



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN V5843

**“FACTORES SOCIOECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN LA
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA DE BANCO DE
OCCIDENTE S.A DE C.V EN LA CIUDAD DE EL PROGRESO, YORO, EN
EL AÑO 2021”**

SUSTENTADO POR

CINTHIA PATRICIA CANACA CALDERÓN CTA#31211233

JOSÉ AGUSTÍN FUNEZ ALVARENGA CTA#51911068

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA HONDURAS, C.A.

NOVIEMBRE, 2022

**“FACTORES SOCIOECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN LA
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA DE BANCO DE
OCCIDENTE S.A DE C.V EN LA CIUDAD DE EL PROGRESO,
YORO, EN EL AÑO 2021”.**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2022

CINTHIA PATRICIA CANACA CALDERÓN

JOSÉ AGUSTÍN FUNEZ ALVARENGA

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios, por darme el don más preciado de la vida, por esa fortaleza y sabiduría que derrama en mí para alcanzar cada una de mis metas, por demostrarme su amor infinito y misericordia. A mis padres por darme la vida, por su amor y todo el apoyo que me han dado durante toda la vida, por enseñarme a luchar constantemente por cada uno de mis sueños. A mi esposo por ser tan especial, por su amor y ayuda, por ser mi consuelo en los momentos más difíciles. A mis hijos por ser mi mayor impulso para seguir adelante, por ser fuente de inspiración en mi vida, y por recordarme que con esfuerzo y sacrificio todo es posible. A mis hermanos por darme su apoyo y por sentirse orgullosos de este logro.

A toda mi familia, amigos y cada una de las personas que me motivaron a alcanzar este proyecto de vida que es tan especial e importante para mí, se los dedico con mucho cariño y agradecimiento.

Cinthia Patricia Canaca Calderón

Este trabajo lo dedico a dos personas en especial; en primer lugar, a mi querida madre, quien, con su apoyo, consejos, guía y un sobreabundante amor, ha sido una fuente de motivación para alcanzar cada una de mis metas en la vida.

En segundo lugar, a mi hermana, quien nunca dejo de apoyarme y estuvo a mi lado a lo largo de este proceso. Gracias a su cariño y apoyo sincero, pude llegar a la meta y cumplir uno de mis sueños que siempre tuve de pequeño, finalizar mis estudios universitarios. Gracias a estas dos valientes y bellas mujeres, estoy alcanzando el objetivo en esta etapa de mi vida.

También, dedico este trabajo a mi amorosa familia y a mi novia por ser comprensivos y apoyarme en este trayecto de mi vida, motivándome a no desistir con sus palabras de aliento, a ser perseverantes y cumplir con mis ideales.

A cada uno de nuestros catedráticos por compartir sus valiosos conocimientos, por su paciencia y dedicación encaminándonos por el profesionalismo y responsabilidad en todos los ámbitos de nuestras vidas.

A Banco de Occidente S.A. El Progreso, Yoro, por ser la fuente de apoyo en brindarnos la información necesaria para poder desarrollar este proyecto de investigación.

José Agustín Fúnez Alvarenga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, por sostenerme cada día en el hueco de sus manos, por ayudarme a culminar exitosamente este proyecto de graduación, aun cuando para mí era algo incierto e imposible. A mis padres Ramón Canaca y Emilia Calderón, mi esposo Roberto Hernández, mis hijos Magda y José Ramón y a mis hermanos Karinna, Ramón y José que me apoyaron desmedidamente desde el inicio de la carrera. A la Dra. Silvia Vallejo por guiarme y transmitirme sus conocimientos para desarrollar y poder terminar mi proyecto de graduación. Gracias infinitas a todos por sus palabras de aliento e impulsarme a alcanzar esta meta.

Cinthia Patricia Canaca Calderón

Deseo agradecer desde lo más profundo de mi corazón, inicialmente a nuestro amoroso creador Jehová, Dios, por regalarme el maravilloso don de la vida, la fe, la sabiduría y la fortaleza necesaria para culminar con éxito mi Licenciatura en Administración de Empresas.

A mis padres Mabel Alvarenga y Marvin Fúnez, mis cariñosas hermanas Yackeline y Diana, mis queridos hermanos Joel Y Willy, mi bella novia Rocío, mis consentidos sobrinitos Aldito, Allison, Dianita, Brithany y Briana, quienes han estado desde siempre en mi vida apoyándome en los buenos y malos momentos, en los cuales necesite su cariño, comprensión y apoyo incondicional.

A cada uno de los catedráticos que impartieron sus conocimientos conmigo a lo largo de los pasados 4 años de universidad, quien han sido como una catapulta para poder desarrollarme como un verdadero profesional.

José Agustín Fúnez Alvarenga

Índice de Contenido

DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN EJECUTIVO	12
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1 INTRODUCCIÓN	14
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	14
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	15
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	18
1.5 JUSTIFICACIÓN	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	20
2.2. TEORÍA QUE SUSTENTA LA INVESTIGACIÓN	23
2.3. CONCEPTUALIZACIÓN	35
2.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS	37
2.5. MARCO LEGAL	37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	41
3.1 METODOLOGÍA	41
3.1.1 Tipo y nivel de investigación	41
3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación	42
3.1.3 Población y muestra	42
3.1.3.1 Población	43
3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	43
3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS	45
4.1 Método de medición aplicado	45
4.1.1 Justificación	45
4.1.2 Aplicación	45
4.2 Resultados y análisis de los resultados	46
4.3 Propuesta de mejora	77
4.4 Implementación de los cambios	78

4.4.1 Cronograma de aplicación	78
4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución	78
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1 Conclusiones	80
5.2 Recomendaciones	81
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	88
GLOSARIO	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables: Factores Socioeconómicos	33
Tabla 2. Clasificación de la Cartera Crediticia.....	40
Tabla 3. Género de los encuestados.....	46
Tabla 4. Rango de edad de los encuestados.....	47
Tabla 5. Estado Civil de los encuestados.....	48
Tabla 6. Nivel Académico de los encuestados	49
Tabla 7. Pregunta 1. No pago a tiempo porque mi nivel de ingreso es más bajo que mis obligaciones	50
Tabla 8. Pregunta 2. No pago a tiempo porque no hago un presupuesto de ingresos y gastos	51
Tabla 9. Pregunta 3. No pago a tiempo porque obtuve un monto superior a lo que necesitaba	53
Tabla 10. Pregunta 5. No pago a tiempo porque el plazo del crédito es muy largo	55
Tabla 11. Pregunta 7. No pago a tiempo por la devaluación de la moneda (disminución del poder adquisitivo en la economía familiar)	57
Tabla 12. Pregunta 8. Considera que su edad es un factor que lo limita a obtener los ingresos suficientes para pagar su deuda.....	58
Tabla 13. Pregunta 9. Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en la morosidad.	59
Tabla 14. Pregunta 10. Considera que su lugar de residencia es un factor que interfiere en la obtención de los ingresos	60
Tabla 15. Pregunta 11. Usted considera que el estado de salud es un factor que le conlleva a incurrir en la morosidad	61
Tabla 16. Pregunta 12. Considera que la empresa tiene políticas claras y definidas en el análisis realizado a sus créditos	62

Tabla 17. Pregunta 14. Está consciente de que es evaluado por su historial crediticio, y al estar en mora, le puede impedir para optar por nuevos préstamos.....	65
Tabla 18. Pregunta 15. Recibe llamadas telefónicas o visitas de cobro cuando su crédito se encuentra en mora	66
Tabla 19. Pregunta 16. Se le notificó que, al no cumplir con el pago establecido sobre los préstamos otorgados, puede incurrir en gastos legales	67
Tabla 20. Pregunta 17. Considera que existen suficientes métodos de pago para que los clientes lo realicen de manera puntual	69
Tabla 21. Pregunta 18. Es consciente que existe el servicio de banca en línea, con el cual usted puede realizar los pagos a préstamos o depositar en su cuenta de ahorro y/o cheques para que el banco realice el débito correspondiente.....	70
Tabla 22. Pregunta 19. Se le informo al momento de otorgarse el financiamiento, sobre las políticas de recuperación de créditos, con base a los días de mora transcurridos.	71
Tabla 23. Cronograma de la Aplicación	78
Tabla 24. Escala de Likert	88
Tabla 25. Encuesta.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 4. Tasa de Interés alta	54
Figura 2. Pregunta 6. No pago a tiempo por la inflación (aumento de precios)	56
Figura 3. Pregunta 13. Se le informó de las políticas de cobro y en qué momento es catalogado un cliente moroso.....	64
Figura 4. Nivel de Ingresos/Nivel Académico.....	73
Figura 5. Lugar de Residencia/Género	74
Figura 6. Presupuesto de Ingresos y Gastos/Gènero.....	75
Figura 7. Estado Civil/Género	76

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante este proyecto se logró identificar y dar a conocer algunos de los factores socioeconómicos que influyen en la morosidad por parte de los prestatarios de Banco de Occidente S.A de C.V en la ciudad de El Progreso Yoro al cierre de sus operaciones para el año 2021, con el propósito de comprender la relación que existe entre los factores.

Banco de Occidente S.A de C.V, en la actualidad dispone de una cartera crediticia de L.1,103,126,328.61 millones de lempiras en la ciudad de El Progreso, Yoro, sin embargo, para finales del año 2021 se encontraba en L.734,344,971.28 millones de lempiras; con el propósito de apoyar y fortalecer el desarrollo económico del país mediante los productos y servicios que ofrece a las personas o instituciones de las diferentes comunidades, con la cual se logre una economía activa y de mucho crecimiento mejorando las condiciones de vida de sus habitantes. La morosidad de los préstamos otorgados al cierre del año 2021 fue de un 10.97%, lo que ocasiono considerablemente que los resultados para ese periodo tuvieran una disminución en sus utilidades de un 11.51% afectando los objetivos y metas que como empresa habían trazado.

Es importante tomar en cuenta los factores socioeconómicos que afectan la economía de los prestatarios y que a la vez impactan directamente en los resultados de la organización, con la finalidad de comprender y buscar mecanismos de acción que favorezcan los índices de morosidad al reducirlos implementando de esta manera estrategias financieras más adecuadas en las que se tomen decisiones acertadas que permitan alcanzar un nivel más alto y sostenible de la institución.

A través de la investigación y con el apoyo proporcionado por los ejecutivos de la empresa, este proyecto es considerado de mucho éxito y provecho para la organización ya que en el mismo se detallan los factores socioeconómicos que afectaron la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A de C.V

Palabras claves: Factores Socioeconómicos, Cartera crediticia, Morosidad,

ABSTRACT

Throughout this project we achieved to identify and show some of the socio-economic factors that influence in the delay in payment by the Banco de Occidente S.A de C.V loaners in El Progreso Yoro at their operations closure in 2021, with the goal to comprehend the relationship between them.

At this moment Banco de Occidente S.A de C.V counts with a loan portfolio of L.1,103,126,328.61 millions of lempiras at El Progreso, Yoro, however at the end of 2021 that amount was reduced to L.734,344,971.28 millions of lempiras with the goal to support and strengthen the economic development of the country throughout the services and products that they offer to the people in general or different institutions around the communities by which is expected to achieve an active economy and grow helping the lives of their residents. The delay payments of the loans led at the ending of 2021 was around 10.97%, which made considerably a reduce in their utilities for 11.51% affecting their objectives and goals that were established in the beginning as a company.

It is important to understand and acknowledge the socio-economic factors that affect the loaners' economy and at the same time this impacts in the organization's results with the purpose to comprehend and look for action mechanisms that improve the delay payments' index by reducing them implementing by this way financial strategies that are more suitable for making right decisions to make the institution sustainable.

Throughout this research and the support from the companies' executives this project is considered to be a success and benefit for the company, because in this project we detailed the socio-economic factors that affect the Banco de Occidente S.A de C.V. loan portfolio.

Keywords: Socioeconomic Factors, Loan Portfolio, Delay in Payments

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad identificar y dar conocer los factores socioeconómicos que influyen en la morosidad de la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A, en la ciudad del Progreso, Yoro en relación con los resultados obtenidos al cierre del año 2021.

Banco de Occidente S.A, es una Institución Financiera Hondureña cuyo objetivo primordial es apoyar y fortalecer el desarrollo y crecimiento de la economía del país, a través de los diferentes productos y servicios financieros que ofrece dentro de los cuales prevalece el otorgamiento de préstamos a sus clientes y público en general a fin de que puedan solventar sus necesidades ya sean de índole personal, inversión, entre otros.

Para poder identificar y analizar esta problemática de la morosidad en la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A, es importante mencionar los factores socioeconómicos que han sido los causantes directos de dicha situación, y que según el análisis de calidad de cartera realizado en el área Centroamericana por la Calificadora de Riesgo Sciesgo Rating Agency indica que la crisis sanitaria mundial ocasionada por el coronavirus Covid-19 impuso grandes desafíos al sistema bancario y financiero; sin embargo en el desarrollo de este trabajo de investigación se indagara sobre los elementos socioeconómicos que han afectado considerablemente los resultados de Banco de Occidente S.A., y que sean de mucho beneficio para la toma de decisiones futuras en la asignación de los productos financieros.

Con el aporte de este trabajo de investigación se pretende ofrecer los recursos necesarios para solucionar de manera eficiente dicha problemática, actuando con ética y profesionalidad a fin de colaborar con Banco de Occidente S.A para que pueda tomar las acciones correctivas a corto plazo con el propósito de alcanzar el cumplimiento de sus metas y objetivos, así como mejorar las condiciones de pago de sus clientes con los cuales se logre reducir el nivel de morosidad.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Durante el año 2021 se pudo observar un notable incremento en la morosidad de la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, lo cual afecta de manera directa al ente financiero y a sus clientes.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Es fundamental la definición de problema para impulsar la investigación y analizarlo de forma adecuada. A este respecto, se puede decir que Banco de Occidente, S.A. es una institución sólida en el sistema financiero nacional, con una amplia red de agencias y ventanillas en todo el país y con base a datos del último año se ha identificado que presenta un incremento en la morosidad en la agencia de El Progreso, Yoro para el año 2021. Por lo que es preciso identificar cuáles son los factores socioeconómicos que influyen en el mismo.

Es importante comenzar conociendo algunos términos y factores socioeconómicos que serán determinantes para la realización y culminación del presente proyecto de investigación, mismos que analizaremos a continuación;

Según Bernal & Edquen (2017) “Los factores socioeconómicos, son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados”.

Según Brachfield P. (2017) “La morosidad no es otra cosa que la tardanza, retardo de los pagos y manifiesta por otra parte que es el incumplimiento de sus deberes”.

Con base al análisis de calidad de cartera en la región Centroamericana elaborado por Sriesgo Rating Agency de El Salvador, da a conocer que la situación de emergencia por el coronavirus impuso desafíos para los bancos y Nicaragua es el país con el índice de mora más alto de toda la región, afectado por el desempleo, la pobreza y la crisis política que vive desde abril de 2018. Por su parte, El Salvador registró el menor índice de mora respecto a sus pares al cierre de diciembre de 2020, principalmente, por las acciones adoptadas para mitigar los efectos de la crisis (Flores, 2021).

Honduras posee uno de los más altos niveles de pobreza de la región y un significativo nivel de delincuencia, lo cual se refleja en un PIB per cápita bajo, que limita la capacidad de adquirir deuda por parte de los hogares. El sistema financiero del país cuenta con una base de fondeo diversificada y estable que brinda liquidez ante la crisis actual. (CNBS, 2021).

Es importante mencionar que La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) aprobó mecanismos de alivio para que las instituciones supervisadas otorgaran periodos de gracia a los deudores de créditos de consumo, tarjetas de crédito, vivienda, agrícola, maquila, transporte y Mipymes afectados directamente por la pandemia. Al cierre de diciembre de 2020, la cartera en

mora acumuló un saldo de L 11.6 millones (USD 485.9 millones) menor en 13.7% respecto a lo registrado en noviembre de 2020 cuando se alcanzó el nivel más alto de todo el año (L.13.5 millones) (CNBS, 2021).

Según el informe mensual de cifras e indicadores bancarios a noviembre 2021 elaborado por la (Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias [AHIBA] (2021) establece que la dinámica de colocación de crédito a noviembre 2021 muestra una recuperación extraordinaria con relación al mismo mes del año 2020 y, más aún supera la de 2019; excepto en ME. En noviembre 2021 la cartera aumentó 11.9 millones de lempiras (8.2 en MN y 3.7 en ME), con lo cual el incremento total de la cartera en el último año fue de 40.5 millones (32.9 en MN y 7.6 en ME).

El valor de la cartera en mora experimentó una reducción de 332 millones en noviembre 2021, que se acumuló para generar una reducción interanual de 637 millones, ello se tradujo en una mejora en el índice de morosidad que se redujo a 3.1%. En la composición de la cartera en mora se continúa observando que los créditos refinanciados representan a noviembre de 2021 casi un tercio del total, esencialmente por la reducción del peso de los préstamos atrasados en el total.

La constitución de reservas se incrementó en 51.8 millones durante el mes de noviembre 2021, elevando el monto total a 15,374 millones que resulta en un cubrimiento de cartera de 119.4%, mejor que el indicador de cada uno de los últimos 6 meses, pero todavía inferior que el registrado a inicios del presente año (AHIBA, 2021).

Este indicador de cubrimiento de alivio, que resulta de las medidas de alivio acordadas por el Regulador para atenuar el deterioro de la cartera crediticia por el Covid-19 y las Tormentas, vigentes desde enero 2021 (que incluyen descuentos en los créditos en mora con garantía y la adición a las reservas regulares hasta el 50% de las Reservas de Capital Restringido no Distribuible), experimentó un leve deterioro en noviembre de 2021 (AHIBA, 2021).

De acuerdo con la normativa vigente de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CNBS (2013) establece que las reservas que deben constituir todas las instituciones bancarias del sistema financiero se calculan de acuerdo con el índice de mora de cada crédito que van desde 0.75% en los créditos con categoría I como créditos buenos, hasta el 100% en los créditos con categoría V como créditos de pérdida, ya sea para pequeños o grandes deudores comerciales.

Al cierre del año 2021, Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro presenta un índice de morosidad del 6.4% del total de su cartera crediticia, siendo un porcentaje muy alto que equivale a L. 49 millones y en caso de no tomar las medidas pertinentes puede afectar de

manera considerable a la entidad financiera reportando pérdidas en la agencia al cierre 2021 y a pesar de los esfuerzos que se han hecho por parte del departamento de recuperaciones, hasta la fecha son pocos los casos que se han podido resolver (Banco de Occidente SA, 2022).

En años recientes, Honduras había registrado las segundas tasas de crecimiento económico más altas de Centroamérica, superadas solo por las de Panamá. El crecimiento del PIB del país alcanzó el 4,8% en 2017, el 3,7% en 2018 y el 2,7% en 2019, por encima del promedio en Centroamérica y muy por encima del promedio en América Latina y el Caribe (ALC) (Grupo Banco Mundial [GBM], 2022).

Para minimizar el impacto negativo en la actividad económica y el bienestar social, el Gobierno adoptó estrictas medidas de contención, autorizó financiamiento por US\$2.500 millones (10% del PIB) y priorizó los servicios de salud y asistencia, incluido el apoyo a las necesidades básicas de hogares pobres, así como a las empresas. Un marco macroeconómico prudente ayudó a contener las vulnerabilidades, impulsadas por el programa con el FMI (GBM, 2022).

Aun así, la pandemia de la COVID-19 afectó significativamente la economía de Honduras. Se espera que el PIB del país se haya contraído un 9% en 2020 debido a la pandemia y al impacto sin precedentes de dos huracanes sucesivos. Alrededor del 45% de los hogares, según encuestas del Banco Mundial, reportaron pérdidas de ingresos, que probablemente se deterioraron aún más con los huracanes de noviembre (GBM, 2022).

No obstante, persisten los riesgos y los desafíos. Una recesión mundial más profunda en medio de una pandemia prolongada podría debilitar la recuperación económica y seguir amenazando la salud y el bienestar de la población. Por lo que se debe continuar el enfoque para impulsar la competitividad en el desarrollo económico rural, invertir en capital humano y fortalecer la protección social en Honduras también puede mejorar los resultados sociales y apoyar la recuperación al fomentar más oportunidades laborales y económicas entre los más vulnerables del país (GBM, 2022).

Por lo tanto, se pretende estudiar el comportamiento de la morosidad específicamente en Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro, en pro de aumentar los beneficios financieros para la organización y no comprometer sus utilidades futuras, por lo que se requiere conocer los factores socioeconómicos que están influyendo en el mismo.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué factores socioeconómicos afectan la economía de los prestatarios de Banco de Occidente S. A. en la ciudad de El Progreso, Yoro?
2. ¿Cómo afectaron los factores socioeconómicos la rentabilidad de Banco de Occidente S.A. durante el año 2021?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 Objetivo General

Identificar los factores socioeconómicos que ocasionaron una alta morosidad de la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro en el año 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores socioeconómicos que afectaron a los clientes de Banco de Occidente S.A, en la ciudad de El Progreso, Yoro durante el año 2021.
2. Conocer el impacto que tuvo la morosidad en las utilidades del periodo para el año 2021 en Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro.
3. Reconocer el impacto de los factores socioeconómicos en el incremento de los índices de morosidad en la cartera crediticia de Banco de Occidente S. A en la ciudad de El Progreso, Yoro, durante el año 2021.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación por desarrollar es de mucha importancia debido a que se tiene por finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito, es decir se pretende determinar los factores antes indicados que se relacionan con la morosidad del crédito y que pueden ocasionar la iliquidez y decrecimiento de la rentabilidad en Banco de Occidente, S.A. en El Progreso, Yoro.

El trabajo de investigación social mediante la aplicación de la teoría busca identificar y determinar la influencia que existe entre los factores económicos y sociales con la morosidad de los prestatarios de Banco de Occidente, S.A. en El Progreso, Yoro en el año 2021, cuyos resultados permitirán contrastar teorías que sirvan de aporte a nuevos planteamientos de investigación; es decir que se pretende introducir como aporte a modelo teórico y así refutar investigaciones realizadas.

Durante el proceso del estudio se tiene presente el método científico, los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizarán en la presente investigación los cuales serán validados y sometidos a la estadística para determinar el grado de confiabilidad de estos de tal manera que sean fiables en la aplicación. En la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, cuestionario y el análisis documental, ficha de recolección de datos.

La investigación servirá como guía para otras investigaciones que se adapten a la metodología científica aplicada al campo de las ciencias económicas y sociales. También el presente estudio puede servir como base para posteriores interpretaciones en otras instituciones financieras del país.

Considerando que toda empresa necesita crecer en mercados y clientes para asegurar resultados confiables mediante estrategias que logren cumplir sus objetivos; dada esta situación se puede considerar, que la mejor forma consiste en retener a sus clientes actuales y atraer nuevos clientes potenciales. Además, se puede crear una cultura de pago mediante la educación financiera para todos aquellos clientes que tienen proyectos de vida o inversiones.

El resultado de esta investigación será la adopción de un estricto control, tanto en la cartera como en las políticas de crédito y cobro que deben aplicarse en la institución para poder obtener resultados óptimos en la administración de la cartera con el objetivo de reducir los niveles de morosidad ya que el mayor beneficio del presente trabajo es para la institución Banco de Occidente, S.A. ya que conocerá la situación real de cómo influyen los factores socioeconómicos de sus clientes en la morosidad de la cartera de crédito.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1. Antecedentes de la empresa

Banco de Occidente S.A. fue fundado en 1951 en la ciudad de Santa Rosa de Copán, Honduras por los señores Manuel Bueso Pineda y Jorge Bueso Arias, y autorizado previamente por el Poder Ejecutivo de Honduras en fecha 30 de agosto de 1951, mediante ACUERDO No. 500 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. El Banco inició sus operaciones con un capital inicial de 100 mil lempiras divididos en mil acciones con valor de 100 lempiras cada una, además de incorporar los depósitos y la cartera de préstamos de la Casa Bueso, la que por largo tiempo había cumplido con funciones bancarias.

Fue de esta manera como nace Banco de Occidente S.A. misma que llegaría a convertirse en una institución financiera que se encarga de prestar servicios de préstamos, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, corriente y fideicomisos de inversión para la pequeña y mediana empresa.

Para finales del año 2021, Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro reporto que su cartera crediticia se vio afectada por los índices de morosidad, los cuales se encontraban en un 6.4% llegando a alcanzar un total de L 49 millones.

2.1.1.1. Breve descripción histórica

Banco de Occidente S.A es una empresa hondureña del sistema financiero que fue fundado en la ciudad de Santa Rosa de Copán en el año de 1951 por un grupo de ciudadanos futuristas quienes contemplaron la necesidad de ofrecer a los habitantes y empresas de la zona Occidental del país una institución bancaria que a través de sus servicios y productos se convirtiera en un ente promotor del desarrollo.

Actualmente Banco de Occidente S.A se encuentra ubicado en casi todos los departamentos del país, contando a la fecha con 9 sucursales y 128 agencias ayudando a fortalecer el desarrollo del país a través de la generación de empleos y satisfaciendo a la vez las necesidades financieras de sus clientes en cada una de las comunidades en las cuales se ha establecido.

2.1.1.2. Productos que elabora o servicios que ofrece

Banco de Occidente S.A ofrece a sus clientes una gama de productos y servicios financieros que van desde depósitos en cuentas de ahorros y/o cheques, préstamos personales para consolidación de deudas, compra de vehículos, compra de terrenos, viviendas, préstamos agrícolas, préstamos empresariales, seguros de vida y accidentes, así como tarjetas de crédito, pagos de impuestos, matrícula vehicular, entre otros; a fin de satisfacer cada una de las necesidades de los clientes que contribuyan al bienestar de la comunidad.

2.1.1.3. Cualquier otra información relevante sobre la empresa

Misión

Estar comprometidos con el desarrollo de Honduras a través de la prestación de servicios financieros sólidos y personalizados.

Visión

Ser reconocidos como la primera institución financiera por los hondureños por ser un banco sólido, moderno, eficiente, amigable e innovador.

Valores

Tener una red de servicios financieros integrables en todo el país, que permita en forma ágil y confiable ofrecer soluciones bancarias – financieras al mercado hondureño en su localidad.

- Honestidad
- Eficiencia
- Equidad
- Cortesía
- Amistad

2.1.2 PROCESO ACTUAL

2.1.2.1 Descripción de los procesos relacionados con el problema

Los procesos relacionados con la mora crediticia en Banco de Occidente S.A. están regulados por políticas internas que indica el proceso de recuperación de mora que se debe seguir en base a las siguientes categorías, misma que, se califica en base a los días de morosidad del crédito;

- Cartera atrasada (45 días)
- Cartera pesada (90 días)
- Cartera de alto riesgo (180 días)
- Cartera vencida (venció el plazo)

Es importante resaltar que las gestiones relacionadas el proceso de recuperación de mora es diferente en cada una de las categorías de la cartera crediticia, siendo la cartera atrasada como aceptable y la cartera de alto riesgo y vencida las más alarmantes en cuanto a morosidad se refiere, ya que, estas últimas, para su recuperación, por lo general afectan otros departamentos de la institución, como ser el Comité Regional de Mora, así como el Departamento Legal de Banco de Occidente S.A.

El proceso interno de recuperación de mora de Banco de Occidente, también estipula las diferentes gestiones de cobro que se deben de realizar de acuerdo con el tipo de cartera gestionada, y la cantidad de días en mora que presenta cada crédito, mismas que detallamos a continuación:

- Cartera atrasada (45 días); el proceso de recuperación de mora indica que, las gestiones de cobro que se deben de realizar constan de llamadas telefónicas, envío de mensaje de texto y correos electrónicos.
- Cartera pesada (90 días); las gestiones de cobro para este tipo de cartera van más allá de llamadas telefónicas, pues, el proceso de recuperación indica que se debe realizar una visita domiciliaria al cliente donde se entrega una carta de cobro, otorgando 7 días calendario para presentarse a cancelar la mora o negociar arreglo de pago (conveniente para ambas partes).
- Cartera de alto riesgo (180 días); el proceso de recuperación indica que, llegando a los 180 días de mora, las gestiones de cobro se deben de realizar mediante el departamento legal del Banco, quienes enviaran una carta de cobro otorgando un plazo de 15 días hábiles para

que el cliente efectúe el pago total de la mora o negocie un arreglo de pago (esta será la última carta enviada por el Banco).

- Cartera vencida (venció el plazo); Según el proceso de recuperación, indica que, en esta etapa, el cliente incumplió con el plazo otorgado para cancelar la mora o el arreglo de pago estipulado, por lo que, se entrega la documentación a un abogado litigante para iniciar inmediatamente el proceso legal.

Lo anterior, describe de manera clara la forma en como Banco de Occidente S.A. lleva a cabo los procesos relacionados con los problemas de morosidad de su cartera de crediticia (Manual de Recuperación de Mora, Banco de Occidente S.A.)

2.2. TEORÍA QUE SUSTENTA LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Antecedentes de estudios previos

Para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto se han consultado diferentes estudios e investigaciones que se relacionan con los factores socioeconómicos, a fin de lograr un mayor entendimiento sobre el tema estudiado; los cuales se exponen a continuación.

Salcedo Diaz et al, proporciono 4 grupos de factores económicos los cuales consideran que son determinantes para una economía eficaz, dentro de los que se encuentran.

Percepción de ingresos económicos del cliente: hace referencia a todas las entradas de ingresos que percibe una persona, familia, empresa u organización y va de acuerdo con la actividad que realiza; mismos que pueden ser utilizados para cubrir las deudas adquiridas.

Percepción de gastos mensuales: es importante desarrollar un presupuesto mensual, ya que al tener un plan estipulado de todos los gastos se logra evitar efectuar compras innecesarias que afecten las obligaciones contraídas debido a la falta de liquidez y solvencia; por lo que se debe hacer una distribución equitativa de los ingresos y gastos.

Presupuesto de ingresos y egresos: cualquier persona natural o jurídica debe realizar un presupuesto mensual de sus ingresos y gastos, que corresponden a las actividades que son necesarias para su subsistencia para lo cual deben tomar en cuenta su capacidad económica, teniendo un equilibrio entre sus ingresos y egresos evitando de esta manera que sus gastos sobrepasen los ingresos.

Reserva de efectivo para gastos extraordinarios: es importante tener un control racional de los gastos, ya que de esta manera se logra establecer una reserva de ingresos para aquellos gastos extraordinarios o imprevistos los cuales en algunas ocasiones están relacionados a temas de salud y educación.

Dongo (2009), menciona que los factores sociales tienen relación con el comportamiento educativo y cultural de la sociedad, lo que significa que es necesario evaluar al individuo como tal para lograr determinar cuáles son sus costumbres y valores al enfrentarse con ciertas situaciones, por lo que es importante considerar los elementos siguientes:

Nivel de educación: el nivel educativo de las personas es un factor fundamental al momento de hacer frente ante una obligación, ya que los profesionales tienen un mayor sentido de responsabilidad evitando de esta manera que su perfil crediticio se vea afectado; es por esa razón que las instituciones deben realizar una evaluación minuciosa antes de otorgar un crédito, y así no poner en riesgo su patrimonio o utilidades.

Ocupación del cliente: las empresas financieras que emiten créditos de cualquier índole o naturaleza deben asegurarse de la ocupación a la que se dedica el cliente, es decir que antes de realizar el desembolso del préstamo o crédito aprobado deben percatarse de la educación y la actividad laboral que desempeña el cliente; esto para disminuir el riesgo o la falta de pago de este.

Buenas relaciones afectivas del cliente: las buenas relaciones que los clientes mantengan con su familia, en el hogar, lugar de trabajo, entre otros, serán fundamentales para que una persona que ha contraído un crédito o préstamo tenga la cultura moral de hacer efectivo el pago de este.

Generación de confianza social: la confianza es un valor que influye en la toma de decisiones de los individuos, sin embargo, cuando se presenta una situación de crisis o estrés la confianza tiende a disminuir provocando inseguridad; es por esa razón que en estos casos la comunicación juega un papel fundamental para generar nuevamente la confianza en las personas.

Investigaciones Internacionales

Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017) en el informe de tesis con el tema: Factores socioeconómicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar

Tarapoto, San Martín, año 2016, dirige su estudio cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

Conclusiones:

- El factor económico tiene una relación positiva media con la morosidad en un 60.2%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.54$, indicando que, a mayor percepción de ingresos económicos, reducción de gastos mensuales, haciendo un presupuesto de ingresos y egresos, además reservando u efectivo para gasto extraordinarios, menor será el grado de morosidad, Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017).
- El factor social tiene una relación positiva media con la morosidad en un 54.4%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.62$, indicando que, a mayor nivel de educación del cliente, una ocupación laboral aceptable, buenas relaciones afectivas y generación de confianza social, menor será el índice de morosidad, Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017).
- La variable factores y morosidad tienen una relación positiva media en un 59.4%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.64$; se observa que el valor de Fisher Snedecor es de 4.199 ($F= 4.199$) con 4 grado de libertad, lo que se traduce que la variable X factores y la variable Y: morosidad tienen una estrecha relación, Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017).

Recomendaciones:

- Sabiendo que existe una relación positiva media de los factores socioeconómicos con la morosidad de 59.4%; los representantes deben de realizar un presupuesto mensual teniendo en cuenta el porcentaje de morosidad, considerando también un porcentaje para incentivos a los responsables financieros que acostumbran pagar sus deudas a tiempo, pero más recomendable que los incentivos son los descuentos, ayudando así a mejorar la cultura de pago de los responsables financieros, Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017).
- Se le propone a la administración la implementación de un programa que se adecue a todas las áreas en especial el del área financiera; y así lograr disminuir

la morosidad, Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017).

- A los demás investigadores, realizar un estudio acerca de los factores que influyen específicamente y así poder reducir la morosidad. Es ese sentido realizar un estudio con otro enfoque, Bernal Ticlla & Edquen Rafael (2017).

Tomando como base lo anterior, se debe considerar el proceso de otorgamiento de créditos, de manera objetiva y precisar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de mora, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes, ya que los factores socioeconómicos tienen una relación positiva media con la morosidad.

Investigaciones Regionales

Juárez (2021) establece, en el reporte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), a junio 2021, el Índice de Morosidad (IMOR) se ubicó en 2.45% dentro del sector, cifra superior al 2.12% de junio del 2020, pero ligeramente inferior al 2.52% de mayo del presente año. Al interior, el portafolio de consumo fue el que siguió registrando la morosidad más alta al cierre de junio, con un 3.93%, pero este dato es inferior al 4.38% del mismo mes del 2020, y al 4.25% registrado en mayo del 2021.

En la cartera comercial, el IMOR se ubicó en 1.65%, contra 1.66% de mayo y 1.24% de junio del 2020; y en lo referente al portafolio de vivienda, también se registró una ligera disminución en su comparación mensual, al pasar de 3.64% en mayo a 3.60% en junio; pero un poco arriba del 3.13% de junio del 2020. Vivienda, el único tipo de crédito bancario que no ha mostrado caída en lo que va de la pandemia, volvió a mostrar un nuevo crecimiento en junio, ahora de 2.9% en su comparación real anual, y de 0.6% en su comparación con el mes previo. Aquí el saldo fue de 998,000 millones de pesos.

Con base a lo anterior, se determina que la cartera de consumo es la que tiene una mayor morosidad por lo que sería necesario, hacer una revisión minuciosa en el proceso de otorgamiento de crédito en este rubro y así lograr disminuir el nivel de morosidad en la cartera de crédito enfocada al consumo.

Investigaciones Nacionales

Badani V. R., (2011) Zamorano: Desarrollo socioeconómico y ambiente. Establece en el informe de tesis con el tema: Análisis socioeconómico de cinco comunidades costeras del norte de Honduras, dirige su estudio cuyas conclusiones fueron las siguientes:

- Como estrategias de manejo de riesgo, los hogares diversifican sus actividades económicas a través de la pesca, agricultura, servicios a turistas etc. Como resultado de una mejora en el capital humano, a través de logros educativos, el empleo también se ha diversificado en actividades que no están relacionadas a los recursos marino costero. Ha aumentado la cantidad de gente trabajando en servicios, construcción y comercio.
- A pesar de que hay un cambio estructural en la generación de los ingresos de los hogares costeros, la pesca artesanal ha sido y sigue siendo una de las principales actividades económicas en las cinco comunidades estudiadas, esto ha sido también uno de los principales factores del por qué la pobreza se ha mantenido. El nivel educativo influye significativamente en el acceso a los trabajos con una mayor remuneración. (Badani V. et al., 2011).
- Los hogares con los ingresos más bajos se caracterizan por niveles bajos de educación y dependen mayormente de sus ingresos generados por la pesca y la agricultura de subsistencia. Las remesas juegan un papel importante en los ingresos de las comunidades garífunas. Para estas comunidades representan alrededor de la quinta parte de sus ingresos. Los hogares que reciben remesas obtienen mejores ingresos que las personas que viven únicamente de la pesca o agricultura. (Badani V. et al., 2011).
- La lejanía que tienen tres de las comunidades (Chachahuate, Río Esteban y Nueva Armenia) a ciudades grandes representa un factor importante en el desarrollo económico de estas. La falta de abastecimiento y el hecho de que los hogares en estas comunidades busquen fuentes de ingreso como la pesca artesanal o la agricultura de subsistencia, repercuten finalmente en que la pobreza de estas comunidades sea más alta. (Badani V. et al., 2011).

- Finalmente se puede ver que hay poca interacción entre las comunidades y las entidades gubernamentales que pueden o deberían darles asistencia técnica, esta falta de cooperación entre ambas, se ve reflejada en el desenvolvimiento en las actividades económicas y como estas siguen siendo vistas como actividades de bajo rendimiento y por ende mal remuneradas (Badani V. et al., 2011).

Con base a lo anterior, se establece que el nivel educativo y la ubicación, influye mucho en la generación de ingresos de las familias, por lo tanto, se debe considerar en los procesos de otorgamiento de créditos.

Ferrufino Cruz (2017) establece en el informe de tesis con el tema: Cumplimiento de la normativa de la gestión del riesgo crediticio en la banca comercial hondureña, dirige su estudio cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

Conclusiones:

- Los bancos tienen políticas de crédito, controles de administración de cartera y proceso crediticio, lo que les permite tener una clasificación de créditos, y por ende un control de la mora, todo ello como resultado de una gestión de riesgo crediticio, Ferrufino Cruz (2017).
- La normativa de gestión de riesgo crediticio se da a conocer en las jornadas de capacitación en toda la institución, inclusive en forma virtual. En los bancos “A y F” solo se le brinda al personal responsable del proceso crediticio, ya que en la institución consideran que al otro personal le es ajena esta información. Sin embargo, en los Bancos “B, C, D y E” comparten información con el resto de la organización, Ferrufino Cruz (2017).

En los bancos seleccionados se elaboran controles de administración para los créditos y también se realiza el cumplimiento de la normativa de gestión de riesgo crediticio en los bancos según la CNBS ya que se trabaja con un formato de cumplimiento con fecha para su ejecución, la CNBS realiza inspecciones anuales a los bancos y si hay problemas se hacen supervisiones específicas, Ferrufino Cruz (2017).

Por lo tanto, para una buena administración se requiere que la más alta gerencia tenga un conocimiento profundo de la temática, los controles necesarios y lograr que todo el recurso humano involucrado en el proceso crediticio conozca la normativa interna,

externa relacionada con el mismo y de esta manera se puedan obtener mejores resultados en la recuperación de los créditos.

2.3.1.1 Teorías Socioeconómicas

Según Bernal Ticlla (2017), En un mundo tan competitivo como el de ahora, el incrementar la liquidez depende de aminorar los índices de morosidad. Este indicador, que desde años anteriores las empresas que prestan servicios o venden productos tienen que lidiar y se llegó a la conclusión que los factores socioeconómicos tienen una relación de 59.4 % con la variable morosidad.

Así como el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, así mismo el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%. Así mismo se determinó que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad.

Por lo anterior, es importante realizar un análisis exhaustivo en el aspecto económico de los clientes ya que de eso depende el nivel de morosidad con que contará la institución en el otorgamiento de sus créditos.

Tal como afirma Sandra et al. (2006), las condiciones de financiamiento de la banca privada imposibilitan el acceso al crédito. Se concluye que es necesario crear condiciones macroeconómicas estables y favorables, que permitan frenar la inflación y devaluación; así como mejorar las condiciones de la oferta crediticia, adecuándolas a las necesidades del sector empresarial.

Tomando como base lo anterior, es necesario flexibilizar las políticas crediticias de la institución para poder incentivar la inversión y de esta manera estabilizar la economía.

La Teoría de los sistemas mundiales (2001) establece que, al comienzo de la década de los sesenta, los países del Tercer Mundo desarrollaron nuevas condiciones sobre las cuales intentaron elevar sus estándares de vida y mejorar sus condiciones sociales. Estas nuevas condiciones estaban relacionadas con el hecho de que los sistemas internacionales financieros y de intercambio tenían cada vez menos influencia.

Los principales supuestos de la teoría de los sistemas mundiales establecen que: a) hay un fuerte nexo entre las ciencias sociales, especialmente entre la sociología y las disciplinas económicas y

políticas. Esta escuela reconoce que generalmente se le da una mayor atención al desarrollo individual de cada una de estas disciplinas que a la interacción entre ellas, y cómo éstas interacciones afectan en términos reales las condiciones nacionales de una sociedad dada; b) en vez de dirigir el análisis a cada una de las variables, es necesario estudiar la realidad de los sistemas sociales; c) es necesario reconocer el nuevo carácter del sistema capitalista (Reyes, 2001).

Se considera importante el papel económico de las corporaciones transnacionales, el clima político internacional, la interdependencia que afecta a los gobiernos de los países pobres, y el papel de las inversiones especulativas. Para la escuela de los sistemas mundiales, las teorías tradicionales del desarrollo no explican completamente las condiciones actuales. Dadas las características anteriormente nombradas, la teoría de los sistemas mundiales indica que la unidad de análisis central son los sistemas sociales, los cuales pueden ser estudiados en el ámbito interno o externo de un país (Reyes, 2001).

La teoría de los sistemas mundiales promueve los niveles de desarrollo tanto sociales como económicos ya que tiene como aporte esencial, las relaciones y características que existen entre ellas de manera individual, la cual surgió por las circunstancias económicas en la que los sistemas financieros perdían influencia y su unidad de análisis central son los factores sociales.

Teorías de Morosidad

Según Brachfield (2013) establece que la morosidad es aquella práctica por la cual el deudor ya sea una persona natural o persona jurídica incumple con el pago dentro del vencimiento de alguna obligación, también la morosidad es aquellos retrasos en el pago que pueden convertirse en un determinado plazo a deuda incobrables. Nos dice que la morosidad de las cuentas por cobrar que tiene una entidad financiera se clasifica de la siguiente manera: a) Cartera Pesada, b) Cartera Atrasada, c) Cartera de alto riesgo y clasifica los créditos según el estado del crédito: a) Vigente, b) Vencido, c) Judicial, d) Castigado.

Esta teoría establece las dimensiones de la morosidad con base a los días de mora en los que incurre cada uno de los clientes morosos y los procedimientos a seguir para su recuperación.

Así mismo, según Brachfield (2013) afirma la morosidad involucra a un acreedor y el deudor de la deuda, la morosidad puede llevar a la empresa o entidad financiera a un problema de liquidez ya que al no contar con la cobranza del dinero se cambian con todos los planes que se tenía por hacer con ese dinero, es decir se altera todo el plan de efectivo de la entidad, por otra parte el deudor también se va a ver afectado desfavorablemente ya que la entidad le va a cobrar tasas de morosidad estas tasas en el sistema financiero son los más altos a comparación de otro tipo de tasas adicionalmente a ellos, la entidad financiera va a registrar al deudor en la central de riesgo lo cual lo califican según los días de retraso de la deuda.

La teoría explica que, de no recuperar los créditos en tiempo y forma, la institución financiera puede tener problemas de liquidez, mismas que puede llevar hasta un cierre definitivo si el nivel de morosidad sobrepasa los porcentajes permitidos.

La morosidad es uno de los factores más importantes en la entidad financiera ya que su aumento perjudica en la rentabilidad que esta puede obtener al final de un período (Brachfield, 2013). Existen tipos de morosos los cuales son los intencionales que se caracterizan en contar con la liquidez suficiente, pero por decisión propia no quieren asumir su responsabilidad de pagar; de la misma manera existe los morosos fortuitos que se caracterizan por tener interés de asumir su obligación, pero por diversos motivos no cuentan con la liquidez suficiente para hacer frente a su obligación por lo que piden plazos adicionales para poder pagar.

De la misma manera Brachfield (2013) establece que la morosidad siempre va a tener un impacto negativo sobre la rentabilidad de la entidad financiera, este impacto afecta tanto a los egresos e ingresos que pudiese tener la entidad. La morosidad aumenta en los gastos operativos y las provisiones de la cuenta por cobrar morosa que se tiene y disminuye los ingresos financieros que pudiese recibir la entidad por el pago de la obligación. La morosidad es uno de los temas de mayor importancia para todo tipo de empresas ya que esta afecta directamente en la solvencia y liquidez de la empresa por lo que esta busca poder controlar esta cartera morosa para poder así disminuir sus provisiones y gastos que ocasiona tenerlos.

Con base a lo anterior, si la institución financiera no sigue los procesos de cobro establecidos, corre el riesgo de obtener menos ingresos por intereses y al mismo tiempo menos rentabilidad, misma que podrá afectar de manera negativa en la liquidez y solvencia para continuar sus operaciones financieras.

Es importante mencionar que existen diversos factores que inciden sobre el impacto en la morosidad. Los principales factores que influyen en la morosidad son:

- Los tipos de interés que otorgan la entidad en los créditos; la morosidad usualmente ocasiona un incremento en el coste financiero que tiene la entidad ya que tiene que financiar durante un plazo adicional por los saldos de las cuentas que no se han cobrado en su vencimiento, el coste que se origina es por los mecanismos de cobranza que la entidad opta.
- El mercado y la actividad económica a la cual se dedica la entidad; según la situación que atraviesa el mercado en donde la entidad desenvuelve su actividad este ejerce una relación directa al posible impacto de la morosidad ya que una entidad si puede compensar sus pérdidas provocadas por el incumplimiento de una de sus cobranzas.

Tomando como base lo anterior es importante prestar especial atención al momento de otorgar los créditos tanto la tasa de interés del préstamo como el rubro al cual será destinado el financiamiento con la finalidad de disminuir el impacto de la morosidad.

2.3.1.3 Factores Socioeconómicos que influyen en la Morosidad

Según Bernal & Edquen (2017) “Los factores socioeconómicos, son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados”.

Por lo anterior, podemos afirmar que la presente investigación que se realizara en Banco de Occidente, S.A., El progreso, Yoro, se analizan las variables como ser los factores socioeconómicos con sus elementos: inflación, devaluación de la moneda, fuentes de ingresos, monto del crédito, tasa de interés, plazo del crédito, edad, estado civil, lugar de residencia, estado de salud, más la variable del índice de morosidad con sus dimensiones: cartera pesada, cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera vencida.

2.2.2. Hipótesis de la investigación

H1: Los ingresos y el nivel educativo afectan directamente la economía de los prestatarios de Banco de Occidente S.A, en la ciudad de El Progreso, Yoro.

H2: La rentabilidad del Banco de Occidente se vio afectada debido a perdidas u otros resultados negativos.

H3: La falta de desarrollo en una comunidad o región es un factor social determinante en el comportamiento crediticio negativo por parte de los prestatarios.

H4: La falta de un presupuesto mensual de ingresos y gastos, así como la falta de una educación financiera responsable por parte de los prestatarios de Banco de Occidente S.A provoca resultados desfavorables para la institución.

2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. **Matriz de operacionalización de variables: Factores Socioeconómicos**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: FACTORES SOCIOECONOMICOS							
Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Fuentes	Instrumentos	
Factores socioeconómicos	Bernal & Edquen (2017) manifiestan. "Son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados (p.41-42).	Factores económicos	Fuente de ingresos	1	No pago a tiempo porque mi nivel de ingreso es más bajo que mis obligaciones	Factores económicos	Cuestionario de encuesta
				2	No pago a tiempo porque no hago un presupuesto de ingresos y gastos		
			Monto del crédito	3	No pago a tiempo porque obtuve un monto superior a lo que necesitaba		
			Tasa de interés	4	No pago a tiempo porque la tasa de interés es muy alta		
			Plazo del crédito	5	No pago a tiempo porque el plazo del crédito es muy largo		
			Inflación	6	No pago a tiempo por la inflación (aumento de precios de los bienes o servicios)		
		Factores Sociales	Devaluación de la moneda	7	No pago a tiempo por la devaluación de la moneda (disminución del poder adquisitivo en la economía familiar)		
			Edad	8	Considera que su edad es un factor que lo limita a obtener los ingresos suficientes para pagar su deuda	Factores sociales	

			Estado civil	9	Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en la morosidad		
			Lugar de residencia	10	Considera que su lugar de residencia es un factor que interfiere en la obtención de sus ingresos		
			Estado de salud	11	Usted considera que el estado de salud es un factor que le conlleva a incurrir en la morosidad		
Morosidad	Según Brachfield, P. (2017, p. 7): la morosidad no es otra cosa que la tardanza, retardo de los pagos y manifiesta por otra parte que es el incumplimiento de sus deberes.	Cartera Atrasada	Clientes con mora mayor a 45 días	12	Considera que la empresa tiene políticas claras y definidas en el análisis realizado a sus créditos	Cartera en mora	Cuestionario de encuesta
				13	Se le informó de las políticas de cobro y en qué momento usted es catálogo un cliente moroso		
				14	Está consciente de que es evaluado por su historial crediticio y al estar en mora, le puede impedir para optar a nuevos préstamos		
		Cartera Pesada	Clientes con mora mayor a 90 días	15	Recibe llamadas telefónicas o visitas de cobro cuando su crédito se encuentra en atraso		
		Cartera Alto Riesgo	Mora legal	16	Se le notificó que, al no cumplir con el pago establecido sobre los préstamos otorgados, puede incurrir en gastos legales		
		Cartera Vencida	Cartera total	17	Considera que existen suficientes métodos de pago para que los clientes lo realicen de manera puntual		
				18	Es consciente que existe el servicio de la Banca en línea, con el cual usted puede realizar los pagos a préstamos o depositar a su cuenta de ahorros y/o cheques para que el banco	Cartera total	

				realice el débito correspondiente		
				19 Se le informo al momento de otorgar el financiamiento, sobre las políticas de recuperación de créditos, con base a los días de mora transcurridos		

Fuente: Elaboración propia

2.3. CONCEPTUALIZACIÓN

Los términos más utilizados en la presente investigación, se procederá a conceptualizarlos, con la finalidad de que, en caso de que el lector desconozca el significado de algunos, pueda consultarlos y de esta manera lograr un mayor entendimiento. Es importante resaltar que dichos términos se centran en aspectos sociales, económicos, financieros, bancarios y términos de crédito, mismo que son utilizados con frecuencia.

o 2.3.1 Economía

Según destacados autores y expertos en la materia la economía es definida de las siguientes **maneras:**

Para Samuelson y Nordhaus autores del libro “**Economía**” la definen como: “El estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos”.

Simón Andrade, autor del “Diccionario de Economía”, define la economía como: “La recta y prudente administración de los bienes y recursos”

Los economistas **Benjamín Perles y Charles Sullivan**, autores del libro “Economía Para Todos” definen la **economía** como: “Estudio de los actos humanos en los asuntos ordinarios de la vida”. Explica como obtienen los individuos sus ingresos y como los invierte.

Tomando en consideración las definiciones anteriores, se puede concluir que la economía hace referencia a todas aquellas actividades que contribuyen considerablemente en el

crecimiento y desarrollo de cualquier nación, organización o entidad, así como también de los individuos como tal; en donde a través de la elaboración, producción y comercialización de los recursos o bienes logran satisfacer las necesidades de una comunidad mediante la distribución de la riqueza colectiva o individual; generando un bienestar social.

o **2.3.2 Factor Social**

La Organización Mundial para la Salud (OMS), define los determinantes sociales de la salud (DSS) como “las circunstancias en que las personas nacen crecen, trabajan, viven y envejecen, así como también incluyen un conjunto de fuerzas y sistemas que influyen sobre las condiciones de vida cotidiana”. Estas fuerzas y sistemas representan las políticas y sistemas económicos, programas de desarrollo, entre otros.

o **2.3.3 Factores Socioeconómicos**

Los factores socioeconómicos están relacionados con todas las actividades que el ser humano realiza a fin de sustentar y satisfacer cada una de sus necesidades, así como la de sus familias.

Estas actividades son fundamentales para sufragar los gastos de subsistencia ya sean de alimentación y salud, así como las necesidades de protección (vivienda, seguridad), necesidades sociales donde se encuentran la educación, la construcción de vínculos afectivos, así como también la integración o pertenencia a un grupo social determinado.

o **2.3.4 Ingresos**

El ingreso es la cantidad de dinero que percibe una persona natural o jurídica por los servicios que ofrece dentro del sistema productivo y puede estar conceptualizado como sueldos y salarios, honorarios, dividendos, utilidades, renta, regalías, entre otros; dependiendo del sector de producción del que se reciba ya sea trabajo, capital o tierra.

o **2.3.5 Morosidad**

La morosidad se suscita cuando un deudor o persona natural o jurídica ha contraído una obligación con otra persona o institución, y no cumple con el pago establecido al vencimiento o en las fechas que han sido estipuladas en un contrato; por lo que la condición de moroso se adquiere cuando el compromiso no se afronta en el plazo pactado.

Cuando una persona o institución es clasificado como moroso, no necesariamente significa que no cumplirá con el pago de su deuda; ya que puede haber caído en esta situación de manera circunstancial por algún inconveniente o adversidad; sin embargo, también existen casos en que los deudores pueden caer en esta clasificación de morosidad por negligencia por falta de responsabilidad financiera al no llevar un adecuado control de sus obligaciones o de forma intencional al retrasar los pagos procurando no pagar sus compromisos adquiridos.

2.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

En el desarrollo de esta investigación se aplicará una encuesta a 40 prestatarios que mantienen crédito bancario con Banco de Occidente, los cuales están directamente relacionados con la morosidad de la institución financiera misma que será de gran ayuda para recolectar y recopilar los datos obtenidos; a fin de determinar y esclarecer los factores socioeconómicos que han influido en los resultados desfavorables en la cartera crediticia de la empresa.

2.5. MARCO LEGAL

o 2.5.1 Ley del Sector Social de la Economía

De acuerdo con el Decreto No. 193-85 la Ley del Sector Social de la Economía tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico y social del país, de acuerdo con los principios fundamentales de eficiencia en la producción, justicia social en la distribución equitativa de la riqueza, convivencia democrática y pacífica en las diferentes formas de propiedad; así como de aquellas empresas que favorecen el sistema económico del país conforme a lo establecido por la Constitución de la República.

Esta ley garantiza la participación de los sectores obreros y campesinos en el desarrollo de sus actividades económicas, que vayan de acuerdo con el principio constitucional de justicia social y la distribución de la riqueza.

Según el Artículo # 330 de la Constitución de la República de Honduras, en su artículo No. 3 expresa que el sector social de la economía está conformado por las asociaciones cooperativas, empresas asociativas de campesinos, empresas cooperativas agroindustriales, y en general por todas las empresas que estén debidamente constituidas por trabajadores

que de acuerdo con las leyes y regulaciones se dediquen a la producción, explotación, comercialización, industrialización, prestación de bienes y servicios; así como la realización de cualquier otra actividad económica que sea de beneficio para el desarrollo y crecimiento económico-social del país.

Este sector social de la economía se encuentra fundamentado en los principios de democracia económica, libertad, solidaridad, justicia, participación y pluralismo.

2.5.2. Ley del Sistema Financiero

o Ley de Instituciones del Sistema Financiero

En base al Decreto No. 129-2004 en su Título No.1, Capítulo No. 1, Artículo No. 1 expresa que esta ley tiene como finalidad regular la organización, constitución, funcionamiento, fusión, transformación y liquidación de las instituciones financieras, con el propósito de supervisar, vigilar y controlar cada una de las operaciones efectuadas dentro de estas instituciones al ser un ente financiero directo o intermediario tanto para las personas naturales, como jurídicas con las cuales se establece un vínculo comercial en relación con las diferentes transacciones que se derivan; mismas que van desde depósitos en cuentas de ahorro o cheques, operaciones en bonos, títulos valores como certificados de depósito a plazos (CD), préstamos o cualquier otra obligación adquirida.

En base al Decreto No. 129-2004 en su Título No. 1, Capítulo No. 1, Artículo No. 3 menciona que son consideradas instituciones del sistema financiero las siguientes:

- a) Los bancos públicos y privados.
- b) Las asociaciones de ahorro y préstamo.
- c) Las sociedades financieras.
- d) Cualquier otra institución que se dedique habitualmente a las actividades que se enuncian en esta Ley y que a la vez sean calificadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros como tales.

Artículo No. 4 Las instituciones del Sistema Financiero de Honduras serán regidas por dicha ley, así como de aquellos casos que sean aplicables por la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), la Ley del Banco Central de Honduras y la Ley Monetaria de acuerdo con los reglamentos y resoluciones emitidos por cada organización.

En base al Decreto No. 129-2004 en su Título No. 2, Capítulo No. 7, Artículo No. 55 las tasas de interés serán determinadas por las instituciones del Sistema Financiero en función de las condiciones que prevalezcan en el mercado, sin embargo, el Banco Central de Honduras podrá regularlas en aquellos casos donde las circunstancias económicas lo ameriten.

2.5.3 Circular CNBS No. 023/2015 (011/2021)

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) de conformidad a su ley establecido en el Artículo # 13, numeral 2) que es el órgano encargado de dictar y regular las normas prudenciales que se requieren para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas basándose en las legislaciones vigentes, así como los Acuerdos Internacionales suscritos en la República de Honduras.

Mediante la circular CNBS No. 023/2015 Resolución GE No.73/21-01-2015 la CNBS establece la reformatión de las “Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia”, con el propósito de determinar los procedimientos para que las instituciones supervisadas que realizan operaciones de crédito puedan clasificar y evaluar los riesgos asumidos de dichas transacciones a fin de comprobar la razonabilidad de esas cifras expuestas en sus estados financieros.

Así mismo la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) a través de la reforma de las “Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia” hace referencia a las instituciones supervisadas sobre la clasificación de créditos y lo que constituye en la administración de su cartera de préstamos, la cual es fundamental para la toma de decisiones.

Los criterios por observar y considerar en la clasificación de los créditos son los siguientes:

Créditos comerciales: son aquellos que las instituciones financieras otorgan a las personas naturales o jurídicas, enfocados a financiar todos los sectores de la sociedad, tales como agropecuario, comercial, industrial, exportación, turismo, comunicaciones, entre otros.

Dichos créditos comerciales se subdividen en Grandes Deudores Comerciales, Pequeños Deudores Comerciales y Microcrédito, que se clasifican según el monto total del endeudamiento obtenido con la institución financiera.

De igual manera esta “Norma para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia” ha establecido la clasificación que deben utilizar las instituciones supervisadas en el proceso de evaluación de su cartera de crédito, siendo categorizada de la siguiente manera:

Tabla 2. Clasificación de la Cartera Crediticia

Categoría	Nombre
I.	Créditos Buenos.
II.	Créditos especialmente mencionados.
III.	Créditos bajo norma.
IV.	Créditos de dudosa recuperación.
V.	Créditos de pérdida.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 METODOLOGÍA

La metodología para esta investigación es de tipo No Experimental Transversal en el que se busca analizar y describir la relación entre las variables de una población.

El estudio es correlacional ya que en él se pretende establecer la relación que existe entre los factores socioeconómicos y la morosidad en la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A de C.V. en donde se tienen las variables:

X: Factores socioeconómicos

Y: Morosidad

3.1.1 Tipo y nivel de investigación

De acuerdo con la metodología de la investigación a utilizar, la misma será la No Experimental, Transversal.

Según Hernández (2003), define este tipo de investigación en donde no se manipulan deliberadamente las variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Por lo cual en este diseño no se construye un entorno específico, sino que se estudian y examinan las que ya existen.

Así mismo, Hernández Sampieri (2006), indica que el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

Para fines de esta investigación se observaron los hechos tal y como se presentan en su contexto o entorno real, así como tomando en cuenta un tiempo determinado o no.

De acuerdo con las definiciones anteriores, se puede determinar que el tipo de investigación de este proyecto es No Experimental ya que la información recopilada se obtuvo en un momento

determinado, y a la vez fue analizada sin manipular sus variables; misma que ha sido proporcionada por Banco de Occidente S.A.

Dicha información se analizará tomando en cuenta los factores socioeconómicos que influyen considerablemente en la morosidad de la cartera crediticia de Banco de Occidente en la ciudad de El Progreso, Yoro en el año 2021.

El enfoque de la investigación será de carácter cuantitativo ya que representa un orden secuencial en el proceso y a la vez probatorio en cuanto a las hipótesis planteadas, basándose en la medición numérica de las variables de los datos recopilados mediante la estadística; con la cual se logre analizar las pautas de conducta o comportamiento con el propósito de probar teorías a través de una serie de conclusiones.

3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación

El entorno sobre el cual se basa la investigación se desarrolla a la realidad que afronta la empresa Banco de Occidente S.A, en la ciudad de El Progreso, Yoro; institución Financiera comprometida con el desarrollo de Honduras a través de sus productos y servicios financieros sólidos y personalizados, que contribuyan al crecimiento y progreso de los clientes promoviendo la creación de riquezas y generación de empleo.

3.1.3 Población y muestra

El presente trabajo de investigación toma como población a los 40 prestatarios con problemas de morosidad de Banco de Occidente en la zona de Yoro que reportan a la oficina principal en El Progreso, Yoro, mismas que están supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Tomando en cuenta lo anterior, se puede mencionar que mediante una técnica adecuada se obtiene la cantidad de componentes definidos de la muestra por lo que es este caso y se estudia la totalidad de la población que corresponde a 40 prestatarios de Banco de Occidente S.A. El Progreso, Yoro.

3.1.3.1 Población

La población de este trabajo de investigación está conformada por las 40 personas que mantienen crédito con Banco de Occidente S.A de C.V, en la ciudad de El Progreso, Yoro, las cuales se encuentran en morosidad con la institución.

3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Mediante las técnicas e instrumentos se pretende obtener los datos necesarios para luego ordenarlos y poder analizarlos ya que proporcionan información valiosa de primera mano que ayuda a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Las técnicas para la recolección de datos es la encuesta, y el instrumento será el censo.

Según Carrasco (2005) “la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”.

Según Arias (2012). El censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población. Es así como los censos nacionales tienen como propósito la obtención de datos de todos los habitantes de un país. También se puede aplicar un censo al total de pobladores de una región, o al total de miembros de una organización.

3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos

El plan de recolección y procesamiento de datos seleccionado para el presente trabajo será el auto administrado, ya que, el censo brinda a la persona encuestada la escala de Likert determinada y el mismo da respuesta a las preguntas sin intervención de ningún tercero.

Según Hernández Sampieri (2014) establece: La escala de Likert es el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

La encuesta está conformada por 18 preguntas en total, de las cuales, 11 preguntas corresponden a la variable factores socioeconómicos y 8 preguntas corresponden a la variable de morosidad.

Las respuestas obtenidas servirán para analizar de manera correlacional las variables e indicadores seleccionados y el método de aplicación es administración directa, ya que, la encuesta brinda a la persona encuestada la escala de Likert determinada y el mismo da respuesta a las preguntas sin la intervención de un tercero.

Una vez aplicadas las encuestas se procederá a la validación de estas con la finalidad de lograr la mayor objetividad posible, así como determinar las variables socioeconómicas que afectan la morosidad de los prestatarios de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro.

Las personas encuestadas deberán marcar con una “X” la respuesta que más se acerca a su criterio eligiendo una de cinco categorías valoradas de 1 a 5, como se indica a continuación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS

4.1 Método de medición aplicado

4.1.1 Justificación

El método implementado en la investigación fue a través de una encuesta online, la cual fue aplicada a los 40 prestatarios que se encuentran con problemas de morosidad de acuerdo con las obligaciones que han contraído con Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro; en donde se les realizó una serie de preguntas a través del programa “Google Forms” que permite recopilar y administrar de manera confiable los resultados de la encuesta, proporcionando un mayor entendimiento y análisis de los hallazgos encontrados mediante las tablas y gráficas que se generan, una vez aplicada la encuesta la información se descargó al programa de Excel con la finalidad de ser tabulada; la cual posteriormente se exporta o ingresa en el programa Statistical Package for Social Sciences SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), el cual crea las tablas de frecuencias con sus respectivos porcentajes (validos, y acumulados) que corresponde a cada una de las preguntas y fuentes de información plasmadas en la encuesta; así como también las tablas de frecuencia por los cruces de variables que fueron realizadas, lo que permitió un análisis más profundo sobre los resultados obtenidos de la encuesta y de esta manera comprender los factores socioeconómicos que más han influido en el incumplimiento de los pagos en concepto de préstamos con la institución financiera, a fin de proporcionar estrategias que ayuden a la reducción de la morosidad en la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro.

4.1.2 Aplicación

La encuesta fue aplicada el jueves 24 de noviembre del año 2022 en la ciudad de El Progreso, Yoro mediante la plataforma “Google Forms”, la cual fue compartida a los 40 prestatarios que se encuentran en morosidad con Banco de Occidente S.A a través de la aplicación de WhatsApp, en donde inicialmente se les proporcionaron las indicaciones correspondientes con la finalidad de obtener respuestas claras y precisas, con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación.

4.2 Resultados y análisis de los resultados

- **Fuentes de información directa**

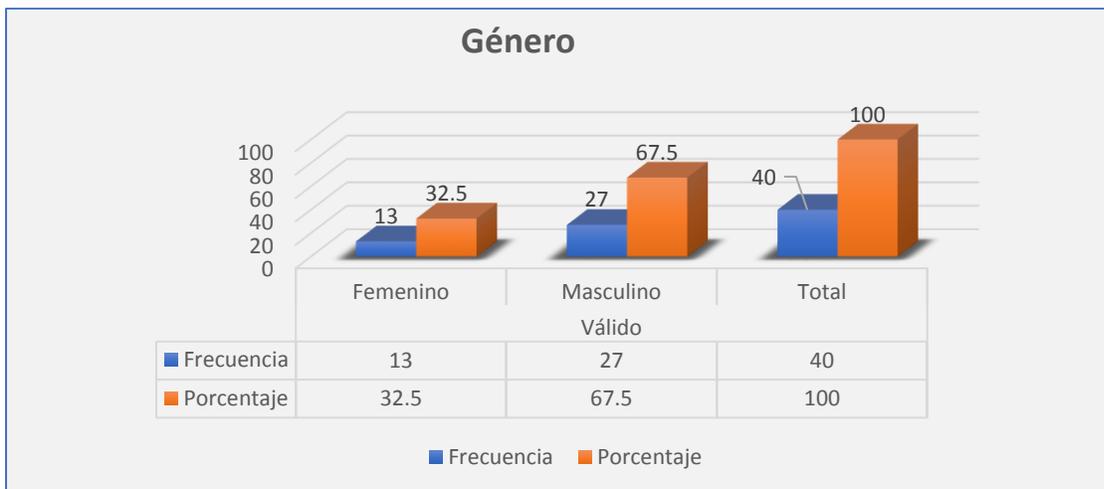
La información fue recopilada a través de una encuesta aplicada a los prestatarios de Banco de Occidente S.A. El Progreso, Yoro, siendo estos los involucrados directos en el tema de investigación.

A continuación, se presenta un detalle del grupo en cuanto al género, rango de edades, estado civil, y nivel educativo de cada uno de los encuestados.

Tabla 3. Género de los encuestados

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	13	32.5	32.5	32.5
	Masculino	27	67.5	67.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

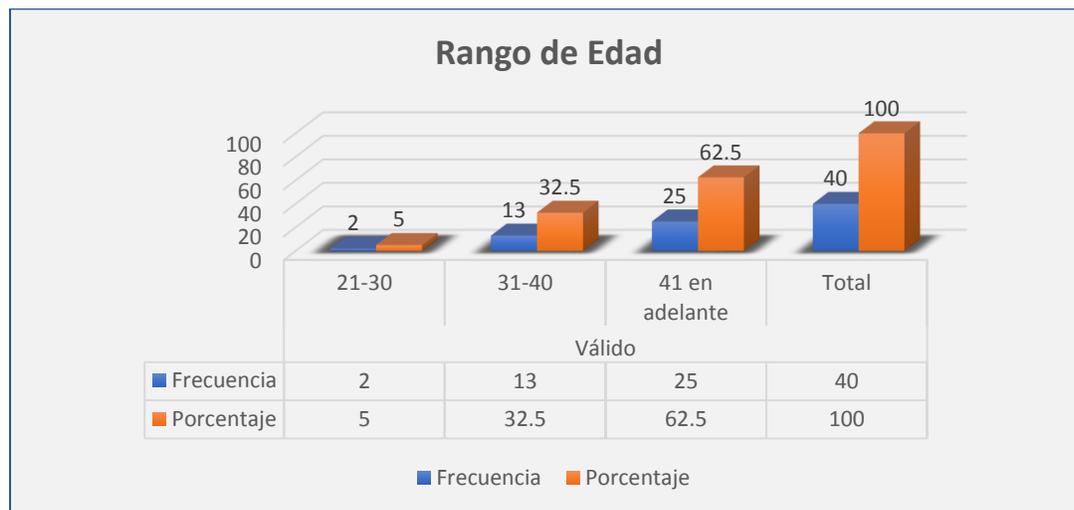
La tabla muestra la distribución del género entre los encuestados del censo, el cual se distribuye en un 32.5% de mujeres y 67.5% de hombres de un total de 40 prestatarios, siendo el género masculino los que tienen un mayor nivel de impacto en la investigación realizada al estar representados por más del 50% de encuestados.

Cabe mencionar que el género masculino representa el grupo que más afecto la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A. El Progreso, Yoro, durante el año 2021, lo cual nos indica que, la mayor carga financiera en la mayoría de los encuestados recae sobre los hombres, quienes, son los responsables de sostener a sus familias, así como hacer frente a sus compromisos crediticios, situación que en momentos de crisis económica como fueron los años 2020 y 2021, afectan seriamente la economía de los responsables del hogar y por ende incumplen sus fechas de pago con la institución bancaria.

Tabla 4. Rango de edad de los encuestados

		Rango de Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21-30	2	5.0	5.0	5.0
	31-40	13	32.5	32.5	37.5
	41 en adelante	25	62.5	62.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

Según la información recolectada, del total de los encuestados la edad corresponde a un 62.5% de 41 años en adelante, el 32.5% de 31 a 40 años y el 5% de 21 a 30 años, de un total de 40 encuestados, mostrando de esta manera que el mayor porcentaje de prestatarios con problemas

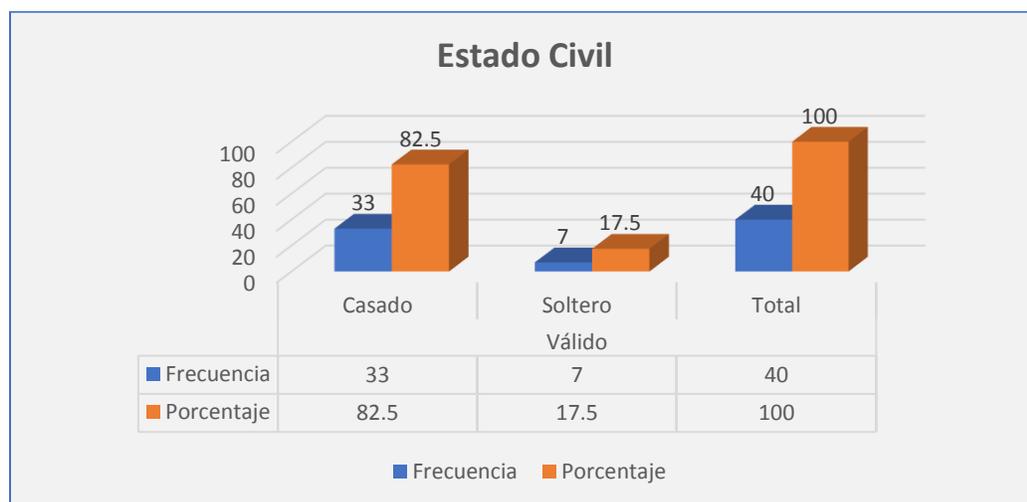
de morosidad está concentrado en el rango de clientes de 41 años en adelante, lo que permite analizar y afirmar que la mayoría de edad en las personas representa un mayor riesgo en la cartera crediticia de la institución; el cual se produce como resultado de algunos factores económicos y sociales a los que se enfrentan los prestatarios.

Es importante mencionar que, en nuestro país, las personas mayores de 40 años son un tanto excluidas, en cuanto a aplicar a ofertas de trabajo, ya que, muchas empresas optan por contratar personal con un máximo de edad de 35 años. Por lo anterior, comprendemos que el rango de edad de los encuestados que superan los 40 años se ven limitados, y les resulta difícil conseguir puestos de trabajo bien remunerados, lo que impide que cumplan con sus obligaciones financieras, cayendo en esta manera en morosidad.

Tabla 5. Estado Civil de los encuestados

		Estado Civil			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado	33	82.5	82.5	82.5
	Soltero	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

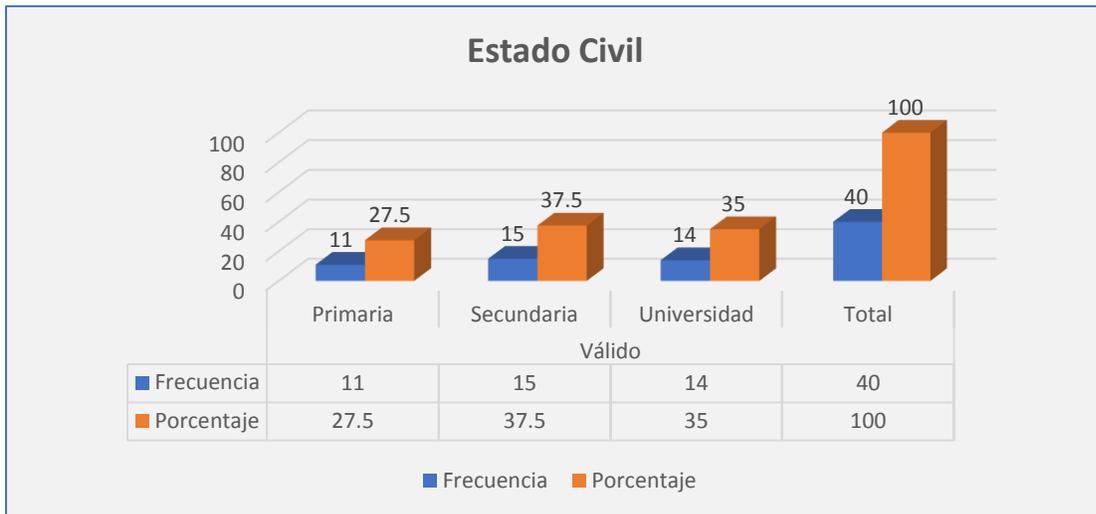
Los resultados muestran que, del total de los 40 encuestados el 82.5% está casado, y el 17.5% está soltero, lo que indica que, entre los prestatarios, un total de 33 clientes están casados, siendo

este grupo donde se manifiesta un alto nivel de riesgo en la cartera crediticia para Banco de Occidente, en la ciudad de El Progreso, Yoro; y esto como consecuencia, de que este estado civil es el que tiene una considerable carga financiera para suplir las necesidades básicas del núcleo familiar que ha conformado, lo que les limita a poder realizar los pagos de manera puntual y responsable ante la institución.

Tabla 6. Nivel Académico de los encuestados

		Nivel Académico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	11	27.5	27.5	27.5
	Secundaria	15	37.5	37.5	65.0
	Universidad	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

La tabla muestra la distribución del nivel académico entre los encuestados del censo, el cual corresponde a un 27.5% que cursaron la primaria, el 37.5% la secundaria, el cual representa la mayor cobertura que equivale a 15 clientes, y el resto está representado en un 35% que hace referencia a los estudiantes universitarios de un total de 40 prestatarios, lo que indica que al considerar los niveles académicos de secundaria y universidad da un 72.5% como resultado por

lo que de acuerdo a su grado de preparación deberían tener un mejor comportamiento crediticio con Banco de Occidente S.A, evitando de esta manera ser clasificados dentro de la institución como clientes morosos.

Lo anterior, también nos demuestra que, si bien es cierto, que el 72.5% de los encuestados tiene un nivel educativo como ser la secundaria, incluso universitaria, sin embargo, no son capaces de llevar un debido control de sus finanzas, y prueba de ello es la mora que presentan en sus obligaciones financieras.

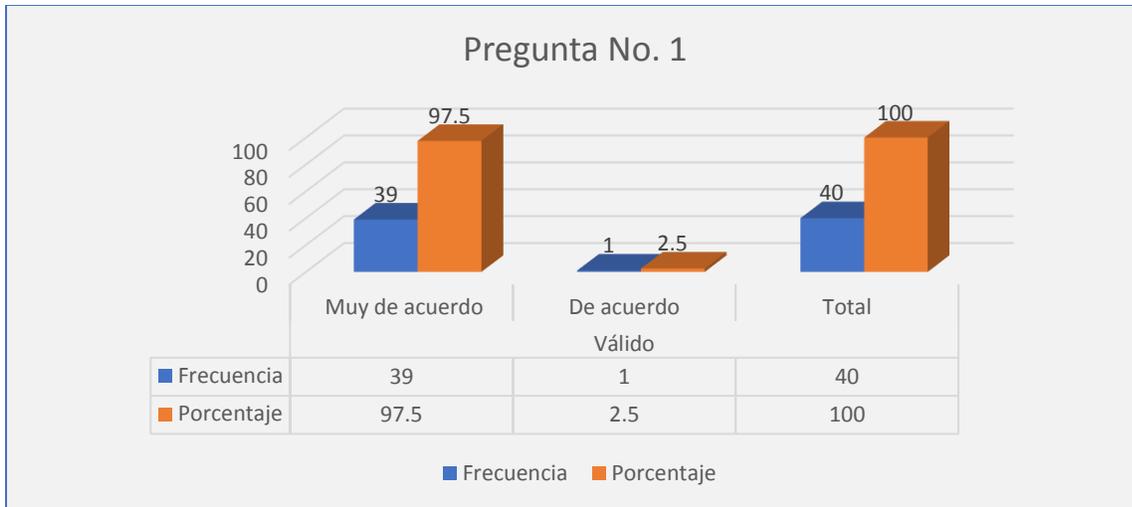
- **Análisis de datos descriptivos**

Las preguntas planteadas en la encuesta dieron como resultado las siguientes tendencias claves que conducen a nuevos hechos, ya que, tienen un mayor grado de importancia con relación al tema de investigación mediante los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7. Pregunta 1. No pago a tiempo porque mi nivel de ingreso es más bajo que mis obligaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	39	97.5	97.5	97.5
	De acuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

La tabla anterior muestra la respuesta del ítem 1, relacionado con la fuente de ingreso de los clientes, en el cual el 97.5% que equivale a 39 encuestados, están muy de acuerdo que tienen bajos ingresos, y el 2.5% que equivale a 1 cliente está de acuerdo con la pregunta elaborada; por lo que de manera general el 100% de los encuestados considera que sus obligaciones financieras sobrepasan el valor total de sus ingresos, lo que causa un impacto negativo en los objetivos y resultados de Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro en el año 2021.

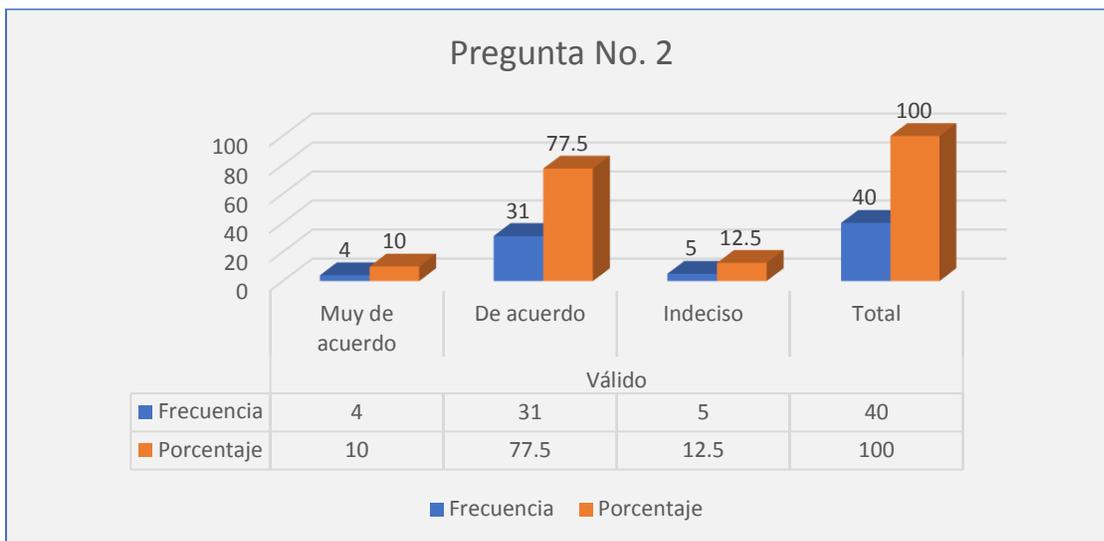
Es importante resaltar que para el año 2021, fue un periodo difícil económicamente para todas las personas en general, esto debido a la paralización casi total de la economía a nivel mundial producto de la pandemia del COVID-19, lo que afectó directamente el nivel de ingresos de los prestatarios, resultando un aumento considerable en la mora de la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro.

Tabla 8. Pregunta 2. No pago a tiempo porque no hago un presupuesto de ingresos y gastos

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Muy de acuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	31	77.5	77.5	87.5
	Indeciso	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



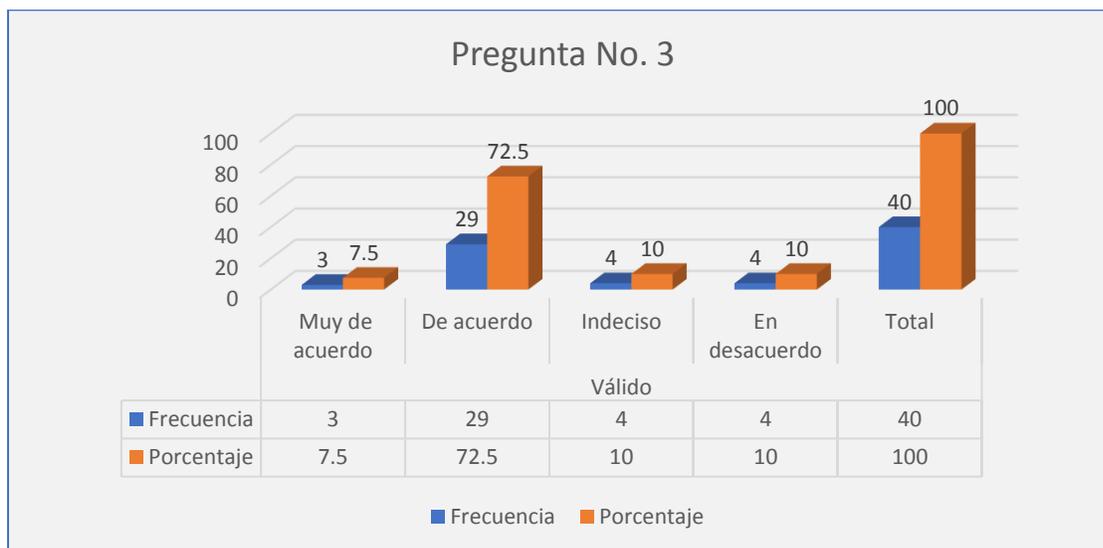
Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

Los resultados de la tabla anterior, muestra las respuestas sobre el ítem 2, relacionado con el presupuesto de los ingresos y gastos de los clientes, en el cual el 87.5% que equivalen a 35 encuestados, consideran que es positiva la pregunta, y el 12.5% equivalente a 5 clientes respondieron de manera neutral o indecisos; en donde a través de los resultados se puede observar que un alto porcentaje de los prestatarios no tienen una adecuada administración de sus entradas y salidas de dinero, por lo que desconocen la importancia de elaborar un presupuesto mensual o llevar un control de sus flujos de efectivo que les ayude a priorizar sus obligaciones evitando de esta manera que su crédito bancario sea afectado en el futuro debido a la mala clasificación crediticia como cliente con el cual es catalogado por la institución financiera de acuerdo al periodo de mora en el cual ha incurrido.

Tabla 9. Pregunta 3. No pago a tiempo porque obtuve un monto superior a lo que necesitaba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	3	7.5	7.5	7.5
	De acuerdo	29	72.5	72.5	80.0
	Indeciso	4	10.0	10.0	90.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

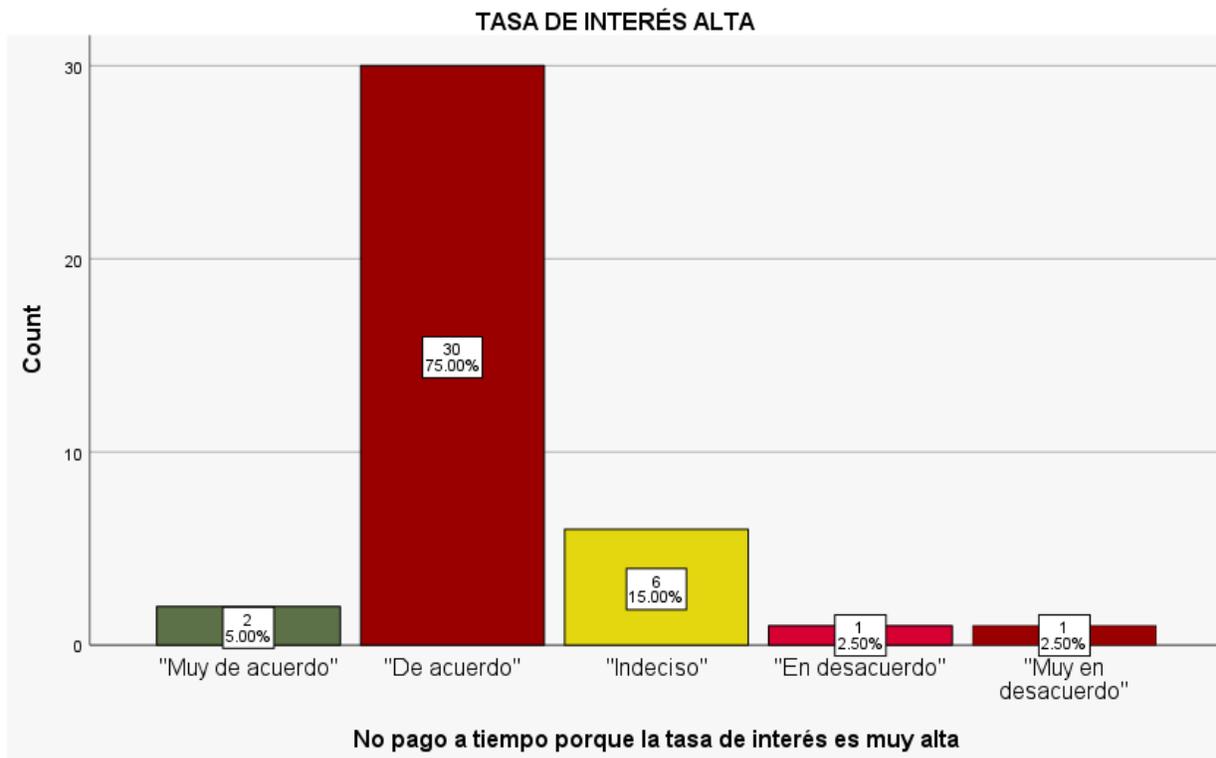


Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 3, relacionado con el monto otorgado, en el cual 32 de las personas encuestadas, consideran que es positiva la pregunta, el 10% que equivale a 4 prestatarios encuestados respondieron de manera neutral o indecisos; y el resto que corresponde también a un 10% están en completo desacuerdo con la pregunta aplicada en la encuesta, por lo que se ha podido determinar que la mayoría de los prestatarios obtuvieron préstamos cuyo monto superaba sus necesidades de efectivo; sin embargo, a pesar de haber tenido liquidez por un tiempo, se puede comprobar que esta situación de sobreendeudamiento ocasiono

que el 80% de los prestatarios no pudieran afrontar sus obligaciones adquiridas con Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro como consecuencia de cuotas más elevadas afectando directamente su capacidad de pago, provocando de esta manera que los resultados de la institución se vieran afectados considerablemente al cierre del año 2021.

Figura 1. Pregunta 4. Tasa de Interés alta



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

En base a los resultados obtenidos en la respuesta al ítem 4, relacionado con la tasa de interés del préstamo otorgado, un 80% del total de los encuestados, consideran que es positiva la pregunta por lo que afirman que evidentemente la tasa de interés que aplica la institución bancaria es elevada, el 15% equivalente a 6 clientes, respondieron de manera neutral o indecisos, y el 5% de manera negativa que solamente representa a 2 clientes del total. Lo anterior, proporciona un dato muy importante para Banco de Occidente, en donde 32 prestatarios manifiestan que el incumplimiento de sus obligaciones es el resultado de un excesivo cobro de intereses; lo que indica la necesidad de que la institución realice una revisión general de las tasas de intereses de su cartera crediticia, y de esta manera puedan tener una intermediación financiera con menos

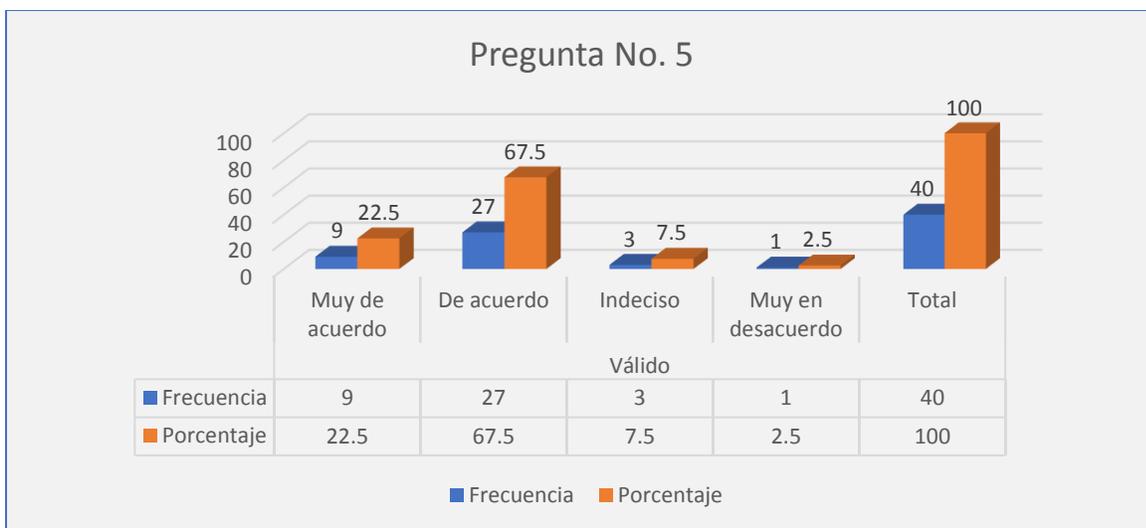
riesgo de morosidad o incobrabilidad, así mismo se puede apreciar que únicamente el 5% de las personas encuestadas consideran que la tasa de interés no es un obstáculo para realizar el pago respectivo.

A este respecto, es importante resaltar el hecho que, las tasa de interés alta, es un factor que, lejos de generar utilidades al banco, está teniendo un resultado adverso, pues está afectando de manera negativa la rentabilidad, por lo que se debe recordar, que una cartera crediticia en mora, afecta las utilidades, generando perdidas al final de cada año, tal como lo fue para el banco en el año 2021, de aquí la importancia de realizar una adecuada revisión de las tasas de interés que se otorgan a los prestatarios.

Tabla 10. Pregunta 5. No pago a tiempo porque el plazo del crédito es muy largo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	9	22.5	22.5	22.5
	De acuerdo	27	67.5	67.5	90.0
	Indeciso	3	7.5	7.5	97.5
	Muy en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

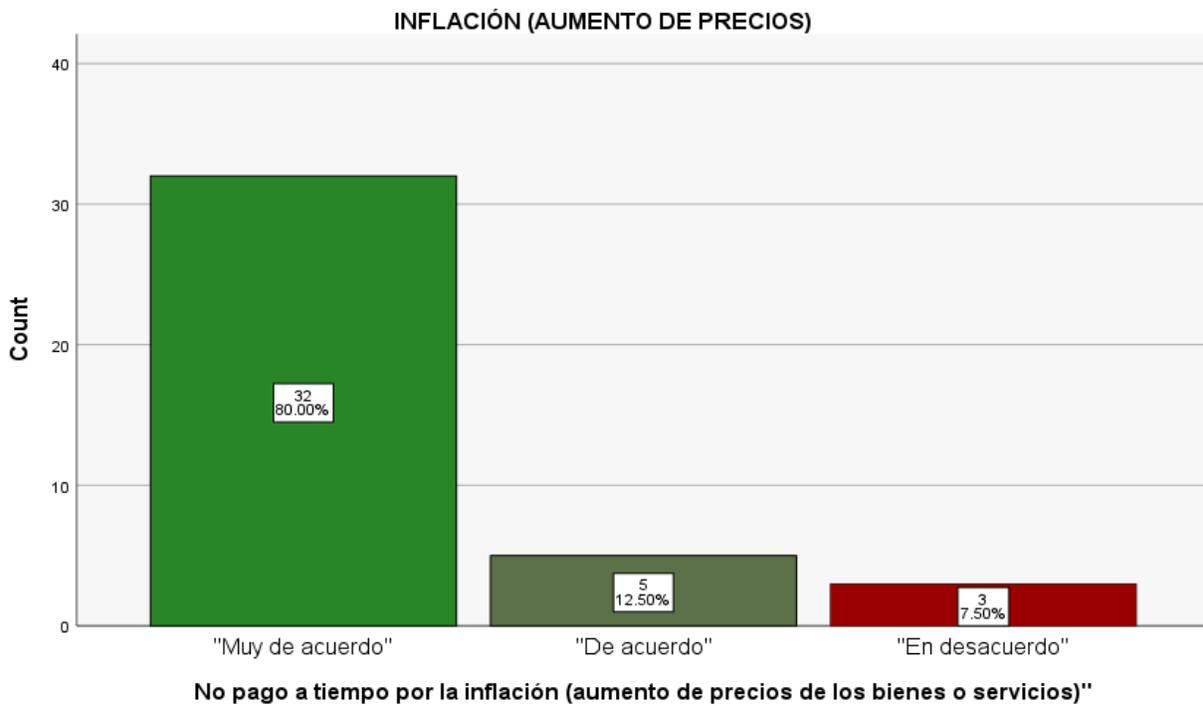
Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 5, relacionado con el plazo del crédito, en el cual el 7.5% que equivalen a 3 encuestados, consideran neutral o indecisa la pregunta, el 2.5% equivalente a 1 cliente respondió de manera negativa la pregunta, y el 90% que representa a 36 encuestados respondieron de manera positiva. Con los resultados obtenidos a través de la frecuencia y porcentajes se muestra que los plazos de créditos otorgados a los clientes no están siendo favorables, pues afecta directamente los problemas de pago que presentan los prestatarios; sin embargo, se considera que un plan de amortización con un plazo de tiempo más extenso es una ventaja para que las personas puedan tener cuotas mínimas que vayan de acorde a sus ingresos y capacidad de pago, pero contrario a esta percepción; para los prestatarios el plazo del crédito es un factor que perjudica su perfil crediticio debido a la carga financiera que produce.

Figura 2. Pregunta 6. No pago a tiempo por la inflación (aumento de precios)



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 6, relacionado con la tasa de inflación del país, en el cual el 80% que equivalen a 32 encuestados, consideran positiva la pregunta, así mismo, el 12.5% que equivale a 5 clientes están de acuerdo, afirmando de esta manera que son

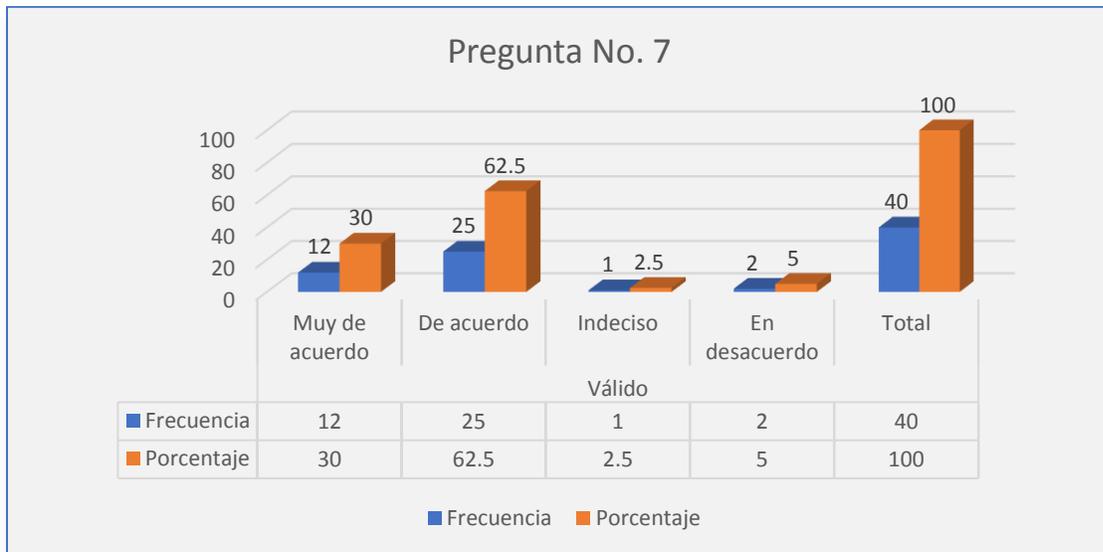
afectados por el aumento de los bienes y servicios. Los datos anteriores, demuestran que el 92.5% que representa un total de 37 de los encuestados están siendo afectados de manera negativa por la inflación, lo cual impide que cumplan con lo presupuestado y menos con las obligaciones financieras.

Otro aspecto que resaltar que, debido a la crisis sanitaria por la pandemia, así como la emergencia nacional producto de las inundaciones que afectaron especialmente a la ciudad de El Progreso Yoro y sus alrededores en el año 2020 y 2021, fueron factores que tuvieron un impacto directo en la economía, pues el alza de los bienes y servicios es un efecto domino de las situaciones antes mencionadas, y, por ende, afectaron a los prestatarios del banco.

Tabla 11. Pregunta 7. No pago a tiempo por la devaluación de la moneda (disminución del poder adquisitivo en la economía familiar)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	25	62.5	62.5	92.5
	Indeciso	1	2.5	2.5	95.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



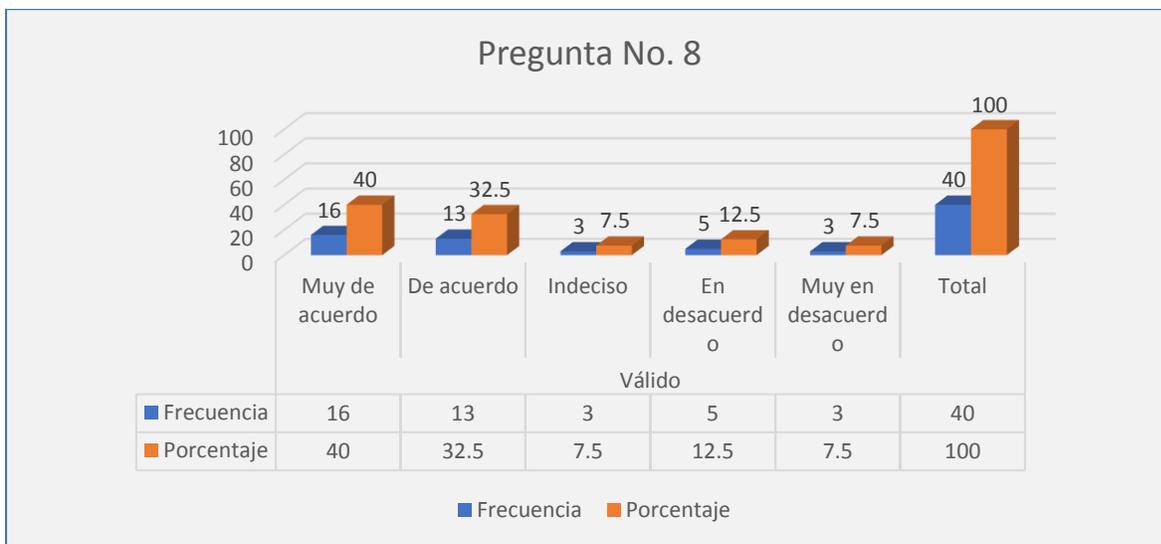
Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

El gráfico anterior muestra las respuestas sobre el ítem 7, relacionado con la devaluación de la moneda en el país, en el cual el 92.5% que equivalen a 37 encuestados, consideran positiva la pregunta y que son afectados por la disminución de poder adquisitivo en la economía familiar, así mismo, el 2.5% que equivale a 3 clientes respondieron de manera neutral o indecisos. Los datos anteriores, muestran que la constante devaluación de la moneda impacta directamente en la economía de los clientes y, a su vez, influye en el incumplimiento de las obligaciones financieras.

Tabla 12. Pregunta 8. Considera que su edad es un factor que lo limita a obtener los ingresos suficientes para pagar su deuda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	16	40.0	40.0	40.0
	De acuerdo	13	32.5	32.5	72.5
	Indeciso	3	7.5	7.5	80.0
	En desacuerdo	5	12.5	12.5	92.5
	Muy en desacuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

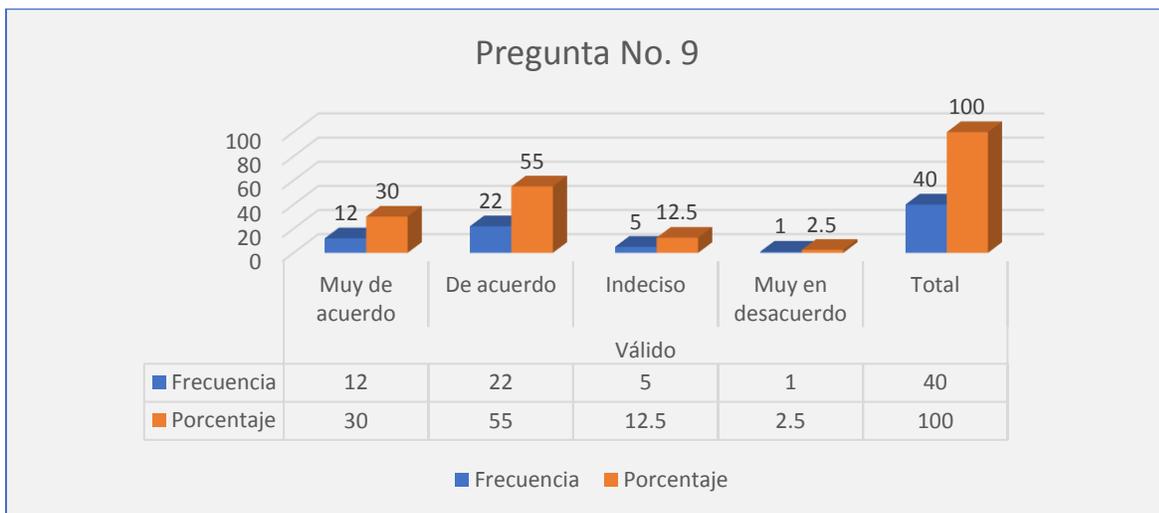
La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 8, relacionado con la edad de los prestatarios, en el cual el 40% que equivale a 16 encuestados, consideran que efectivamente la edad es una limitante para obtener los ingresos suficientes y de esa manera cumplir con sus

obligaciones, así mismo, un alto porcentaje un 32.5% corresponde a 13 clientes los que también están de acuerdo con la pregunta formulada. Es importante mencionar que el rango de edades de los prestatarios con problemas de morosidad supera los 41 años, lo cual se puede considerar en nuestro país como una desventaja al momento de pretender obtener un empleo, ya que según la cultura el rango de contratación oscila entre los 18 y 28 años; considerando al resto de las personas con edades superiores a este rango como no calificadas para la obtención del mismo lo que ocasiona que cada vez se reduzcan las fuentes de ingresos forzándolos en algunos casos a quedar mal ante las obligaciones contraídas.

Tabla 13. Pregunta 9. Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en la morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	85.0
	Indeciso	5	12.5	12.5	97.5
	Muy en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

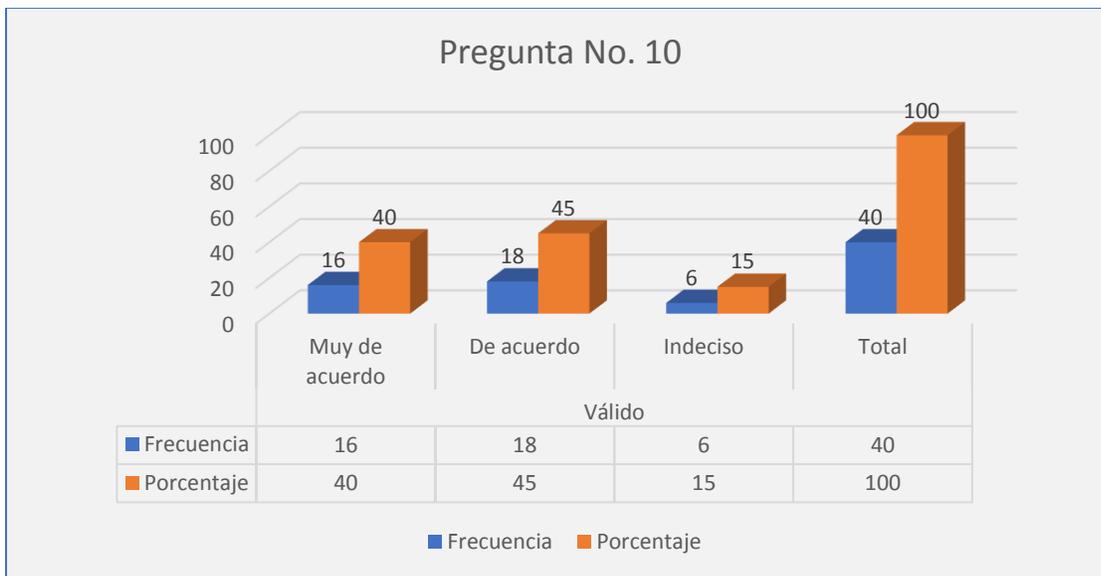
La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 9, relacionado con el estado civil de los prestatarios, en el cual el 30% que equivale a 12 encuestados, respondieron que están muy de acuerdo con la pregunta, así mismo, el 55% que equivale a 22 clientes están de acuerdo,

afirmando de esta manera que la condición social es un factor que conlleva a incurrir en problemas de mora y esto debido a las obligaciones familiares que tienen en sus hogares dentro de los cuales pueden considerarse la educación, alimentación y salud de sus hijos, así como el de su conyugue. Los datos anteriores, muestran la importancia de conocer los detalles familiares de los clientes al momento de otorgar créditos, y de esta manera disminuir el riesgo para la institución; ya que, la mayoría representada por el 85% de los encuestados afirmaron que la mora registrada es consecuencia de este factor, ya que tienen una mayor carga económica en comparación al estado civil de los solteros.

Tabla 14. Pregunta 10. Considera que su lugar de residencia es un factor que interfiere en la obtención de los ingresos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	16	40.0	40.0	40.0
	De acuerdo	18	45.0	45.0	85.0
	Indeciso	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0.



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0.

La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 10, relacionado con el lugar de residencia de los prestatarios, en el cual el 40% que equivale a 16 encuestados, consideran positiva la

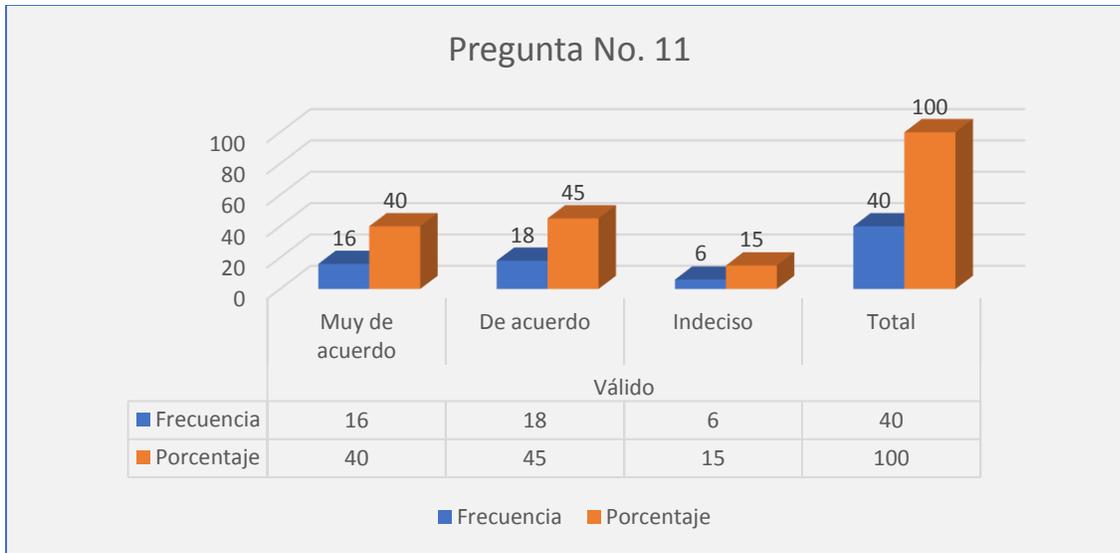
pregunta, así mismo, 18 clientes afirman estar de acuerdo, lo que permite concluir que este factor es un gran obstáculo en la obtención de los ingresos para la mayoría de los prestatarios quienes representan la mayoría de los encuestados al totalizar entre ambos grupos 34 del total; lo que equivale a un 85% quienes mantienen morosidad en sus obligaciones adquiridas con Banco de Occidente en la ciudad de El Progreso, Yoro. Los datos anteriores, muestran que la institución bancaria y financiera deberá establecer nuevas estrategias y políticas para la aprobación de préstamos; en donde consideren estos datos demográficos del lugar o zona de residencia de los clientes con la finalidad de realizar un estudio más minucioso y de esta manera disminuir los índices de mora.

Es importante tener presente que, en el caso de la ciudad El Progreso, Yoro. no existen suficientes fuentes de trabajo, reduciendo en gran medida los ingresos económicos de los prestatarios, quienes, viven en zonas aledañas a la ciudad, disminuyendo la posibilidad de obtener ingresos suficientes para mantener sus obligaciones financieras al día.

Tabla 15. Pregunta 11. Usted considera que el estado de salud es un factor que le conlleva a incurrir en la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	39	97.5	97.5	97.5
	De acuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

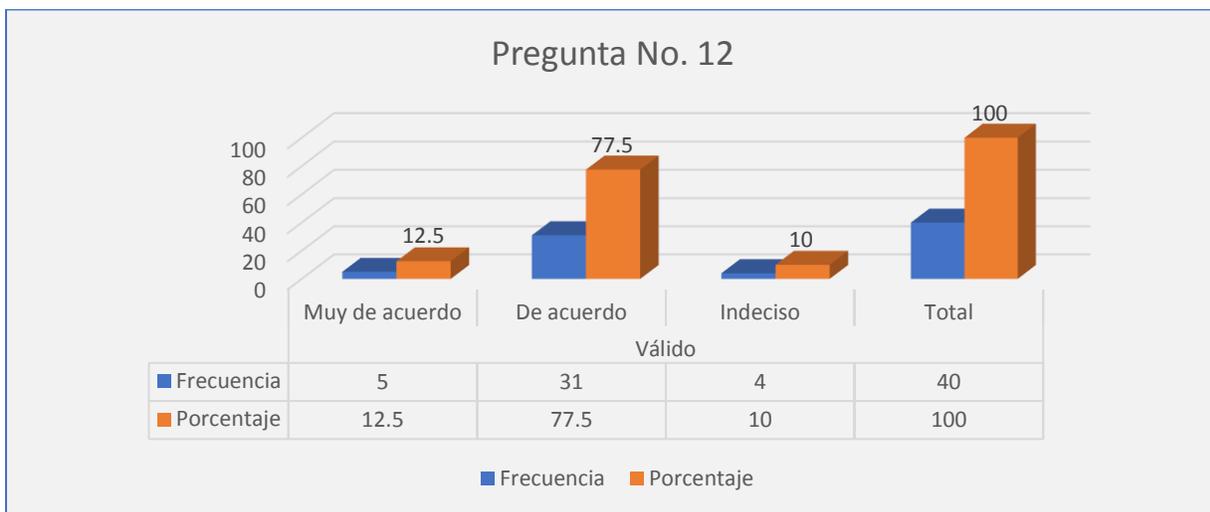
La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 11, relacionado con el estado de salud de los prestatarios, en el cual el 97.5% que equivale a 39 encuestados, consideran positiva la pregunta, así mismo, el 2.5% que equivale a 1 cliente afirma estar de acuerdo, en donde ratifican que el estado de salud es un factor que provocó reducción de sus ingresos y esto debido especialmente a la crisis mundial causada por la Pandemia del Covid-19 los cuales fueron víctimas de dicho virus al igual que sus familias, impidiéndoles de esta manera realizar un trabajo para cumplir con sus obligaciones y necesidades; así como también en algunos casos tuvieron que recurrir a nuevas deudas para poder suplir las necesidades de salud para combatir este terrible virus al requerir de una hospitalización, produciendo un impacto significativo al caer en mora, sin embargo, reportaron dicha situación al Departamento de Recuperaciones de la institución financiera.

Tabla 16. Pregunta 12. Considera que la empresa tiene políticas claras y definidas en el análisis realizado a sus créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Muy de acuerdo	5	12.5	12.5	12.5
	De acuerdo	31	77.5	77.5	90.0
	Indeciso	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

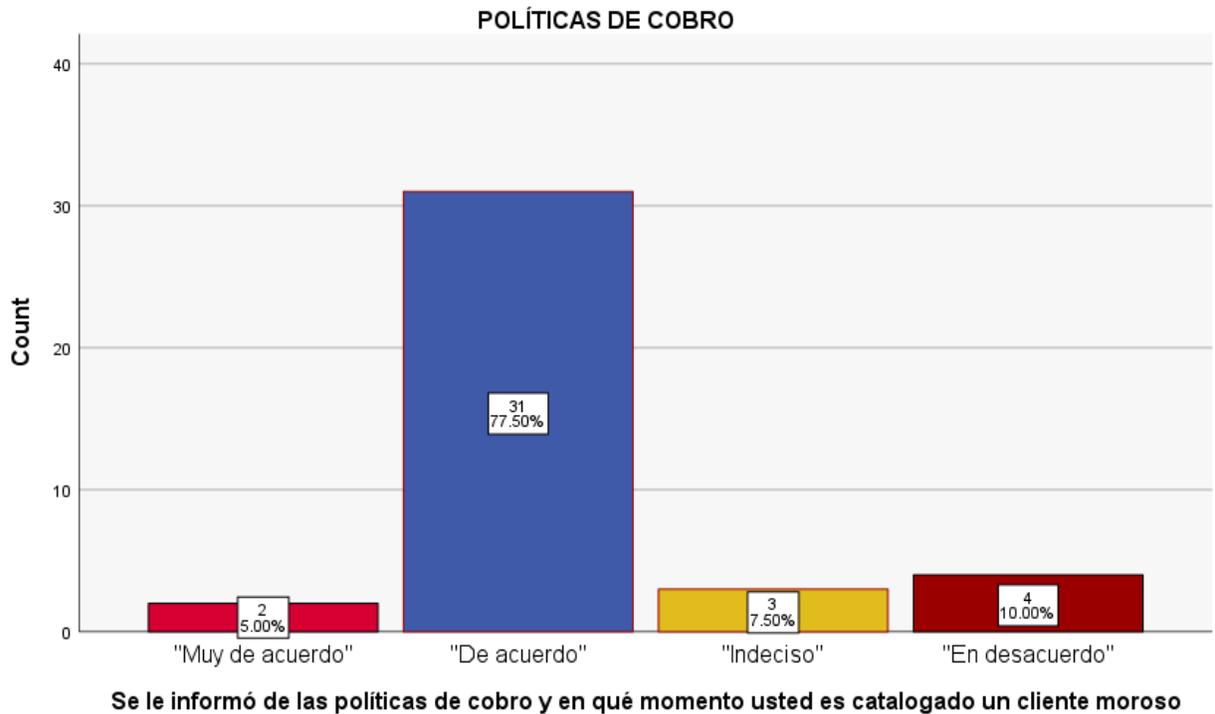
Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

Los resultados de la tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 12, relacionado con las políticas crediticias al momento de otorgar préstamos, en el cual el 90% que equivale a 36 encuestados, consideran positiva la pregunta, considerando que Banco de Occidente tiene bien definidas sus políticas al momento de realizar los análisis de créditos, el 10% respondieron de manera neutral o indecisos, lo que significa que se cumpliendo lo establecido, sin embargo, no es suficiente para lograr disminuir el nivel de morosidad en el banco, por tal razón se deben realizar los análisis de manera específica y detallada de cada cliente para determinar si no hay cambios en cada uno de los requisitos establecidos o definir la actualización del expediente de los clientes, mínimo una vez por año.

Figura 3. Pregunta 13. Se le informó de las políticas de cobro y en qué momento es catalogado un cliente moroso



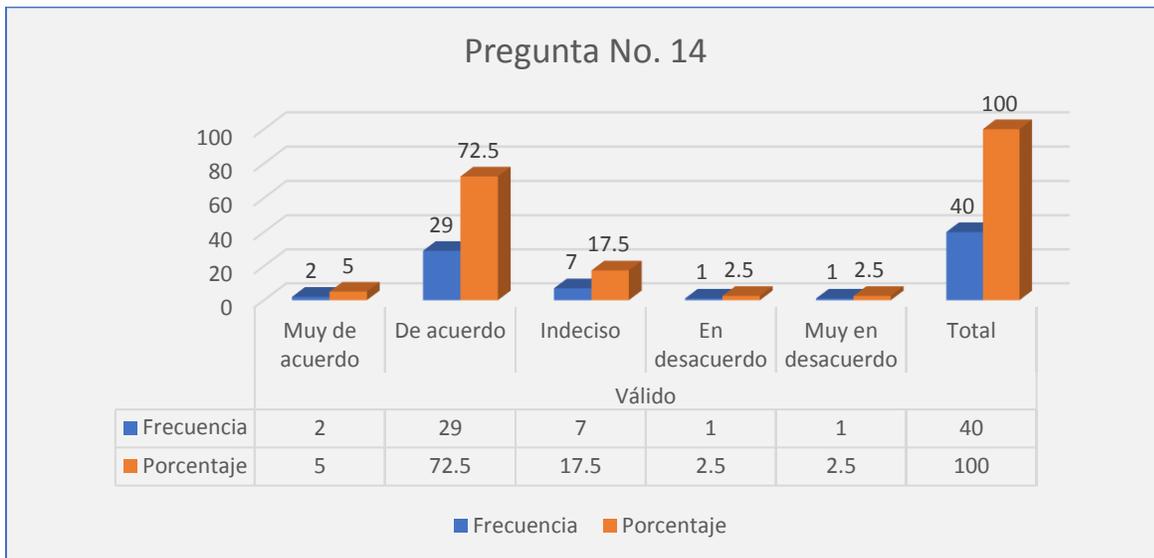
Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

Los resultados de la tabla anterior muestran las respuestas sobre el ítem 13, relacionado con las políticas de cobro, en el cual el 82.5% que equivale a 36 encuestados, consideran positiva la pregunta, y afirman que se les informó sobre las políticas de cobro al momento de otorgarse el préstamo, el 7.5% respondieron de manera neutral o indecisos, y el 10% que equivale a 4 clientes, están en desacuerdo. Los datos anteriores muestran que no existe la suficiente información para los clientes y el banco debe dar prioridad al tema de la educación financiera hacia los clientes a través de los diferentes canales de comunicación, y, de esta manera, lograr eliminar esta laguna que existe en los prestatarios.

Tabla 17. Pregunta 14. Está consciente de que es evaluado por su historial crediticio, y al estar en mora, le puede impedir para optar por nuevos préstamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	29	72.5	72.5	77.5
	Indeciso	7	17.5	17.5	95.0
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	97.5
	Muy en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

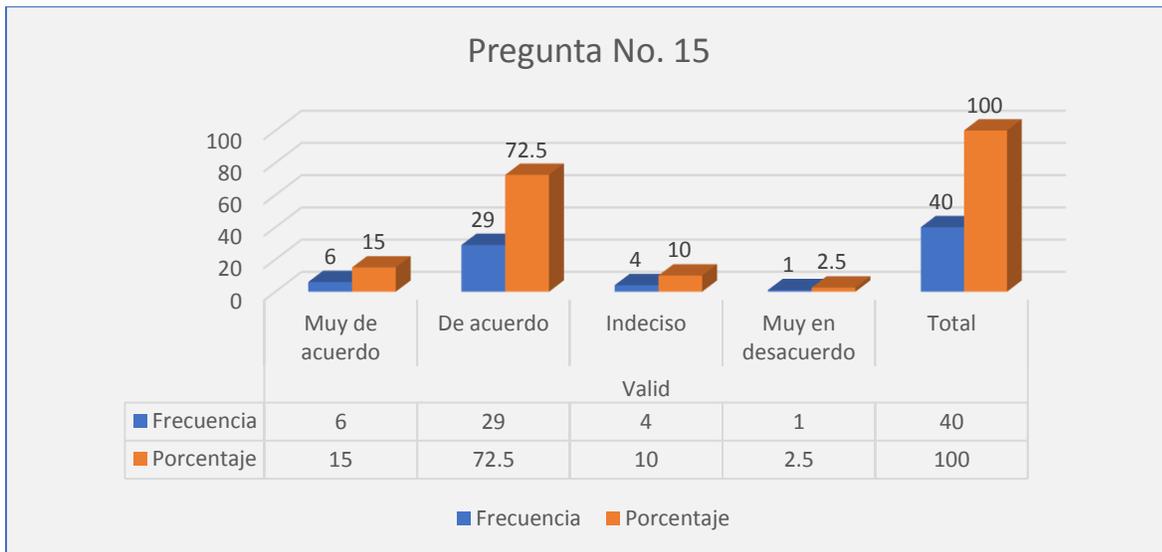
Los resultados obtenidos muestran que el 77.5% que equivale a 31 encuestados, consideran positiva la pregunta, afirmando que son evaluados por su historial crediticio, el 5% que equivalen a 2 encuestados están en desacuerdo, el 17.5% que representa a 7 clientes respondieron de manera neutral o indeciso. Lo anterior muestra que, las gestiones de cobro tienen sus deficiencias, ya que, el cliente está informado, pero no se le brinda la debida importancia al tema y el banco debe exigir un mayor control o aplicación de la política establecida.

Cabe resaltar que la educación financiera es sumamente importante, especialmente a aquellos prestatarios nuevos, pues no han adquirido experiencia crediticia, y como resultado conocen poco o nada las consecuencias de un mal récord crediticio, de este hecho, la importancia de brindar información clara y concisa a los clientes respecto a sus obligaciones financieras.

Tabla 18. Pregunta 15. Recibe llamadas telefónicas o visitas de cobro cuando su crédito se encuentra en mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valid	Muy de acuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	De acuerdo	29	72.5	72.5	87.5
	Indeciso	4	10.0	10.0	97.5
	Muy en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

Los resultados obtenidos muestran que el 87.5%, que equivale a 35 encuestados, respondieron positivamente y afirman recibir llamadas telefónicas o visitas de cobro cuando están en mora, el 12.5%, que equivale a 3 clientes, expresan no recibir dichas gestiones de cobro, lo cual refleja

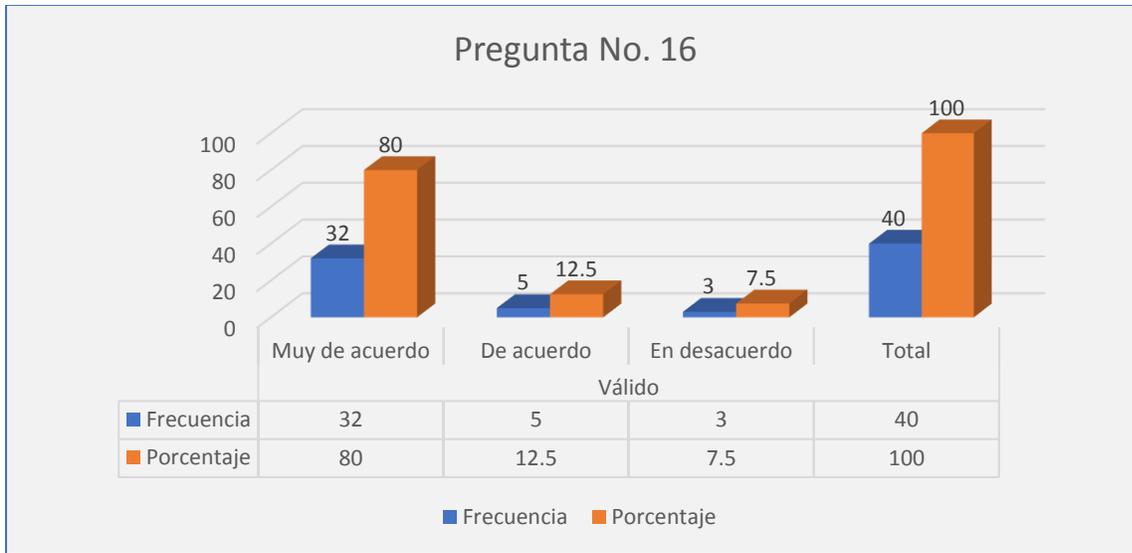
que, se están realizando las gestiones de cobro en este sentido, pero no con la firmeza o las pautas establecidas en los procesos de recuperación de mora, ya que, los índices de morosidad han aumentado.

Un aspecto a mejorar de este punto es la importancia de agendar y dar un seguimiento personalizado a cada prestatario gestionado mediante llamadas telefónicas, pues se ha observado, que posterior a la llamada realizada al cliente y fijar una fecha de pago, el seguimiento al caso de mora no es constante, lo cual demuestra que el proceso de recuperación de mora no se completa, o muestra ciertas deficiencias que deben ser mejoradas, con la finalidad de reducir los índices de mora del banco.

Tabla 19. Pregunta 16. Se le notificó que, al no cumplir con el pago establecido sobre los préstamos otorgados, puede incurrir en gastos legales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	32	80.0	80.0	80.0
	De acuerdo	5	12.5	12.5	92.5
	En desacuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

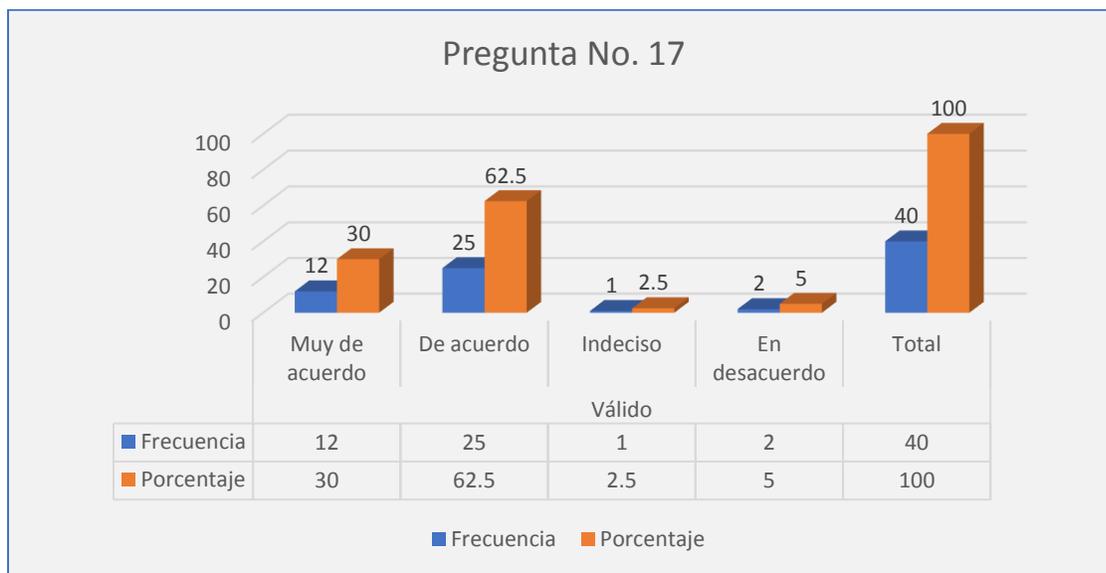
Los resultados de la tabla anterior muestran las respuestas sobre el ítem 16, relacionado con los gastos legales a incurrir cuando está en mora, en el cual el 92.5% que equivale a 37 encuestados, consideran positiva la pregunta, y afirman que se les informó sobre los gastos legales al momento de otorgarse el préstamo, el 7.5% que equivale a 3 clientes, están en desacuerdo. Los datos anteriores muestran que los clientes están informados, pero no existe una gestión constante para la recuperación de los créditos y, por ende, el incremento de la mora.

Cabe resaltar que los gastos legales incurridos por la recuperación de la mora, son responsabilidad del prestatario, situación que en muchas ocasiones, genera ciertos conflictos con los clientes, es por esta razón que, previo a llegar a las acciones legales de parte del banco, se deben realizar gestiones de cobro intensivas a fin de conocer la situación del prestatario, y ofrecer los diferentes tipos de arreglos de pago para hacer frente a la mora y evitar problemas legales que afecten la relación banco-cliente.

Tabla 20. Pregunta 17. Considera que existen suficientes métodos de pago para que los clientes lo realicen de manera puntual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	25	62.5	62.5	92.5
	Indeciso	1	2.5	2.5	95.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

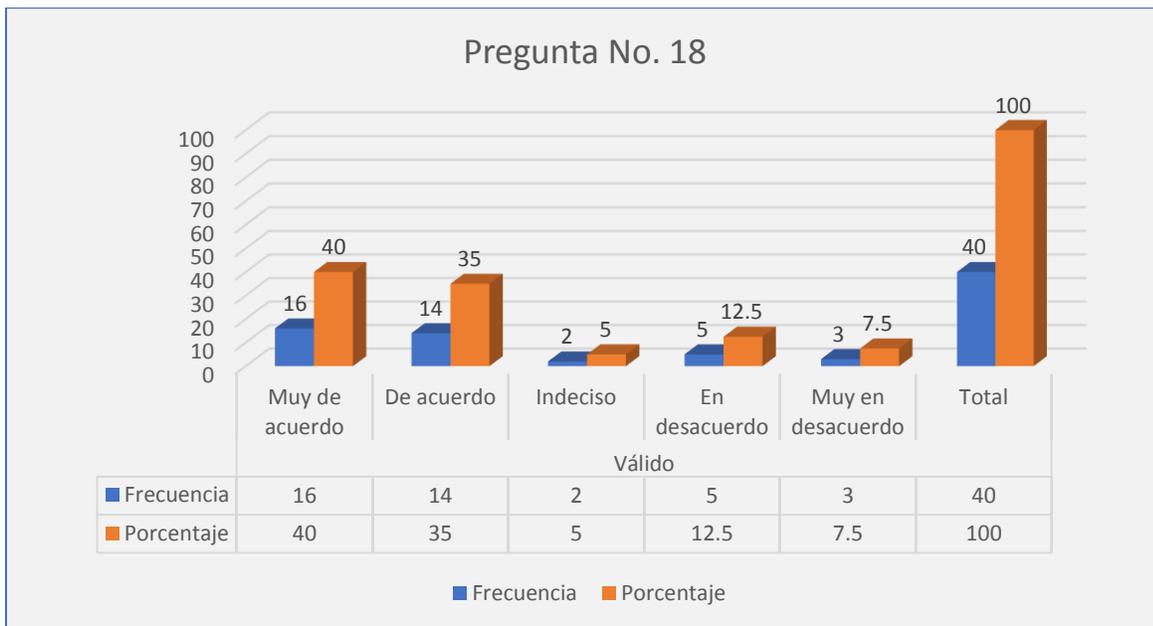
Los resultados de la tabla anterior muestran las respuestas sobre el ítem 17, relacionado con los métodos de pago, en el cual el 92.5% que equivale a 37 encuestados, consideran positiva la pregunta, el 2.5% respondieron de manera neutral o indecisos, lo cual indica que los prestatarios consideran que el banco cuenta con suficientes métodos de pago para cumplir de manera puntual las obligaciones. Este hecho muestra que el banco debe fortalecer y mercadear para dar a conocer las diferentes formas de pago, ya que, el 7.5% de los encuestados consideran que no existen suficientes métodos de pagos, lo cual impide que, puedan cumplir puntualmente sus fechas de pago.

Lo anterior demuestra que, es necesario que el momento de otorgar un nuevo préstamo se explique al prestatario los arreglos de pago disponibles en caso de incurrir en morosidad, de esta manera, se reducirá el índice de mora, así como los desacuerdos o el desconocimiento de los programas de refinanciamiento con los que clienta la institución financiera.

Tabla 21. Pregunta 18. Es consciente que existe el servicio de banca en línea, con el cual usted puede realizar los pagos a préstamos o depositar en su cuenta de ahorro y/o cheques para que el banco realice el débito correspondiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	16	40.0	40.0	40.0
	De acuerdo	14	35.0	35.0	75.0
	Indeciso	2	5.0	5.0	80.0
	En desacuerdo	5	12.5	12.5	92.5
	Muy en desacuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

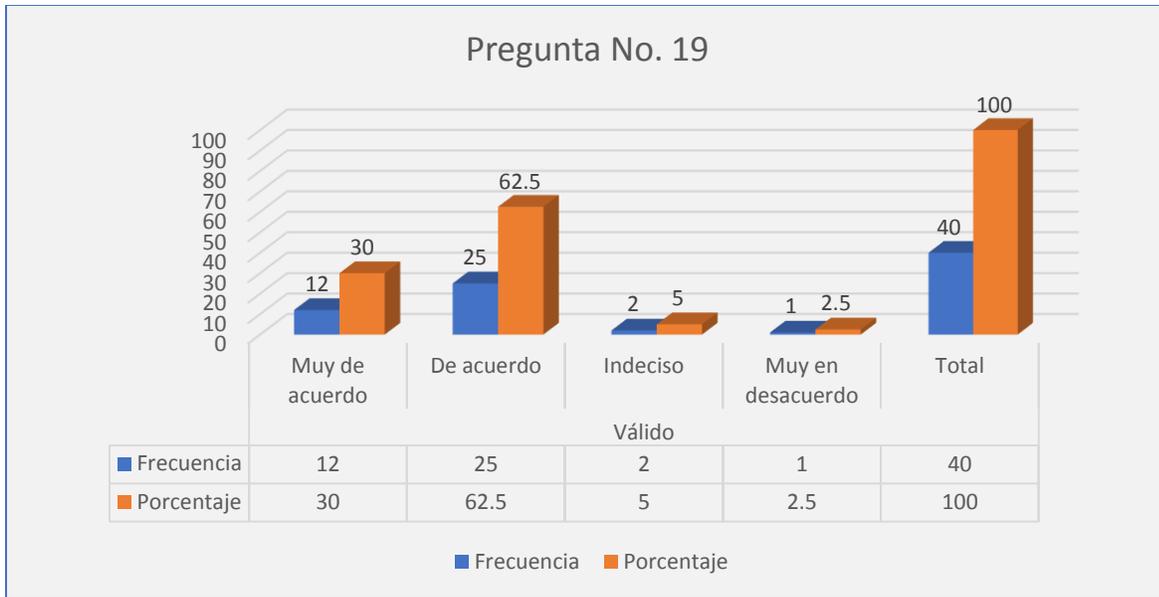
Los resultados de la tabla anterior muestran las respuestas sobre el ítem 18, relacionado con el servicio de banca en línea, en el cual el 75% que equivale a 30 encuestados, respondieron de manera positiva la pregunta, el 5% respondieron de manera neutral o indecisos, el 20% que equivale a 8 clientes, está en desacuerdo, lo que indica que los clientes tienen el conocimiento, pero el incremento de la mora refleja que no están utilizando este servicio.

Lo datos anteriores muestran una oportunidad de mejora para el banco, pues la mayoría de los prestatarios afirma conocer el servicio de banca en línea, sin embargo, no hacen uso del mismo, lo que indica que es necesario crear una intensa campaña de publicidad para dar a conocer las bondades del servicio, así como la manera en que los clientes deben utilizar el servicio para el pago de préstamos o cualquier otra obligación financiera.

Tabla 22. Pregunta 19. Se le informo al momento de otorgarse el financiamiento, sobre las políticas de recuperación de créditos, con base a los días de mora transcurridos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	25	62.5	62.5	92.5
	Indeciso	2	5.0	5.0	97.5
	Muy en desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

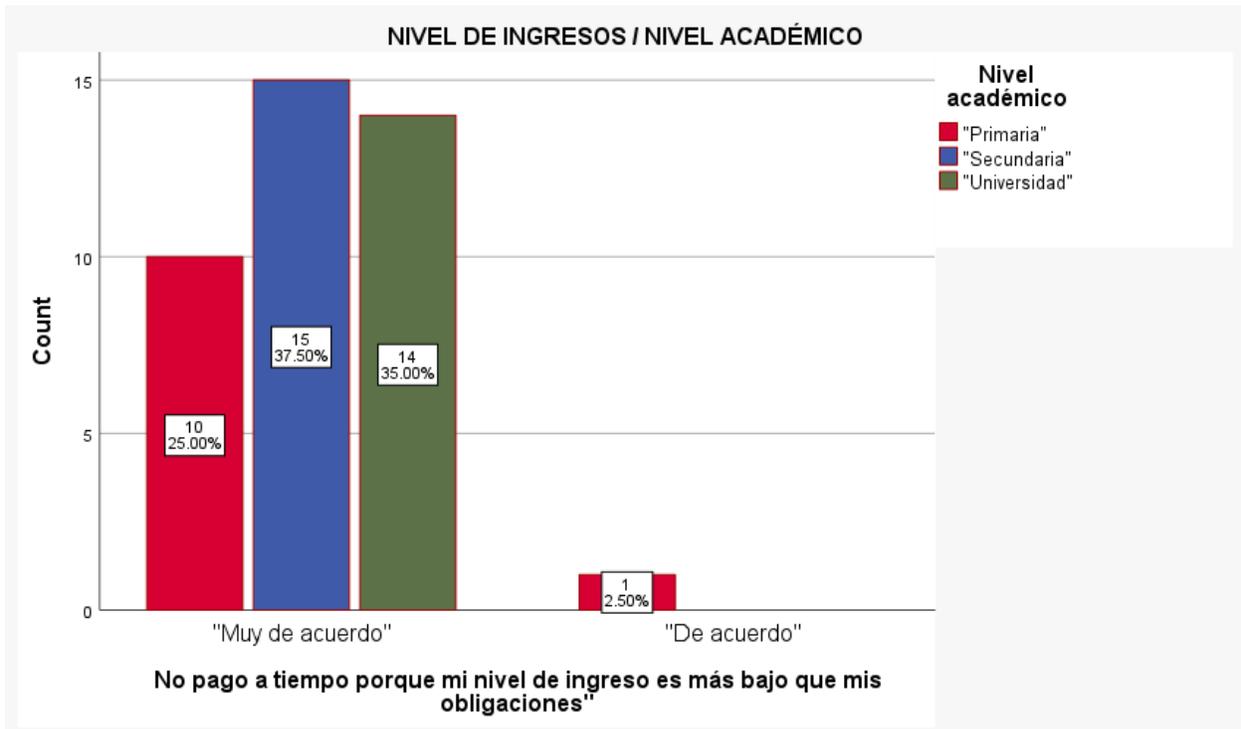


Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

La tabla anterior muestra las respuestas sobre el ítem 19, relacionado con las políticas de cobro de acuerdo con los días en mora, en el cual el 92.5% que equivale a 37 encuestados, respondieron de manera positiva la pregunta, el 2.5% que equivale a 1 clientes, respondió de manera negativa, y el 5% respondieron de manera neutral o indecisos. Los datos anteriores muestran que, al tener un 7.5% entre indecisos y en desacuerdo, está claro que el oficial de crédito no está cumpliendo con su labor de informar al cliente al momento de realizar el desembolso, por tal razón se debe dar una retroalimentación a los oficiales sobre las políticas de recuperación de mora y de esta manera, reducir el riesgo de morosidad.

Es sumamente importante comunicar a los prestatarios que las diferentes gestiones de cobro son condicionadas por los días de mora transcurridos, esto debido a que, a mayor cantidad de días en morosidad, mayor es el riesgo crediticio, ya que, transcurridos 180 días en mora, las gestiones de cobro son atendidas por el departamento legal del banco. Es por esta razón que tanto los oficiales de crédito, como los oficiales de recuperación deben mantener comunicación constante con los clientes y mantenerlos informados de los días en mora transcurridos con el objetivo de establecer arreglos de pagos o la cancelación total de los valores en mora.

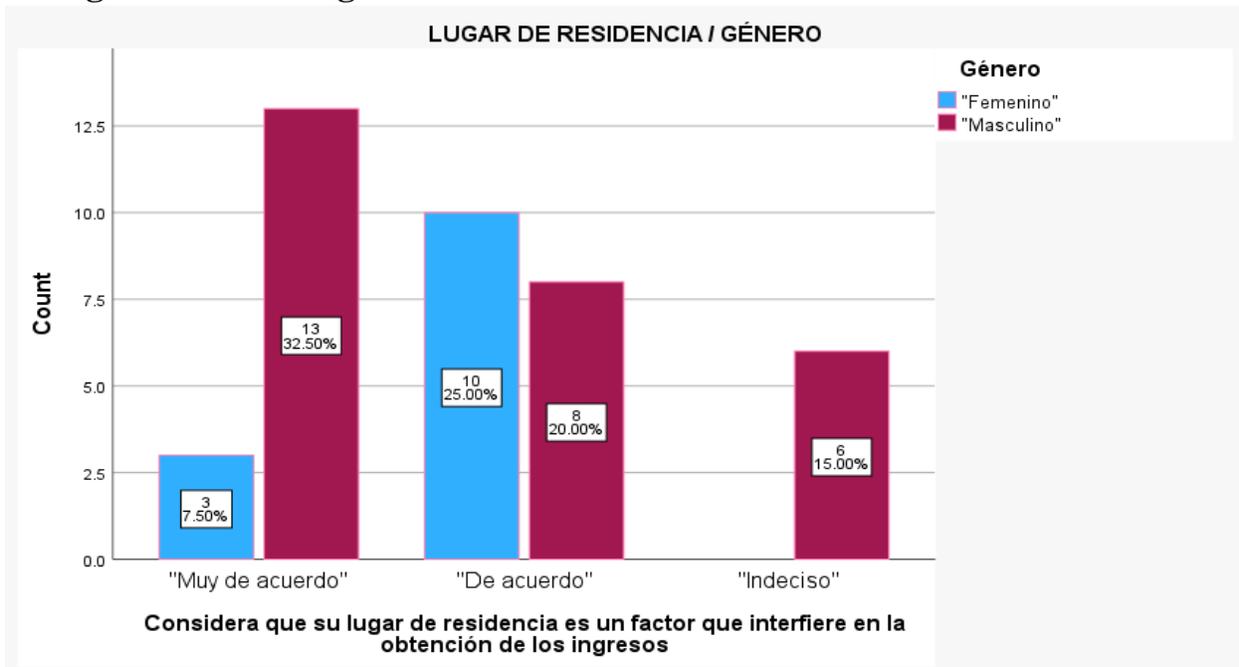
Figura 4. Nivel de Ingresos/Nivel Académico



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

A través del cruce de variables y del análisis realizado, en base a las respuestas obtenidas en esta pregunta específica de la encuesta; se logró determinar que el nivel educativo desempeña un papel fundamental en la captación de los ingresos de los prestatarios de Banco de Occidente en la ciudad de El Progreso, Yoro. en donde el 37.5% de un total de 40 personas que presentan problemas en sus obligaciones financieras, solamente lograron culminar sus estudios secundarios lo que trae como consecuencia que sus rentas o devengos sean limitados provocando de esta manera que solamente dispongan de recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas, ocasionando el incumplimiento de los compromisos adquiridos con el Banco de Occidente S.A; así mismo el nivel educativo primario también representa un alto porcentaje 27.5% en relación al total de los prestatarios encuestados, por lo cual el total de ambos grados de escolaridad o preparación académica representan el 65% de los prestatarios originando que debido a esta limitante por la baja obtención de sus ingresos afecten considerablemente el nivel de morosidad en la cartera crediticia de la institución financiera en la ciudad de El Progreso Yoro, para el año 2021.

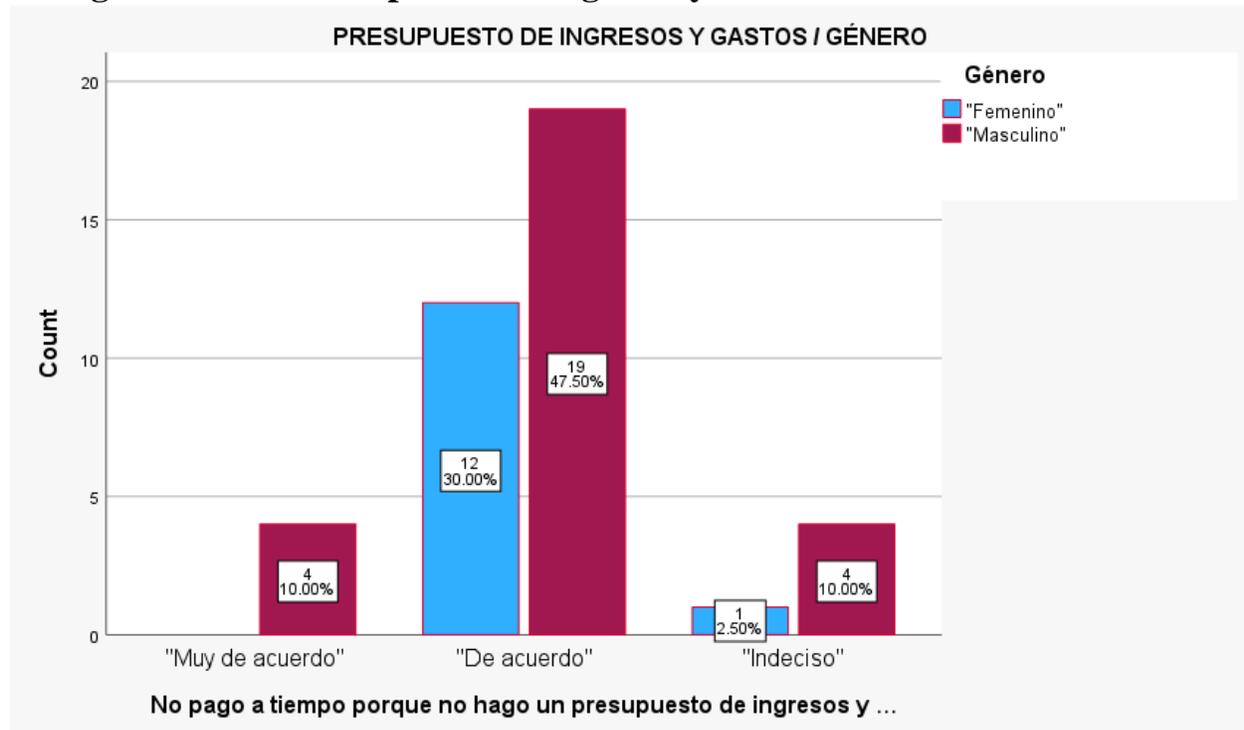
Figura 5. Lugar de Residencia/Género



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

Con relación a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los 40 prestatarios que han ocasionado morosidad en la cartera crediticia en Banco de Occidente en la ciudad de El Progreso Yoro para el año 2021, solamente el 32.5% que equivalen a 13 personas de las encuestadas representan al género femenino y consideran que la variable social en relación a la zona de su residencia influye en la captación de sus ingresos; lo que significa en este caso, que para las mujeres el desarrollo de la comunidad en donde viven no es una limitante para buscar más fuentes de trabajo que les generen mayores ingresos; caso contrario al cotejar el porcentaje alcanzado por el género masculino cuyos resultados exceden notoriamente en un 50% más al género femenino, por lo que se observa que para los hombres esto puede significar nada más una excusa para hacer frente a sus obligaciones.

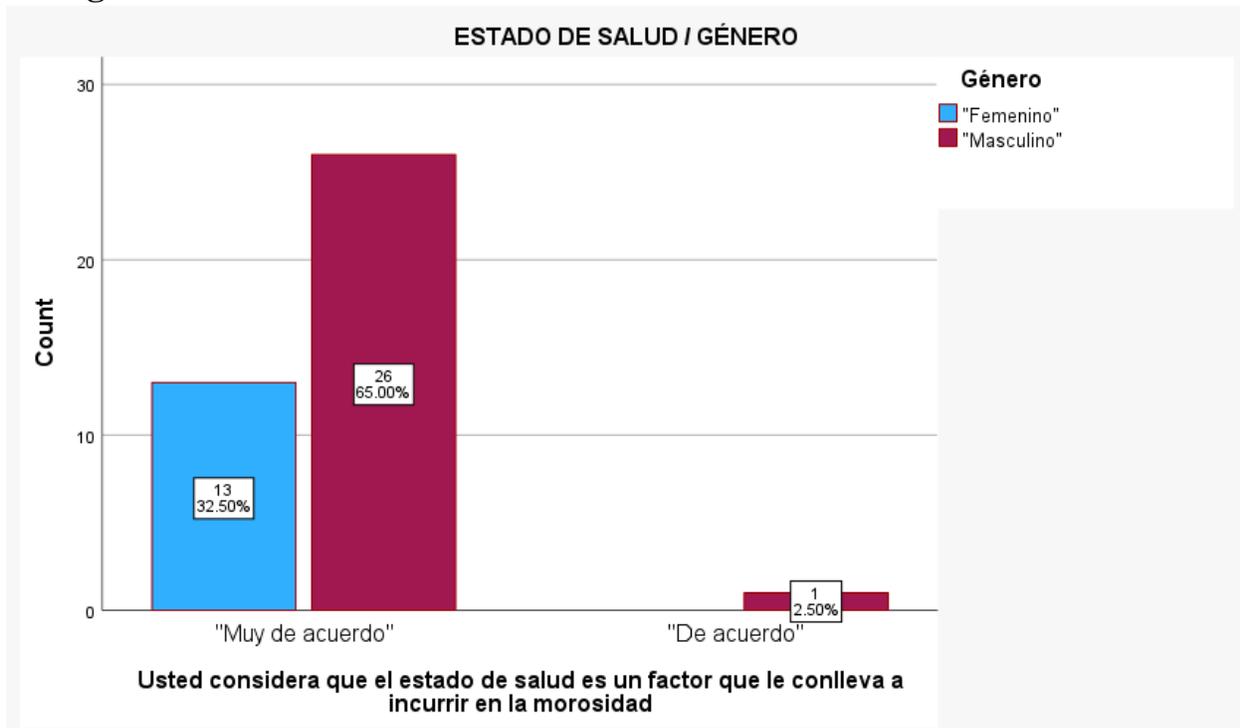
Figura 6. Presupuesto de Ingresos y Gastos/Género



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

En los resultados obtenidos con relación a la encuesta aplicada a los 40 prestatarios que se encuentran con un nivel de morosidad en Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, el 57.5% que equivalen a 23 de las personas encuestadas corresponde al género masculino cuya percepción del retraso en cuanto al pago de sus obligaciones con la institución financiera lo relacionan, que es consecuencia de la falta de elaboración de un presupuesto de ingresos y gastos, el cual les pueda servir como guía o referencia para tener un mejor control de sus entradas y salidas de efectivo; evitando de esta manera posicionarse en la cartera crediticia del Banco de Occidente S.A como clientes morosos; en cambio el 30% que equivalen a 12 de los encuestados, representan a las mujeres. Cabe destacar que la acción de elaborar o no un presupuesto de ingresos y gastos no representa un mayor inconveniente para cubrir sus compromisos con la institución, lo que determina que en este caso el género femenino tiene una mejor y correcta educación financiera en comparación a los hombres.

Figura 7. Estado Civil/Género



Fuente: Software IBM SPSS Statistics 28.0

En el análisis de estos resultados se ha podido observar que el 65% que representan a 26 de las personas encuestadas corresponde a los hombres, los cuales han exteriorizado que están muy de acuerdo en que el estado de salud es un factor determinante para no poder hacer frente a los compromisos financieros adquiridos con Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro, con lo cual se puede establecer que esta variable es un gran obstáculo que los imposibilita a ejercer algún tipo de trabajo o actividad laboral para la obtención de sus ingresos a fin de cumplir con las obligaciones establecidas entre ambas partes; de igual manera para el género femenino este factor de la salud representa una limitante, sin embargo no es tan prominente, ya que, solo constituye el 35% representando un total de 13 encuestados en comparación al porcentaje obtenido con los datos de los hombres.

4.3 Propuesta de mejora

La presente propuesta del proyecto de investigación denominado; “Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad de la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro. en el año 2021”, se enfoca en exponer a la gerencia comercial de la institución bancaria, de manera clara y ordenada los hallazgos encontrados mediante la investigación realizada, de tal manera que se pueda gestionar la cobranza de una manera más eficiente, acompañadas de las capacitaciones constantes y al mismo tiempo reducir el índice de morosidad de los prestatarios.

En esencia, la propuesta para Banco de Occidente S.A. tomando como base los resultados obtenidos mediante el presente trabajo de investigación, está enfocada en la necesidad urgente de crear un manual de políticas y procedimientos que incluya lo siguiente:

- Realizar tres capacitaciones al año orientadas a técnicas de ventas y cobro, dirigidas al área de créditos y recuperaciones.
- Dar un seguimiento bimestral a aquellos clientes que se le apruebe un refinanciamiento con Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro.
- Implementar un programa de pago de comisiones por recuperación de saldos de capital en mora para los involucrados en el proceso.

La propuesta presentada será de mucha ayuda e importancia para Banco de Occidente. S.A. debido a que se tiene por finalidad reducir el índice de morosidad de la institución, mediante un programa de capacitación e incentivos para los responsables de la recuperación de los créditos y así evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito, que puedan ocasionar la iliquidez y decrecimiento de la rentabilidad.

4.4 Implementación de los cambios

4.4.1 Cronograma de aplicación

A continuación, se muestra el cronograma anual para poner en marcha el programa de capacitación;

Tabla 23. Cronograma de la Aplicación

Estrategia Anual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación sobre Técnicas de Venta y Cobro	■				■				■			
Seguimiento Bimestral a Clientes		■		■		■		■		■		■
Pago de Comisiones por recuperación de capital en mora	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia

4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución

La propuesta a implementar en Banco de Occidente S.A. girara en torno a los siguientes aspectos, mediante los cuales se describen los cambios a realizar, así mismo, se describe los departamentos responsables de la ejecución a lo interno de la institución bancaria;

1. El departamento de recuperaciones deberá presentar un informe mensual a la alta administración sobre el avance de la recuperación de los créditos en mora y así medir el nivel de cumplimiento de la proyección establecida.
2. El departamento de recursos humanos deberá incluir en el programa anual, tres capacitaciones orientadas a técnicas de ventas y cobro.

3. La gerencia general, deberá diseñar un manual de políticas e incentivos para el pago de comisiones por recuperación de saldos de capital en mora para el personal del departamento de créditos y recuperaciones.

El éxito de la propuesta dependerá en buena medida de la diligente y correcta aplicación de las recomendaciones brindadas anteriormente, así como la participación de los departamentos responsables de su diseño y ejecución a lo interno de Banco de Occidente S.A.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Tomando como base los resultados obtenidos mediante el presente proyecto de investigación, se argumenta que los factores socioeconómicos influyen de manera positiva en la mora de la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro. Por tal razón existe una oportunidad de mejora y se debe prestar la debida atención, ya que, estos aspectos externos o del entorno, son difíciles de manejar, debido a que son factores que tanto el prestatario como la institución bancaria no pueden controlar.
2. Mediante el estudio de los resultados obtenidos en la encuesta y su posterior análisis en el programa SPSS, se logró determinar que los factores sociales como la edad, el estado civil, el lugar de residencia y el estado de salud de los prestatarios, han sido parte fundamental en el incremento de la morosidad en la cartera crediticia de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro durante el año 2021.
3. Los factores económicos más representativos en cuanto a incremento de mora se refieren, se logró determinar que, las fuentes de ingresos y la inflación, son los factores que más se relacionan con la morosidad del banco, esto debido a que la mayor parte de los prestatarios encuestados afirman que, las condiciones económicas que vive el país a raíz de la pandemia del COVID-19, y las depresiones tropicales ETA-IOTA, les han afectado de manera directa o indirecta, y eso provocó la morosidad.
4. En esta investigación se ha podido observar que según la respuesta proporcionada por la gran mayoría de los prestatarios que se encuentran en situación de morosidad con la institución bancaria, el plazo que se ha establecido para el pago de sus deudas es un elemento que consideran bastante desfavorable para cumplir con sus obligaciones a tiempo;

por lo que es importante tomar en cuenta este factor, y redefinir los procesos a fin de mejorar los resultados de la cartera crediticia de la organización.

5. De acuerdo con la investigación se puede concluir que los factores socioeconómicos como ser los ingresos, el nivel educativo, la edad, entre otros, han sido los componentes fundamentales en el mal comportamiento crediticio por parte de los prestatarios que mantienen contratos suscritos con la institución financiera, lo cual provoca problemas de liquidez y rentabilidad para Banco de Occidente en la ciudad de El Progreso, Yoro.
6. En base a la información recopilada y los resultados obtenidos se puede concluir que debido a la crisis sanitaria mundial que ha provocado la pandemia del covid-19, misma que ha repercutido la economía de todas las naciones; es importante que la institución bancaria considere los factores de la edad, lugar de residencia o domicilio, nivel académico, entre otros como elementos fundamentales al momento de analizar el perfil de los nuevos clientes; esto con el fin de evitar riesgos futuros que afecten la adecuada operatividad, así como el patrimonio de la organización.

5.2 Recomendaciones

1. La institución bancaria debe enfocarse en los factores económicos de los prestatarios como ser, la devaluación de la moneda, el plazo del crédito, la tasa de interés y otras alternativas que se le puedan ofrecer, para reducir la morosidad y al mismo tiempo fortalecer el lema de la institución; “Apoyando el pequeño de hoy, hacemos el grande del mañana”.
2. Se recomienda a la institución bancaria, realizar una revisión a la política de cobro y realizar los ajustes necesarios, de los lineamientos o aspectos más flexibles, tomando en

cuenta que esta es la base de la gestión de cobranza, lo que afecta en gran medida la recuperación de los clientes más endeudados o con atrasos mayores a 90 días.

3. Se recomienda a la institución bancaria que al momento de revisar y analizar las solicitudes de pago, realicen una investigación más exhaustiva y profunda sobre el motivo y el destino por el cual el cliente está gestionando un préstamo bancario; y de esta manera no se les otorgue un crédito superior al monto que necesitan, ya que si bien es cierto que; uno de los objetivos de la institución financiera es generar rentabilidad a través de la intermediación financiera, el colocar más efectivo en manos de los prestatarios puede ser contraproducente ocasionando que posteriormente tengan un sobreendeudamiento y este provoque mayores riesgos en la cartera crediticia de la institución, así como en los resultados que se han establecido como organización.
4. De acuerdo con la investigación realizada se ha podido determinar que es importante que Banco de Occidente S.A, en la ciudad de El Progreso, Yoro realice un análisis de los factores socioeconómicos que han sido descritos por los 40 prestatarios que se encuentran en mora con la institución y de esta manera puedan realizar los cambios que consideren más pertinentes y necesarios en la política crediticia, esto con el propósito de que puedan reducir considerablemente el nivel de morosidad en un corto plazo.
5. Se recomienda a Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro, crear una segmentación de sus clientes que vayan en relación a sus ingresos, nivel educativo, tipo de crédito, así como la razón por la cual fue otorgado el crédito; y de esta manera aplicar políticas de cobranza que vayan de acorde a dicha clasificación, permitiendo una gestión de cobranza más rápida y efectiva, así como la recuperación de la cartera de clientes

morosos evitando problemas de liquidez para la organización que posteriormente puedan convertirse en cuentas incobrables.

6. En base a los hallazgos encontrados en este proyecto de investigación, se recomienda a la institución financiera realizar un análisis más completo y detallado sobre el perfil de los nuevos clientes o prestatarios antes de establecer una relación contractual, en la cual no solamente las condiciones y capacidades económicas de los clientes sean primordiales y necesarias para poder otorgar un financiamiento; sino que también consideren dentro del perfil factores como ser la edad ya que esto representa en la cultura hondureña una limitante para las personas, debido a que este indicador es sinónimo de incompetencia y falta de habilidades para las empresas que contratan personal o buscan reestructurar la misma, por lo que se abstienen de tener dentro de su organización personas mayores a un determinado rango de edad provocando que en cualquier momento se queden sin su fuente de ingreso; lo que puede ocasionar un problema para la institución financiera al no obtener el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los prestatarios cuyo perfil de la edad sea bastante significativo; otro elemento que deben considerar dentro del perfil de los nuevos clientes es el nivel educativo o profesional ya que entre menos preparación académica tienen las personas, de igual manera la oportunidad de alcanzar un trabajo digno y estable con el cual puedan cumplir con todas sus necesidades básicas y de subsistencia son muy escasas y reducidas.
7. Por lo anterior se recomienda que la institución establezca políticas para el otorgamiento de créditos a los nuevos clientes las cuales estén segmentadas o clasificadas a un monto mínimo y máximo del préstamo a conceder, basándose en el perfil del que disponen los prestatarios los cuales estén más enfocados en base al rango de ingresos, edad, nivel

académico y zona residencial; y de esta manera poder observar y analizar el comportamiento crediticio de cada uno de ellos que sirvan de parámetro para realizar a futuro los ajustes necesarios en dichas políticas y procesos.

8. Se recomienda que este cambio en las políticas para el análisis del perfil de los nuevos clientes sea implementado principalmente en la agencia de Banco de Occidente S.A en la ciudad de El Progreso, Yoro; en donde a través de los resultados ya obtenidos se tiene un punto de referencia sobre los elementos a considerar, y una vez que la institución financiera alcance resultados satisfactorios, dicho modelo pueda ser replicado en las demás agencias bancarias cuyos datos demográficos y económicos de las regiones tengan similitud a fin de obtener las metas que como empresa han establecido.

BIBLIOGRAFÍA

- Badani V., R., (2011). Análisis socioeconómico de cinco comunidades costeras del norte de Honduras [Zamorano: Escuela Agrícola Panamericana]. Recuperado de: <https://bdigital.zamorano.edu/handle/11036/233?locale=es>.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (s. f.). ¿Quién es el prestamista? ¿Quién es el prestatario de un préstamo? (s. f.). Recuperado 13 de noviembre de 2022, de <https://www.bbva.es>
- Banco de México. (s. f.). ¿Qué es inflación? Recuperado 12 de noviembre de 2022, de <https://www.educa.banxico.org.mx>
- Banco de Occidente SA. (2022). Banco de Occidente. Recuperado de: <https://www.bancodeoccidente.hn/>
- Banco Santander.es. Crédito Definición. (s. f.). Recuperado 12 de noviembre de 2022, de <https://www.bancosantander.es>
- Bernal Ticlla, W., (2017). Factores Socio-Económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. [Universidad Peruana Unión]. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/742>
- Brachfield, P. J. (2013). Análisis del moroso profesional. Profit.
- Bernal T., W. & Edquen R., D. (2017). Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. <https://www.repositorio.upeu.edu.pe>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (s. f.). ¿Qué es una persona jurídica? Recuperado 12 de noviembre de 2022, de <https://www.ccb.org.co>

- CNBS. (2013). Circular CNBS No.212/2013.
<https://www.cnbs.gob.hn/files/CIRCULARES/CNBS2013/C212-2013.pdf>
- EUROINNOVA. (2022, 11 noviembre). Cartera de Riesgo.
<https://www.euroinnova.hn/blog/que-es-el-riesgo-de-cartera>
- Ferrufino Cruz, I. E. (2017). Cumplimiento de la normativa de la gestión del riesgo crediticio en la banca comercial hondureña [Tegucigalpa, Honduras].
<https://tzibalnaah.unah.edu.hn/xmlui/handle/123456789/6790>
- Gutierrez, P. J. (s. f.). Devaluación. expansion.com.
<https://www.expansion.com>
- Greo. (s. f.). Factores sociales. Recuperado 12 de noviembre de 2022, de
<https://www.greo.ca>
- Juárez, E. (2021). Controlada, la morosidad de la banca comercial al cierre del I Sem. El Economista. <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Morosidad-de-la-banca-comercial-controlada-al-cierre-del-primer-semester-de-2021-20210729-0115.html>
- Paho.org. (s. f.). Factores sociales. Recuperado 12 de noviembre de 2022, de
<https://www.paho.org>
- Promonegocios. (s. f.). Definición de Economía, Según Expertos en la Materia: Recuperado 12 de noviembre de 2022, de <https://www.promonegocios.net>
- Redalc- China.org. (s. f.) Principio deudor/acredor. Recuperado 12 de noviembre de 2022, de <http://www.redalc-china.org/>
- Reyes, G. E. (2001). Principales Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences, Teorías Sobre El Desarrollo Económico Y Social.4.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100408>

- Software DELSOL. (s. f.). Estado Civil. Recuperado 13 de noviembre de 2022, de <https://www.sdelsol.com>
- Seguros AFP. (s. f.). Glosario de Términos e Indicadores financieros. Recuperado 13 de noviembre de 2022, de: <https://www.intranet2.sbs.gob.pe>

ANEXOS

Encuesta

La presente encuesta forma parte del Proyecto de Graduación de los estudiantes de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas de UNITEC, misma que tiene como finalidad conocer los factores socioeconómicos que influyen en la Morosidad de la Cartera de Crédito de Banco de Occidente S.A. en la ciudad de El Progreso, Yoro.

Es de vital importante que, cada respuesta que brinde a las afirmaciones formuladas sea clara, sincera y precisa. En esta encuesta no hay respuestas buenas o malas, lo que interesa es que exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio.

Toda la información recopilada en la presente encuesta será absolutamente confidencial. Lea detenidamente las proposiciones de la siguiente página, marcando con una X la casilla que mejor indique su elección, conforme a la siguiente escala: *Muy de Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo y Muy en Desacuerdo.*

Tabla 24. **Escala de Likert**

Tabla 1	Escala de Likert
No.	Alternativas
1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indeciso
4	En desacuerdo
5	Muy en desacuerdo

Muchas gracias por su colaboración.

Tabla 25. Encuesta

DATOS GENERALES			
Genero:	Masculino ____	Femenino ____	
Estado civil:	Soltero ____	Casado ____	
Rango de edad:	21-30 ____	31-40 ____	41 en adelante ____
Nivel Academico	Primaria ____	Secundaria ____	Universidad ____
Gracias por su colaboración			

	Factores socioeconómicos	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Ítem		1	2	3	4	5
1	No pago a tiempo porque mi nivel de ingreso es más bajo que mis obligaciones					
2	No pago a tiempo porque no hago un presupuesto de ingresos y gastos					
3	No pago a tiempo porque obtuve un monto superior a lo que necesitaba					
4	No pago a tiempo porque la tasa de interés es muy alta					
5	No pago a tiempo porque el plazo del crédito es muy largo					
6	No pago a tiempo por la inflación (aumento de					

	precios de los bienes o servicios)					
7	No pago a tiempo por la devaluación de la moneda (disminución del poder adquisitivo en la economía familiar)					
8	Considera que su edad es un factor que lo limita a obtener los ingresos suficientes para pagar su deuda					
9	Usted considera que el estado civil le conlleva a incurrir en la morosidad					
10	Considera que su lugar de residencia es un factor que interfiere en la obtención de los ingresos					
11	Usted considera que el estado de salud es un factor que le conlleva a incurrir en la morosidad					
	Morosidad	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
		1	2	3	4	5

12	Considera que la empresa tiene políticas claras y definidas en el análisis realizado a sus créditos					
13	Se le informó de las políticas de cobro y en qué momento usted es catalogado un cliente moroso					
14	Está consciente de que es evaluado por su historial crediticio, y al estar en mora, le puede impedir para optar por nuevos préstamos					
15	Recibe llamadas telefónicas o visitas de cobro cuando su crédito se encuentra en mora					
16	se le notificó que, al no cumplir con el pago establecido sobre los préstamos otorgados, puede incurrir en gastos legales					
17	Considera que existen suficientes métodos de pago					

	para que los clientes lo realicen de manera puntual					
18	Es consciente que existe el servicio de banca en línea, con el cual usted puede realizar los pagos a préstamos o depositar en su cuenta de ahorro y/o cheques para que el banco realice el débito correspondiente					
19	Se le informo al momento de otorgarse el financiamiento, sobre las políticas de recuperación de créditos, con base a los días de mora transcurridos					

Fuente: Elaboración propia

GLOSARIO

o **Acreedor**

El acreedor representa a una persona o entidad la cual tiene un derecho financiero o comercial sobre una persona natural o jurídica por la prestación de un bien o recurso monetario.

o **Cartera de alto Riesgo**

Son aquellos valores que un prestamista o acreedor tiene en sus cuentas por cobrar, los cuales han sido reestructurados, refinanciados, vencidos o se encuentran en un proceso de cobranza judicial.

o **Cartera Crediticia**

Es aquella que representa el total de los créditos o préstamos financieros otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar económicamente los diferentes sectores de una nación tales como agropecuarios, industriales, comerciales, turismo, minería, exportación, comunicaciones; así como cualquier otra actividad.

o **Cartera Pesada**

Son todos aquellos créditos directos o indirectos que mantiene una institución financiera o comercial, en la cual las calificaciones crediticias del deudor se encuentran categorizadas como deficientes, de dudosa recuperación o perdida.

o **Cartera Vencida**

Representa el valor total de las cuentas por cobrar que mantiene una institución por haber suscrito un contrato con una persona natural o jurídica por el otorgamiento de un préstamo

o crédito a un prestatario o deudor, en el cual la fecha de pago que ha sido establecida se encuentra ya vencida.

o **Crédito**

Los créditos son una forma de financiamiento que permite tener acceso a la cantidad de dinero prestada por una institución financiera, según las necesidades de las personas u organizaciones; es decir que los créditos están establecidos por un límite máximo de dinero en el cual los clientes pueden ir disponiendo de manera parcial o total de dicho monto, así como también son renovados anualmente lo que permite que los clientes utilicen su línea de crédito o financiamiento cuando lo necesite.

o **Deudor**

El termino deudor se refiere a las personas o instituciones que tienen una obligación financiera con otra persona u organización.

o **Devaluación**

Se considera la devaluación como aquella operación financiera que realiza el Banco Central de cada nación para reducir el valor nominal de la moneda local en relación a las monedas extranjeras (divisas), provocado por la falta de demanda de la moneda local; por lo que las personas de un país deberán pagar más unidades monetarias nacionales para poder adquirir una unidad monetaria extranjera.

o **Estado Civil**

Es la situación en la que se encuentran las personas en un momento específico, determinadas por las relaciones con su familia que provienen del matrimonio o parentesco, con los cuales se establecen ciertos derechos y deberes.

o **Estado de Salud**

El estado de salud hace mención a las condiciones médicas enfocadas en la salud física y mental de las personas, experiencias en reclamaciones, historia clínica, antecedentes de factores genéticos, incapacidad, entre otros.

o **Gastos Mensuales**

Se refiere a la salida o egreso mensual de una cantidad monetaria de dinero que realiza una persona u organización para cubrir sus necesidades básicas y secundarias, mismos que suelen ser de índole permanente o fija en la cual se conoce anticipadamente los valores o cuotas a pagar por un bien o servicio; así como también aquellos que surgen eventualmente por algún imprevisto.

o **Inflación**

La inflación es el alza que se da en los precios de los bienes o servicios existentes dentro de un mercado, y surge cuando la demanda de estos es mayor a la producción. En consecuencia, este fenómeno económico provoca un desequilibrio en la distribución de los ingresos de las personas, así como de las organizaciones al reducir su poder adquisitivo; es por esa razón que se debe mantener un balance en el dinero que circula en una nación ya que el exceso de este ocasiona que las personas consuman una cantidad superior de los bienes y servicios que el país puede producir u ofrecer causando la escases e incremento en los precios de los bienes.

o **Ingresos**

El ingreso es la cantidad de dinero que percibe una persona natural o jurídica por los servicios que ofrece dentro del sistema productivo y puede estar conceptualizado como

sueldos y salarios, honorarios, dividendos, utilidades, renta, regalías, entre otros; dependiendo del sector de producción del que se reciba ya sea trabajo, capital o tierra.

o **Persona Natural**

Es aquella que actúa a título personal para realizar cualquier tipo de operación, en donde puede actuar como un comerciante individual al momento de emprender un negocio.

o **Persona Jurídica**

Está constituida por una o más personas naturales u organizaciones, en la cual la ley establece y otorga personalidad jurídica independiente en donde pueden ejercer derechos y contraer obligaciones con terceros; así como a la vez ser representadas judicial o extrajudicialmente.

o **Prestamista**

Son todas las personas o entidades que proporcionan una cantidad de dinero en forma de préstamo o crédito, con la obligación de que la otra parte o prestatario haga efectivo el pago de la deuda más los intereses correspondientes en un determinado tiempo; según las cláusulas establecidas mediante un contrato.

o **Prestatario**

Es la persona o entidad que solicita a otra persona natural o jurídica, una determinada cantidad de dinero en concepto de préstamo o crédito, el cual a la vez asume las condiciones sobre las cuales se ha estipulado la operación en cuanto a la cantidad pactada a pagar, así como el plazo y tiempo.

o **Riesgo de Cartera**

Se refiere a las posibilidades que tienen las inversiones de cambiar o variar dentro de una institución o empresa y esto en relación con el tiempo, afectando considerablemente al inversionista.

o **Sector social de la economía**

Representa el conjunto de empresas o instituciones que están formadas por trabajadores que mediante sus esfuerzos y trabajo impulsan el desarrollo y crecimiento de una nación, a través de los medios de producción y estableciendo a la vez que el excedente generado sea calificado como un medio para mejorar el nivel de vida de sus miembros.