de proveedor reconocido o

su precio de venta de realización rápida dependiendo de su naturaleza como corresponda.

- d. Entorno económico:** las condiciones y perspectivas del mercado o sector en que se llevan a cabo las actividades comerciales o productivas del deudor deben ser tomadas en cuenta. Se debe analizar la posición estratégica de un deudor en su mercado o rubro.

3.2 Categorías de Clasificación, Descripción y Características

Las categorías de clasificación que deberán de utilizar las instituciones supervisadas en el proceso de evaluación de su cartera de créditos, son las siguientes:

Las instituciones supervisadas deberán clasificar 100% de los microcréditos sobre la base de rangos de morosidad siguiendo las categorías de riesgo. Si un deudor mantiene más de un crédito en este segmento todos ellos quedaran clasificados según el mayor atraso registrado para lo cual, deberá considerarse la fecha de la cuota en mora más antigua.

Categoría	Créditos	Días de Mora
I	Buenos	Hasta 8 días
II	Especialmente mencionados	De 9 a 30 días
III	Bajo Norma	De 31 a 60 días
IV	Dudosa Recuperación	De 61 a 120 días
V	Pérdida	Más de 120 días

Fuente: CNBS

a. Categoría I – Créditos Buenos

Cuentan con información completa y actualizada sobre el crédito, con un análisis de capacidad de pago del deudor, que demuestre una adecuada solvencia. Acredite suficiente capacidad de generar excedentes para cumplir las obligaciones. Asimismo, el cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado modificaciones que se deriven en problemas de capacidad de pago del deudor.

Algunas características identificables de estos créditos son las siguientes:

- Al día en la amortización de sus préstamos, atrasos eventuales de hasta ocho (8) días.
- Empresa con situación financiera y resultados satisfactorios de acuerdo a sus principales indicadores financieros (liquidez, rentabilidad y bajo apalancamiento)
- Flujo de caja suficiente para hacer frente a sus obligaciones
- La información financiera que sustenta el análisis de riesgo de deudor, debe corresponder al cierre del ejercicio fiscal más reciente, estar auditada y tener un máximo de seis (6) meses de antigüedad
- La empresa cuenta con mercado, razón por la cual no se prevén problemas potenciales de venta, evidenciando en el volumen y el comportamiento de las ventas
- No presenta problemas laborales de relevancia que puedan afectar significativamente su situación financiera, según quede evidenciado en el informe del auditor externo
- Su viabilidad de permanecer en el mercado presenta un riesgo bajo, evidenciando en un estudio de mercado que puede ser propio, del gremio al que pertenece, de institución especializada o de entidad pública competente.

b. Categoría II – Créditos Especialmente Mencionados

Se trata de créditos que presentan algún grado de cumplimiento en las condiciones originalmente pactadas por deficiencias en la situación financiera del deudor y no cumplen con algunas características de la Categoría I- Créditos Buenos. Dicho incumplimiento se manifiesta generalmente en atrasos en los pagos como consecuencia de situaciones que afectan negativamente al deudor, pero que tienen un carácter más bien ocasional que permanente.

Muestran debilidades que si no son corregidas oportunamente, deterioran su condición y podrían afectar económicamente a la institución en el futuro.

Algunas características de estos créditos son:

- Atrasos ocasionales en la amortización de sus cuotas (de 9 a 30 días de atraso)
- La información mínima referida se encuentra desactualizada o incompleta

- El análisis de crédito del deudor no está actualizado o no está elaborado de acuerdo a las especificaciones
- Empresa que presenta problemas ocasionales de liquidez
- Aunque positivo, el margen de utilidad es menor al promedio del sector
- El flujo de caja no cubre el autofinanciamiento y reinversión del capital de trabajo
- Sobregiros ocasionales para el pago de obligaciones
- Estructura de cuentas por cobrar e inventarios superior a lo históricamente observado
- Excesiva dependencia de un solo producto o proveedor
- Cambios en el mercado que puedan afectar la posición financiera del deudor.

c. Categoría III- Créditos Bajo Norma

Los préstamos clasificados en esta categoría, presentan debilidades de solvencia y de capacidad de pago del prestatario, con lo cual se arriesga la recuperación de la deuda.

Algunas características de estos créditos son las siguientes:

- Atrasos en la amortización de cuotas (de 31 a 60 días)
- Deudores cuyos antecedentes financieros son insuficientes para determinar la capacidad de pago y el origen de los recursos
- Deficiente situación financiera del deudor, reflejada en los indicadores financieros de rentabilidad, pérdidas de operación, liquidez y otros, determinados de acuerdo al tipo de industria en donde opera
- Flujo de caja insuficiente para cubrir el pago del principal más intereses
- Sobregiros recurrentes para el pago de obligaciones
- Discrepancias entre el programa de pago de los créditos y las disponibilidades financieras del deudor
- Inversiones en activos fijos financiados con créditos de corto plazo
- Dificultades de competitividad y debilidades tecnológicas que afecten las ventas y reporten riesgos operacionales que no puedan ser presentados por el flujo de caja de la empresa

- Deterioro del sector económico en el que opera el deudor, sin que la empresa cuente con un plan de contingencia que le proteja de los impactos financieros
- Falta de apoyo financiero y económico de los propietarios de la empresa
- Reiterados incumplimientos contractuales

d. Categoría IV- Créditos de Dudosa Recuperación

Un crédito clasificado como de dudosa recuperación tiene las debilidades inherentes a uno clasificado como bajo norma, con la característica adicional de que las debilidades hacen que el cobro o la liquidación total, en base a los datos, condiciones y valores existentes, sea altamente dudoso y la probabilidad de pérdida pueda llegar a ser muy alta; no obstante que ciertos factores o cambios tales como consolidación o refinanciamiento de la deuda, inyección de capital, garantías adicionales, puedan incidir positivamente en la recuperación del monto prestado.

Algunas características adicionales son las siguientes:

- Atrasos en la amortización de cuotas (de 61 a 120días)
- Inexistencia de la información referida
- Deterioro en su posición financiera, que indica las debilidades en la administración y sistema de control interno
- Incapacidad para cumplir obligaciones de corto plazo en los plazos negociados
- Ingresos insuficientes para cubrir el saldo adeudado, según el plan de pagos convenido
- Sobregiros permanentes para el pago de obligaciones
- Resultados de operaciones negativos
- Empresa técnicamente quebrada
- Pérdidas de varios periodos, que han deteriorado el patrimonio del prestatario
- Incrementos desproporcionados de sus deudas con la institución supervisada u otros acreedores
- Persistente deterioro económico del sector en que opera el deudor
- Cuotas de amortización de sus obligaciones crediticias menores a las cuotas pactadas

- Distribución de utilidades o retiros de capital que limitan severamente su solvencia y/o capacidad de pago
- Situación de iliquidez que conlleva a un estado de suspensión de pagos
- Venta o realización de activos productivos para continuar como negocio en marcha
- La cancelación parcial de las obligaciones depende de la liquidación de las garantías
- Acumulación de obligaciones fiscales o laborales
- Embargo de acreedores

e. Categoría V- Créditos de pérdida

Los créditos clasificados como pérdida se consideran como incobrables y de tan poco valor que su continuación como activos de la institución no se justifica. Esta clasificación no significa que el préstamo no tenga absolutamente ningún valor de recuperación, sino que no es práctico ni deseable aplazar el saneamiento de este activo, aun cuando una recuperación parcial pudiera efectuarse en el futuro.

Algunas de sus características son las siguientes:

- Atrasos en los pagos por más de 120 días
- Problemas de iliquidez que afectan la amortización de sus obligaciones
- Problemas para obtener financiamientos de terceros
- Deterioro en los estados financieros que indique debilidades en la administración y sistema de control interno
- Créditos al cobro mediante la vía judicial con escasas posibilidades de recuperación
- Completo deterioro económico del sector en que opera la empresa
- Empresa con patrimonio negativo que no aplica como negocio en marcha
- Garantías obsoletas de bajo valor o inexistentes
- Documentación irregular o inexistentes
- Documentación irregular o inexistente que impide la recuperación de crédito, como por ejemplo, pagares mal extendidos, garantías inadecuadamente constituidas en su forma legal

- Gravámenes preferentes a favor de otros acreedores, quedando un valor residual ínfimo respecto al monto de las obligaciones crediticias con la propia institución
- Situaciones de fuerza mayor no cubiertas por seguros u otros recursos (ejemplo: incendios, sabotajes)
- Deudor al que no es posible ubicar para hacer efectivo el cobro de la obligación
- Sobrevaloración de activos y resultados, o existencia de pasivos no contabilizados que afecten significativamente al patrimonio de la empresa
- Existencia de situaciones fraudulenta que dificulten fuertemente la recuperación de los créditos
- Desviación de los fondos provenientes de los créditos otorgados a destinos diferentes a los declarados, imposibilitando apreciar el verdadero riesgo y por ende la efectiva recuperación de los créditos.

3.3 Definición y Características de los Microcréditos según la CNBS

Es todo crédito concedido a un prestatario, sea personal natural, jurídica o un grupo de prestatarios, destinado a financiar actividades en pequeña escala, tales como: producción, comercialización, servicios, por medio de metodologías de crédito específicas.

Algunas características para identificar estos créditos son las siguientes:

- a. Opera en el sector informal de la economía
- b. El endeudamiento total en las instituciones financieras sujetas a estas Normas, no debe exceder al equivalente en lempiras de US \$10,000.00 este monto podrá ampliarse con líneas de crédito adicionales con actividades de naturaleza cíclica, hasta por equivalente de US \$3000.00 y cuyo plazo de vigencia de este último financiamiento no debe de exceder de dos (2) meses. Las sumas expresadas en dólares son equivalentes al tipo de cambio de venta vigente prevaleciente en la fecha de otorgamiento del crédito
- c. La fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades que se financian y no por un ingreso estable
- d. El pago, se realiza generalmente en cuotas periódicas o bien bajo otras formas de amortización que se determine a través del flujo de caja

- e. Las garantías pueden ser mancomunadas o solidarias, individuales, prendarias, hipotecarias u otras

No pueden ser considerados como microcréditos los otorgados a las personas naturales cuya fuente principal de ingresos es el trabajo asalariado.

En el otorgamiento de un microcrédito, se analizará la capacidad de pago en base a ingresos familiares, el patrimonio neto, garantías, importe de sus diversas obligaciones, el monto de las cuotas asumidas para con la institución financiera, así como el comportamiento histórico de pago de sus obligaciones y clasificaciones asignadas por otras instituciones financieras.

CAPÍTULO IV: ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque de Investigación

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con este estudio se pretende investigar el proceso de otorgamiento de créditos y su efecto en el indicador de mora en las instituciones microfinancieras. Por lo que es pertinente poder determinar cuáles son las principales causas y razones de este fenómeno institucional.

En este caso se considera que el enfoque cuantitativo es oportuno para este tipo de investigación ya que se utilizara la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis u objetivos establecidos previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población

4.2 Tipo de Investigación

Esta investigación se realizó por medio de un tipo de investigación exploratoria. Se utilizó la investigación exploratoria porque esta se efectúa normalmente cuando el tema o problema de investigación ha sido poco estudiado o que nadie lo haya abordado con anterioridad a la vez que este tipo de estudio permite familiarizarse con fenómenos desconocidos y establecer prioridades para investigaciones posteriores.

CAPÍTULO V: VARIABLES DE ESTUDIO

5.1 Variables

1. Instituciones Microfinancieras
2. Crédito
3. Proceso de Otorgamiento de Crédito
4. Índice de Mora
5. Cumplimiento de metas
6. Recuperación de crédito
7. Proceso de Cobranza

5.2 Operacionalización de las Variables

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

En este proceso se realizó una definición conceptual de las variables para darles un sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores y referentes mínimos que permitirán realizar su medición. **(Ver tabla No.1)**

Tabla No. 1 Operacionalización de Variables

Título	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Definición		Indicadores	Referentes Mínimos	Ítems
				Conceptual	Operacional			
El proceso de otorgamiento de créditos y su efecto en el indicador de mora en las instituciones microfinancieras	Determinar el efecto que tiene el proceso de otorgamiento de crédito en el indicador de mora de las instituciones microfinancieras	Conocer los diferentes tipos de procesos de crédito que utilizan las instituciones microfinancieras en el cumplimiento de metas establecidas	Crédito	una alternativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. (Economía, 2012)	Es un préstamo en dinero o en otra especie, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en un plazo definido.	Metodologías de Crédito: *Grupos solidarios *Créditos Individuales *Bancos Comunales	el 70% de las instituciones otorgan créditos individuales	Pregunta 1
		Estudiar los diferentes criterios básicos establecidos para el otorgamiento de crédito en las instituciones microfinancieras	Instituciones Microfinancieras	Se refiere en particular a los organismos que se han creado específicamente para conceder créditos y prestar otros servicios financieros a clientes con bajos ingresos. (Economía, 2012)	Son el sector que se orienta a prestar servicios financieros a las micro y pequeñas empresas, así como a las personas de bajos ingresos que no son atendidos por el sistema bancario tradicional.	Rango de Mora institucional: * 0% - 3% *4% a 5% * 6% a 8% *8% a 10% * +10 %	el 60% de las instituciones microfinancieras tienen un indicador de mora de + del 10%	Pregunta 3 y 2
		Identificar las debilidades y fortalezas en los procedimientos implementados en el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas	Proceso de Otorgamiento de crédito	Consiste en identificar los riesgos inherentes a la actividad de colocación de recursos, en cuanto a la probabilidad de pago y hacer recomendaciones en cuanto al tipo y estructura adecuados de las operaciones crediticias, a la luz de las necesidades del cliente y de los riesgos percibidos, con el propósito de maximizar su rendimiento. (Promifin, 2008)	Proceso a través del cual el Banco otorga una facilidad crediticia a un Cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios	*Política de Otorgamiento *Promoción *Charla *Verificación *Evaluación *Análisis del Negocio *Aprobación del Crédito *Desembolso *Recuperación	El 90% de las instituciones microfinancieras cuentan con un proceso de cobranza	Pregunta 9
		Conocer el proceso de cobranza implementado en las instituciones microfinancieras para la recuperación del crédito	Proceso de Cobranza	Es la actividad que tiene por objeto definir los lineamientos a seguir para recuperar un crédito cuando el deudor no ha realizado el pago en el tiempo estipulado (Promifin, 2008)	Es un instrumento que debe regir las acciones de recuperación de la cartera en mora, así como la administración preventiva de la misma, es una guía dirigida para los Asesores de Crédito que deben contribuir con su propio criterio para lograr buenos resultados.	Frecuencia: *Diario *Semanal *Quincenal *Mensual	El 60% de las instituciones microfinancieras cuentan con un proceso de cobranza	Pregunta 12
		Identificar las fortalezas y debilidades en el proceso de cobranza que limitan la recuperación de los créditos e incrementan el índice de morosidad en la institución	Recuperación de crédito	La recuperación es la acción de cobrar los préstamos una vez que estos han sido desembolsados. Es el retorno del capital desembolsado más intereses en forma de cuotas sean estas diarias, semanales, quincenales, mensuales de acuerdo al tipo de amortización pactado	Es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo	Verificación y Seguimiento Frecuencia: *Diario *Semanal *Mensual	El 90% de las instituciones microfinancieras realizan gestiones de cobro de forma diaria	Pregunta 12
			Índice de mora	Es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. (Banco de México, S.F)	Es el resultado de dividir el monto de los créditos morosos respecto de la cartera total a la que pertenecen dichos créditos	*Rango de Mora *1 -8 días *9- 30 días *31-60 días *61-120 días *+120 días	El 60% de las instituciones microfinancieras tiene su concentración de cartera afectada en un rango de 31 - 60 días	Pregunta 4

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO VI: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

6.1 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es el Diseño No Experimental de tipo transversal descriptiva, ya que este diseño tiene como objetivo fundamental recolectar los datos en un solo momento y su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado y de esta forma indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

6.2 Población, Muestra y Muestreo

6.2.1 Delimitación de la Población

La población en estudio está constituida por las 11 microfinancieras de la ciudad de Comayagua: Procredit, Banco Popular S.A., Fundamicro, Financiera Solidaria (Finsol), Adich, Funed, AMC, Cooperativa Taulabé, Cooperativa Mixta de Mujeres Limitada (COMIXMUL), Banco Hondureño del Café (BANHCAFE).

6.2.2 Tamaño de Muestra

La muestra está compuesta por las 11 microfinancieras de la ciudad de Comayagua, a las cuales se les aplicó el cuestionario.

6.2.3 Tipo de Muestro

Se aplicó el cuestionario a todos los encargados de las unidades de microfinanzas o jefes de agencias de las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, con el objetivo de obtener una información veraz que permita desarrollar los objetivos de la investigación.

6.3 Recolección de datos

6.3.1 Método para la recolección de datos

El método de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir en el estudio de investigación, aplicado en las instituciones microfinancieras en estudio.

6.3.2 Instrumento de Investigación

Ver anexo No. 1

6.3.3 Prueba Piloto

Se seleccionó como muestra el 50% de la población en estudio a la cual se le aplicó el cuestionario con el propósito de someter a prueba los instrumentos de recolección de datos.

Con esta prueba se pudo identificar si las preguntas elaboradas estaban bien formuladas y de acuerdo a los objetivos de la investigación y en el caso de que hubiera alguna sugerencia por parte de los entrevistados realizar las respectivas modificaciones y poder perfeccionar el instrumento de recolección de datos.

6.3.4 Validez y Confiabilidad

Antes de aplicar de manera formal y sistemática el instrumento de recopilación de información se sometió a un proceso de validación y modificación, con el propósito de que al aplicarse de manera definitiva pudiera 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 los bases teóricas y los Objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.

Existen condiciones para elaborar instrumentos de recolección de datos, según sea el enfoque de la investigación, esta investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo por lo que deben ser confiables, precisos y objetivo ya que la confiabilidad en un instrumento, está referido a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.

El análisis de confiabilidad se realizó con el programa estadístico SPSS, considerando un 10% de la muestra considerada para cada uno de los instrumentos. Se utiliza para ello el Cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach que permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

6.3.4.1 Análisis de Confiabilidad de Cuestionario (Ver anexo No. 2)

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100.0
Excluidos	0	.0
Total	20	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.800	12

6.4 Plan de Análisis

6.4.1 Preparación para el Análisis

Para realizar un análisis de la información, una vez que se ha concluido el proceso de recolección de datos se deberá seleccionar el programa estadístico más adecuado, para realizar el respectivo análisis de los cuestionarios aplicados. El análisis de los datos se efectuará sobre matriz de datos, a través de cuadros que se utilizan para esos efectos, dentro de los cuales se plasmaran los resultados obtenidos después de aplicar las técnicas necesarias que nos llevara a tener un análisis más profundo de las respuestas y sus respectivas gráficas.

6.4.2 Procesamiento de los datos

Con el fin de obtener resultados determinantes de los datos recabados, en la aplicación del cuestionario se utilizara el programa SPSS, mediante la cual se obtendrán frecuencias, tablas y graficas simplificando el contenido de los datos y proporcionando la información necesaria para la investigación.

6.4.3 Tabla de códigos

En esta parte del proceso se fragmenta o segmentan los datos en función de su significado con las preguntas y objetivos de la investigación, por cada variable de la investigación se realizan las preguntas que se consideran ayudaran a lograr los objetivos de la investigación, además de las preguntas se seleccionan las posibles respuestas a las cuales se le da una codificación y se determina la medición de la misma. **(Ver tabla No. 2)**

6.4.4 Matriz de datos

Este proceso es el que determina cual es la relación que tiene cada pregunta del cuestionario con cada una de las variables objeto de estudio. **(Ver Tabla No. 3)**

6.4.3 Tabla No. 2

Tabla de Códigos (Ver anexo No. 3)

Variable	Ítem	Respuesta	Codificación	Medición
Instituciones Microfinancieras				
Crédito	1. ¿Qué metodología de crédito utiliza su institución?	a) Individual b) Solidario c) Banco Comunal d) Individual/ solidario e) Individual/ solidario/Banco Comunal f) Individual/ Banco Comunal g) Solidario/ Banco Comunal	1 2 3 4 5 6 7	Nominal
	2. ¿Cuál es la metodología más solicitada por los clientes?	a) Crédito Individual b) Crédito Solidario c) Banco Comunal	1 2 3	Nominal
Índice de Mora	3. ¿Cuál ha sido la tendencia del indicador de mora en los últimos dos años?	a) Se incremento b) Se mantuvo c) Disminuyo	1 2 3	Nominal
	4. ¿Si su respuesta anterior es “Se incrementó”; en cuál de las siguientes metodologías de crédito se presenta mayor incremento en el indicador de mora?	a) Crédito Individual b) Crédito Solidario c) Banco Comunal	1 2 3	Nominal
	5. ¿En cuál destino de crédito “Se incrementó” más el índice de mora en la institución?	a) Comercio b) Vivienda c) Mejoras del negocio d) Consumo e) Industria f) Agricultura	1 2 3 4 5 6	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

6.4.4 Tabla No. 3 Matriz de Datos

VARIABLES	Instituciones Microfinancieras	Crédito	Proceso de otorgamiento de créditos	Índice de Mora	Cumplimiento de metas	Recuperación de crédito	Proceso de cobranza
Items							
P.1	X	X					
P.2	X	X					
P.3				X			
P.4				X			
P.5				X			
P.6				X			
P.7				X			
P.8				X			
P.9				X		X	
P.10					X		
P.11					X		
P.12			X				
P.13			X			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	

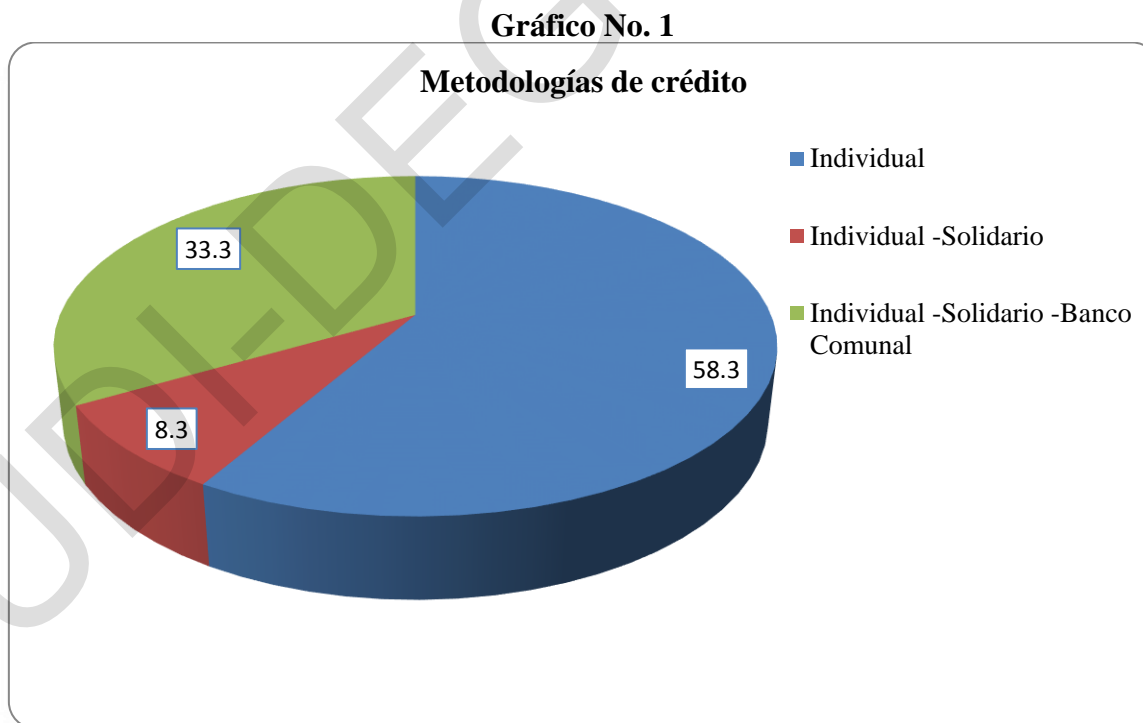
Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO VII: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS

En este capítulo se presenta el análisis de los datos que se obtuvieron en la encuesta aplicada en las instituciones microfinancieras de la ciudad de Comayagua, así como también sus respectivos Gráficos por cada pregunta realizada en el cuestionario.

7.1 Metodología de crédito

El siguiente grafico nos muestra que el 58.30% manejan créditos en metodología individual, el 33.3% ofrecen créditos individuales, grupos solidarios y banco comunal y el 8.3% ofrece créditos individuales y en grupos solidarios. Con esta información recopilada se muestra que la mayoría de las instituciones en la actualidad están ofreciendo solamente créditos individuales en su institución. Y que una minoría aún siguen manejando otorgando créditos con todas las metodologías de crédito.

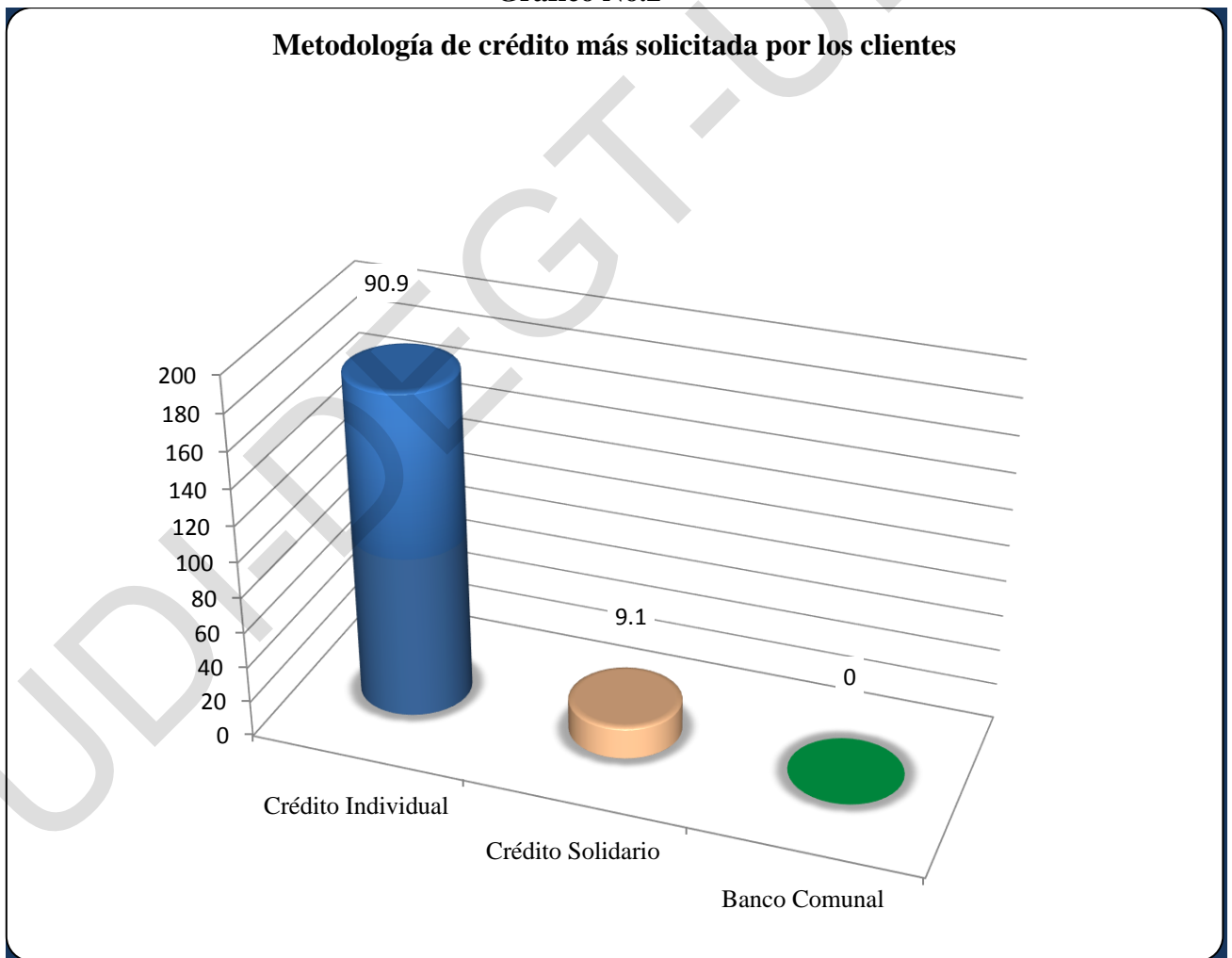


7.2 Metodología de crédito más solicitada

Como observamos en el siguiente gráfico el crédito individual es la metodología de créditos que más solicitan los clientes, ya que se obtuvo un resultado del 90.9% y una minoría de los clientes solicita el crédito solidario con un 9.1%.

El crédito individual es el más solicitado ya que este difiere del crédito solidario en que este último todos los miembros de un grupo solidario son avales entre si y en caso de que un miembro no cumpla con su obligación los demás integrantes responden por el crédito solicitado ya que la garantía fundamental es la solidaridad entre todos.

Gráfico No.2

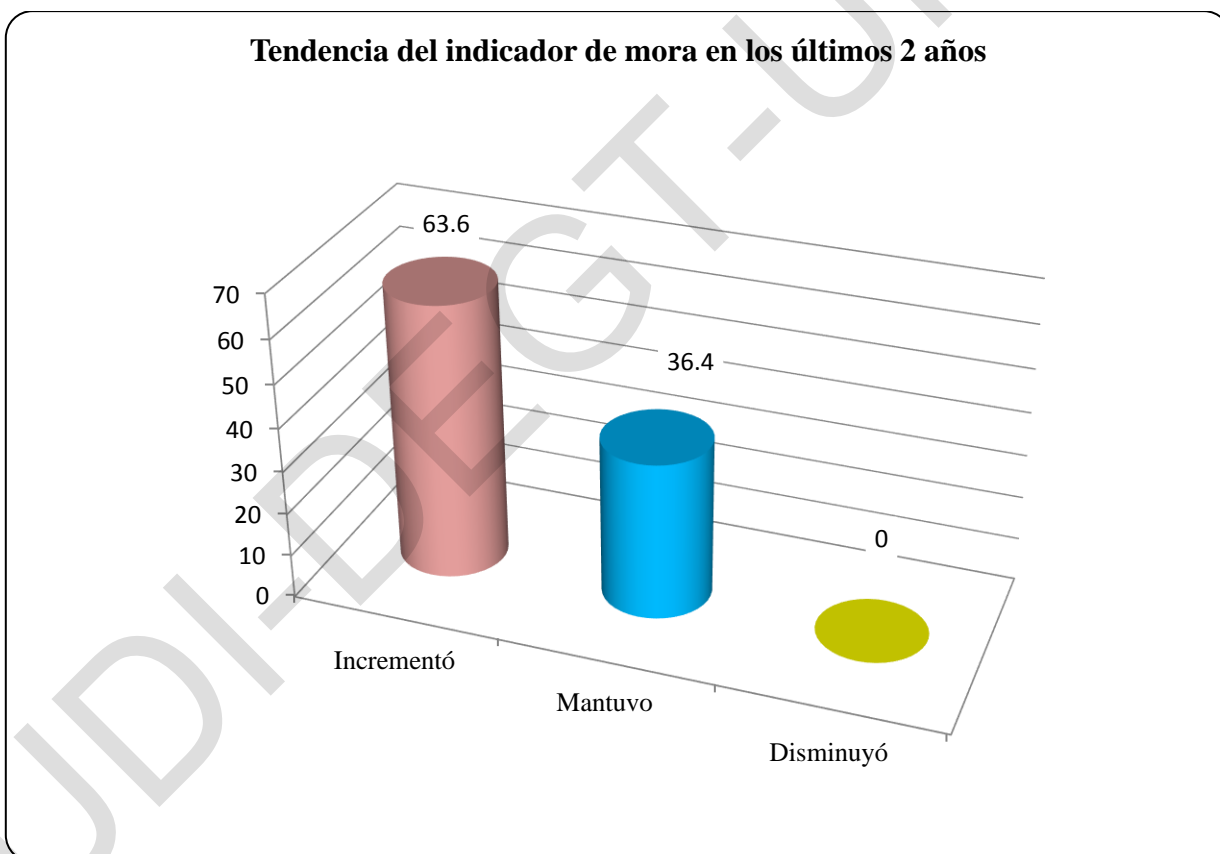


7.3 Tendencia del indicador de mora en los últimos dos años

El 63.6% de las instituciones microfinancieras en los dos últimos dos años presentaron un incremento del índice de mora, mientras que el 36.4% mantuvo su indicador de mora y ninguna microfinanciera disminuyó su indicador de morosidad.

El indicador de mora en las instituciones microfinancieras es uno de los puntos cruciales ya que con esto se puede medir el retorno de efectivo otorgado como préstamo, esto significa que más del 50% de las microfinancieras no están recuperando el capital esperado por concepto de préstamos. Incrementó disminuyó

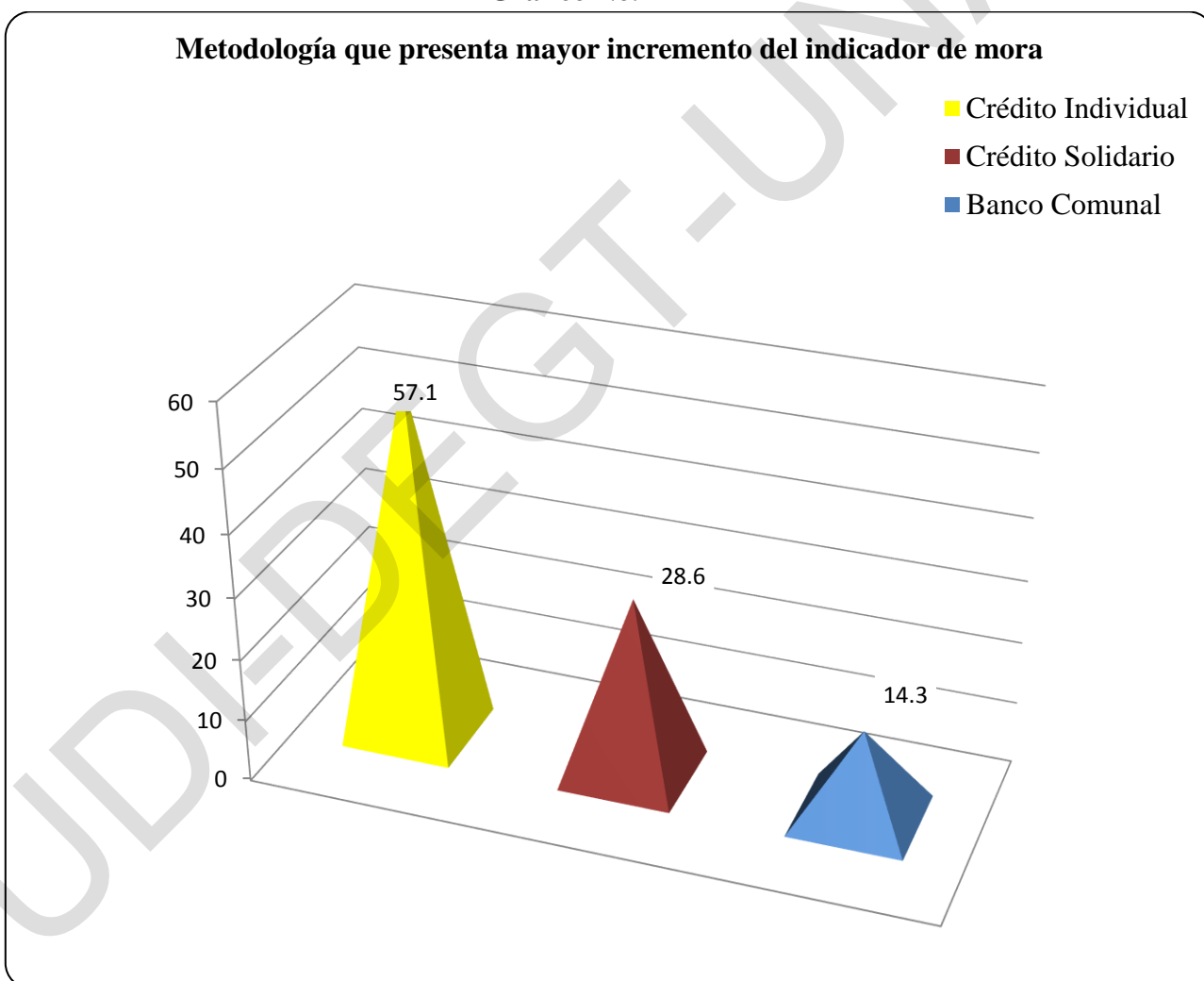
Gráfico No. 3



7.4 Metodología de crédito que presenta mayor incremento del indicador de mora

La metodología de crédito que presentó un mayor incremento en su indicador de mora son los créditos otorgado bajo la metodología de crédito individual con un 57.1%, siguiéndole la metodología de crédito solidario. Según los resultados mostrados en el gráfico anterior la metodología de crédito que más solicitan los clientes es la Individual por lo tanto la metodología que tiene que presentar un mayor incremento es la Individual.

Gráfico No. 4

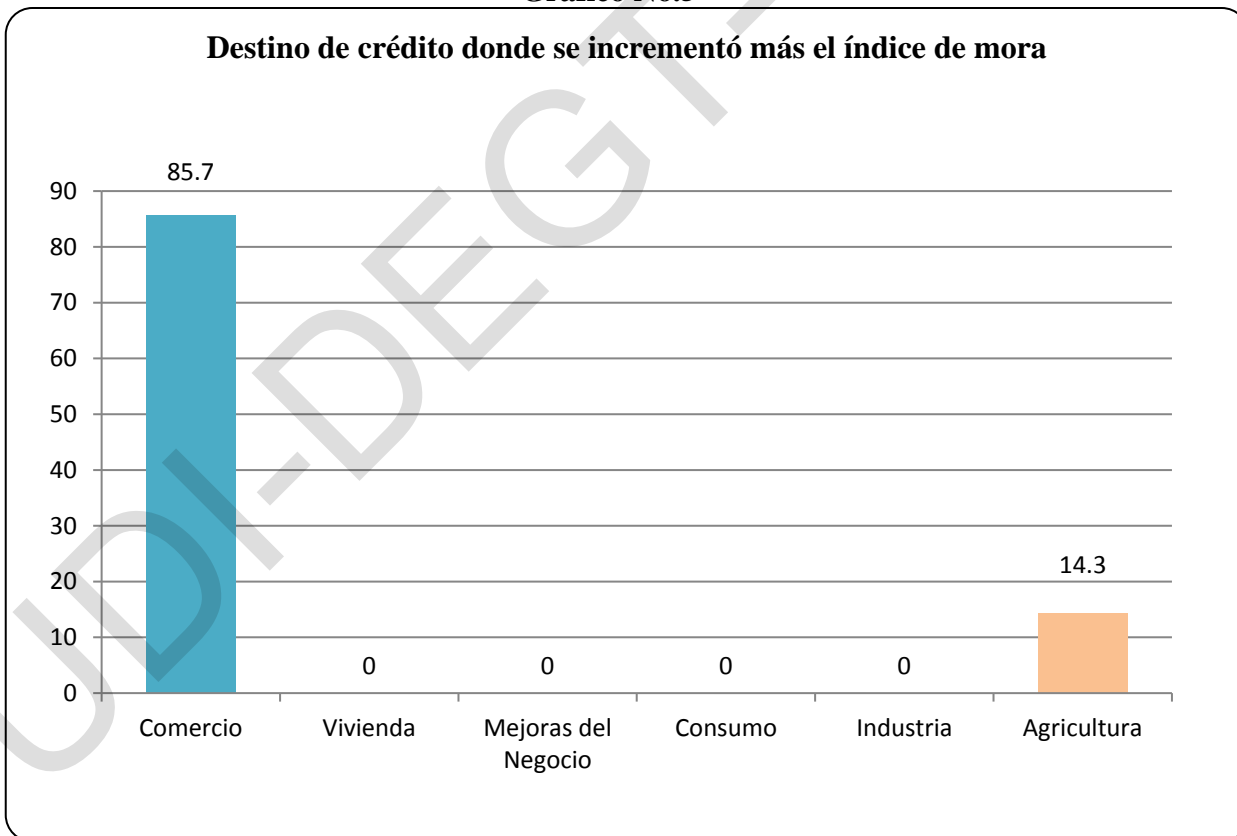


7.5 Destino de crédito donde se incrementó más el índice de mora

Como observamos en el siguiente gráfico el 85.7% representa el destino de crédito otorgado para comercio, en este tipo de destino es donde se incrementó el indicador de mora y el 14.3% incremento su indicador para el destino agricultura.

Cuando hablamos del destino comercio, los clientes solicitan el crédito para invertir en sus negocios surtiendo estos de más mercadería, si este destino es el que se ha visto más afectado ya que la economía del país en los últimos años se ha visto afectada y en el caso del destino agricultura, los clientes solicitan los créditos para siembra y cosecha de granos básicos y café; sector que más se ha visto afectado debido a que en algunos sectores del país este se vio afectado por plaga como ser la Roya.

Gráfico No.5

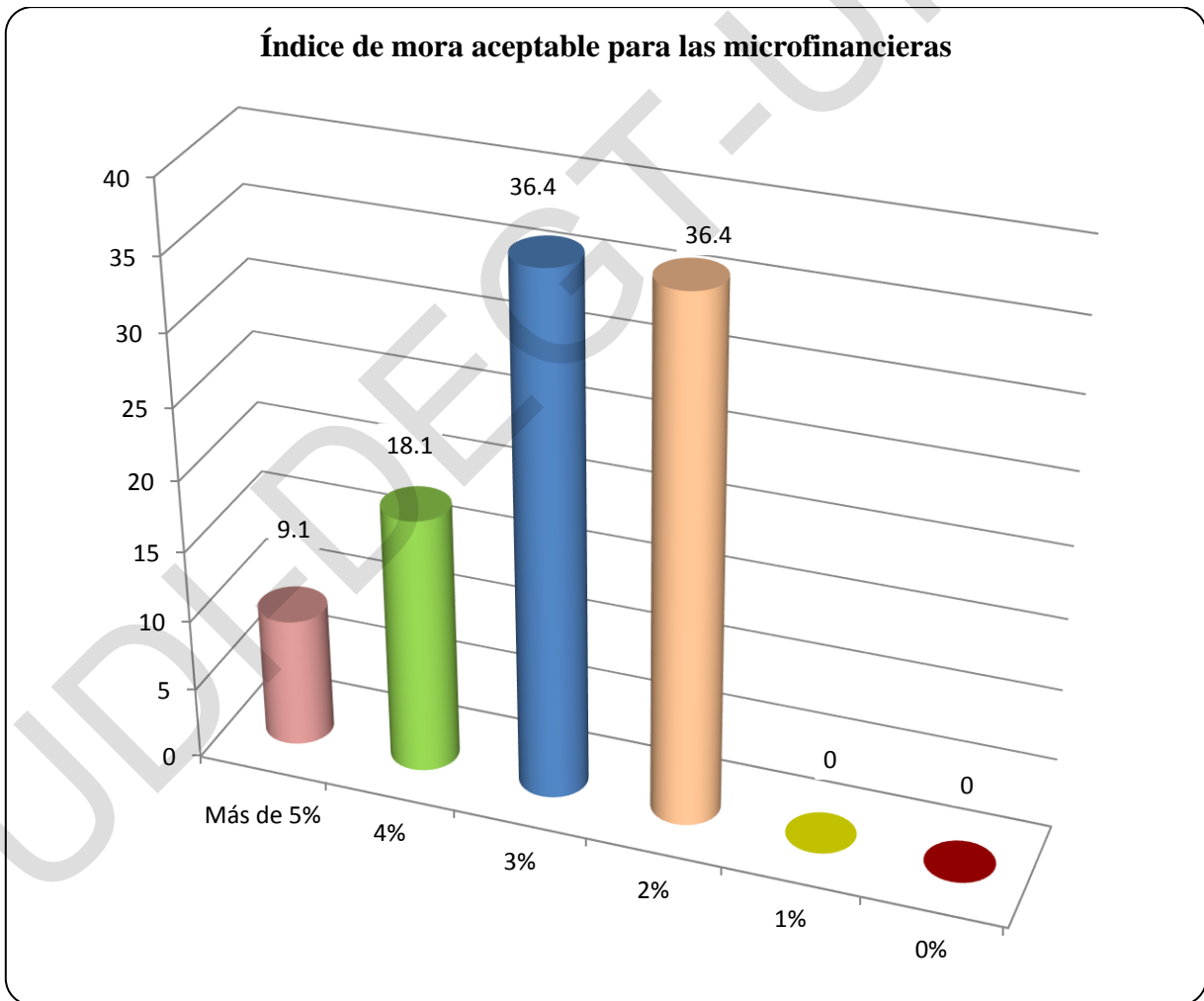


7.6 Índice de mora aceptable para las microfinancieras

Los resultados obtenidos por la pregunta cuál es el índice de mora aceptable que tiene que tener una institución microfinanciera nos muestra que un 9.1% dicen que el índice aceptable es más del 5%, un 18.1% indica que el índice de mora aceptable es de un 4%, y curiosamente un 36.4% está de acuerdo en que el indicador de mora es del 3% y 2%.

Con los resultados anteriores podemos demostrar que el indicador de mora que debe de tener una institución microfinanciera es abajo del 5% o un 5%, ya que un pequeño porcentaje de la población estuvo de acuerdo en que el indicador de mora aceptable es más del 5%.

Gráfico No. 6

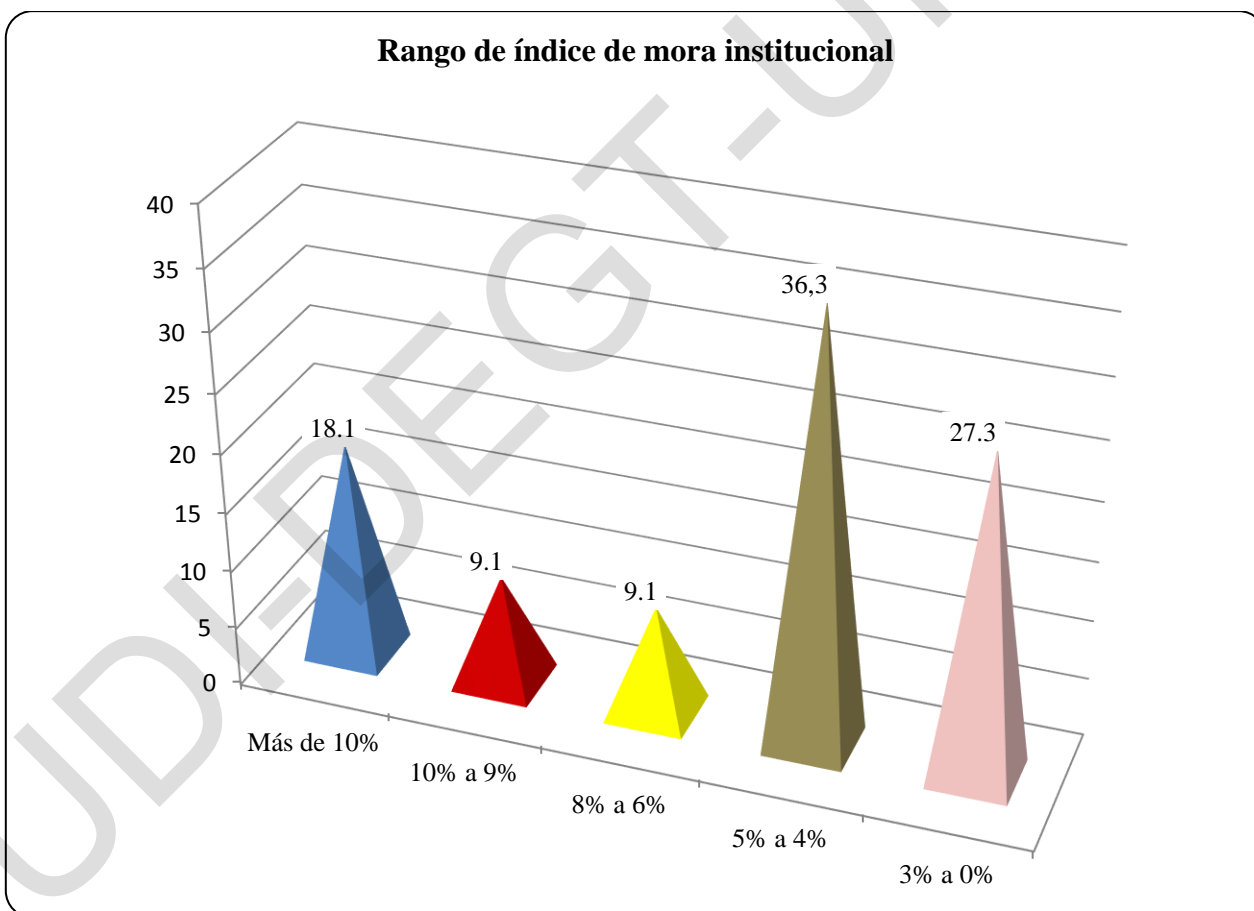


7.7 Rango de índice de mora institucional

Según los resultados obtenidos podemos observar que un 36.3% de las instituciones microfinancieras ha sobrepasado el índice de mora aceptable y que un 63.7% sigue manteniendo su indicador de mora aceptable.

Si relacionamos este análisis con la pregunta ¿Cuál ha sido la tendencia del indicador de mora en los dos últimos años?; un 63.6% incremento su indicador de mora, lo que nos demuestra que aun las instituciones que les incremento su indicador de mora siguen manteniéndose dentro del margen de mora del 5%.

Gráfico No.7

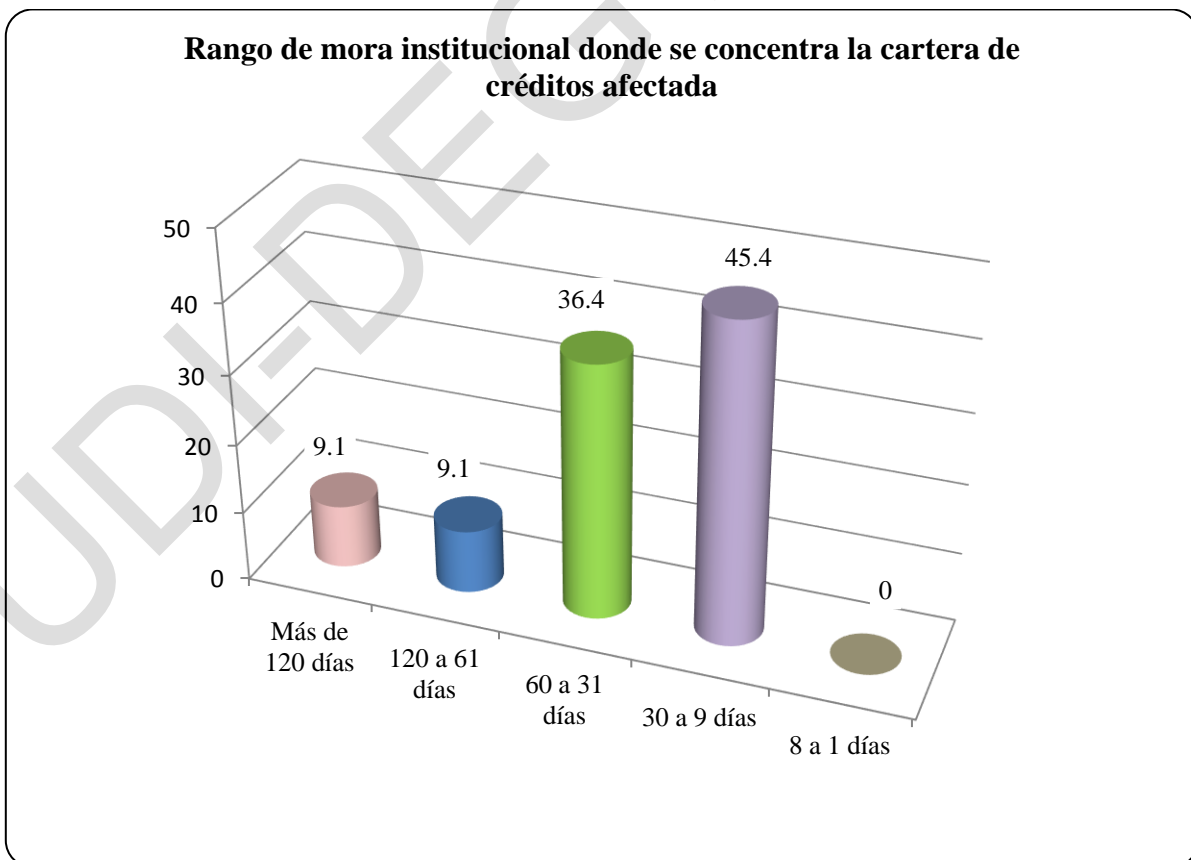


7.8 Rango de mora institucional donde se concentra la cartera de créditos afectada

La cartera afectada no solamente se mide por el indicador de mora, si no que un aspecto fundamental tambien son los días de mora que tiene la cartera afectada. Con los resultados obtenidos podemos ver que el rango de 8 a 1 días no represento ningun porcentaje, lo que significa que en este rango las instituciones microfinancieras no mantienen prestamos en mora. El rango de 30 a 9 días con un 45.4% el mas alto porcentaje en los resultados demuestra que la mayoría de las instituciones microfinancieras manejan créditos en mora en este rango, los cuales aun no son dificiles de recuperar si se ejerce una mayor presión en las gestiones de cobranza.

Un 18.2% de la poblacion demostró que tiene mora de 121 días en adelante, cuando los créditos ya estan en estos rango, su recuperación es mas complicada ya que estos se tienen que recuperar atravez de la vía judicial, involucrando sus garantías.

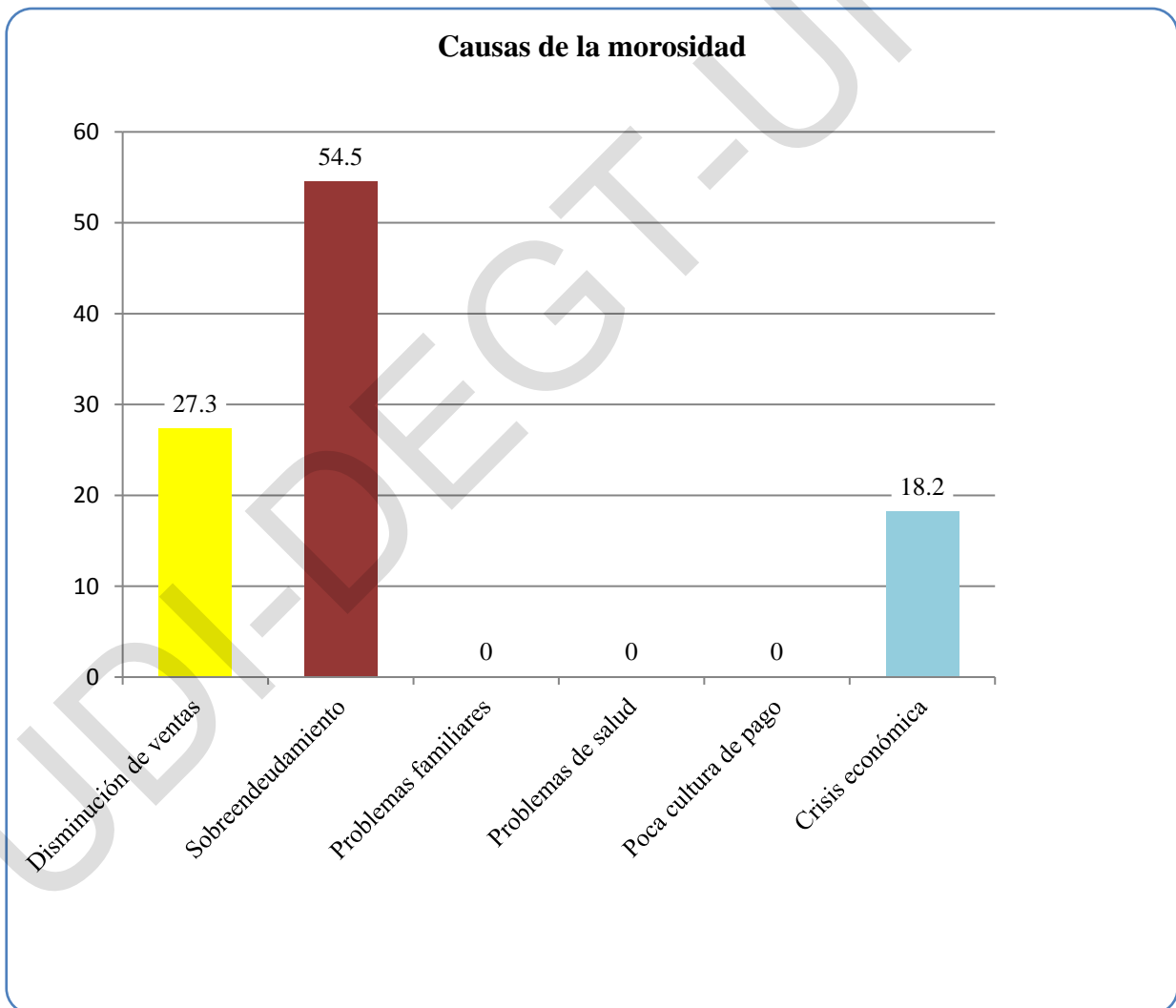
Gráfico No. 8



7.9 Causas de la morosidad

La gráfica siguiente nos muestra que un 18.2% de los clientes presentan problemas de atraso en sus créditos por la crisis económica del país, un 27.3% por la disminución de las ventas, esto a causa de la crisis económica y un 54.5% por sobreendeudamiento lo que significa que las personas no cuentan con una suficiente educación financiera, que no tienen una conciencia que les permita determinar hasta qué punto son capaces de cumplir con las obligaciones que adquieren.

Gráfico No. 9

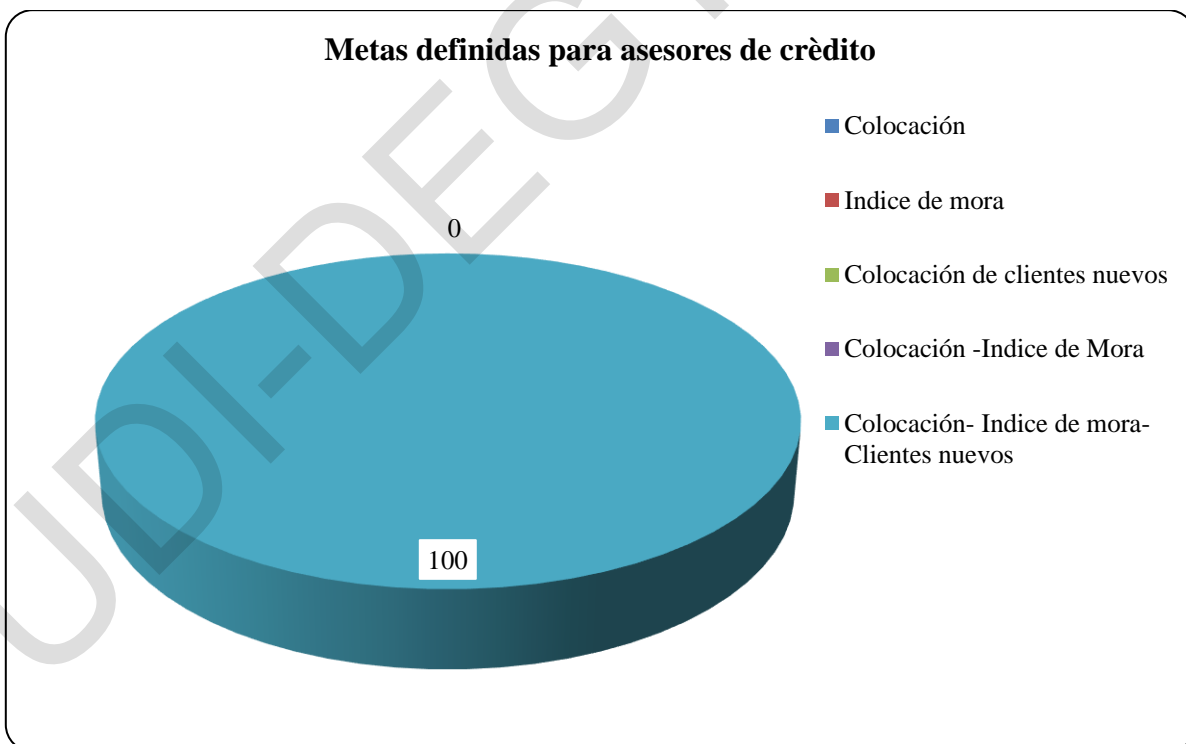


7.10 Metas definidas para los asesores

Todas las instituciones microfinancieras miden el rendimiento de los asesores que manejan carteras de crédito, el que las instituciones definan metas institucionales para los asesores es la parte más crucial para ella, ya que con esto pueden determinar cuáles son las utilidades que quieren que genere su empresa y hasta donde quieren llegar.

Como prueba de ello tenemos el resultado que se muestra en la gráfica, todas las instituciones tienen definidas metas para sus asesores, y las definen combinando la colocación de clientes nuevos que le permitirá aumentar la membresía en sus empresas, el indicador de mora que permite medir el retorno del efectivo otorgado en calidad de préstamo, y la colocación lo que permite que la cartera de préstamos aumente y al incrementar esta la empresa obtendrá más utilidades sobre el efectivo prestado a sus clientes por el interés que percibe de estos.

Gráfico No. 10

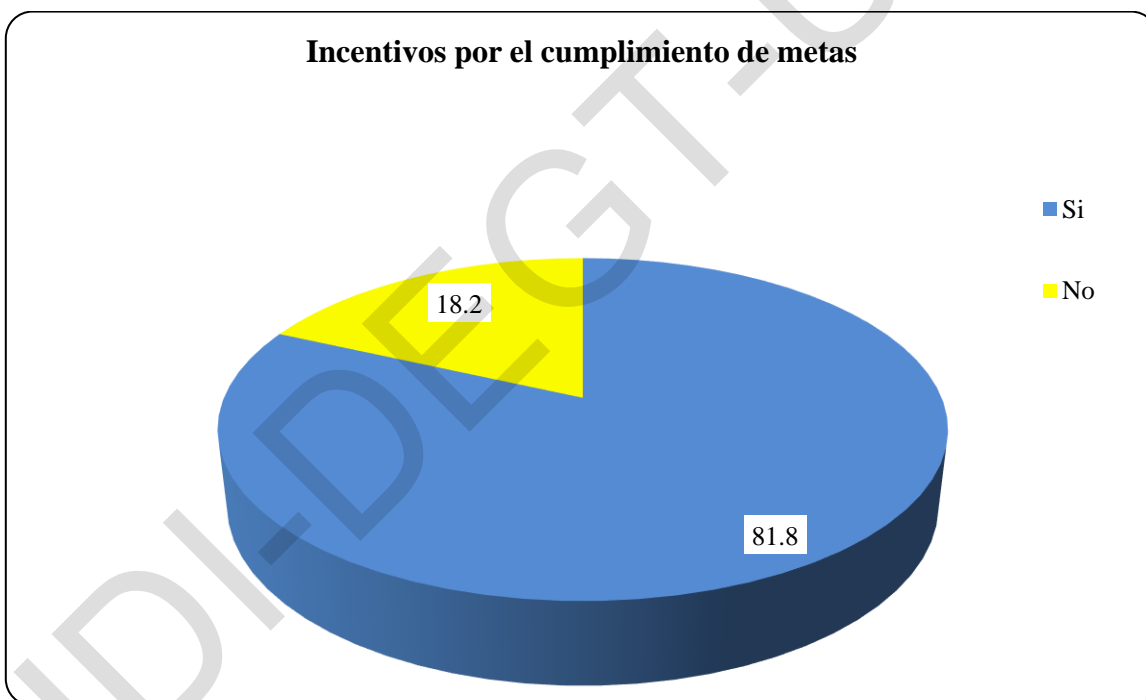


7.11 Incentivos por el cumplimiento de metas

Según la información recopilada el 81.8% otorga incentivos a sus asesores por cumplir las metas planteadas, si los asesores reciben un tipo de incentivo ya sea económico o no económico, estos se motivan más y se orientan hacia el cumplimiento de las metas y a la vez esto hace que la institución presente mejores resultados institucionalmente.

Si relacionamos este resultado con el indicador de mora que es uno de los ítems que miden las instituciones microfinancieras para otorgar incentivos a sus empleados observamos que más del 50% de las instituciones aun cuentan con un índice de mora aceptable.

Gráfico No. 11

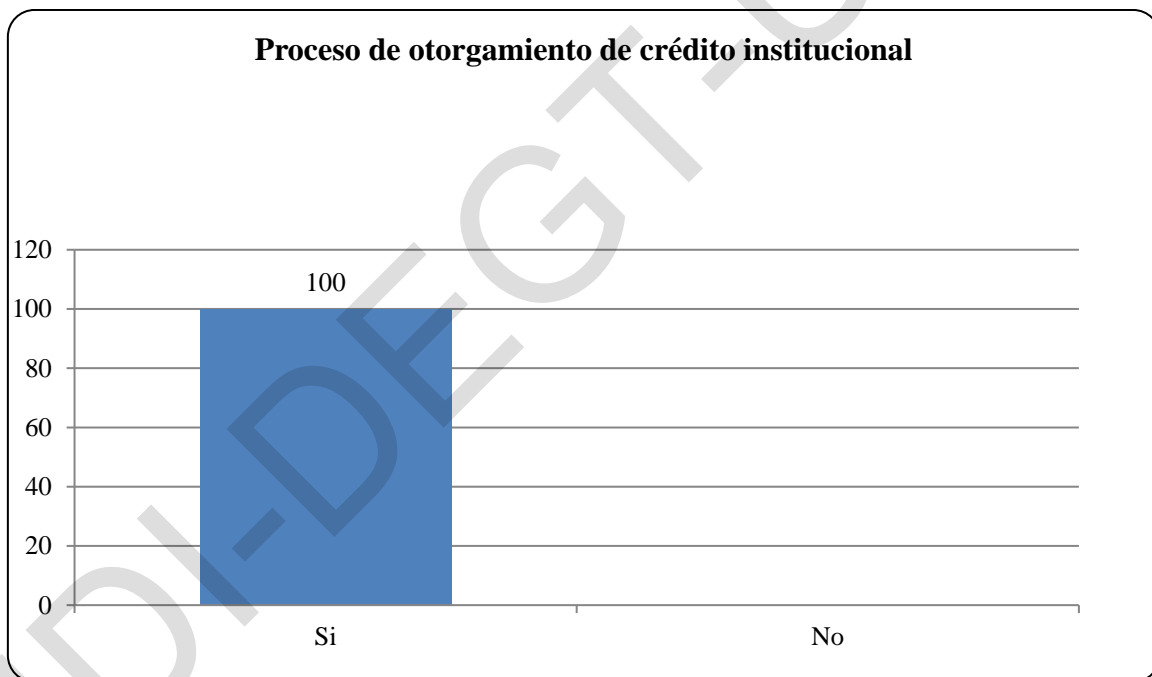


7.12 Proceso de otorgamiento de crédito institucional

El proceso de otorgamiento de créditos es una parte fundamental en la institución, ya que esta es la que da los lineamientos necesarios que debe de seguir un asesor de crédito al momento de otorgar un préstamo.

Según los resultados de la gráfica observamos que el 100% de la población encuestada cuenta con un proceso de otorgamiento de créditos definido, el cual consta de los siguientes componentes: Promoción del crédito, Verificación del negocio, Análisis del negocio, Aprobación del crédito.

Gráfico No. 12

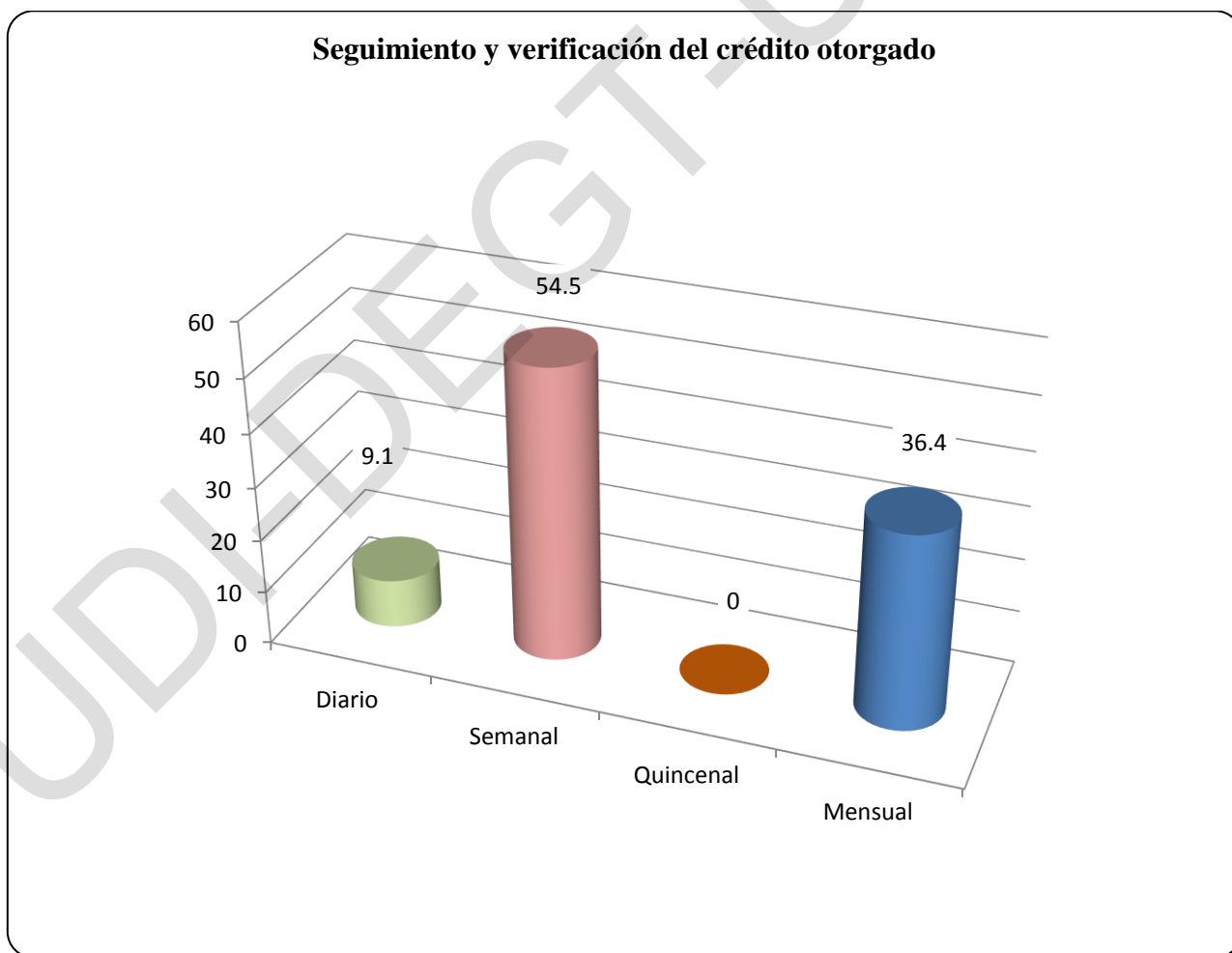


7.13 Seguimiento y verificación del crédito otorgado

El 54.5% de las instituciones microfinancieras dan seguimiento y verificación a los créditos que otorgan de forma semanal, un 36.4% lo hacen de forma mensual y el 9.1% de forma diaria.

El seguimiento que se le da un crédito es importante ya que con esto se verifica que después de que se ha otorgado el crédito el cliente le ha dado el destino para el cual se le fue otorgado, esto es muy importante ya que de manera oportuna se puede determinar si el cliente le da un buen uso a su crédito al igual que en gran parte se puede asegurar el retorno del efectivo otorgado en calidad de préstamo.

Gráfico No. 13

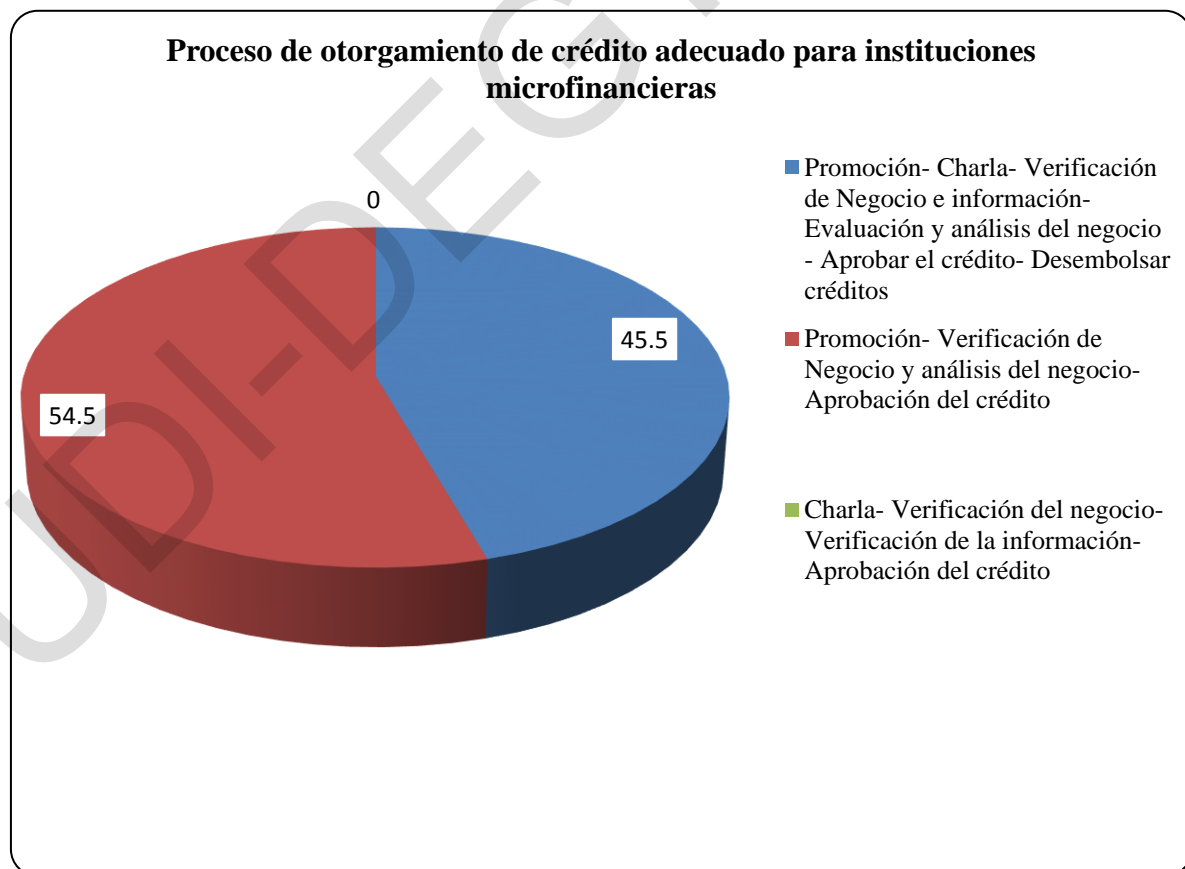


7.14 Proceso de otorgamiento de crédito adecuado para instituciones microfinancieras

Para poder determinar cuál era el adecuado proceso de otorgamiento de créditos, previamente se consultó con las instituciones microfinancieras que describieran cual era el proceso de otorgamiento de créditos que utilizaban, al tener estos datos se hizo una mezcla de todos los aspectos que toman en cuenta las instituciones, con el fin de poder obtener un resultado veraz en esta pregunta de la investigación.

Para que el proceso de otorgamiento de créditos sea completo este debe de contener: Promoción, charla, verificación del negocio e información proporcionada por el cliente, evaluación y análisis del negocio, aprobación de crédito y desembolso del crédito. Según el resultado obtenido el 45.5% de las instituciones cuentan con un proceso completo de otorgamiento de crédito y un 54,5% cuenta con el proceso de otorgamiento de crédito pero no de forma completa.

Gráfico No. 14

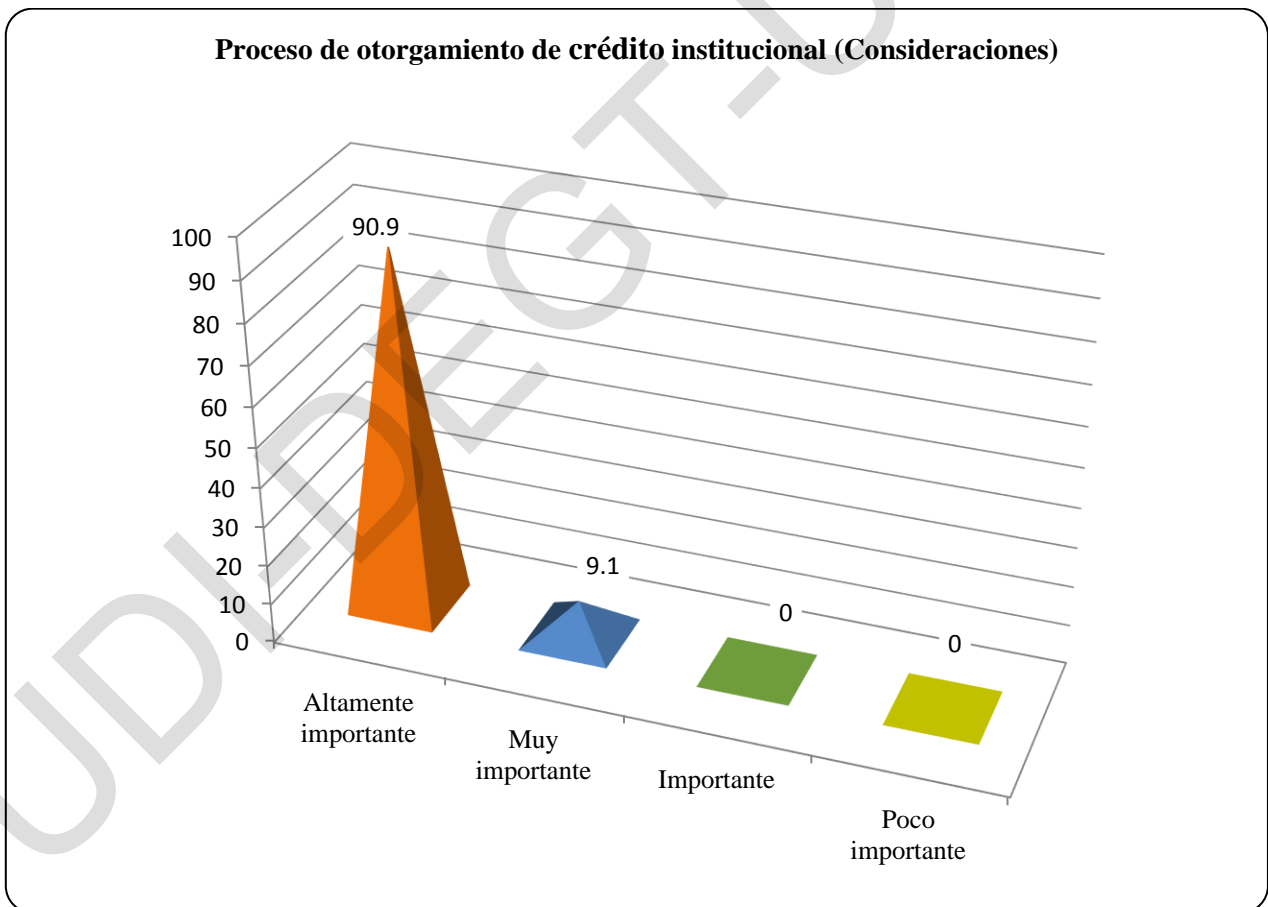


7.15 Proceso de otorgamiento de crédito (Consideraciones)

Un 90.9% coincidió en que el proceso de otorgamiento de créditos que utiliza la institución es altamente importante y un 9.1% muy importante.

Lo que demuestra que el proceso de otorgamiento de créditos dentro de la institución es altamente importante, ya que este es fundamental para la institución ya que este determina los parámetros con los cuales deben de ser colocados los créditos.

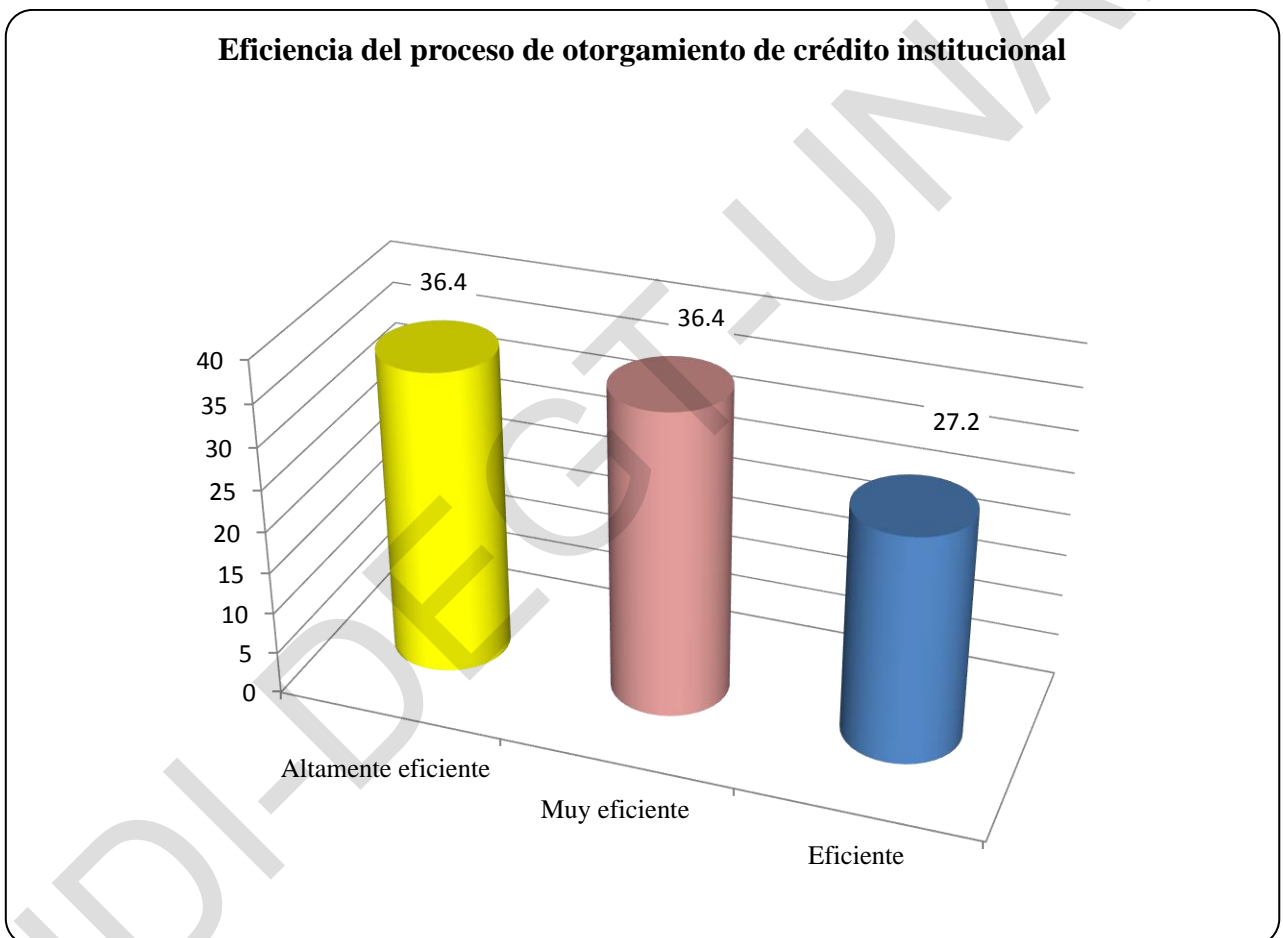
Gráfico No. 15



7.16 Eficiencia del proceso de otorgamiento de crédito institucional

El 72.8 % considera que el proceso de otorgamiento de créditos que maneja su institución está entre Altamente Eficiente y Muy Eficiente y un 27.2% considera que es Eficiente. Lo que significa que la mayor parte de las instituciones consideran que el proceso que están utilizando es el más adecuado, para obtener los mejores resultados en la institución.

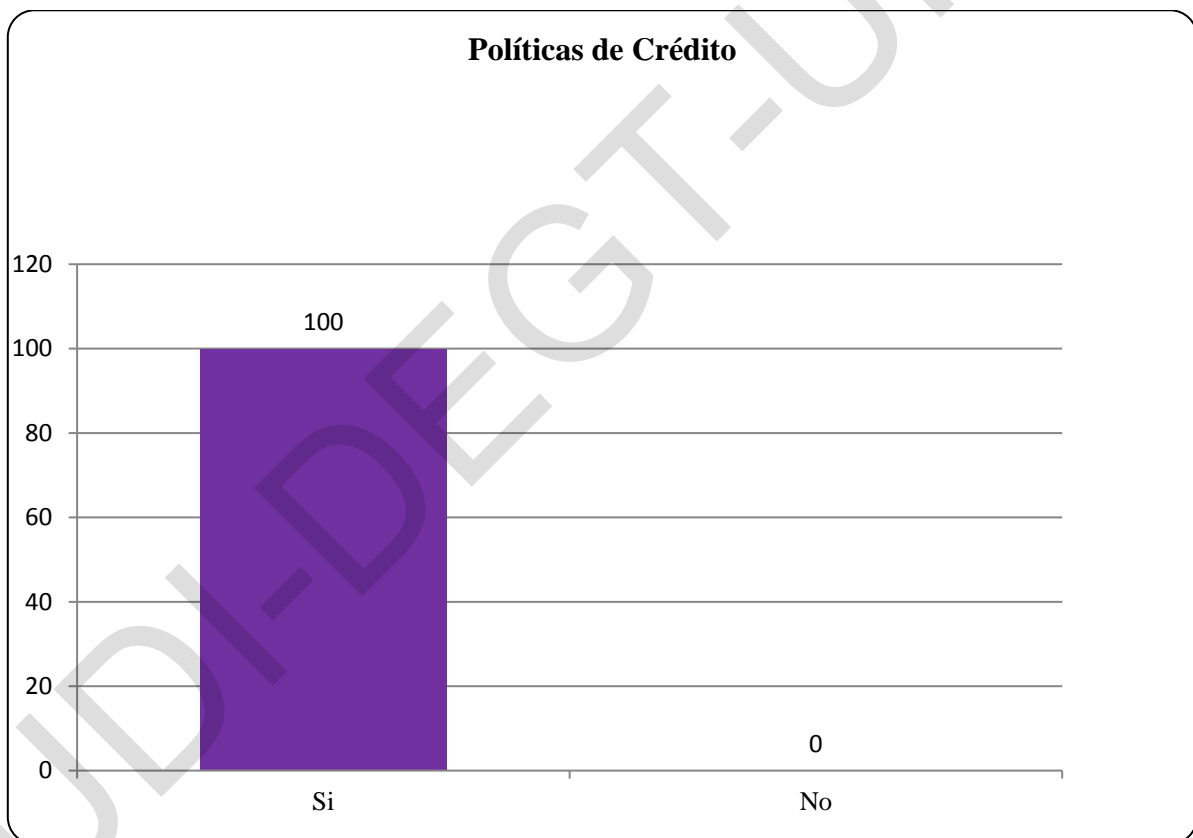
Gráfico No. 16



7.17 Políticas de crédito

Las políticas de crédito son las directrices plasmadas en papel que indican de qué forma deben de ser otorgados los créditos en cuanto a requisitos para optar a créditos, plazos, montos, garantías y destinos, las políticas de crédito van de la mano con el proceso de otorgamiento de crédito ya que de estos dependen en gran manera el buen otorgamiento del crédito. Según el resultado obtenido el 100% de las instituciones microfinancieras cuenta con políticas de crédito definidas.

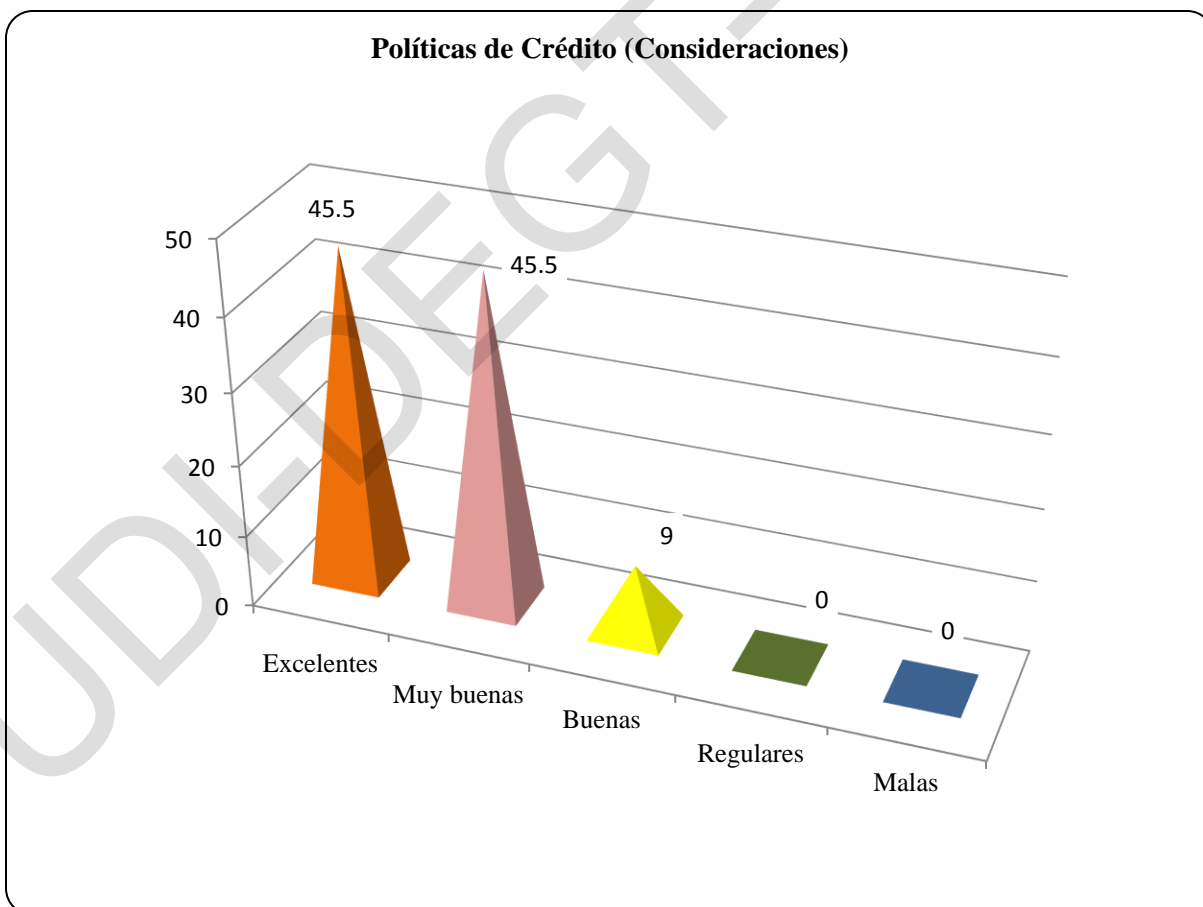
Gráfico No.17



7.18 Las políticas de crédito (Consideraciones)

El 91% considera que las políticas de crédito en su institución están entre excelentes y muy buenas y un 9.1% las considera buenas, ninguna institución considero que estas son regulares o malas. Las políticas de crédito proporcionan una guía de criterios uniformes y conceptuales para ser utilizados por el personal en el manejo de las operaciones de créditos individuales, de grupos solidarios y de bancos comunales, estas tienen como objetivo establecer las normas básicas para la concesión de créditos, las cuales son de carácter obligatorio ya que definen los requisitos que debe tener el cliente para que se le pueda otorgar el crédito así como las condiciones (monto, plazo, destino del crédito, frecuencia de pago, garantía y costos del crédito)

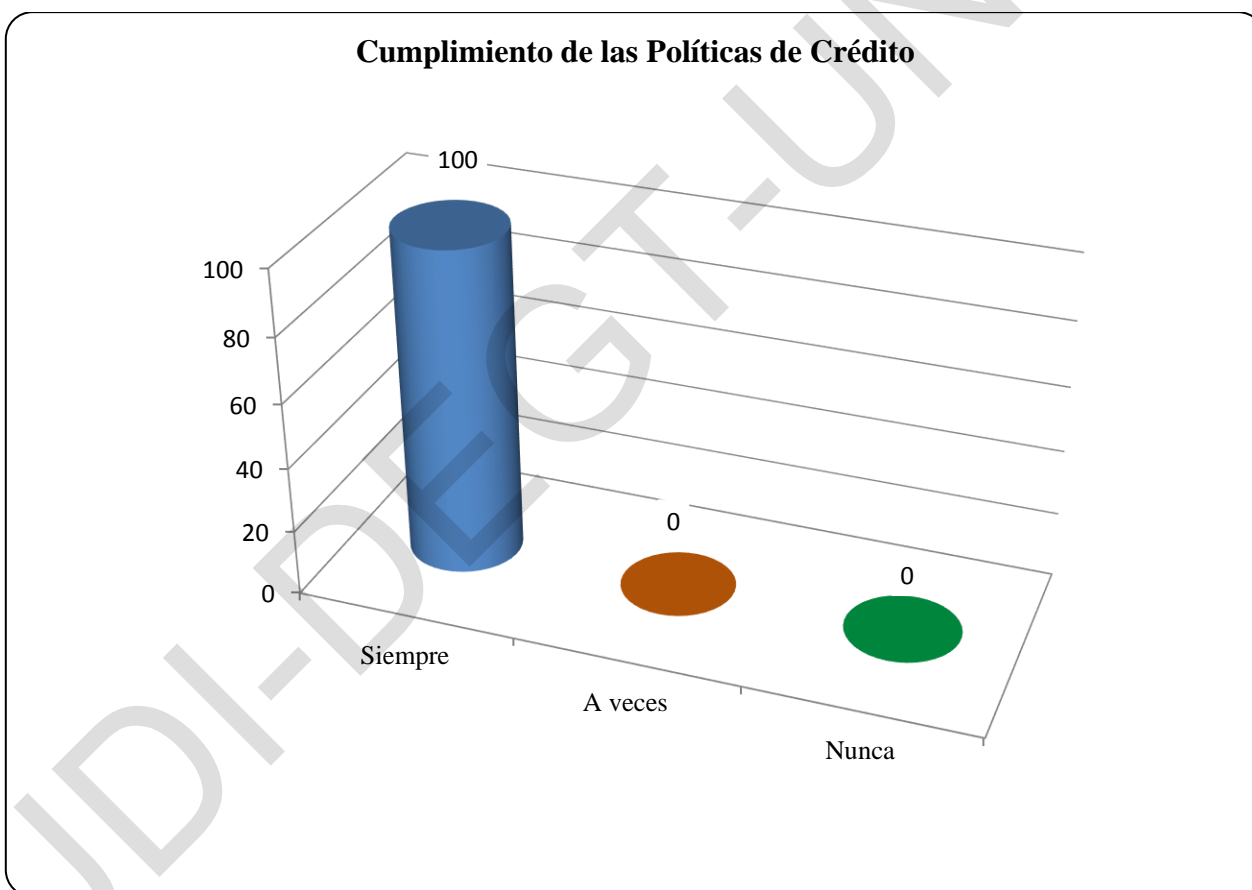
Gráfico No.18



7.19 Cumplimiento de las políticas de crédito

Las políticas de crédito nos indican los lineamientos que se deben seguir para otorgar un crédito, por lo tanto estas deben de ser cumplidas a cabalidad, ya que el incumplimiento de estas puede tener como consecuencia que un crédito no sea recuperado y que este a la vez afecte el indicador de morosidad institucional. El resultado obtenido de esta investigación demuestra que el 100% de las instituciones siempre cumplen con las políticas de crédito, lo que les asegura colocar una cartera de calidad.

Gráfico No. 19

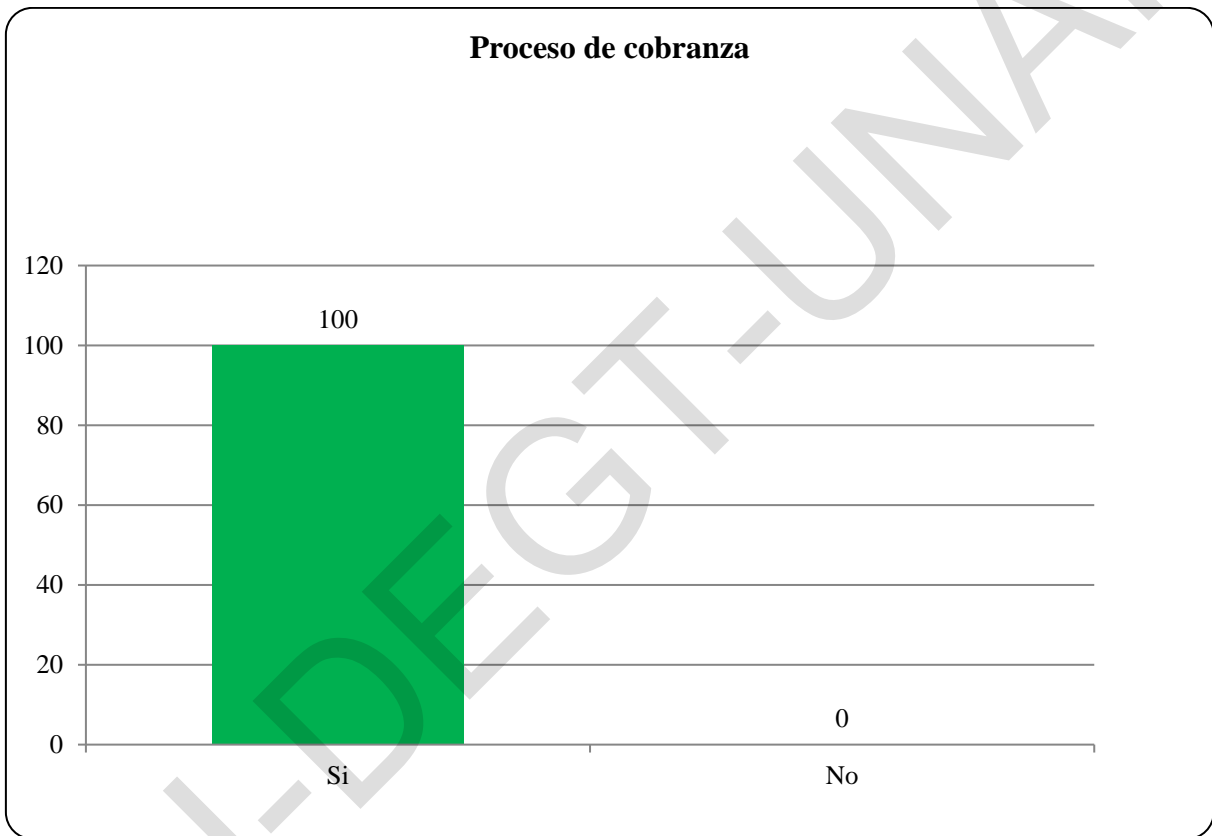


7.20 Proceso de cobranza

El 100% de las instituciones microfinancieras cuentan con un proceso de cobranza definido esto significa que la mayor parte de estas cuentan con instrumentos y mecanismos válidos para recuperar el crédito otorgado.

Gráfico No. 20

Proceso de cobranza

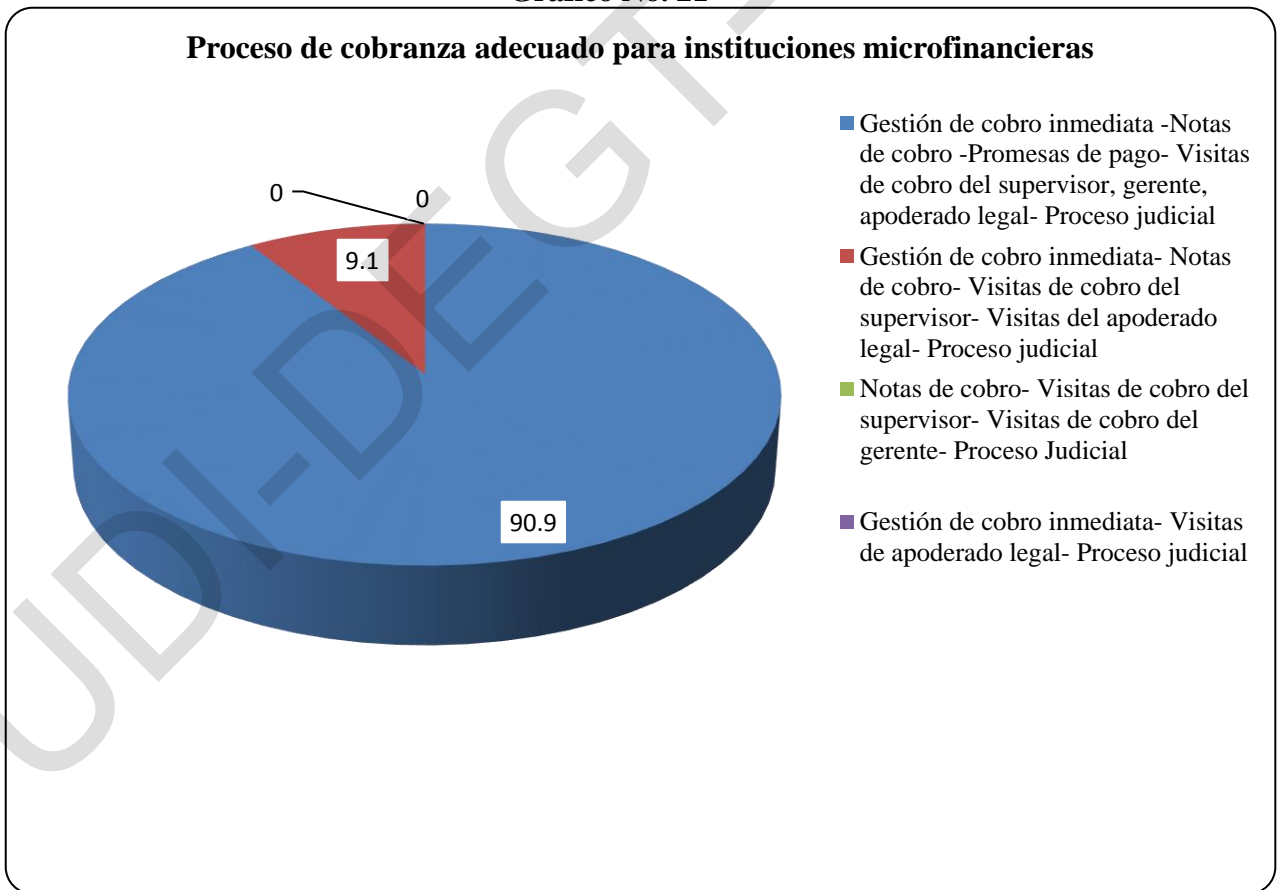


7.21 Proceso de cobranza adecuado para instituciones microfinancieras

Previo se hizo una investigación para poder determinar cuál era el proceso de cobranza adecuado, se logró identificar que el proceso completo debe contar con las siguientes partes: Gestiones de cobro (visitas prepago y/o llamadas telefónicas), notas de cobro, promesas de pago, visitas de cobro estas pueden ser por el asesor de créditos involucrado, supervisor, gerente de oficina y del apoderado legal, y un proceso judicial.

El 90.9 % de las instituciones cuentan con un proceso de cobranza, esto significa que cuentan con todos los mecanismos necesarios para poder recuperar el crédito en caso de que exista morosidad.

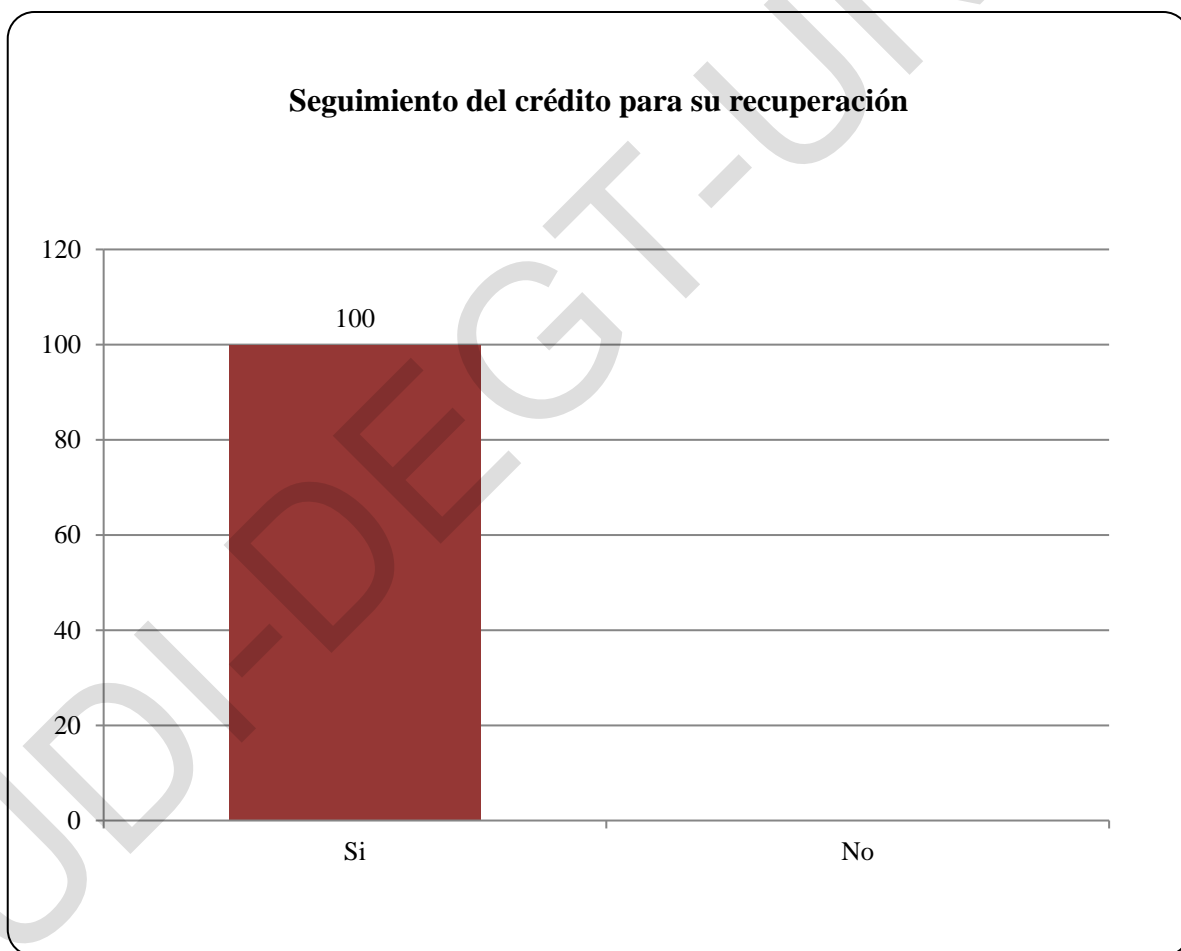
Gráfico No. 21



7.22 Seguimiento del crédito para su recuperación

El seguimiento de los créditos es una parte fundamental, en esta parte del proceso de recuperación el asesor, el supervisor o el gerente de la institución está pendiente del crédito que se otorgó ya sea mediante la inversión del crédito o por medio de visitas al cliente. Esto con el propósito de que el cliente no incurra en morosidad. Según los resultados obtenidos el 100% de las instituciones le dan el debido seguimiento al crédito otorgado.

Gráfico No.22

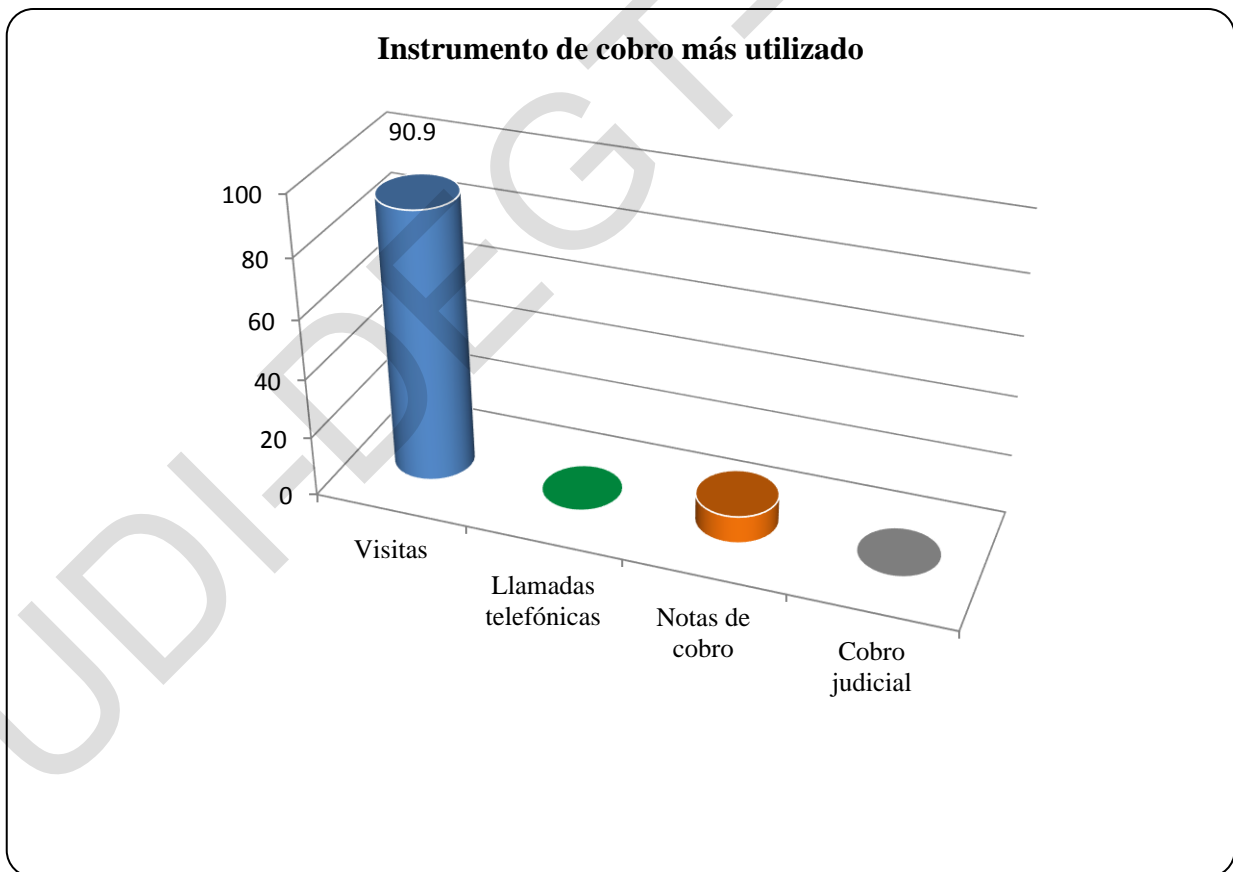


7.23 Instrumento de cobro más utilizado

Los instrumentos de cobranza más utilizados en este medio son: las visitas que se realizan a los clientes cuando este cae en mora, las llamadas telefónicas, en casos que no han sido efectivas las dos anteriores se recurre a enviar notas de cobro con el objetivo de ejercer un poco más de presión al cliente en mora, y cuando todo lo anterior no ha resultado se recurre a los requerimientos extrajudiciales.

Este estudio nos demuestra que el instrumento más utilizado son las visitas ya que están resultan efectivas en el momento de la recuperación del crédito.

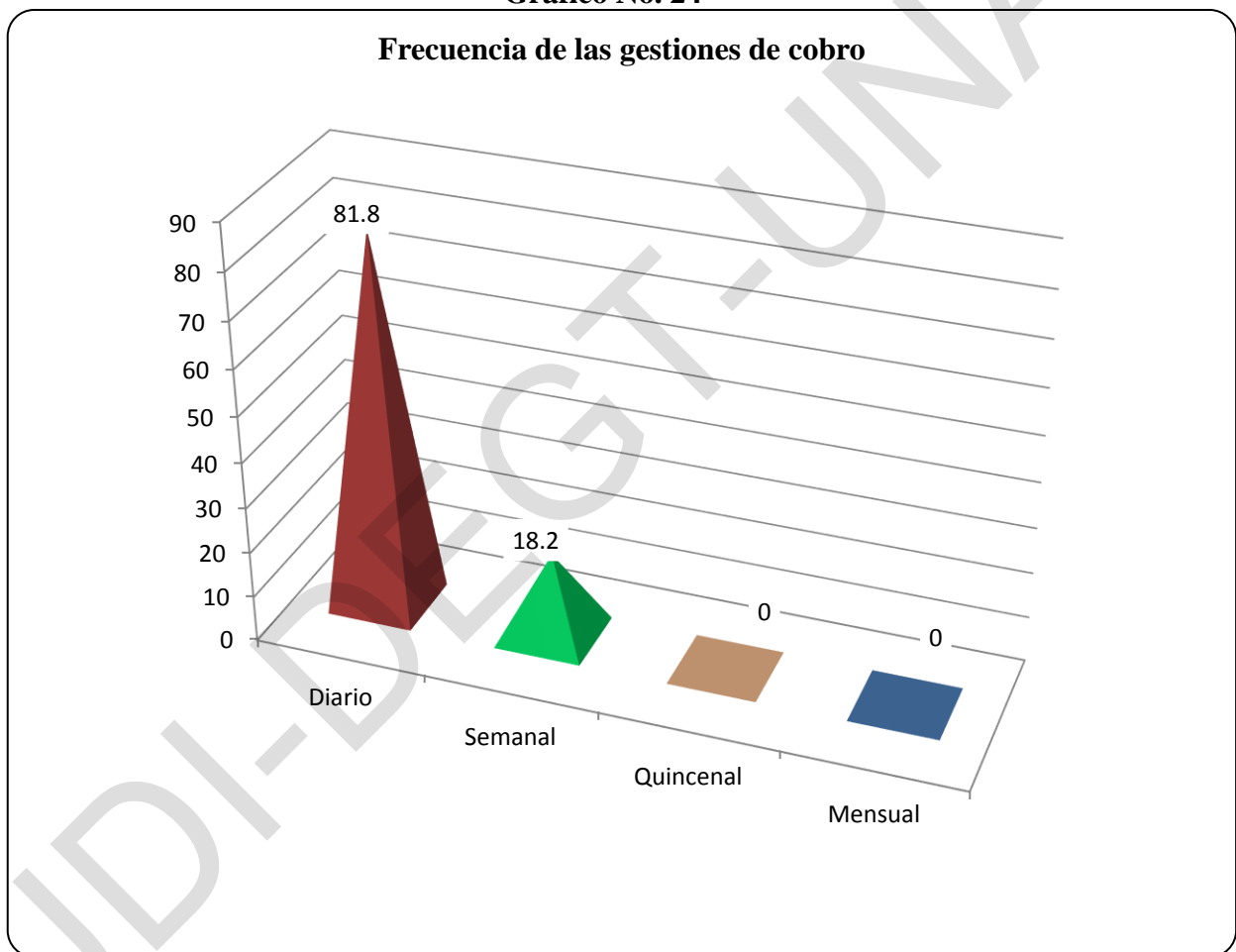
Gráfico No. 23



7.24 Frecuencia de las gestiones de cobro

El 81.8% de las instituciones microfinancieras realizan las gestiones de cobro de forma diaria el 18.2% lo hace en forma semanal. Esto significa que las instituciones están realizando la gestión de cobranza en el momento oportuno y no esperan mucho tiempo que el cliente este en mora para ejercer la labor de recuperación.

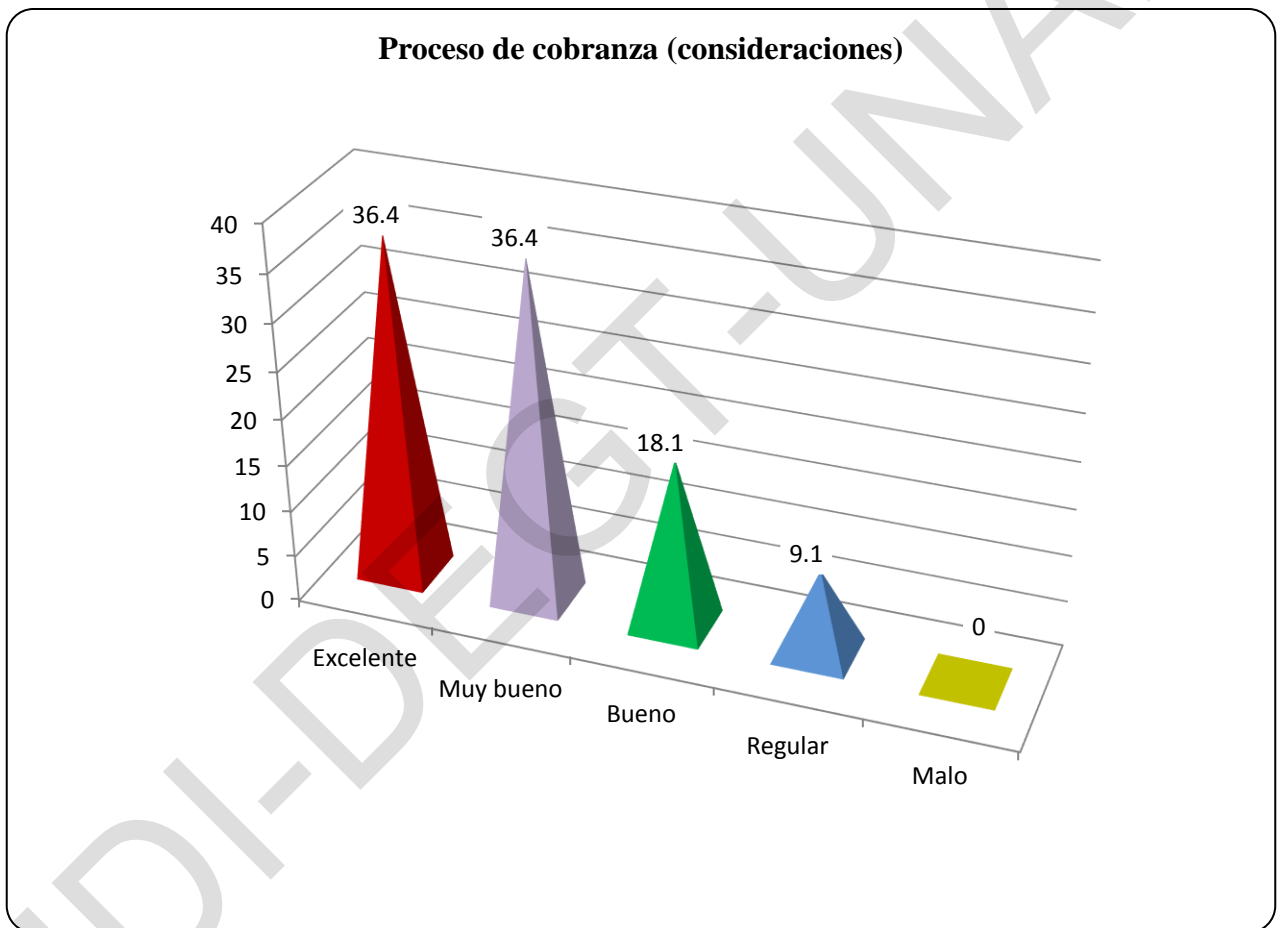
Gráfico No. 24



7.25 Proceso de cobranza (Consideraciones)

Un 36.4% considera que el proceso de cobranza en la institución es excelente, el 36.4% lo considera muy bueno, 18,1% es bueno y el 9.1%. Según los resultados obtenidos se puede determinar que el proceso de cobranza cuenta con los mecanismos necesarios para recuperar créditos que caen en mora.

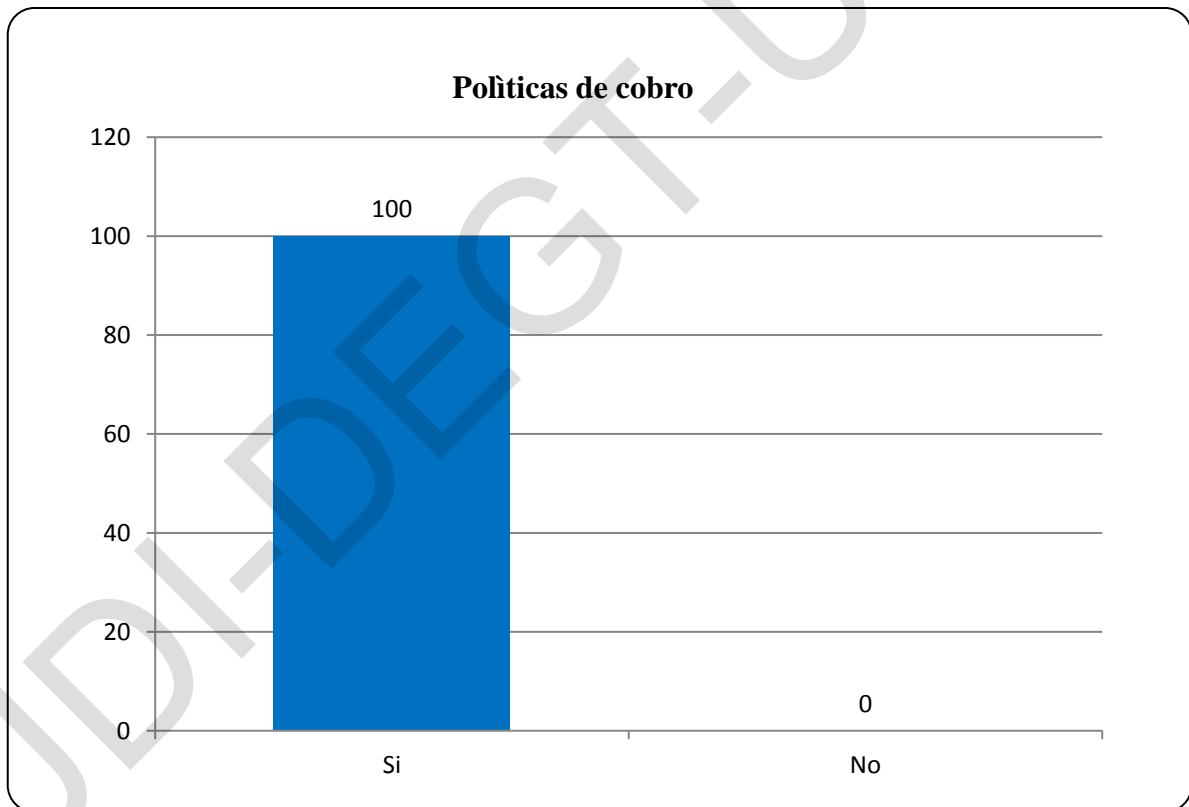
Gráfico No. 25



7.26 Políticas de cobro

Las políticas de cobro son los lineamientos que se deben seguir cuando un crédito cae en mora, es importante que las instituciones tengan definidas sus políticas ya que a través de estas se pueden determinar qué acciones se deben de ejercer en cada caso de mora y de esta forma evitar que los casos tengan una mayor complicación sea difícil su recuperación. Este estudio nos demuestra que el 100% de las instituciones tienen definidas sus políticas de cobro.

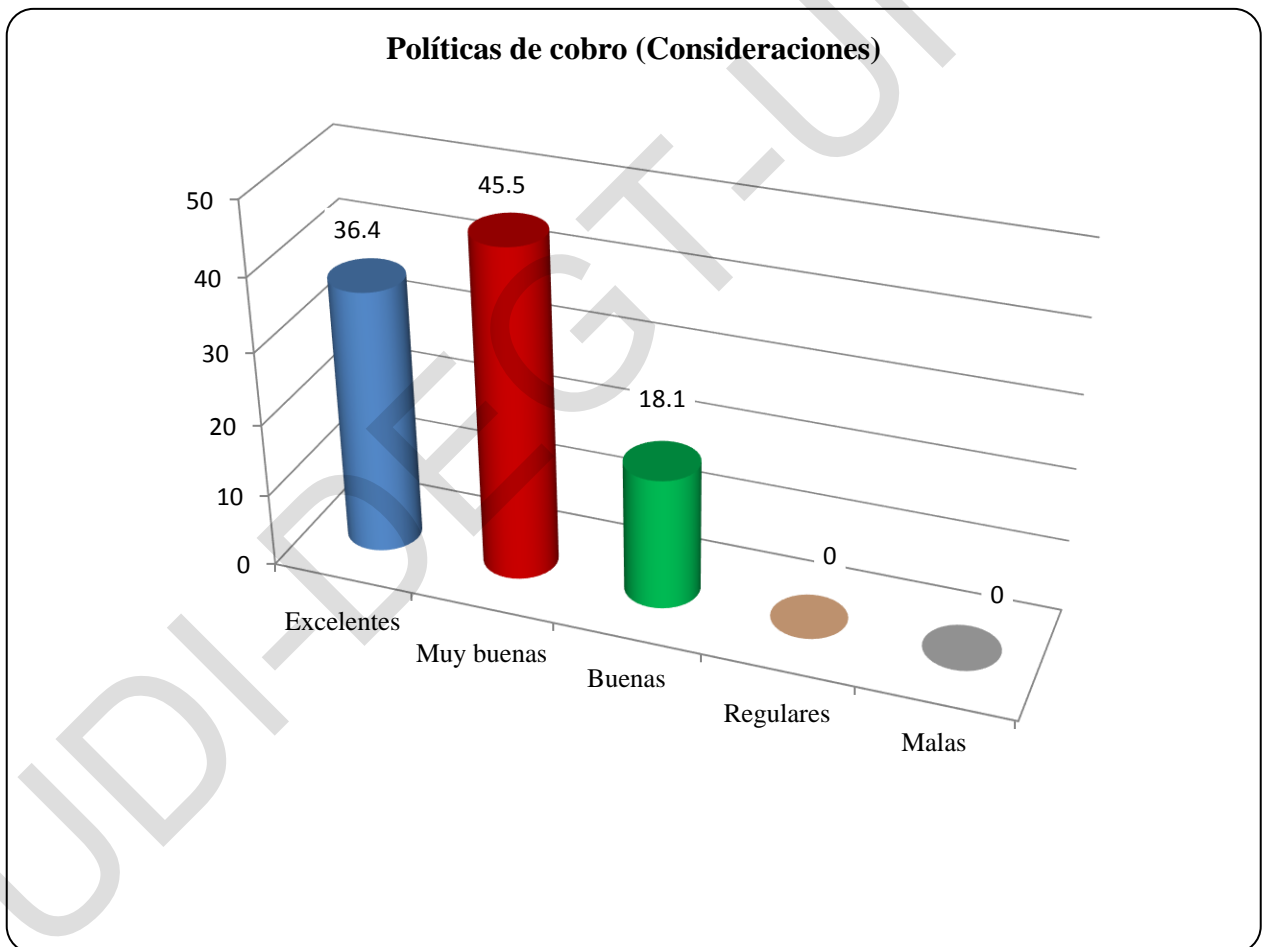
Gráfico No. 26



7.27 Políticas de cobro (Consideraciones)

Las políticas de cobro indican los lineamientos que se tiene que seguir en el caso de que un cliente este en mora, estas políticas deben de contener todo lo necesario para proceder y poder recuperar el crédito lo más pronto posible. El 45.5% considera que las políticas de crédito que posee la institución son buenas y un 36.4% son excelentes, lo que indica que están recuperando sus créditos por medio de las políticas que siguen.

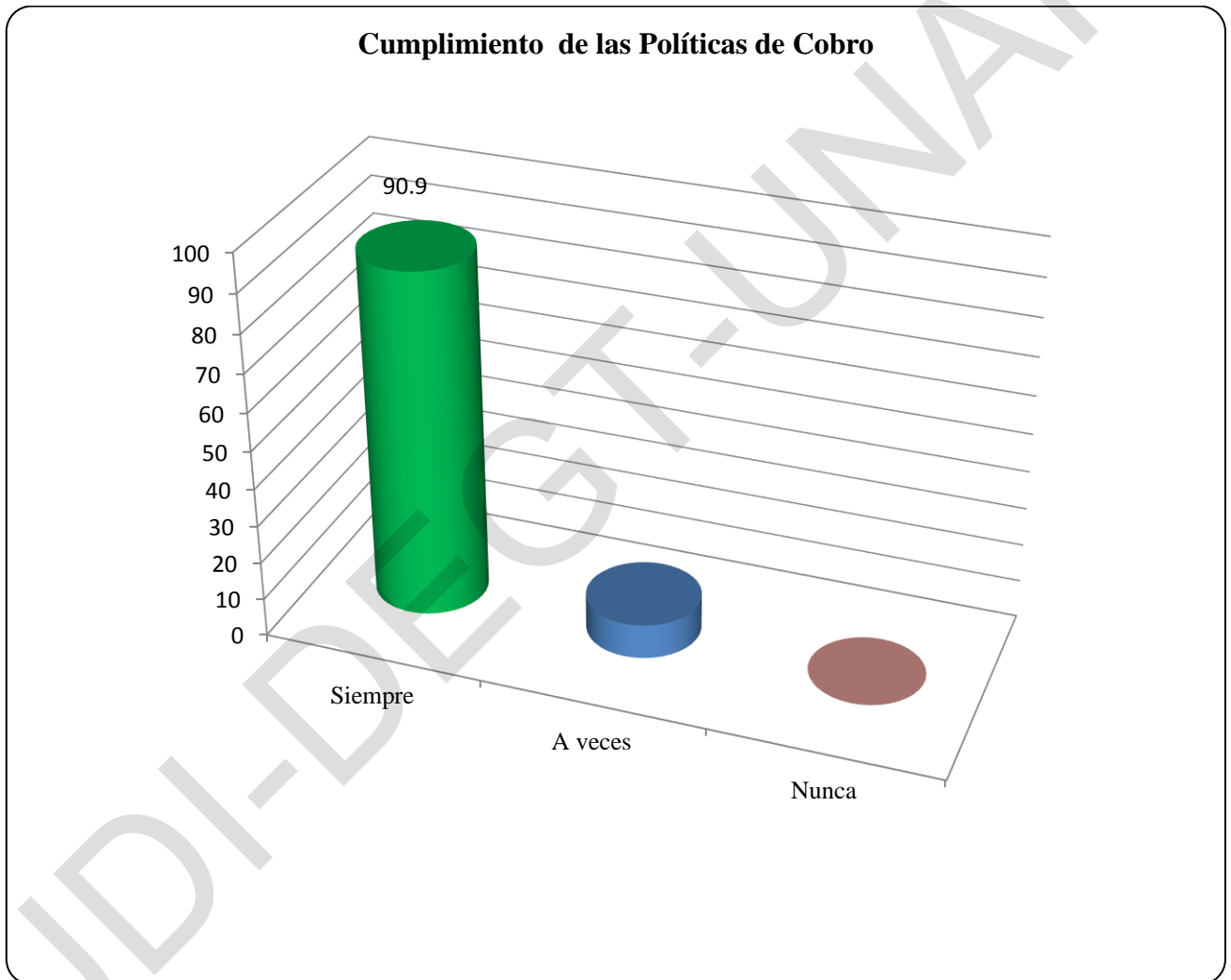
Gráfico No.27



7.28 Cumplimiento de las políticas de cobro

El 90.9% de las instituciones microfinancieras siempre cumplen con las políticas de cobro, es por ello que un buen porcentaje aún se encuentra dentro del indicador de mora aceptable, ya que le dan un seguimiento y control en el momento oportuno a la mora.

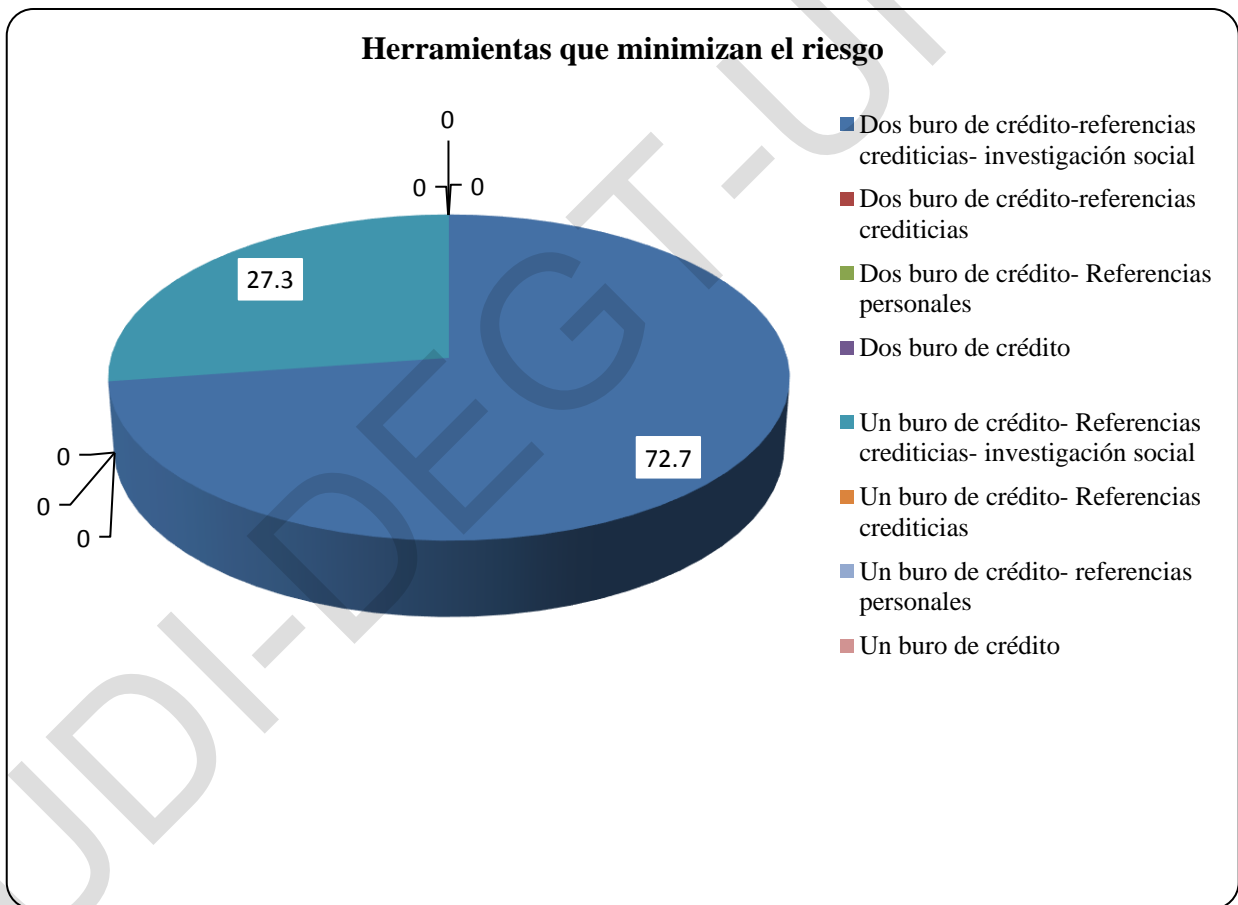
Gráfico No. 28



7.29 Herramientas que minimizan el riesgo

Las herramientas de minimizar el riesgo en los créditos por otorgar es muy importante ya que esto le sirve de base al asesor y ayuda en el criterio de otorgar o no un crédito. El 72.7% de las instituciones tienen como herramientas dos buros de crédito dentro de los más comunes están EQUIFAX y TRANSUNION que es donde se encuentra toda la información financiera en cuanto a créditos de los clientes, también utilizan las referencias crediticias y la investigación social que consiste en evaluar el entorno del cliente.

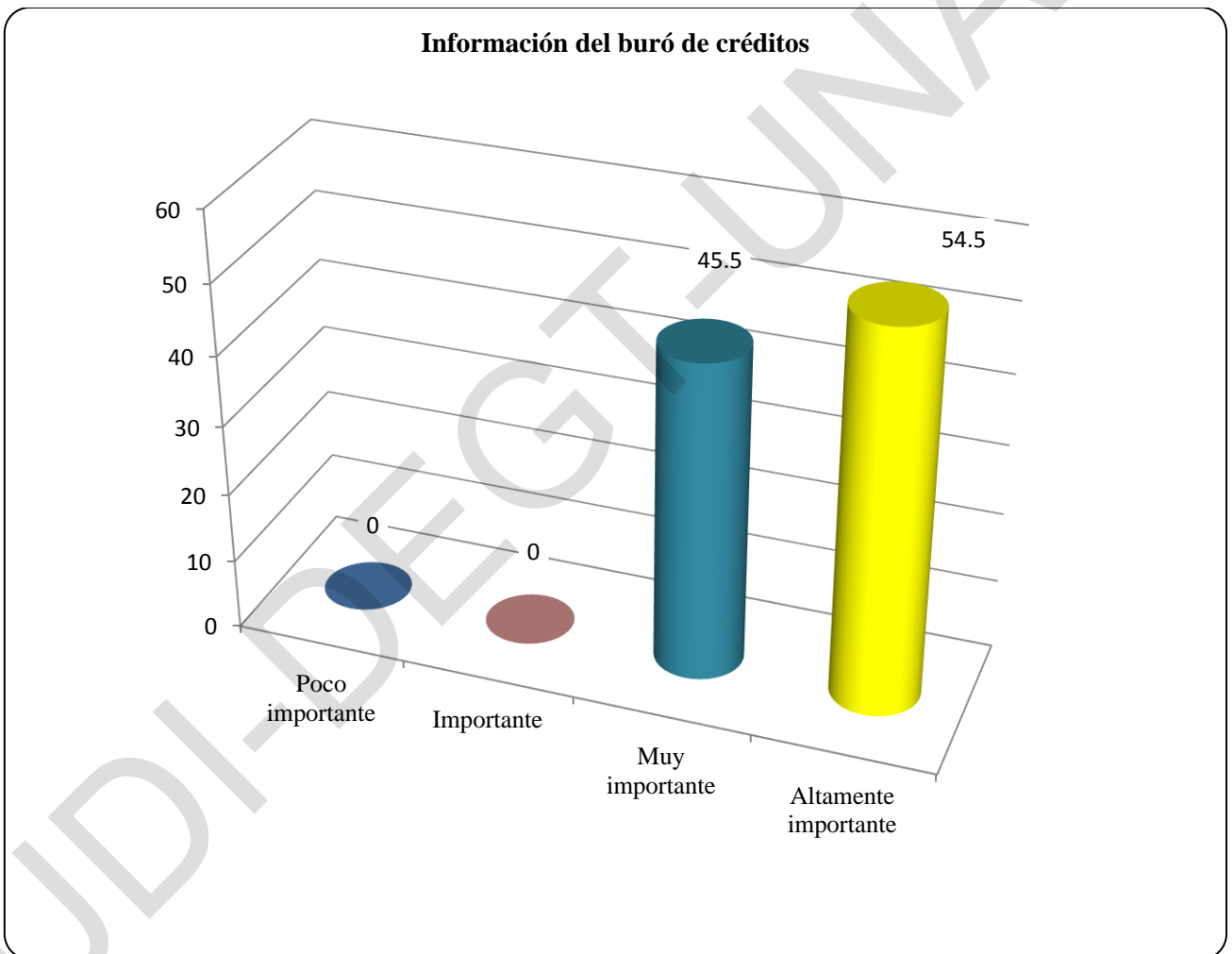
Gráfico No. 29



7.30 Información del buró de créditos

La información que genera los buros de crédito es considerada altamente importante, ya que en esta se puede encontrar el record crediticio que tiene la persona ya sea en la misma institución u en otra institución a la vez que esta herramienta puede ayudar en la toma de decisión de otorgar o no el crédito.

Gráfico No. 30



7.31 Análisis de los datos

Según estudio realizado más del 50% de las instituciones microfinancieras solo están otorgando créditos en metodología Individual, haciendo a un lado las metodologías de crédito solidario y banco comunal ya que la metodología de crédito que más solicitan los clientes es la de crédito individual.

En esta investigación era determinante indagar si en las instituciones microfinancieras en los dos últimos años el índice de mora se ha incrementado, a través de los resultados obtenidos observamos que el indicador de mora no se ha logrado mantener estable o la disminución de este por el contrario en un 63.6% en la población investigada su indicador de mora ha aumentado. Un 36.4% de las instituciones aun cuentan con un índice de mora entre el 5% y 4% lo que significa que aún se encuentran dentro del margen de índice de mora que es aceptable para las microfinancieras, a pesar de que hubo un incremento de mora siguen en el estándar.

La metodología de crédito que más se ha visto afectado su indicador de mora es la metodología de crédito individual, esto se debe de que la mayoría de las instituciones solo otorgan créditos individuales, el destino de crédito donde se presentó el incremento del índice de mora es el de comercio esto debido a la crisis económica del país y la disminución de las ventas, otro sector que se vio afectado es el de agricultura por las plagas (Roya y Broca) que perjudico muchas cosechas, esto impidió que algunos agricultores no cumplieran sus obligaciones.

Se investigó cual era la causa por la que la mayoría de los clientes no cumplen con el pago de sus créditos, se pudo determinar que es por un sobreendeudamiento lo que significa que las personas se endeudan con varias instituciones sin importar las consecuencias que esto puede traer.

Uno de los principales aspectos de la investigación era determinar si el proceso de otorgamiento de créditos es el que influye para que la mora incremente en las instituciones. Según los resultados obtenidos el 100% de las instituciones microfinancieras cuentan con un proceso de otorgamiento de créditos, sin embargo muchas no tienen definido un proceso

completo que les permita otorgar crédito de forma segura y confiable de los cuales su recuperación sea exitosa.

También se observó que la mayoría de las instituciones cuentan con un proceso de cobranza pero esto no significa que cuenten con el proceso ideal para la recuperación.

Con la información obtenida a través de los cuestionarios podemos decir que las instituciones que aún no cuentan con un proceso de otorgamiento completo y de cobranza, deben mejorar sus procesos actuales para poder optimizar sus recursos crediticios y manejar un indicador de mora aceptable dentro del estándar aceptable.

UDI-DEGT-UNAH

CONCLUSIONES

1. Al realizar este estudio se comprobó que El 100% de las microfinancieras en la ciudad de Comayagua cuentan con un proceso de otorgamiento de créditos definido, sin embargo el 54.5% de las microfinancieras no cuentan con un proceso completo ya que se investigó que carecen de algunos mecanismos en sus procesos que son necesarios para tener una cartera crediticia que presente el menor índice de mora. Para que un proceso de otorgamiento de crédito se presente de forma completa debe de contener lo siguiente: Promoción del crédito, charla informativa del crédito, verificación del negocio e información proporcionada por el cliente, evaluación y análisis del negocio, aprobación del crédito y desembolso del crédito.
2. El proceso de otorgamiento en una institución microfinanciera es fundamental ya que este contiene los lineamientos a seguir para que se otorguen créditos con la mínima probabilidad de incurrir en mora. Las microfinancieras toman en cuenta los siguientes criterios básicos: a. La capacidad de pago del deudor la cual la determinan a través de una evaluación y análisis del negocio, un análisis socioeconómico evaluando las condiciones de vida del cliente; b. Comportamiento de pago del deudor tomando en cuenta la información que se obtiene a través de referencias crediticias así como la que se obtiene a través de los buro de créditos, c. Disponibilidad de garantías esto con el propósito de asegurar el retorno de capital prestado, y d. El entorno económico estudiando la competencia del cliente, calidad de los productos y servicios que ofrece, analizar la posición estratégica en el mercado.
3. Se identificó que el 54.5% de las microfinancieras no cuentan con un proceso de otorgamiento de crédito completo definido, por lo que presentan ciertas debilidades dentro de su proceso: no incluyen una charla informativa al inicio del crédito, no cuentan con un mecanismo efectivo para verificar la información que proporciona el cliente, no evalúan el negocio del cliente ya que solo solicitan los estados financieros del negocio, al momento del desembolso no brindan una charla educativa donde se le

vuelven a recalcar al cliente las condiciones del crédito y la puntualidad que debe de tener en sus pagos.

Sin embargo estas instituciones cuentan con fortalezas como ser: incluyen dentro de su proceso campañas masivas de promoción de sus créditos, otorgan incentivos a sus empleados por el cumplimiento de sus metas, el 63.7% de las microfinancieras siguen manteniendo su cartera crediticia dentro de los estándares de mora permitidos.

4. Para las microfinancieras es fundamental contar con un proceso de cobranza definido dentro de su organización, se encontró que el 100% cuenta con un proceso de cobranza para regir las acciones de recuperación de la cartera en mora así como la administración preventiva de la misma, un proceso de cobranza efectivo debe de contar con una política de cobro que es una guía dirigida para el personal que administra las acciones de recuperación de la cartera en mora, los tipos de cobro que se deben de realizar de acuerdo a la categoría y días de atraso que presenta el cliente y los instrumentos de cobro que se deben de utilizar
5. Se encontró que el 100% de las instituciones microfinancieras cuentan con un proceso de cobro y el 90.9% cuenta con el proceso de cobro completo, lo que significa que la mayoría cuentan con los medios necesarios para eficientar las acciones de cobro. El 9.1% de las instituciones que no cuentan con el proceso completo presentan las siguientes debilidades: no cuentan con visitas de cobro por parte de los gerentes y el apoderado legal. Se encontraron las siguientes fortalezas: gestiones de cobro preventivas y acciones de cobranza desde el primer día que el cliente incurra en mora, lo que les permite manejar sus indicadores de mora en el estándar establecido.

BIBLIOGRAFÍA

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

Bernal, Cesar Augusto. (2006). *Metodología de Investigación*. 2da. Edición. México: Pearson Educación

Chiavenato, Idalberto. (2002). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. 3era edición. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Edición. Colombia. McGraw Hill

Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2012). *Normas para la evaluación y clasificación de la cartera crediticia*. Circular CNBS No. 034/2012

Hernández Sampieri, Roberto; Collado Carlos Fernández y Baptista Lucio, Pilar. (2010) *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México. McGraw – Hill.

Marguerite Berger, Lara Goldmark y Tomas Miller-Sanabria. (2007). *El Boom de las Microfinanzas, El Modelo Latinoamericano visto desde adentro*. Banco Interamericano de Desarrollo.

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

Yunus, Muhammad (1995) *El libro de Lectura del banco Grameen*. Bangladesh.

CEPAL. (2009). *Microfinanzas en Honduras*

CEPAL. (2009). *¿Existe un modelo de microfinanzas en América Latina?*

CEPAL. (2009). Microfinanzas en Honduras: realidad y retos para la definición de políticas

CGAP. (2005)—Los Bancos Comerciales y las Microfinanzas: evolución de modelos que han dado buenos resultados. Enfoque n.20

Ledgerwood, Joanna. (2000). Manual de Microfinanzas. Una Perspectiva Institucional y Financiera. Banco Mundial. Washington

Nagera de Sousa Peixera, Tony. (2008) "Los microcréditos en la cooperación internacional. Una forma simbólica de legitimación social de la doxa económica. Gazeta de Antropología, Universidad de Granada, España, N° 24.

Red Centroamericana de Microfinanzas (REDCAMIF)(2005). Revista Microfinanzas en Centroamérica.

REDMICROH.(2006).Benchmarking de las Microfinanzas en Honduras.

Red de instituciones de microfinanzas. (2008).Boletín Informativo No. 2, III trimestre.

REDMICROH, (2008).Estudio de las Microfinanzas en Honduras. Fundación Covelo.

REDMICROH. (2008).Diagnostico de la estructura salarial- beneficios de las Instituciones Microfinancieras

REDMICROH. (2008).Estudio de la industria de Microfinanzas en Centroamérica: Honduras

REDMICROH. (2009). Memoria 2009

REDMICROH. (2009). Reporte Microfinanciero

REDMICROH. (2009). Cuaderno de Microfinanzas, Informe de Benchmarking de las Microfinanzas.

REDMICROH. (2010). Marco institucional de la Oferta Financiera para la MIPYME en Honduras.

REDMICROH. (2010). Manual de Administración de Créditos de una Institución Microfinanciera

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

ANEXOS

UDI-DEG-TICOLAH



Anexo No. 1 Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario No. _____

Introducción:

Soy Odilia Lizeth Álvarez Bonilla, estudiante de la Maestría en Administración de Empresas con Orientación en Finanzas. Actualmente realizo la Tesis sobre *“El Proceso de Otorgamiento de Créditos y su Efecto en el Indicador de Mora de las Instituciones MicroFinancieras”* y en esta oportunidad, solicito su colaboración para responder este cuestionario, que me permitirá concluir mi estudio y obtener una valiosa herramienta de análisis que contribuirá las instituciones micro financieras de Comayagua.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y **MARQUE** la opción que corresponde.

METODOLOGÍA DE CRÉDITO

1. ¿Qué metodologías de crédito utiliza su institución?
 - Individual
 - Solidario
 - Banco Comunal
 - Individual/Solidario
 - Individual/Solidario/Banco Comunal
 - Individual/Banca Comunal
 - Solidario/Banca Comunal

2. ¿Cuál es la metodología más solicitada por los clientes?
 - Crédito Individual
 - Crédito Solidario
 - Banca Comunal

3. ¿Cuál ha sido la tendencia del indicador de mora en los últimos dos años?
 - Se incrementó
 - Se mantuvo
 - Disminuyó

4. Si su repuesta anterior es **“se incrementó”**; en cuál de las siguiente metodología de crédito se presenta mayor incremento en el indicador de mora.
 - Crédito Individual
 - Crédito Solidario
 - Banca Comunal

5. ¿En cuál destino de crédito “se incrementó” más el índice de mora en la institución?

- Comercio
- Vivienda
- Mejoras del negocio
- Consumo
- Industria
- Agricultura

6. ¿Cuál es el índice de mora aceptable que tiene que tener una institución microfinanciera?

- + 5%
- 4%
- 3%
- 2%
- 1%
- 0%

7. ¿En qué rango de índice de mora institucional se encuentra la institución?

- +10%
- 10% a 9%
- 8% a 6%
- 5% a 4%
- 3% a 0%

8. ¿En cuál de los siguientes rangos de mora por día está concentrada la mayor parte de la cartera afectada?

- +120 días
- 120-61 días
- 60-31 días
- 30-9 días
- 30-10 8-1 días

9. ¿Por qué considera que los clientes no pagan sus préstamos y presentan problemas de morosidad en sus créditos?

- Disminución de ventas
- Sobreendeudamiento
- Problemas familiares
- Problemas de salud
- Poca cultura de pago
- Crisis económica

10. Tienen los asesores metas definidas en cuanto a:

- Colocación
- Índice de Mora
- Colocación de Clientes Nuevos
- Colocación/ Índice de Mora
- Colocación/ Índice de Mora/ Colocación de Clientes Nuevos

11. ¿Reciben los asesores de crédito incentivos por el cumplimiento de metas?

- Sí
 No

OTORGAMIENTO Y POLÍTICAS DE CRÉDITO

12. ¿Existe un proceso de otorgamiento de créditos en la institución?

- Sí
 No

13. ¿Con qué frecuencia se le da seguimiento y verificación al crédito otorgado?

- Diario
 Semanal
 Quincenal
 Mensual

14. ¿Cuál de las siguientes opciones es el proceso de otorgamiento de crédito que utilizan en la institución?

- Promoción/Charla/Verificar Negocios e Información/Evaluar-Analizar Negocios/Aprobar-Desembolsar Créditos
 Promoción/Verificación del Negocio/Evaluación y Análisis del Negocio/Aprobación del Crédito
 Charla/Verificación del Negocio/Verificación de la Información/Aprobación del Crédito

15. ¿Cómo consideran el proceso de otorgamiento de créditos en la institución?

- Altamente importante
 Muy importante
 Importante
 Poco importante

16. El proceso de otorgamiento de crédito que utilizan en la institución es:

- Altamente eficiente
 Muy eficiente
 Eficiente
 Deficiente

17. ¿Tienen políticas de crédito en la institución?

- Sí
 No

18. ¿Cómo considera las políticas de la institución?

- Excelentes
 Muy Buenas
 Buenas
 Regulares
 Malas

19. ¿Con qué frecuencia se cumplen las políticas de crédito de la institución?

- Siempre
 A Veces
 Nunca

PROCESO Y POLÍTICAS DE COBRANZA

20. ¿Cuenta la institución con un proceso de cobranza?

- Sí
 No

21. ¿Cuál es el proceso de cobranza que se utiliza en la institución?

- Gestión y Notas de Cobro/Promesas de Pago/Visitas de Cobro del Supervisor, Gerente, Apoderado Legal/Proceso Judicial
 Gestión de Cobro Inmediata/Notas de Cobro/Visitas de Cobro del Supervisor/Visitas del Apoderado Legal/Proceso Judicial
 Notas de Cobro/Visitas de Cobro del Supervisor/Visitas de Cobro del Gerente de Oficina/Proceso Judicial
 Gestión de Cobro Inmediata/Visitas del Apoderado Legal/Proceso Judicial

22. ¿Dentro del proceso de recuperación del crédito se da seguimiento a los créditos otorgados para prevenir la mora?

- Sí
 No

23. ¿Cuál de los siguientes instrumentos de cobro es el más utilizado en la institución?

- Visitas
 Llamadas Telefónicas
 Notas de Cobro
 Cobro Judicial

24. ¿Con qué frecuencia se realizan las gestiones de cobro?

- Diario
 Semanal
 Quincenal
 Mensual

25. ¿Cómo considera el proceso de cobranza de la institución?

- Excelente
 Muy Bueno
 Bueno
 Regular
 Malo

26. ¿Cuenta la institución con políticas de cobro?

- Sí
- No

27. ¿Cómo considera las políticas de cobro de la institución?

- Excelentes
- Muy Buenas
- Buenas
- Regulares
- Malas

29. ¿Se cumple con las políticas de crédito de la institución?

- Siempre
- A Veces
- Nunca

30. ¿Qué tipo de herramienta utilizan para minimizar el riesgo en los créditos a otorgar?

- Dos Buro de Crédito/ Referencias Crediticias/ Investigación Social
- Dos Buro de Crédito/ Referencias Crediticias
- Dos Buro de Crédito/ Referencias Personales
- Dos Buro de Crédito
- Un Buro de Crédito/ Referencias Crediticias/ Investigación Social
- Un Buro de Crédito/ Referencias Crediticias
- Un Buro de Crédito/ Referencias Personales
- Un Buro de Crédito

31. ¿Cómo considera la información del buro de créditos para aprobar un crédito?

- Poco importante
- Importante
- Muy Importante
- Altamente Importante

¡Muchas Gracias por su valiosa colaboración!

Anexo No. 2 Resultados de Confiabilidad del instrumento de investigación

Resultados creados		17-ago-2013 19:56:26
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\Desktop\ODILIA ÁLVAREZMODIFICADO.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Peso	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	Núm. de filas del archivo de trabajo	20
	Entrada matricial	
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		RELIABILITY /VARIABLES=M.CRÉDITOM.C.I.I.MR.M .P.DP.O.C.IP.C.IP.II.C.MÁS.U.IP.COBRO P.COBRO.IP.CRÉDITOO.C.IS.C.O.P.M /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.015

Resultados creados		17-ago-2013 19:56:26
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\Desktop\ODILIA ÁLVAREZMODIFICADO.sav
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos1
	Filtro	<ninguno>
	Peso	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	Núm. de filas del archivo de trabajo	20
	Entrada matricial	
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		RELIABILITY /VARIABLES=M.CRÉDITOM.C.I.I.MR.M .P.DP.O.C.IP.C.IP.II.C.MÁS.U.IP.COBRO P.COBRO.IP.CRÉDITOO.C.IS.C.O.P.M /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.015
	Tiempo transcurrido	00:00:00.017

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Desktop\ODILIA ÁLVAREZMODIFICADO.sav

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
M.CRÉDITO	21.80	27.537	.871	.727
M.C.I.I.M	23.10	38.411	.388	.791
R.M.P.D	21.50	28.895	.816	.737
P.O.C.I	22.60	39.200	.324	.796
P.C.I	23.80	42.905	.000	.807
P.I	21.80	30.274	.659	.761
I.C.MÁS.U I	22.70	34.537	.512	.779
P.COBRO	23.80	42.905	.000	.807
P.COBRO. I	22.10	36.305	.313	.805
P.CRÉDITO	22.60	38.147	.440	.787
O.C.I	23.50	40.684	.333	.797
S.C.O.P.M	23.50	40.684	.333	.797

Anexo No. 3 Tabla de Códigos

Variable	Ítem	Respuesta	Codificación	Medición
Instituciones Microfinancieras				
Crédito	5. ¿Qué metodología de crédito utiliza su institución?	h) Individual i) Solidario j) Banco Comunal k) Individual/ solidario l) Individual/ solidario/Banco Comunal m) Individual/ Banco Comunal n) Solidario/ Banco Comunal	1 2 3 4 5 6 7	Nominal
	6. ¿Cuál es la metodología más solicitada por los clientes?	d) Crédito Individual e) Crédito Solidario f) Banco Comunal	1 2 3	Nominal
Índice de Mora	7. ¿Cuál ha sido la tendencia del indicador de mora en los últimos dos años?	d) Se incremento e) Se mantuvo f) Disminuyo	1 2 3	Nominal
	8. ¿Si su respuesta anterior es “Se incrementó”; en cuál de las siguientes metodologías de crédito se presenta mayor incremento en el indicador de mora?	d) Crédito Individual e) Crédito Solidario f) Banco Comunal	1 2 3	Nominal
	5. ¿En cuál destino de crédito “Se incrementó” más el índice de mora en la institución?	g) Comercio h) Vivienda i) Mejoras del negocio j) Consumo k) Industria l) Agricultura	1 2 3 4 5 6	Nominal

	6. ¿Cuál es el índice de mora aceptable que tiene que tener una institución microfinanciera?	<ul style="list-style-type: none"> a) Más de 5% b) 4% c) 3% d) 2% e) 1% f) 0% 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 	Nominal
	7. ¿En qué rango de índice de mora institucional se encuentra la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Más de 10% b) 10% a 9% c) 8% a 6% d) 5% a 4% e) 3% a 0% 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 	Nominal
	8. ¿En cuál de los siguientes rangos de mora por día está concentrada la mayor parte de la cartera afectada?	<ul style="list-style-type: none"> a) Más de 120 días b) 120- 61 días c) 60- 31 días d) 30- 9 días e) 8- 1 días 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 	Nominal
	9. ¿Por qué considera que los clientes no pagan sus préstamos y presentan problema de morosidad en sus créditos?	<ul style="list-style-type: none"> a) Disminución de las ventas b) Sobreendeudamiento c) Problemas familiares d) Problemas de salud e) Poca cultura de pago f) Crisis económica 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 	Nominal
Cumplimiento de metas	2. Tienen los asesores metas definidas en cuanto a:	<ul style="list-style-type: none"> a) Colocación b) Índice de Mora c) Colocación de Clientes Nuevos d) Colocación/ Índice de Mora e) Colocación/ Índice de Mora/ Colocación de Clientes Nuevos 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 	Nominal
	11. ¿Reciben los asesores de crédito incentivos por el cumplimiento de metas?	<ul style="list-style-type: none"> a) Sí b) No 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 	Nominal

Proceso de Otorgamiento de Crédito	12. ¿Existe un proceso de otorgamiento de créditos en la institución?	a) Si b) No	1 2	Nominal
	13. ¿Con qué frecuencia se le da seguimiento y verificación al crédito otorgado?	a) Diario b) Semanal c) Quincenal d) Mensual	1 2 3 4	Nominal
	14. ¿Cuál de las siguientes opciones es el proceso de otorgamiento de crédito que utilizan en la institución?	a) Promoción/Charla/Verificar Negocios e Información/Evaluar-Analizar Negocios/ Aprobar-Desembolsar Créditos b) Promoción/Verificación del Negocio/Evaluación y Análisis del Negocio/Aprobación del Crédito c) Charla/Verificación del negocio/ Verificación de la información /Aprobación del Crédito	1 2 3	Nominal
	15. ¿Cómo consideran el proceso de otorgamiento de créditos en la institución?	a) Altamente importante b) Muy eficiente c) Eficiente d) Deficiente	1 2 3 4	Nominal
	16.¿ El proceso de otorgamiento de crédito que utilizan en la institución es:	a) Altamente eficiente b) Muy eficiente c) Eficiente d) Deficiente	1 2 3 4	Nominal
	17. ¿Tienen políticas de crédito en la institución?	a) Si b) No	1 2	Nominal

	18. ¿Cómo considera las políticas de crédito de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Excelentes b) Muy Buenas c) Buenas d) Regulares e) Malas 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 	Nominal
	19. ¿Con qué frecuencia se cumplen las políticas de crédito de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) A veces c) Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 	Nominal
Proceso de cobranza	20. ¿Cuenta la institución con un proceso de cobranza?	<ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 	Nominal
	21. ¿Cuál es el proceso de cobranza que utiliza la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestión y notas de Cobro/ Promesas de Pago/ Visitas de Cobro del Supervisor, Gerente, Apoderado Legal/ Proceso Judicial. b) Gestión de Cobro Inmediata/ Notas de Cobro/ Visitas de Cobro del Supervisor/Visitas del Apoderado Legal/ Proceso Judicial c) Notas de Cobro/Visitas de Cobro del Supervisor/Visitas de Cobro del Gerente de Oficina/Proceso Judicial d) Gestión de Cobro Inmediata/ Visitas del Apoderado Legal/ Proceso Judicial 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 	
	25. ¿Cómo considera el proceso de cobranza de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Excelente b) Muy Bueno c) Bueno d) Regular e) Malo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 	Nominal
	26. ¿Cuenta la institución con políticas de cobro?	<ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 	Nominal

	27. ¿Cómo considera las políticas de cobro de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Excelentes b) Muy Buenas c) Buenas d) Regulares e) Malas 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 	Nominal
	28. ¿Se cumple con las políticas de cobro de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) A Veces c) Nunca 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 	Nominal
Recuperación de crédito	22. ¿Dentro del proceso de recuperación del crédito se da seguimiento a los créditos otorgados para prevenir la mora?	<ul style="list-style-type: none"> d) Si e) No 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 	Nominal
	23. ¿Cuál de los siguientes instrumentos de cobro es el más utilizado en la institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Visitas b) Llamadas telefónicas c) Notas de cobro d) Cobro judicial 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 	Nominal
	24. ¿Con qué frecuencia se realizan las gestiones de cobro?	<ul style="list-style-type: none"> a) Diario b) Semanal c) Quincenal d) Mensual 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 	Nominal
	29. ¿Qué tipo de herramienta utilizan para minimizar el riesgo en los créditos a otorgar?	<ul style="list-style-type: none"> a) Dos Buro de Crédito/ Referencias Crediticias/ Investigación Social b) Dos Buro de Crédito/ Referencias Crediticias c) Dos Buro de Crédito/ Referencias Personales d) Dos Buro de Crédito e) Un Buro de Crédito/ Referencias Crediticias/ Investigación Social f) Un Buro de Crédito/ Referencias Crediticias g) Un Buro de Crédito/ Referencias 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 	Nominal

		Personales		
		h) Un Buro de Crédito	7	
			8	
	30. ¿Cómo considera la información del buro de créditos para aprobar un crédito?	a) Poco importante	1	Nominal
		b) Importante	2	
		c) Muy importante	3	
		d) Altamente importante	4	

UDI-DEGT-UNAH

UDI-DEGT-UNAH