



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**MICRO FINANZAS COMO FACTOR DE APOYO PARA LA
POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS**

CASO: BANHCAFE

SUSTENTADO POR:

ALBA LUZ VALLADARES O'CONNOR

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2012

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JEFFREY LANSDALE

**MICRO FINANZAS COMO FACTOR DE APOYO A LA
POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS DE HONDURAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

ASESOR METODOLÓGICO

CARLOS AUGUSTO ZELAYA OVIEDO

ASESOR TEMÁTICO

CYNTHIA HERNANDEZ GALO

MIEMBROS DE LA TERNA:

SAMMY CASTRO

MARLON MEJÍA

ARY AVILA



FACULTAD DE POSTGRADO

“MICRO FINANZAS COMO FACTOR DE APOYO A LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS DE HONDURAS”

AUTOR:

Alba Luz Valladares O’connor

RESUMEN

Este documento resume la importancia del sector de la micro finanzas en un país al estar dirigido a la prestación de servicios financieros a las personas de bajos ingresos y que no son atendidos por el sistema bancario tradicional. Al ser un sector financiero emergente, requiere de un gran número de servicios y productos que les permitan desarrollar de manera eficiente sus operaciones. Éstos dependen tanto de la madurez del sector en la región del país, cómo del nivel de desarrollo de las instituciones. En el capítulo V de esta investigación, “Aplicabilidad”, se presentan alternativas para las Instituciones de Micro Finanzas que operan dentro de nuestro país, para que sean consideradas para la ampliación de sus productos y servicios, a fin de satisfacer las necesidades financieras de la población de bajos ingresos.

PalabrasClaves: Micro Finanzas, Productos Micro Financieros, Instituciones Financieras.



FACULTAD DE POSTGRADO

**“MICRO FINANCE AS SUPPORT ELEMENT FOR THE POPULATION OF
HONDURAS WITH LOW INCOME”**

AUTHOR:

Alba Luz Valladares O’connor

ABSTRACT

This paper summarizes the importance of the microfinance sector in a country as this is aimed at providing financial services to low-income people of a country that are not served by the traditional banking system. As an emerging financial sector require a large number of services and products that enable them to develop their operations efficiently. These depend on both the maturity of the sector in the region and country and the level of institutional development. In Chapter IV of this research, Applicability, are alternatives that Micro Finance Institutions operating within the country should consider to expand its products and services, to meet the financial needs of low-income population of the country.

Keywords: Micro Finance, Micro Financial Products, Financial Institutions.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	2
1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	3
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.5 VARIABLES DE ESTUDIO.....	3
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES BÁSICAS.....	6
2.2 DE LAS MICRO FINANZAS AL MICROSEGURO.....	8
2.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO FINANZAS.....	10
2.2.2 PRODUCTOS FINANCIEROS DE LAS MICRO FINANZAS.....	11
2.2.3 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS MICRO FINANZAS.....	13
2.2.4 DIFERENCIA ENTRE MICRO CRÉDITO Y CRÉDITO DE BANCA DE CONSUMO.....	14
2.2.5 DIFERENCIA ENTRE MICRO SEGURO Y SEGURO.....	14
2.3 MICRO FINANZAS Y MICRO SEGURO A NIVEL LATINO AMERICANO... ..	16
2.4 MICRO FINANZAS Y MICRO SEGURO EN HONDURAS.....	20
2.4.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO.....	21
2.4.2 REGULACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS MICRO FINANCIEROS.....	22
2.4.3 PRODUCTOS FINANCIEROS DE MICRO FINANZAS EN HONDURAS.....	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	27
3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	27
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.1 ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29

3.2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA	30
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	31
3.3.1 CUESTIONARIO	31
3.3.2 ENTREVISTA.....	31
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	32
3.4.1 FUENTES PRIMARIAS.....	32
3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	34
4.1 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS CON RELACIÓN AL ACCESO DE PRODUCTOS FINANCIEROS.	34
4.1.1 RESULTADO DE LOS CUESTIONARIOS A LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS DEL DISTRITO CENTRAL	34
4.1.2 RESULTADO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE MICRO FINANZAS DEL BANCO HONDUREÑO DEL CAFÉ (BANHCAFE)	42
4.2 CONCLUSIONES.....	45
4.3 RECOMENDACIONES	46
CAPÍTULO V. APLICABILIDAD	47
5.1 PLAN ESTRATÉGICO ORIENTADO A BANHCAFE	47
5.2 INTRODUCCIÓN	47
5.3 CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO SOBRE LAS MICRO FINANZAS	48
5.4 ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO	50
5.5 DISEÑO DE METODOLOGÍAS DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	50
5.6 DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS.....	52
5.7 MERCADEO DE PRODUCTOS.....	52
5.8 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	53
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS.....	58
CUESTIONARIO	59
ÍNDICE DE TABLAS	60
ÍNDICE DE FIGURAS.....	61

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La información presentada en esta investigación ofrece un panorama global acerca de la situación actual de los servicios y productos financieros ofrecidos a la población de bajos ingresos del país. El objetivo que se persigue es facilitar el acceso a los servicios y productos financieros que ofrece el sistema financiero hondureño actualmente a la población de bajos ingresos, mediante la creación de un plan estratégico viable. En el documento se examinan, resumen y sintetizan los datos obtenidos acerca del acceso a dichos servicios y productos. Entre los temas tratados se incluyen el efecto y los beneficios que genera el desarrollo del sector de las Micro Finanzas en un país.

Una vez recopilada la información general, se procedió a la realización y ejecución de entrevista y cuestionarios a micro empresarios, así como a personas cuyo ingreso mensual es considerado bajo para obtener las percepciones y resultados. A la vez, se analizó la información recopilada para la creación del plan estratégico.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La última década ha sido testigo del creciente interés por parte del sistema financiero de los diferentes países de Latinoamérica sobre los sectores denominados Micro finanzas y Micro seguros al ser segmentos en los cuales organismos multilaterales están prestando especial atención al considerarlos factores claves para la estrategias de reducción de la pobreza en países sub-desarrollados.

Por ejemplo, los diversos organismos internacionales como ser el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), Banco Centro Americano de Integración Económica (BCIE), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), han apoyado este sector, destinando recursos financieros para el desarrollo de diversos proyectos que impulsen a la micro finanzas y micro seguros de los diversos países de

latino américa y el caribe al visualizarlo como una importante estrategia para combatir el desempleo y pobreza.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad existen en Honduras muchas pequeñas y medianas que carecen de acceso y facilidades para obtener recursos frescos en los mercados financieros. Esta situación restringe sus posibilidades de expansión, al limitar y encarecer sus fuentes de financiamiento como de aseguramiento.

En ausencia de acceso al sistema financiero formal, la población de bajos ingresos a menudo se ve obligada a recurrir a servicios financieros informales, que resultan menos confiables y más onerosos. A su vez, la expansión del sistema financiero informal al no estar regulado da lugar a costos adicionales y riesgos que acentúan el potencial de inestabilidad de los servicios ofrecidos al no poder realizar reclamos ante las autoridades competentes.

1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Limitado servicio financiero por parte del sistema financiero hondureño (Bancos, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero, Aseguradores) para la población de bajos ingresos del país.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Qué alternativas deben considerarse para solucionar la carencia de servicios y productos financieros ofrecidos por el sistema financiero hondureño a la población de bajos ingresos?

¿Cuál es el nivel de los servicios brindados de Micro Finanzas en Honduras con relación al resto de américa latina?

¿Cuáles son los principales beneficios de la micro finanzas?

¿Qué opciones y alternativas se pueden brindar a las personas de bajos ingresos a través de la Micro Finanzas?

¿Qué mecanismos pueden utilizar las entidades financieras para aumentar la captación de negocios a través del fortalecimiento de las Micro Finanzas?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Facilitar el acceso a la población de bajos ingresos a los servicios de micro créditos y micro seguros mediante un plan estratégico viable, para ampliar los servicios financieros al alcance de la población de bajos ingresos del País.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar los factores que limitan el sector de la micro finanzas en el país.
- b) Analizar la información obtenida y conocer experiencias similares de los servicios de micro finanzas de otros países de Latinoamérica.
- c) Definir alternativas de solución para el acceso de la población de bajos ingresos a servicios y productos financieros.
- d) Proponer un plan estratégico para mejorar la comercialización de servicios y productos micro financieros en el país.

1.5 VARIABLES DE ESTUDIO

El estudio contempla el análisis del problema de la falta de servicios financieros por parte del sistema financiero hondureño visualizado desde cuatro macro variables independientes:

- a) Instituciones Financieras
- b) Sociedad
- c) Competencia
- d) Entes Reguladores



Figura 1: Variables de Estudio

Cada una de las macro variables gira alrededor de otra línea de variables más específicas.

Entre las variables que afectan a las Instituciones Financieras están: rentabilidad de los productos y servicios financieros, costos y riesgos de mora. En el caso particular de la Sociedad (población de bajos ingresos), percepciones y las necesidades de los servicios y productos financieros; dichas percepciones por parte de la población repercute ya sea positiva o negativamente con la búsqueda al acceso de los servicios y productos financieros.

En relación a los entes reguladores de estos depende la autorización de los diversos productos y servicios financieros, así como la supervisión de que dichas instituciones estén brindando los productos y servicios adecuados a la población.

La competencia como efecto negativo, corresponde al sector financiero informal (prestamistas) los cuales no son regulados, proporcionan servicios financieros a diversos costos y riesgos que acentúan el potencial de inestabilidad.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Existe un alto grado de interés por parte del sistema financiero de los diferentes países latinoamericanos en el sector de las micro finanzas por lo cual los bancos adoptan medidas de upscaling o downscaling para poder ofrecer productos financieros a este sector como ser micro créditos, cuentas de ahorro, tarjeta de crédito, líneas de crédito (etc.) y a su vez el grado de interés de las compañías aseguradoras sobre los micro empresarios al existir el micro seguro como producto micro financiero tanto para la cobertura de riesgos del negocio como personales.

Se entiende por upscaling al proceso de cambio de una institución micro financiera al aumentar su escala de trabajo la cual le permite implementar en toda su magnitud a la industria de la micro finanzas. El downscaling es el interés de los bancos por atender dicha industria por lo que se conoce como el proceso de adaptación de procesos utilizados normalmente por un banco para atender a la población de bajos ingresos.

En Honduras ese se observa en la banca nacional al crear departamentos para las MIPYMES, cuya finalidad es brindar servicios y productos financieros a la población de bajos ingresos.

Las micro finanzas contribuyen a mejorar el nivel y la calidad de vida de numerosos individuos y hogares en diversos países del mundo, y los micro seguros ayudan a la mitigación de riesgos a los cuales se enfrenta la población de bajos ingresos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES BÁSICAS

CRÉDITO: Es el otorgamiento de financiamiento a personas naturales o jurídicas orientadas al financiamiento de acuerdo al tipo de préstamo sea este comercial, de consumo, de vivienda o micro crédito. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2012).

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: realización habitual y sistemática de operaciones de financiamiento a terceros con recursos captados al público en forma de depósitos, préstamos u otras obligaciones, independientemente de la forma jurídica, documentación o registro contable que adopten dichas operaciones. (Honduras, Ley del Sistema Financiero, 2004).

MICRO CRÉDITO: Préstamos de baja cuantía realizados a prestatarios de recursos escasos que no pueden acceder a los préstamos de la banca convencional. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales o atender necesidades que requieran recursos económicos. El microcrédito es la parte esencial del campo de las micro finanzas, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micros seguros, ahorros u (Fundación MAPFRE, 2008)

MICRO EMPRESA: Unidades económicas de baja capitalización que operan en el mercado a partir de una inversión a riesgo.

Desde el punto de vista del financiamiento a las microempresas se les puede conceptualizar como unidades económicas de carácter familiar, cuyas necesidades de financiamiento son para capital de trabajo. Actualmente este mercado constituido por las micro y pequeñas empresas se caracteriza por la carencia de capital de giro que los auto limita en su desarrollo y además cuentan con fuertes barreras para acceder a un crédito ágil y oportuno del sistema financiero formal. En consecuencia, este tipo de

mercado casi no ha obtenido financiamiento de los intermediarios financieros formales, lo que se traduce en la frecuente recurrencia al sistema informal de créditos (Asociación Latinoamericana De Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2012).

MICRO FINANZAS: Provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y auto empleados. El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible. El microcrédito (o préstamos para microempresas) no debe ser confundido con las micro finanzas, dirigidas a un amplio rango de necesidades financieras de parte de personas en situación de pobreza y, por tanto, abarcan a los microcréditos y otros (Fundación MAPFRE, 2008)

MICRO SEGURO: Protección a personas de bajos ingresos contra riesgos específicos, y que involucra el pago de primas proporcionales al perfil de riesgo asegurado y de su poder adquisitivo. (Aseguradoras, 2008).

PRIMA: El valor de la cuota o aportación económica que debe satisfacer el contratante o asegurado a una institución de seguros, en concepto de contraprestación por la cobertura del riesgo que el contratante de seguro garantiza. (Honduras, 2001).

SEGURO: Operación en virtud de la cual, una parte (el asegurado) se hace acreedor, mediante el pago de una remuneración (la prima), de una prestación que habrá de satisfacerle la otra parte (el asegurador) en caso de que se produzca un siniestro. Es decir actividad económica-financiera que presta el servicio de transformación de los riesgos de diversa naturaleza a que están sometidos los patrimonios, en un gasto periódico presupuestable, que puede ser soportado fácilmente por cada unidad patrimonial. (Fundación MAPFRE, 2008)

2.2 DE LAS MICRO FINANZAS AL MICROSEGURO

La principal contribución de la micro finanzas (ahorro, crédito y seguro) consiste en ayudar a la gente a superar las limitaciones financieras y facilitar la administración de sus ingresos (Gulli, 1999).

Los Productos del sector de micro finanzas están diseñados específicamente para la gente de bajos ingresos. Según las experiencias de los diferentes países latino americanos el micro crédito ha probado que las personas de bajos ingresos están dispuestas y son capaces de solicitar y pagar servicios financieros.

El micro seguro tiene su inspiración o se encuentra fundamentado en el micro crédito ya que aprende de los principios del microcrédito y construye sus propios principios. Las entidades de micro finanzas reguladas tienen tres líneas de negocios que ofrecen un mercado potencial amplio para el desarrollo de productos de micro seguros que son: créditos, ahorros y servicios financieros. (Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), 2010).

Es bien sabido que el sector asegurador es un actor fundamental en el desarrollo económico. Dado que gran parte de la actividad económica no tendría lugar sin el seguro, la prosperidad y el desarrollo requieren necesariamente de un mecanismo confiable para la transferencia de riesgo y la penetración del seguro. Aun así, para algunos riesgos se necesitan enfoques innovadores que impulsen la contratación de seguros. Con el crecimiento floreciente de la micro finanzas en general, un tema ha acaparado creciente atención dentro de la industria: el micro seguro.

Con un coeficiente promedio de devolución de préstamos del 98% de la industria en su conjunto, los clientes del sector micro financiero han demostrado ser confiables, y actualmente se estima que 150 millones de personas en todo el mundo se benefician de diversos productos micro financieros. (MAPFRE,BID,FIDES,FOMIN, 2011).

El micro seguro suele ser considerado una prolongación natural de la micro finanzas. No obstante, la razón principal para el surgimiento de los productos de seguro en el universo de las micro finanzas ha obedecido a la necesidad real de los prestamistas de microcrédito, denominadas Instituciones de Micro finanzas o IMF, de protegerse frente a posibles incumplimientos de sus prestamistas. Al vincular al seguro de Vida con el Crédito -frecuentemente de manera obligatoria- las instituciones micro financieras se aseguran de que el préstamo sea reembolsado en caso de fallecimiento del deudor. En definitiva, el deudor suele ser la única fuente de ingresos del hogar y, en caso de fallecimiento, las probabilidades de recuperación del préstamo son muy bajas para las instituciones micro financieras. Así pues, los productos de seguro de Vida de Crédito constituyen la mayor parte de las pólizas de micro seguro vendidas hasta la fecha.

Con la introducción de ese producto como plataforma de lanzamiento, cada vez son más los que se han introducido en el mercado: desde seguros de Salud, Accidente e Incapacidad, hasta seguro de Daños Patrimoniales. Esta iniciativa ha recibido fundamentalmente el apoyo de instituciones de micro finanzas que pretenden ampliar su propia gama de productos, y de la propia industria aseguradora que se ve atraída por el potencial que ofrecen miles de millones de posibles clientes.

Si bien casi ocho millones de personas en América Latina ya han comenzado a recibir cobertura de micro seguro (según un estudio publicado en 2007 por el Centro de Micro seguros), se trata de una industria incipiente y, por tal motivo, no es fácil evaluar la demanda real de productos entre la población pobre y de bajo ingreso. (Gulli, 1999).

Si se lo compara con las micro finanzas en sus inicios, el micro seguro no sólo tiene que enfrentar problemas similares, como la creación de una red de distribución de gran alcance para lograr una masa crítica de clientes, o la introducción de sistemas de administración y gestión eficientes, sino que además debe superar obstáculos específicos; entre ellos, cabe citar la falta de confianza y el desconocimiento del seguro entre la población a la que está destinado el producto; el ajuste de las coberturas de

seguro y de las primas para que los productos sean asequibles; y el control del daño moral, el fraude y la selección equivocada de clientes.

Perspectiva Histórica pese a tratarse de una industria joven, ya pueden observarse algunos leves cambios en el modelo de negocio del micro seguro, fundamentalmente en términos de los actores que participan y del alcance del negocio. En un esquema habitual de micro seguro cooperaban varios actores, concretamente una red formada por instituciones de micro finanzas, bancos locales y/u organismos no gubernamentales, además de compañías de seguro y reaseguro. Los organismos no gubernamentales y las instituciones de micro finanzas, y los respectivos bancos locales, conocían las necesidades y requerimientos de la población local y distribuían los productos. Las empresas de seguro eran necesarias por contar con la habilitación de seguro y, con el respaldo de las reaseguradoras, desarrollaban productos y asumían los riesgos. En algunos casos también participaba una tercera institución a cargo de administrar las liquidaciones de siniestros. Además del seguro de Vida de Crédito, que se indicó anteriormente, los productos centrales incluían seguro de Vida y de Gastos de Funeral, dado que los beneficios de estos productos eran los más tangibles para clientes desinformados que nunca antes habían escuchado hablar del seguro. (Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), 2010).

2.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO FINANZAS

El sector de la micro finanzas se ve caracterizado por dirigirse a un sector socio económico bajo, con un bajo o nulo nivel de educación, dirigiéndose a dicho mercado mediante flexibilidad de procesos, administración sencilla y rapidez de procedimientos. (Asociación Latinoamericana De Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2012).

Las principales características del sector de micro finanzas son:

- a) Servicios Financieros a población de bajo ingreso: Las micro finanzas abarcan todos los servicios financieros antes mencionados, esencialmente créditos y depósitos, los cuales, al menos al inicio de las operaciones, se caracterizan por pequeñas cuantías utilizadas por unidades socioeconómicas de pequeña escala,

generalmente unipersonales o familiares. Nacen así las figuras del *microcrédito*, el *micro depósito*, el *micro seguro*, etc. Cada uno de estos servicios financieros ha experimentado un desarrollo muy dispar, siendo el *microcrédito* el más reconocido a nivel mundial.

- b) Multiplicidad de arreglos institucionales basados en relaciones de proximidad: La oferta micro financiera admite múltiples formas y arreglos tanto formales como semi formales e informales.
- c) Aplicación de mecanismos innovadores para el logro de altas tasas de repago: Incentivos dinámicos en que las micro finanzas se basan, entre los que se destaca la progresividad de los préstamos a lo largo del tiempo (sujeta al cumplimiento de requisitos como el pago en término); planes de pago basados en períodos breves y otros mecanismos que funcionan como sustitutos de las garantías que ayudan a mantener tasas de devolución cercanas al 100%.
- d) Horizonte de corto plazo de las actividades atendidas: Si bien cada servicio financiero tiene su propia especificidad y requiere de distinta periodicidad, lo breve de dichos períodos es una característica de todo el campo de las micro finanzas. Es común encontrar créditos con plazos mensuales, destinados generalmente a financiar insumos y herramientas o pequeñas maquinarias y ahorro. (Martinez, 2010).

2.2.2 PRODUCTOS FINANCIEROS DE LAS MICRO FINANZAS

Las micro finanzas son un salto cualitativo para la población de bajos ingresos de los diferentes países, ya que inicialmente estos solo tenían acceso a micro créditos entregado por ONGs que consistían en bajas sumas de dinero. La llegada de la industria de la micro finanzas trajo nuevas y mejores oportunidades entregando condiciones mejoradas, mayores montos en los créditos y una diversificación de productos y servicios. (Asociación Latinoamericana De Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2012).

Las Instituciones Micro Financieras a medida se han ido desarrollando ofrecen una amplia variedad de productos a sus clientes entre ellos se encuentran:

- a) Productos de Crédito los cuales se dividen en crédito individual y créditos a grupo de prestatarios.
- b) Productos de Ahorro los productos genéricos más comunes son las cuentas de ahorro y los depósitos a plazo fijo.
- c) Servicios Financieros Auxiliares la capacidad instalada de las Instituciones Micro Financieras y la experiencia de manejo de liquidez, hace a las entidades financieras los mejores canales para brindar servicios financieros auxiliares entre los que se destacan los siguientes: cambio de moneda, cobro de servicios básicos, pago de beneficios, cobro de impuestos, giros locales y remesas del exterior.
- d) Micro Seguros brindan las coberturas básicas para la protección de la población de bajos ingresos. (Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), 2010).

En la mayoría de los países la oferta de productos financieros se encuentran concentrados en primer lugar los productos de crédito (micro crédito), en segundo lugar los productos de ahorro, y en algunos de los países el Micro Seguro. (Maldonado, 2011).

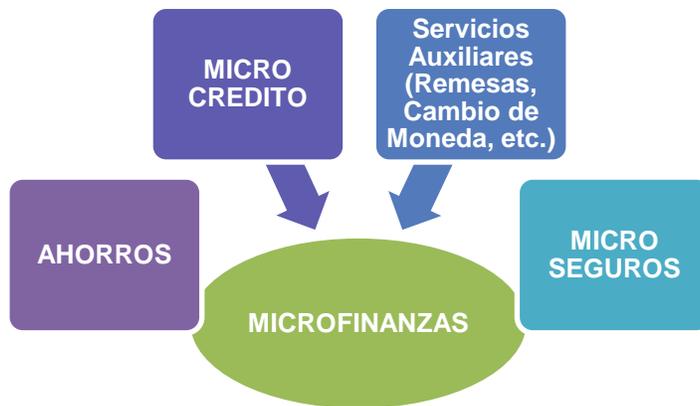


Figura 2: Productos Financieros Sector de Micro Finanzas

Fuente: (Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES), 2010).

2.2.3 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS MICRO FINANZAS

Existen tres enfoques para la creación de Instituciones Micro Financieras. El primer enfoque y como se mencionó anteriormente los Organismos No Gubernamentales (ONGs) han atendido el sector de las micro finanzas, y el desarrollo de estas requirió una atención más especializada y de mayor volumen para hacerlas rentables en el tiempo, creándose para el efectos en instituciones micro financieras más grandes (bancos o financieras) a dicho proceso se le denomina Upscaling. (Terberger, 2003).

Siendo el segundo enfoque fundamentado en el creciente interés de bancos y financieras de atender a la población de bajos ingresos, desarrolló procesos para bajar la escala de trabajo y poder para atender a dicha clientela.

Este enfoque puede ser llevado a cabo mediante 4 diferentes procesos (downscaling):

- a) División Interna la cual es una unidad al interior del banco con el mismo personal e infraestructura de la entidad.
- b) Financiera Autónoma la creación por parte del banco de una entidad ad-hoc, sociedad anónima o fideicomiso, que debe financiarse sola y es regulada por la entidad superior que controla los bancos e instituciones financieras.
- c) Compañía Prestadora de Servicios consiste en la creación de una empresa no financiera que presta servicios de originación y administración del crédito al banco, ofreciendo la evaluación y el registro de la información del crédito del banco, además presta servicios de seguimiento de los clientes, con énfasis en el control de cobranzas y pago.
- d) Alianzas Estratégicas el banco comercial aborda un downscaling estructurando un financiamiento de segundo piso a una o más instituciones de micro finanzas con el objeto que estas distribuyan al detalle créditos y otros servicios financieros. (Asociación Latinoamericana De Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2012).

El tercer enfoque consiste en la creación de una Institución Micro Financiera; siendo consideradas como Instituciones Micro Financieras los Bancos Comerciales que brinden dichos servicios, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF'S).

2.2.4 DIFERENCIA ENTRE MICRO CRÉDITO Y CRÉDITO DE BANCA DE CONSUMO

Una de las diferencias principales del micro crédito del crédito de consumo es la fuente de pago de la operación, constituida por las ventas generadas por actividades de carácter productivo, comercio o prestación de servicios; es decir, que se excluyen a los asalariados. Con ello se hace un claro deslinde con el crédito de consumo, cuya naturaleza y características de análisis de riesgo se realiza en base a la confirmación documental de la estabilidad del salario del prestatario.

Los microcréditos son préstamos de pequeño monto pues están orientados a financiar actividades económicas en pequeña escala. En los microcréditos el riesgo crediticio se debe reconocer de manera más acelerada y automática en función de los días de mora de la cuota establecida de pago. (Rosales, 2012).

El micro crédito para su otorgamiento evalúa aspectos como experiencia del negocio, motivadores de sueño, cultura de pago y, análisis socio-económico de los solicitantes del crédito mientras que la banca de consumo se caracteriza por basar su análisis en la capacidad de pago fundamentándose en la confirmación de tipo de ingresos, como ser constancias laborales. (Asociación Latinoamericana De Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2012).

2.2.5 DIFERENCIA ENTRE MICRO SEGURO Y SEGURO

Las características del micro seguro constituyen la base de las diferencias entre seguro convencional y micro seguro y éstas son las siguientes:

- a. En el seguro convencional las primas se colectan en efectivo, en el micro seguro las formas de colección responden a flujos irregulares de efectivo del mercado.
- b. La póliza del seguro convencional es compleja y la del micro seguro es sencilla y fácil de comprender.
- c. El seguro es para clientes de clase alta y el micro seguro de clase baja. (MAPFRE,BID,FIDES,FOMIN, 2011).

Tabla 1: Principales diferencias entre el seguro convencional y el micro seguro.

PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE EL SEGURO CONVENCIONAL Y EL MICROSEGURO	
SEGURO CONVENCIONAL	MICROSEGURO
Las primas se colectan en efectivo o más que todo haciendo deducciones de cuentas bancarias.	La prima casi siempre se colecta en efectivo o es asociada con otra transacción como un repago de un crédito o una compra de un activo. Las formas de colección deben responder a los flujos irregulares de efectivo del mercado, lo que puede significar pagos frecuentes de primas.
Lo venden intermediarios con licencia.	Con frecuencia los venden intermediarios sin licencia.
Los agentes y los corredores son responsables por las ventas y los servicios. Las ventas directas también son comunes.	Los agentes administran todas las relaciones con los clientes, tal vez hasta incluir el cobro de las primas. Con frecuencia el micro seguro se vende a grupos.
El grupo objetivo es generalmente de clientes ricos de clase media y alta en los mercados emergentes.	El grupo objetivo es personas de bajos ingresos en los mercados emergentes.
En los mercados emergentes, generalmente el mercado no está familiarizado con los seguros.	El mercado generalmente no está familiarizado con los seguros y por eso requiere una alta inversión en educación del consumidor
Los requerimientos de selección pueden incluir examen médico.	Si existen criterios de selección, éstos se limitan a una declaración de buena salud.
Grandes sumas aseguradas	Pequeñas sumas aseguradas
Precio basado en edad/riesgo específico	Precio comunitario o de grupo: en el caso individual con frecuencia el precio de la prima es más alto debido al nivel de riesgo de los asegurados y a la falta de competencia de quienes lo ofrecen.
Elegibilidad limitada con exclusiones estándar.	Ampliamente incluyente con pocas exclusiones, si existen.
Documento de póliza complejo.	Documento de póliza simple y fácil de entender.
El proceso de reclamo puede ser bastante difícil para los asegurados.	El proceso de reclamo debe ser simple al tiempo que controla el fraude.

Fuente: MAPFRE, BID, FIDES, FOMIN (2011).

2.3 MICRO FINANZAS Y MICRO SEGURO A NIVEL LATINO AMERICANO

En las últimas dos décadas, América Latina muestra avances importantes en el desarrollo de la industria de micro finanzas. En contraste con el fomento de los programas de crédito rural, que por varias décadas canalizaron grandes sumas de dinero, el apoyo a las instituciones micro financieras (IMFs) se ha basado cada vez más en el diseño de instituciones financieramente viables. (Sanabria, 2000).

Los bajos costos de comunicación y la interacción de una serie de actores interesados (gobiernos, ONGs, organismos multilaterales, bancos, consultoras, universidades, etc.) han posibilitado una amplia difusión de las buenas y malas prácticas e intervenciones defectuosas. Esto posibilita que muchas Instituciones Micro Financieras capitalicen los errores del pasado y pongan en práctica esquemas de trabajo que redunden en vasta cobertura de clientes y resultados financieros. (Sanabria, 2000).

En América Latina y el Caribe los micro seguros se han desarrollado principalmente en dos maneras; en países con un sector micro financiero establecido, se ha desarrollado en forma natural a través de las micro financieras, mientras en países consolidados en cuestión de seguros las empresas de seguros han aprovechado la oportunidad ofrecidas por los micro seguros para llegar a un público más amplio. En algunos países ambas vertientes han entrado en juego. En los países centro americanos, donde hay un fuerte sector de las micro finanzas pero con poca experiencia técnica en el seguro, el micro seguro se ha desarrollado poco y se está trabajando en encontrar la mejor forma de llevarlo a cabo. (Luz Andrea Camargo, 2011).

Según el índice Microscopio global sobre el entorno de negocios para las micro finanzas 2011, preparado por The Economist Intelligence Unit, todavía existen brechas en regulación y en el mercado, las cuales limitan a la industria a alcanzar su potencial y mejorar el acceso a financiamiento para los más pobres.

PERÚ

Tiene uno de los sectores de micro finanzas más sofisticados de la región, gracias a la efectiva capacidad de supervisión de su regulador financiero, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y una estructura legal favorable que establece reglas bien definidas para instituciones micro financieras tanto reguladas como no reguladas.

La industria de micro finanzas en el Perú es en la actualidad de gran atractivo para inversionistas locales y extranjeros. La solvencia financiera, asociada a buenos niveles de rentabilidad y bajos índices de morosidad, además del favorable clima de inversión, son, sin duda, factores que han contribuido a ello. En general, la industria de micro finanzas se muestra sólida, lo que impide que se generen problemas graves en cuanto a su sostenibilidad y viabilidad institucional. (COPEME, 2011).

Dicho sector se compone principalmente por Bancos y Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales y Cooperativas.

Las Instituciones micro financieras ofrecen una amplia variedad de productos financieros a la población de bajos ingresos del país entre ellos: micro-créditos, micro-seguros, micro-ahorros, créditos agrícolas, créditos de consumo, crédito para vivienda, transferencia y en banca electrónica. (COPEME, 2011).

BOLIVIA

Mantiene un entorno regulatorio fuerte y favorable para las micro finanzas. Dicho sector se compone principalmente por cooperativas y organismos no gubernamentales (ONGs). Hoy en día las micro finanzas se han convertido una de las principales actividades de intermediación financiera y es por ello que muchas instituciones están empezando a incursionar en esta área. El crecimiento que estas han provocado, se refleja en el crecimiento de los Fondos Financieros Privados que hoy en día se han establecido en Bancos como FIE y Caja los Andes (Unit, 2011).

Las instituciones especializadas en este rubro han ampliado sus segmentos del mercado ofreciendo los servicios a la población: rural, asalariada, pequeñas y medianas

empresas. Adicionalmente estas instituciones han diversificado sus productos con diversas modalidades de crédito y ahorro, giros y transferencias nacionales e internacionales, cobranzas de servicios públicos e impuestos y seguros.

La economía Boliviana cuenta a la fecha con tres bancos especializados en micro finanzas, el Banco Solidario S.A. (1991), el Banco los Andes Procredit S.A. (2005) y el Banco FIE S.A. (2010). A diferencia de la banca tradicional, estos tres bancos otorga mayoritariamente créditos de consumo y comerciales ha: microempresarios, pequeños comerciantes, agricultores y público en general que pertenece a estratos de la sociedad de escasos recursos. Resulta interesante constatar que los tres bancos antes mencionados fueron primero Fondos Financieros Privados (FFP's), con gran éxito y desarrollo estable en el mercado de las micro finanzas. Lo más relevante de este tipo de bancos es que aun hoy, siguen operando bajo el mismo tipo de tecnología crediticia y en los mismos nichos de mercado con los que trabajaban al momento de ser FFP's. (Rating, 2011).

BRASIL

La mayoría de las instituciones reguladas que se dedican a la micro finanzas son bancos y cooperativas pero pocas en realidad ofrecen micro crédito para uso productivo ya que este segmento de mercado en general es atendido por instituciones no reguladas. Las cooperativas están creciendo con mayor rapidez que el sistema financiero en conjunto, pero debido a que en sus carteras no se hace distinción entre el micro crédito y el financiamiento de consumo es difícil determinar si el micro crédito está en crecimiento (Unit, 2011).

CHILE

En Chile, las instituciones que otorgan microcréditos productivos son diversas en tamaño y tipo. Entre éstas se encuentran bancos, servicios públicos, cooperativas, sociedades comerciales y entidades sin fines de lucro. Presentan distintos grados de

especialización en distintos focos de clientes y microempresas que atienden, diversos en términos de sus rangos de ventas, niveles de formalidad o realidad urbana o rural.

Asimismo, ofrecen diversos productos especializados en el sector y a través de metodologías de trabajo distintas, entre las que se distinguen el crédito individual y el crédito grupal. (Gonzales., 2012)

Cuenta con las tasas de pobreza más bajas y las tasas de desarrollo más altas que la mayoría de los países de la región, tiene un mercado relativamente pequeño para el micro crédito, donde la competencia es intensa. Los Bancos Comerciales más grandes aprovechan su situación de ventaja en el sector financiero para captar gran parte del mercado, en comparación con las ONGs tradicionales que actúan como instituciones de micro finanzas. (Unit, 2011).

COLOMBIA

A medida que la industria de micro finanzas madura, el gobierno y los entes reguladores están concentrándose en el aumento de la transparencia en el mercado. En 2009 se promulgaron leyes de protección del consumidor a fin de fomentar la transparencia de los precios y en el 2011 se presentaron recomendaciones al gobierno para mejorar la transparencia contable y auditoría. Sin embargo como el marco regulatorio no abarca todas las instituciones de micro finanzas, la adopción de la nueva normativa es desigual. Las ONG no reguladas más grandes se han convertido o están convirtiéndose en bancos regulados por la Superintendencia (Unit, 2011).

Existe el producto de micro seguros el cual es ofrecido por compañías aseguradoras mediante pólizas de vida, accidentes personales y enfermedades graves, siendo una de las lecciones aprendidas para el sector asegurador que se deben de estructurar departamentos especializados en micro seguros que permitan atender las particularidades del producto. (Luz Andrea Camargo, 2011).

VENEZUELA

No existe una definición clara de micro finanzas ni tampoco una supervisión específica, se quedan al margen del mercado. Sin embargo cuenta con la comercialización del producto financiero de micro seguros que es realizado mediante tres medios empresas de seguros, cooperativas de seguros y, empresas de medicina pre pagada. La comercialización de dicho producto cuenta con un marco regulatorio específico para cada institución financiera que lo comercializa. (MAPFRE,BID,FIDES,FOMIN, 2011).

2.4 MICRO FINANZAS Y MICRO SEGURO EN HONDURAS

Las Instituciones Micro Financieras de Honduras en su mayoría surgieron como ONGs con mayor auge en la década de los 70-80 como instituciones de desarrollo social y fueron incorporando programas de crédito hasta llegar un buen número de ellas a especializarse en micro finanzas.

Actualmente, las Micro Finanzas en Honduras reflejan un comportamiento similar al del resto de países de Centroamérica, en el sentido que se han vuelto una muy válida alternativa de acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos, micro y pequeños emprendedores.

Existen distintos oferentes de servicios financieros para dicho sector entre ellos: bancos, instituciones financieras, organizaciones privadas de desarrollo (OPD), organizaciones privadas de desarrollo financieras (OPDF), cooperativas de ahorro y crédito (CAC) y sistemas de financiamientos alternativos rurales (SIFAR) cuya forma organizativa es diversa asociación comunal de ahorro y préstamo - AC, cajas rurales, banco comunales, entre otros.(CEPAL, 2010).

En el país existe una asociación denominada “Red de Micro Financieras de Honduras” conocida como REDMICROH cuyo objetivo central de la red es representar a sus integrantes, coordinando y canalizando los esfuerzos y recursos de las instituciones asociadas para impulsar proyectos de beneficio común relacionados con la micro finanzas. (RED DE MICROFINANCIERAS DE HONDURAS, 2003).

Las Instituciones Micro Financieras que conforman la Red de Instituciones Micro Financieras en Honduras, son las siguientes:

- a) Organización para el Desarrollo Empresarial Femenino (ODEF)
- b) Banco Popular/ Fundación Covelo
- c) World Relief – Auxilio Mundial
- d) Hermandad de Honduras (HDH)
- e) Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria (FINCA)
- f) Familia y Medio Ambiente (FAMA)
- g) Fundación Micro empresarial de Honduras (FUNDAMICROH)
- h) Fundación para el Desarrollo de Honduras (FUNED)
- i) Instituto para el Desarrollo Hondureño (IDH)
- j) Proyecto e Iniciativas Locales para el Auto desarrollo Regional de Honduras (PILARH)
- k) CARE — CREEME
- l) Asociación para el Desarrollo Perspírense (ADEPES)
- m) Instituto Hondureño de Estudios y Desarrollo Integral de la Comunidad (INHDEI)
- n) Centro San Juan Bosco (CSJB)
- o) Centro de Desarrollo Humano (CDH)
- p) Fundación Horizontes de Amistad (FHA)
- q) Asociación para el Desarrollo Integral Comunitario de Honduras (ADICH)
- r) Cámara de Comercio e Industrias de Choloma (CCICH)
- s) Asociación Pro Desarrollo Socioeconómico y Social de Honduras (APRODESH)
- t) Financiera Solidaria (FINSOL)
- u) Prisma de Honduras

2.4.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO

El Sistema Financiero Hondureño se encuentra integrado por dos entes reguladores: Banco Central de Honduras y Comisión Nacional de Bancos y Seguros, y por las entidades supervisadas: cinco (5) fondos de pensión públicos, un (1) fondo de pensión privado, diez (10) compañías aseguradoras, dieciséis (16) bancos comerciales, dos (2) bancos estatales, una (1) asociación de ahorro y préstamo, nueve (9) sociedades

financieras, tres (3) oficinas de representación, dos (2) bancos de segundo piso, dos (2) emisoras de tarjetas de crédito, una (1) bolsa de valores, ocho (8) casas de bolsas, cinco (5) almacenes de depósitos, cuatro (4) organizaciones privadas de desarrollo financiero, una (1) clasificadora de riesgos. (Seguros, 2010).

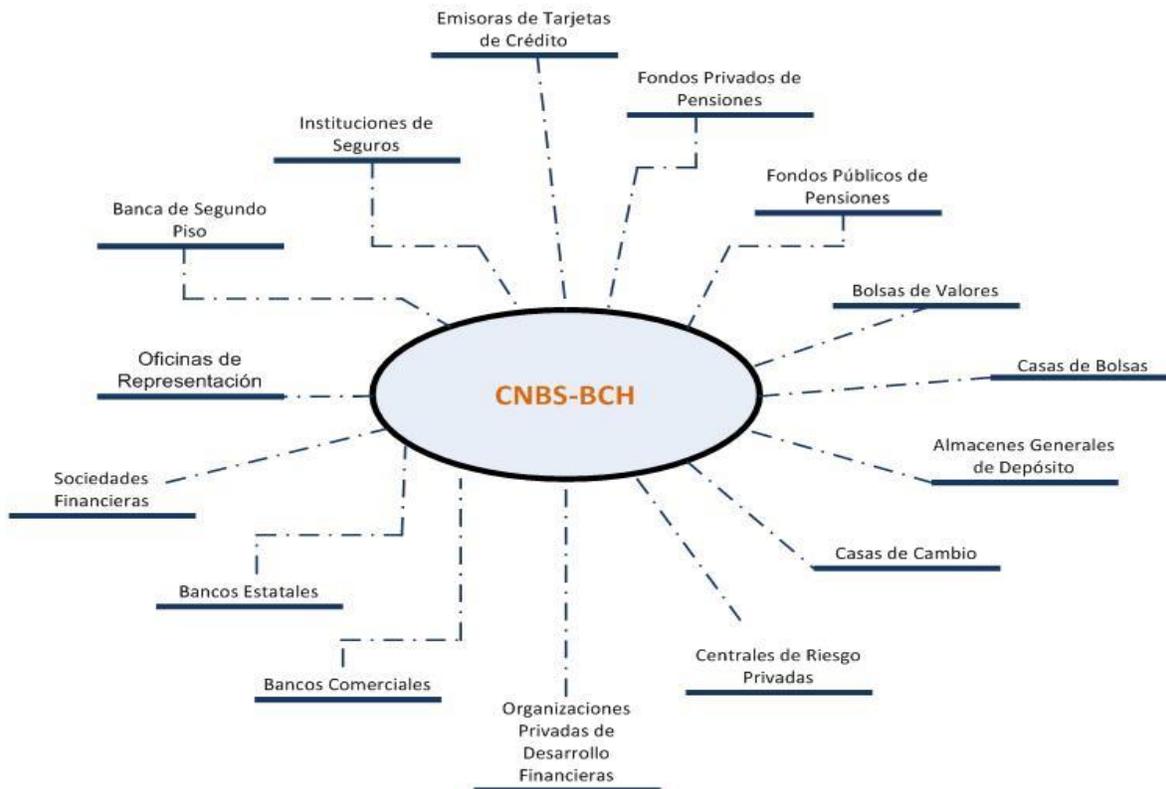


Figura 3: Estructura del Sistema Financiero Hondureño.

Fuente: Seguros

2.4.2 REGULACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS MICRO FINANCIEROS

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, basada en normas y prácticas internacionales, ejerce por medio de las superintendencias la supervisión, vigilancia y control de las instituciones bancarias públicas y privadas, aseguradoras, re-aseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, puestos o casas de bolsas, casas de cambio, fondos de pensiones e institutos de previsión, administradoras públicas y privadas de pensiones y jubilaciones, y otras que cumplan funciones análogas.

Entre las leyes de regulación para las instituciones dedicadas al sector de la micro finanzas se encuentran:

Ley Reguladora de las Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a Actividades Financieras, Decreto Legislativo N° 229-2000 del 29 de noviembre de 2000, regula exclusivamente a las organizaciones privadas de desarrollo que se dedican al financiamiento de la micro y pequeña empresa, el fin de la ley es garantizar la legalidad, transparencia y seguridad de sus operaciones y favorecer la viabilidad y sostenibilidad de las mismas OPDFs.

Ley de Cajas de Ahorro y Crédito Rural, Decreto N° 201-93 de 5 de octubre de 1993, establece el sistema de cajas de ahorro y crédito rural como entidad privada de intermediación financiera en el área rural, con el objeto de facilitar el acceso al crédito y otros servicios financieros a los productos rurales y por ende, apoyar la actividad económica en el ámbito geográfico en que operen dichas cajas. El Sistema Privado de Cajas de Ahorro y Crédito Rural (CACR), se integra por una comisión reguladora, una caja central, las cajas rurales y una unidad de asesoría y promoción del sistema. La estructura administrativa de estos entes estará definida en el reglamento de esta ley y los estatutos. (Sanchez, 2010).

Ley de Cooperativas de Honduras las Cooperativas se rigen por la. Como organismo rector del movimiento de cooperativas se creó el Instituto Hondureño de Cooperativas (IHDECOOP), institución descentralizada del Estado que tiene a su cargo la organización del sector cooperativista de la economía.

2.4.3 PRODUCTOS FINANCIEROS DE MICRO FINANZAS EN HONDURAS

Las Instituciones micro financieras establecidas en Honduras se caracterizan por ofrecer los productos financieros tradicionales como ser el crédito y ahorro; no ofreciendo productos financieros innovadores a sus clientes como ser recepción de

remesas, giros a nivel nacional e Internacional (Sanchez, Micro Finanzas en Honduras, 2009).

De las diversas Instituciones Micro financieras (IMF) en Honduras, al Microfinance Information Exchange, Inc. (MIX) el cual es un proveedor de información de negocios dedicado a fortalecer el sector de las micro finanzas, que promueve la transparencia financiera en la industria y ayuda a construir la infraestructura de información en países en desarrollo reportaron 18 en 2010, las que totalizaron USD 246.84 millones (17% de la oferta total de Centroamérica y El Caribe) distribuidos en más de 158,000 prestatarios. El mercado visto desde esas instituciones, se caracterizó por la oferta de crédito dirigido a la microempresa, representando el 60% de la cartera consolidada y más del 90% del total de préstamos vigentes.

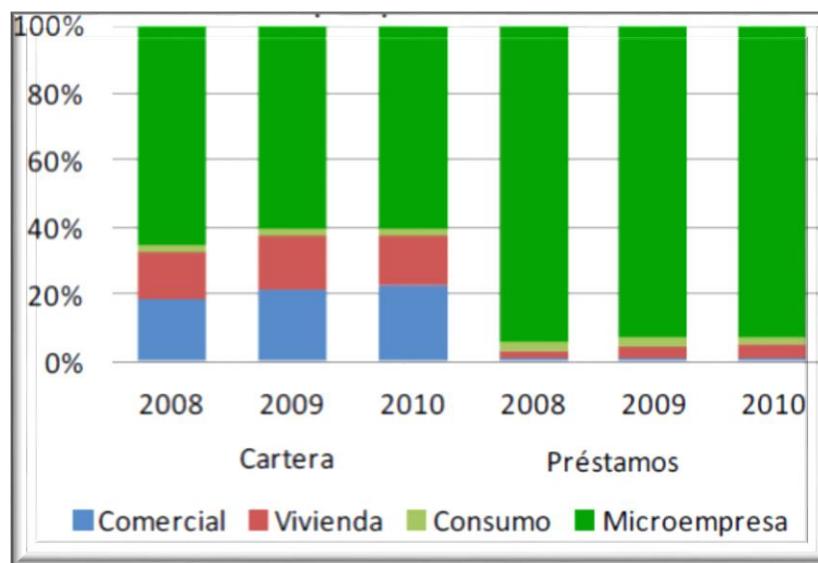


Figura 4: Oferta de crédito de las Instituciones Micro Financieras

Fuente: Vanessa Corales Argumenez (2011)

No obstante, en el 2010 hubo un retroceso por el lado de los préstamos vigentes del crédito a la microempresa, ya que decrecieron en 4% respecto 2009, lo que fue

compensado por incrementos en los préstamos promedio, impulsando al final un incremento de 14% en el saldo total de la cartera. (Vanessa Corales Argumenez, 2011)

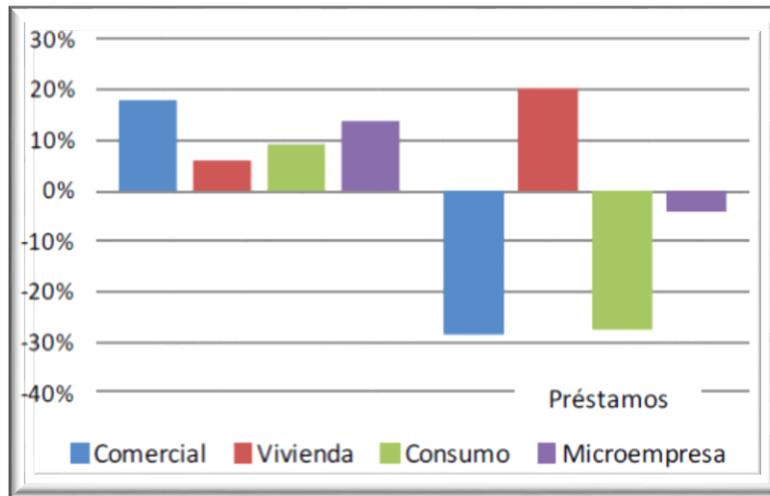


Figura 5: Préstamos Vigentes al 2010 por rubro por parte de las Instituciones de Micro Finanzas en Honduras

Fuente: Vanessa Corales Argumenez (2011)

Actualmente existe un Proyecto para la implementación de un Modelo de Negocios Sostenible para el desarrollo de los Micro seguros en Centroamérica y Panamá cuyo alcance abarca los países de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá y Nicaragua siendo los beneficiarios de dicho proyecto Compañías de Seguros, Instituciones Micro financieras (IMF), personas de bajos ingresos y microempresarios clientes de las IMF.

El propósito es crear e implementar en la asociación REDCAMIF un modelo de negocios sostenible para la comercialización de micro seguros y el fortalecimiento del mercado que integre a las compañías de seguros y a las instituciones micro financieras (IMF) miembros de REDCAMIF.

El Objetivo general del proyecto es contribuir a mejorar el manejo de riesgos de los microempresarios y personas de bajos ingresos en Centroamérica.

Los objetivos específicos del proyecto son:

- a) Adecuar la infraestructura técnica, institucional e informática de las entidades miembros de REDCAMIF: Redpamif de Panamá, Redimif de Guatemala, Asomif de Nicaragua, Asomi de El Salvador, Redmicroh de Honduras y Redcom de Costa Rica.
- b) Desarrollar productos que sean apropiados para las poblaciones de bajos ingresos y microempresarios clientes de las IMF de REDCAMIF.
- c) Apoyar la comercialización de productos de micro seguros a través de una estrategia de educación financiera y protección al cliente final.

El costo del proyecto se ha estimado en US\$2, 441,308 de los cuales US\$1, 606,548 (66%) serán aportados por el FOMIN y US\$834,760 (34%) por la contraparte (Financieras, 2010).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

Debido a que el problema de la investigación es basado en una idea acerca del poco acceso de las personas de bajos ingresos de Honduras a servicios y productos financieros, el cual mediante la búsqueda cualitativa se logró explorar y describir qué es el sector de las micro finanzas. Esto permitió la generación de perspectivas las cuales van de lo particular a lo general.

(Esterberg, 2002) El enfoque cualitativo es un proceso inductivo, en donde se examina el mundo social y este proceso desarrolla una teoría coherente con los datos, de acuerdo con lo observado, frecuentemente denominada como teoría fundamentada.

Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo donde se explora, describe y luego genera perspectivas teóricas. Este enfoque va de lo particular a lo general. En la mayoría de los estudios inductivos, no se prueban hipótesis, éstas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban los datos o son un resultado del estudio. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2012)

Al ser la investigación de carácter cualitativo la recolección de los datos no fue estandarizado ni predeterminado debido a que se fundamentó en las percepciones y puntos de vista del sector de la micro finanzas por parte de una institución bancaria (BANHCAFE) y por parte de los beneficiarios de dicho sector (Población de Bajos Ingresos).

Una vez recopilado los datos, se realizó el análisis de los mismos para consolidar creencias formuladas de una manera lógica en una teoría para establecer patrones de comportamiento en una población. Asimismo, para construir creencias propias sobre el fenómeno estudiado.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El término de diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. La investigación del presente informe se realizó bajo un estudio de investigación no experimental ya que no se realiza sin la manipulación deliberada de variables y los fenómenos fueron observados en su ambiente natural y luego debidamente analizados; mediante un diseño de investigación transeccional ya que la recopilación de datos se da en un momento único con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación.

Al identificar el ciclo metodológico de la investigación analítica el estudio pasó por las fases de la investigación exploratoria y descriptiva para llegar finalmente a la fase analítica de los elementos relacionados con el evento en estudio.

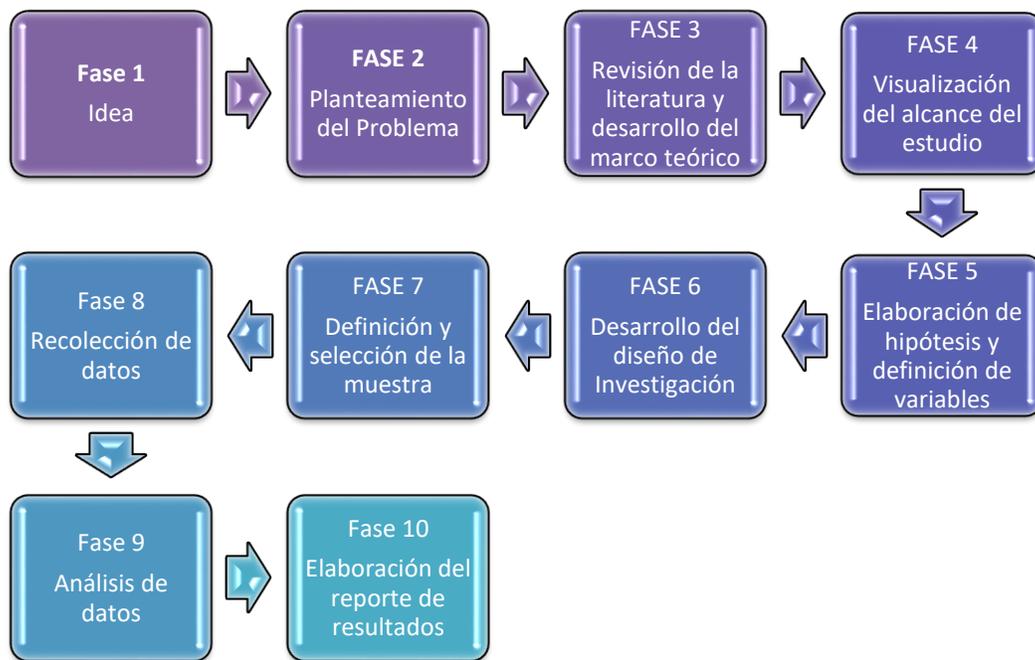


Figura 6. Proceso Cualitativo

Fuente: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

El estudio documental se realizó con la aplicación de cuestionarios a la población de bajos ingresos del distrito central del departamento de Francisco Morazán de Honduras, en la cual se recopiló la información acerca de la percepción de la población de bajos ingresos del país sobre los servicios y productos financieros ofrecidos por el sistema financiero hondureño, así como la comercialización y acceso a dichos servicios y productos.

A la vez se realizó una entrevista a un experto en el área de micro finanzas con el fin de tener un panorama amplio de lo que es el sector de micro finanzas en Honduras.

Una vez recopilada la información mediante la aplicación de los instrumentos se procedió al análisis de los resultados.

3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo objeto de estudio es la población de bajos ingresos del departamento de Francisco Morazán, que reside en el Distrito Central.

Uno de los principales problemas que se confronta en HONDURAS es la falta de estadísticas actualizadas y confiables, ya sea por la periodicidad con que se efectúan, por los altos costos de la misma o bien que los sujetos entrevistados no proporcionan la información correcta, por temor o desconfianza. Para determinar el total de la población de la investigación se consideraron los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), sobre la línea de pobreza consolidada realizados en el año 2002 el cual detalla una línea de pobreza en el distrito central de 57.51% calculada al 2001 – datos 2002.

Es por ello que se utilizó un muestreo no probabilístico por selección intencional o selección experta, ya que según expertos en el tema, consideran que es el indicado para realizar con éxito un muestreo de este tipo, cuando se desconoce a priori el nivel de confianza, precisión y tamaño de la muestra. Las muestras no probabilísticas o dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal y a partir de ellas se hacen inferencias de la población, estando conscientes que al no ser probabilísticas, no se puede calcular con precisión el error estándar ni el nivel de confianza.

La ventaja de esta técnica es su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

La unidad de muestreo de la población de bajos ingresos del distrito centra establecida fue de sesenta (60) ciudadanos, entre ellos personas que cuentan con negocios propios pequeños no autorizados (venta de comidas ambulantes), taxistas, empleadas domésticas o aseadoras, guardias de seguridad, conserjes de diferentes instituciones públicas o privadas, modistas (costureras), zapateros (ambulantes).

Como el sistema financiero hondureño por dos entes reguladores (Banco Central de Honduras y Comisión Nacional de Bancos y Seguros) , cinco fondos de pensión públicos, un fondo de pensión privado, diez compañías aseguradoras, dieciséis bancos comerciales, dos bancos estatales, una asociación de ahorro y préstamo, nueve sociedades financieras, tres oficinas de representación, dos bancos de segundo piso, dos emisoras de tarjetas de crédito, una bolsa de valores, ocho casas de bolsas, cinco almacenes de depósitos, cuatro organizaciones privadas de desarrollo financiero, una clasificadora de riesgos.(Seguros, 2010), aplicando nuevamente un muestreo no probabilístico por selección experta, se consideró al Banco Hondureño del Café (BANHCAFE) como foco de investigación por ser de los pioneros en el sector de micro finanzas en el país.

3.2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA

La validez del estudio planteado vendrá dada por la opinión y análisis del sector que ofrece los servicios y productos financieros como del sector beneficiado en este sentido los resultados derivados de la aplicación de las técnicas serán socializados y validados. En la presentación de la información que se recolectará en el desarrollo de la investigación se utilizarán, cuando se considere necesario, algunas técnicas gráficas que permitan exponer o describir los de los aspectos estudiados, atendiendo a las características de los mismos y al conjunto de variables a analizar. Estas técnicas gráficas podrían ser cuadros o figuras según sea conveniente. (Ocampo, 2012)

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Con el fin de obtener información relacionada con el objeto de estudio mediante el proceso de comunicación verbal. Se seleccionó el cuestionario como el instrumento a aplicar a 60 ciudadanos cuyo ingreso mensual es bajo que nos permitiera conocer las percepciones que estos mantienen acerca del sector financiero y de la comercialización de productos y servicios micro financiero.

Seleccionándose de igual manera la entrevista como el instrumento de recolección de datos a aplicar al gerente de micro finanzas del Banco Hondureño del Café (BANHCAFE) la cual nos brindara información relevante acerca de la percepción del sistema financiero hondureño sobre el sector de las micro finanzas.

3.3.1 CUESTIONARIO

Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario con preguntas abiertas claras, precisas y comprensibles para obtener información más amplia sobre el estudio de investigación.

El cuestionario fue aplicado a la población de bajos ingresos con el fin de obtener información no limitada de la percepción de la población de bajos ingresos con respecto a las instituciones financieras, los servicios y productos que estos ofrecen.

Los cuestionarios son conjunto de preguntas escritas, diseñadas para acumular información rápidamente. Los cuestionarios son un instrumento utilizado para la recopilación de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información. Son apropiadas sobre todo en caso de un público numeroso, cuando se requiere respuesta rápida y cuando es conveniente realizar análisis para resultados finales. (Jimenez, 2008).

3.3.2 ENTREVISTA

Se aplicó la entrevista de carácter abierto basada en una guía general de contenido existiendo flexibilidad al momento de su realización. Se utilizaron preguntas generales

iniciando con preguntas globales acerca del tema de las micro finanzas, seguido a las preguntas para ejemplificar realizando preguntas específicas sobre el caso de la implementación y experiencias vividas por el departamento de Micro Finanzas del Banco Hondureño del Café (BANHCAFE).

El objetivo de la aplicación de la entrevista como instrumento de recolección de datos es conocer las percepciones del sistema financiero Hondureño sobre el sector de las micro finanzas del país.

Una entrevista es una manera formal o informal de obtener información acerca de los interesados, a través de un diálogo directo con ellos. Se realiza habitualmente haciendo preguntas preparadas y registrando las respuestas. Entrevistar a participantes expertos en el tema puede ayudar a identificar y definir los resultados esperados. (Jimenez, 2008)

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la realización el presente proyecto de investigación se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria

3.4.1 FUENTES PRIMARIAS

Se procede al desarrollo de cuestionarios y entrevista a fin de obtener información relacionada con el objeto de estudio mediante el proceso de comunicación verbal. La entrevista fue dirigida al gerente de micro finanzas del Banco Hondureño del Café (BANHCAFE) que cuenta con los conocimientos de los elementos, esquemas, procesos y estructura del sector de Micro Finanzas en el país.

Los cuestionarios fueron dirigidos a la población de bajos ingresos ya que al ser estos los beneficiarios principales del acceso a servicios micro financieros es necesario conocer la percepción de estos sobre los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras.

Y de esta manera contar con información de las dos partes interesadas del sector de las micro finanzas (Instituciones Financieras, Clientes (beneficiarios)).

Los resultados derivados de la aplicación de ambos instrumentos; nos permite tener una panorámica sobre el sector de las micro finanzas en el país.

3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS

Para el desarrollo del informe se acudió a bibliografía relacionada con el tema de estudio y se solicitó información histórica proporcionada por la empresa a la que está dirigido el proyecto. Por lo que se cuenta con todo el apoyo necesario para la obtención de documentos y datos para el desarrollo del informe que son necesarios para la obtención de resultados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS CON RELACIÓN AL ACCESO DE PRODUCTOS FINANCIEROS.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del levantamiento de los cuestionarios a sesenta (60) ciudadanos con un ingreso mensual bajo del distrito central.

4.1.1 RESULTADO DE LOS CUESTIONARIOS A LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS DEL DISTRITO CENTRAL

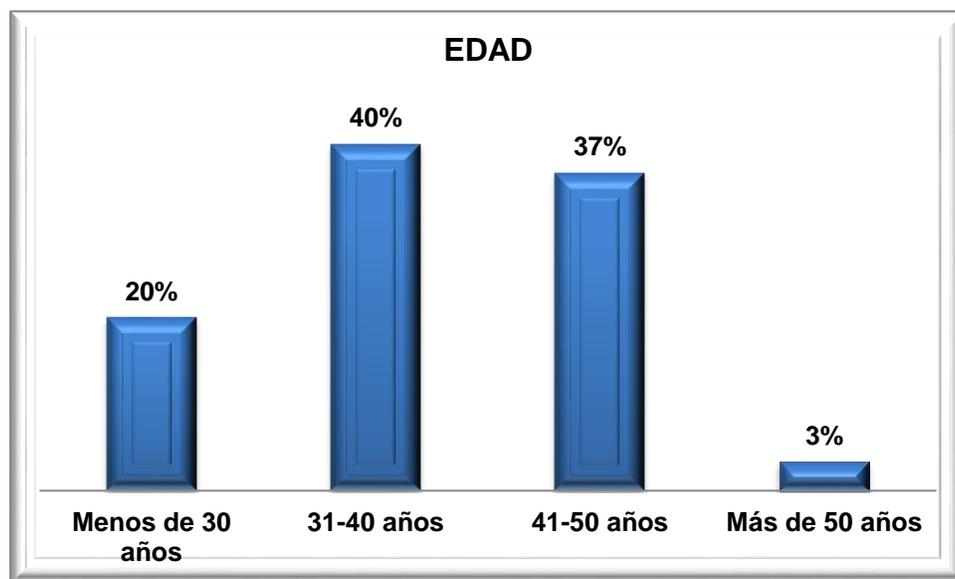


Figura 7: Edad de los encuestados

De los resultados obtenidos en base a los 60 ciudadanos a los cuales se les aplicó el cuestionario muestran una concentración entre la edad de menos de 30 años un 20% 31 y 40 años, con un 40% y en la edad de 41 y 50 años con un 37%.

Este resultado denota que las generalidades del mercado laboral hondureño en relación a la población en edad de trabajar en nuestro país oscila entre la edad de 10 años en adelante siendo está relacionada con la población económicamente activa del país que es todo aquella persona mayor de 10 años que actualmente cuenta con un empleo o se encuentra en búsqueda de un empleo.

Población Económicamente Activa
(Millones de personas 2001-2011)

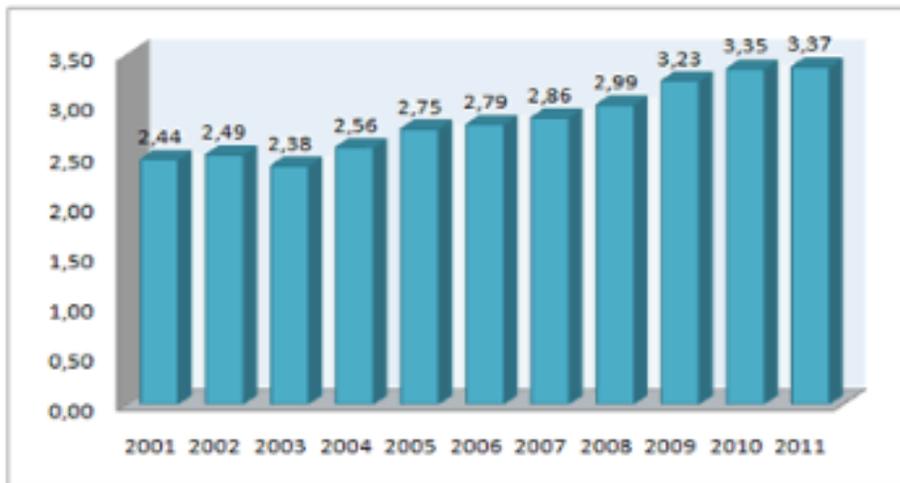


Figura 8: Población Económicamente Activa

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) de Honduras.

El mercado laboral hondureño muestra un comportamiento creciente en la población económicamente activa. La cual como se mencionó anteriormente comprende a la población ocupado como desocupada que se encuentra en búsqueda de empleo.

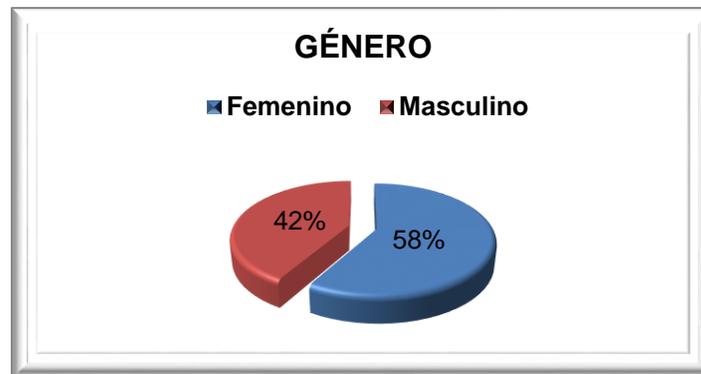


Figura 9: Género de los encuestados

Entre los ciudadanos del distrito central del departamento de Francisco Morazán, Honduras entrevistados en la muestra, se puede observar que hay un predominio del género femenino con un peso del 58%, sobre un 42% de los hombres.

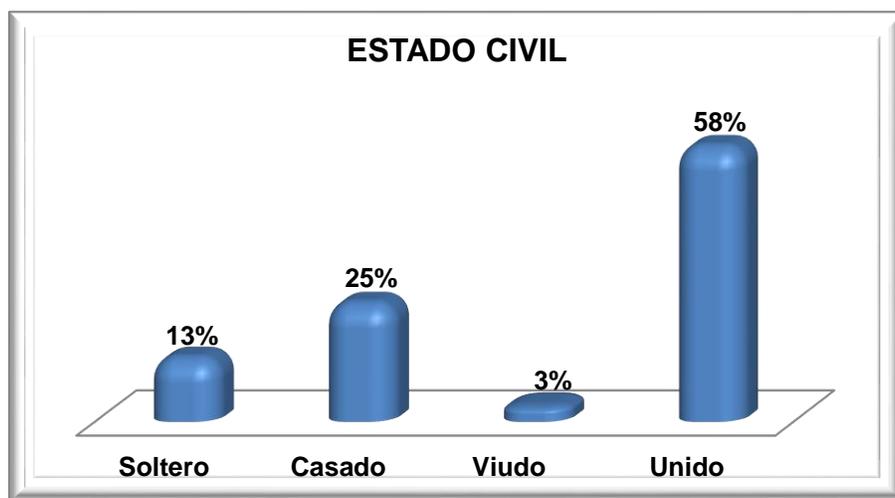


Figura 10: Estado Civil de los encuestados

El estado civil de los entrevistados en el distrito central del departamento de Francisco Morazán, Honduras; la unión libre predomina con el 58%.

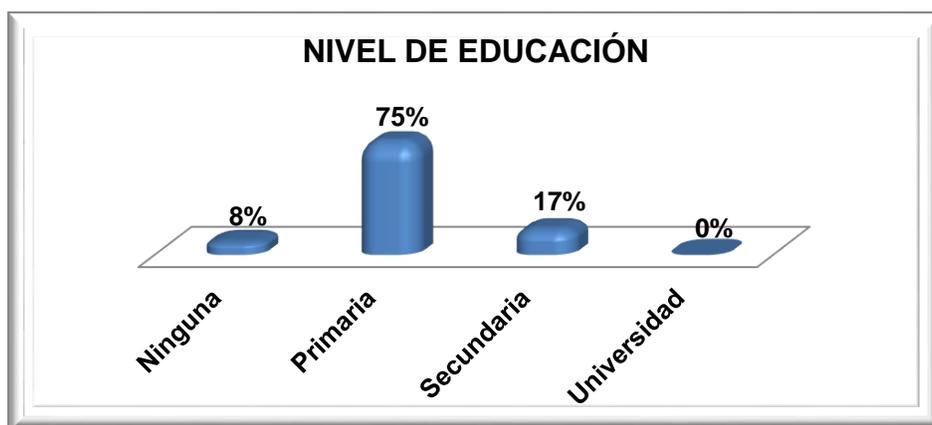


Figura 11: Nivel de educación los encuestados

El 75% de los ciudadanos entrevistados en el distrito central del departamento de Francisco Morazán, el grado de preparación predominante es el nivel de educación primaria. En Honduras, la edad promedio en que la población inicia a trabajar es de 10 años, situación que afecta de manera directa, la educación ya que la población de bajos ingresos al tener que trabajar a temprana edad deja de asistir a clases por trabajar (venta de tortillas, empleada doméstica, cargador de bultos, etc.) y a medida pasan los

años, estos niños se vuelven adultos con un nivel educativo bajo o nulo reduciendo las posibilidades y alternativas de trabajo a futuro, que le reditúen mejores ingresos.

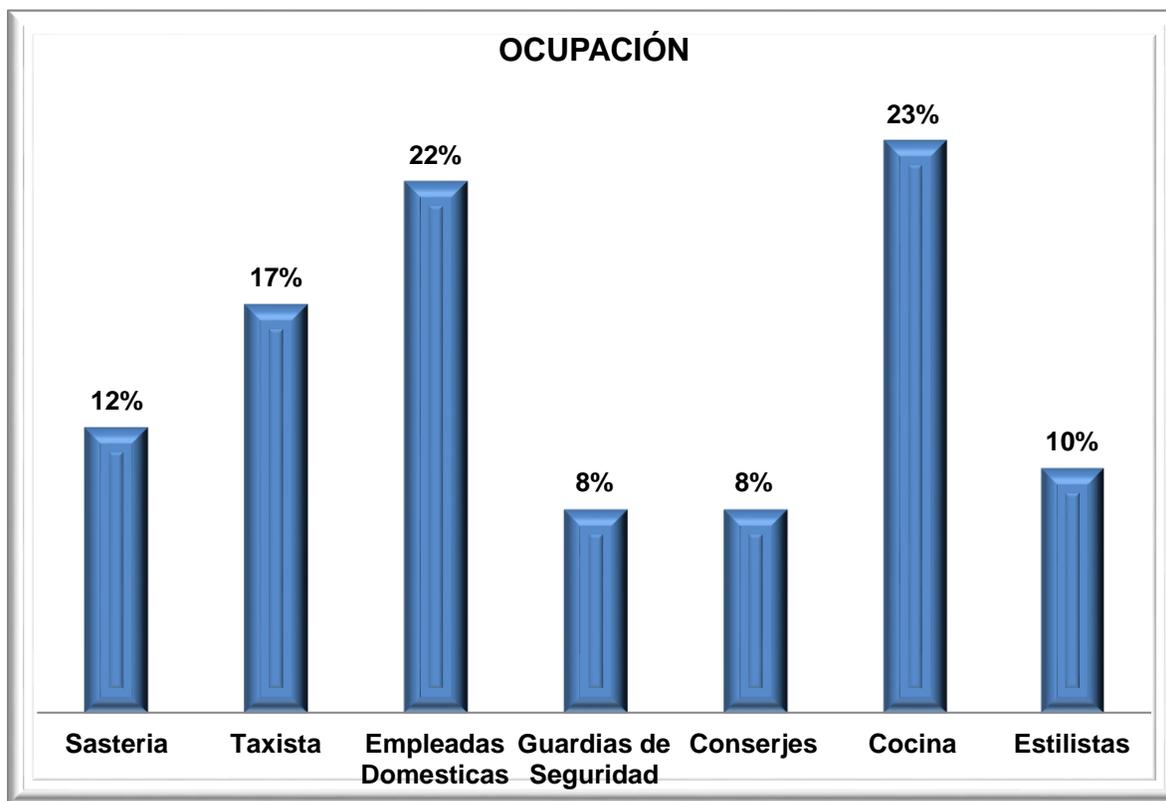


Figura 12: Ocupación de los encuestados

Respecto a la ocupación de los entrevistados, los ciudadanos del distrito central del departamento de Francisco Morazán, Honduras, se observa que hay un predominio en las labores en el área de cocina con un 23%, aseo con un 22% y servicios de transporte en un 17%, éstas ocupaciones están relacionadas directamente con el nivel de educación de los ciudadanos a los cuales les fue aplicado el cuestionario.

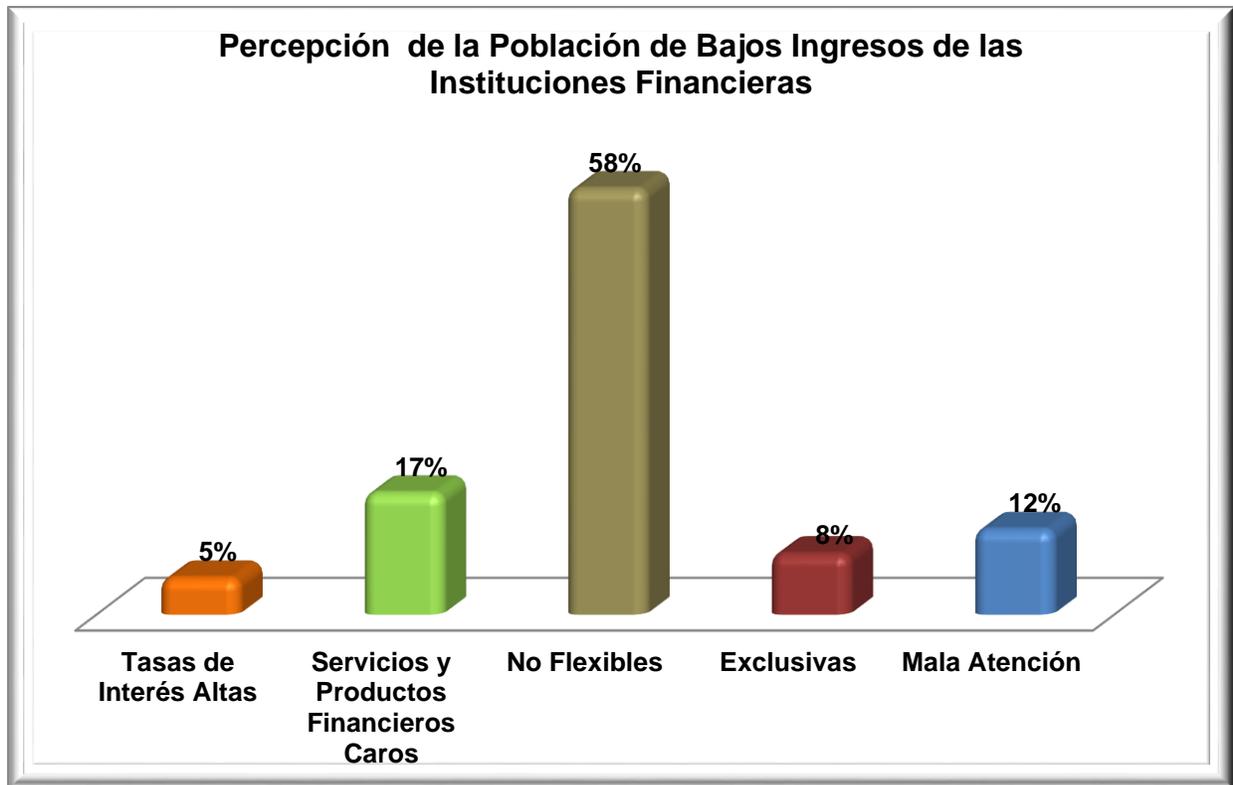


Figura 13: Percepción de la población de Bajos Ingresos de las Instituciones Financieras

Se puede observar que los ciudadanos a los cuales les fue aplicado el cuestionario en un 58% consideran que las instituciones financieras son poco flexibles, con respecto a los requisitos mínimos que exigen tales como antigüedad laboral, referencias bancarias.

La percepción que mantiene los ciudadanos es similar a la que tiene la población de bajos ingresos a nivel latinoamericano, el cual considera como barreras al uso de servicios financieros el costo, flexibilidad, confianza, tecnología de monitoreo y selección en relación al perfil social como ser el nivel de educación, ingreso y empleo entre otros.

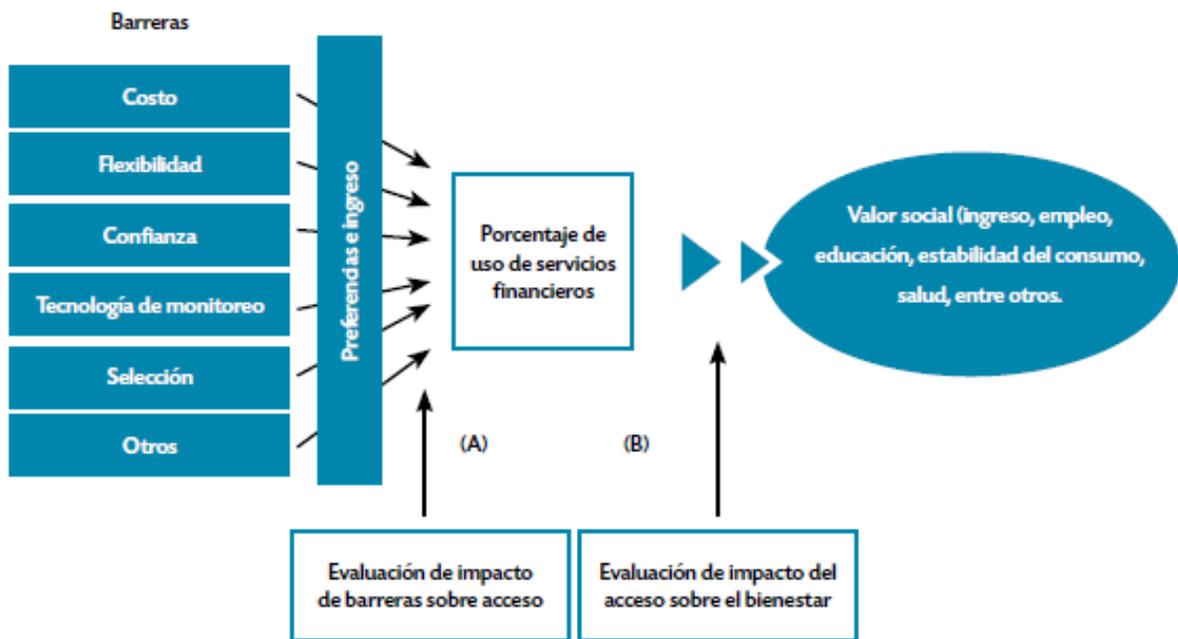


Figura 14: Barreras al uso de Servicios Financieros y Valor Social

Fuente: UNIT (2011)

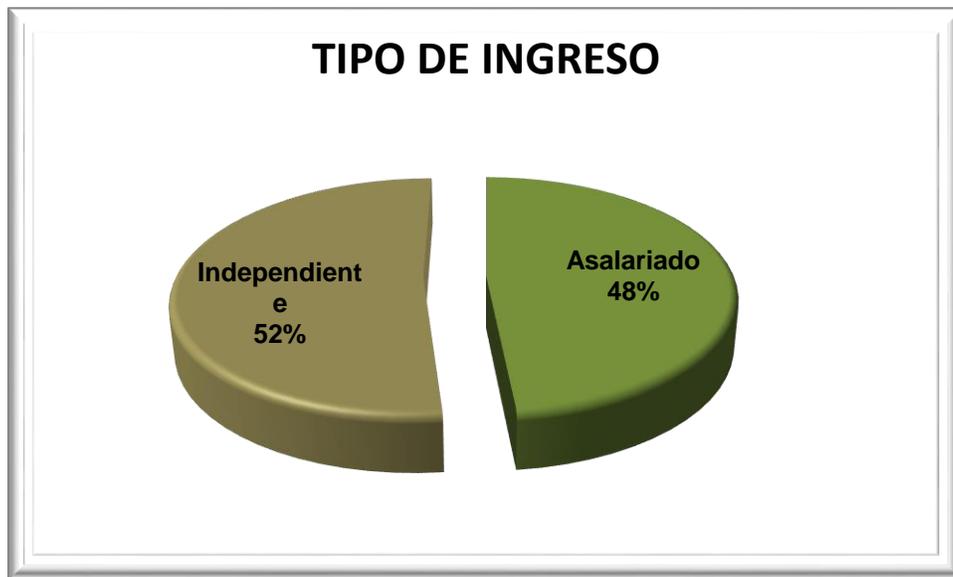


Figura 15: Tipo de Ingreso Mensual de los encuestados

Entre los ciudadanos del distrito central del departamento de Francisco Morazán, Honduras en la muestra, se puede observar que hay un 52% de los ciudadanos sus

ingresos provienen de sueldos devengados y un 48% de trabajos realizados de manera independiente.

Analizando los resultados obtenidos en el grafico anterior, uno de los problemas del mercado laboral hondureño es el desempleo, es decir la capacidad del mercado laboral hondureño para absorber la población económicamente activa que no cuenta con trabajo pero se encuentra en búsqueda de uno es baja.



Figura 16: Utilización de Productos o Servicios Financieros

El 52% de los ciudadanos a los cuales les fue aplicado el cuestionario no utilizan productos o servicios financieros y un restante 48% si los utilizan.

Dicha grafico denota el mercado potencial existente para el ofrecimiento de servicios y productos financieros por parte de las instituciones del sistema financiero hondureño para la población de bajos ingresos del país.

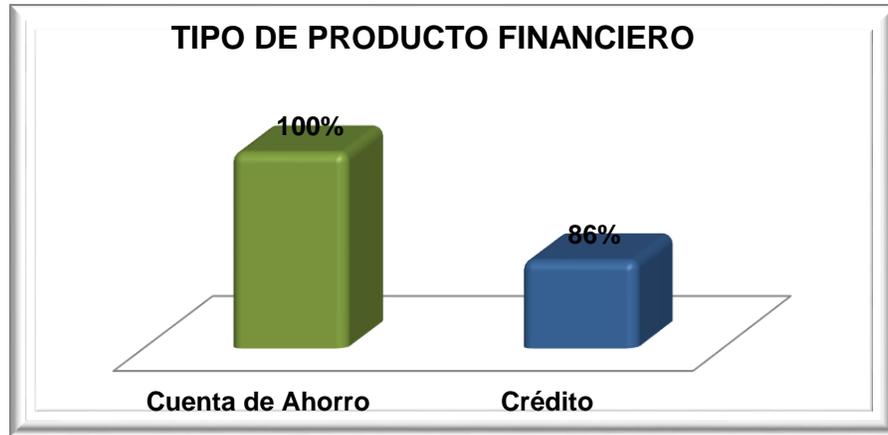


Figura 17: Tipos de Productos Financieros Utilizados

Del 48% de los ciudadanos que si utilizan productos o servicios financieros el 100% de ellos mantienen cuentas de ahorro y un 86% créditos con las instituciones financieras. Lo que demuestra una publicidad baja por parte de las instituciones financieras sobre los servicios y productos que ofrecen como ser tarjetas de crédito, seguros, remesas, etc.



Figura 18: Limitantes al acceso de servicios y productos financieros

Un 52% de los ciudadanos no tienen acceso a servicios o productos financieros por falta de interés, poca educación financiera y por estrictas políticas de las instituciones financieras para el otorgamiento de créditos. Esto demuestra existe una publicidad de

bajo impacto en este sector al no ser lo suficientemente clara y sencilla para su comprensión e identificación de oportunidades.

4.1.2 RESULTADO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE MICRO FINANZAS DEL BANCO HONDUREÑO DEL CAFÉ (BANHCAFE)

El BANCO HONDUREÑO DEL CAFÉ, S.A. (BANHCAFE) es una sólida institución financiera, que inició operaciones el 4 de mayo de 1981 como resultado del esfuerzo conjunto de productores, exportadores, torrefactores de café y del Instituto Hondureño del Café (IHCAFE).

El objetivo de sus fundadores fue el de colaborar con el crecimiento y desarrollo de todas las actividades productivas del país, especialmente relacionadas con el café.

Actualmente BANHCAFE brinda todos los servicios de la banca comercial, constituyéndose como ejemplo único en el sistema bancario hondureño, ejerciendo su doble finalidad de banca comercial y de desarrollo, confirmando que los programas de microcrédito han logrado un alto grado de madurez como herramienta rentable de apoyo al desarrollo de la microempresa.

La filosofía y práctica institucional de adaptación a mercados hizo que el Banco en 1998 definiera como estratégico el nicho de la población de bajos ingresos, micro y pequeñas empresas, lo que permitió incorporar formalmente las micro finanzas como un área funcional de servicios. Lo anterior no fue un giro radical sino que producto de un comportamiento especial en la cartera de clientes, ya se venían concediendo crédito a la población de bajos ingresos, así como la micro y pequeña empresa sin que la institución se diera cuenta estaba utilizando la metodología tradicional de un crédito de consumo cuando era necesario utilizar una metodología de micro crédito.

El banco decide incursionar en la micro finanzas por las siguientes razones:

- a. BANHCAFÉ al observar que las restantes instituciones financieras no estaba atendiendo al nicho de la población de bajos ingresos del país, buscó tratar que

estas personas no fueran víctimas de los intermediarios del dinero, agiotistas, que les prestaban a las 5:00 am y en la tarde les estaban cobrando un interés alto, casi duplicando lo habían pedido prestado.

- b. El Banco nace con una fortaleza a nivel rural y consideraba que podía hacer una excelente labor proyectándose hacia el pequeño prestatario (población de bajos ingresos) y al mismo tiempo, aprovechando la estructura de agencias a nivel nacional. Se colocó la meta del micro crédito pensando que hacia futuro podía ser una actividad importante, a sabiendas de que es un crédito NO fácil, sin embargo estaba decidido a buscar las alternativas para mitigar dicho riesgo.

El proceso de implantación de las micro finanzas requirió definir políticas importantes referidas a la arquitectura institucional que incluyen: una idea guía, los arreglos institucionales y los métodos y herramientas, que se resumen a continuación:

- a. **La idea guía** fue construida como elemento central considerando lo siguiente: Las micro finanzas son una estrategia institucional que diferencia a BANHCAFE de su competencia y permite potenciar a la población de bajos ingresos, micro y pequeña unidades de producción mediante la prestación de servicios micro financieros que garantizan márgenes de rentabilidad considerando el programa como un negocio y no como una actividad asistencialista.
- b. **Los arreglos institucionales** implicaron un proceso de construcción colectiva de conocimiento para definir la estructura y las funciones, cuyos elementos centrales son: creación del departamento de micro finanzas como una unidad incorporada a la estructura institucional y sus manuales de puestos y funciones; adecuación del proceso de selección de personal al programa; 28 agencias incorporando los productos y servicios micro financieros a nivel nacional.
- c. **Métodos y herramientas** se definió hacer un proceso de transferencia y formación completo que implicó: intercambios de ejecutivos para conocer experiencias de éxito, convenios de cooperación con USAID, BID y PROMIFIN, asesorías técnicas especializadas para formar en servicio al personal operativo, diseño de reglamentos y manuales de procedimientos y finalmente, procesos de seguimiento por cliente.

Las micro finanzas más que negocio, es diluir el riesgo, no concentrar todos los recursos en pocas personas, sino que darle oportunidad a sectores que no han sido atendidos y creer que tienen igual oportunidad que aquellos que tienen garantías, con tal que tengan una actitud correcta y un comportamiento decente y responsable en el manejo de los recursos que se les confía.

La misión del Departamento de Micro finanzas se define así: “Somos un departamento de BANHCAFE promotor del desarrollo de la población de bajos ingresos, micro y pequeña empresa, a través del ofrecimiento de productos y servicios financieros, utilizando en forma eficiente los recursos disponibles, con personal especializado y metodología apropiada, mejorando el nivel de vida de nuestros clientes”.

La visión: “Hacer de BANHCAFE una institución líder en el área de servicios financieros para la población de bajos ingresos, micro y pequeña empresa de Honduras, con personal comprometido y una tecnología adaptada a las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo con ello al desarrollo económico del país”.

BANHCAFE ha incursionado competitivamente y con fondos propios en el negocio de las micro finanzas implementando una estrategia de Ganar- Ganar que garantiza:

- a. Se fortalece la institución mediante un programa de alto contenido técnico, financiero y social.
- b. El personal involucrado en el programa se vuelve más competitivo al manejar Habilidades, destrezas y conocimientos en el tema de los micro créditos.
- c. Los clientes ven fortalecida su capacidad de emprendimiento y su calidad de vida mediante un servicio que además de responder a sus condiciones, los educa en el arte de ahorrar, pagar y administrar.
- d. Gana el país al contar con un capital social bancario que complementado con el Capital humano de miles de empresarios micro y pequeños dueños de unidades productivas, lo cual minimiza los riesgos y externalidades de la actividad y promueve el crecimiento y desarrollo del país.

4.2 CONCLUSIONES

- La Población en edad de trabajar en Honduras, en relación a la población de bajos ingreso comienza a la edad de 10 años, siendo este un obstáculo para recibir una adecuada educación.
- El nivel de educación de un ciudadano es el factor principal para determinar el tipo de empleo que desempeña, la población de bajos ingresos en su mayoría tiene un bajo nivel educativo de escolaridad y educación financiera es bajo y las alternativas de empleo no son amplias.
- Existe una relación directa entre lo que es el tipo de ingreso del ciudadano con la utilización de los productos y servicios financieros. Es decir, que aquellos ciudadanos cuyo ingreso mensual proviene de un sueldo devengado, tienen acceso a productos y servicios financieros.
- Los tipos de productos financieros utilizados por los ciudadanos asalariados son en un 100% las cuentas de ahorro las cuales son exigencia de sus patronos para poder realizar los pagos correspondientes a sus sueldos, y en un 86% dichos ciudadanos utilizan el crédito.
- La mayoría de las Instituciones Financieras no diferencian la población de bajos ingresos de su demás clientela, motivo por el cual dicha población mantiene como percepción general de la poca flexibilidad por parte de dichas instituciones.
- Las principales limitantes para el acceso de la población de bajos ingresos a servicios y productos financieros es la falta de educación financiera y políticas estrictas de las instituciones financieras.
- El Banco Hondureño de Café cuenta con un departamento de micro finanzas, sin embargo este ha sido focalizado únicamente a lo que es el producto financiero del micro-crédito, el cual le sirve como fundamento para comercializar nuevos productos micro financieros.
- El Banco Hondureño del Café cuenta con la ventaja competitiva de tener agencias sucursales en la zona rural como urbana del país.

4.3 RECOMENDACIONES

- Formar adecuadamente capital humano y social para atender el tema de las micro finanzas dentro de las instituciones financieras (BANHCAFE) en temas de mercadeo y ventas de productos micro financieros, productos y servicios micro financieros, herramientas para la gestión de riesgos en instituciones de micro finanzas.
- Desarrollar productos, servicios, tecnologías y métodos para promover, el desarrollo de las micro finanzas con alto compromiso a todos los niveles de la institución.
- Implementar alianzas estratégicas con otras instituciones financieras para poder aumentar los servicios y productos financieros ofrecidos a la población de bajos ingresos.
- Desarrollar un programa de educación financiera.

CAPÍTULO V. APLICABILIDAD

5.1 PLAN ESTRATÉGICO ORIENTADO A BANHCAFE

Con el objetivo de facilitar el acceso de la población de bajos ingresos del país a productos y servicios micro financieros que se adapten a las necesidades de dicho sector, así como la captación del mercado actual como potencial del sector micro financiero del país se desarrolló un plan estratégico para el Banco Hondureño del Café.

5.2 INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios financieros y productos financieros ofrecidos por las instituciones financieras el cual constituye un factor decisivo para impulsar el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad, así como la misión del Departamento de Micro finanzas del banco (BANHCAFE): "Ser un departamento del banco promotor del desarrollo de la población de bajos ingresos, micro y pequeña empresa, a través del ofrecimiento de productos y servicios financieros, utilizando en forma eficiente los recursos disponibles, con personal especializado y metodología apropiada, mejorando el nivel de vida de sus clientes."

Se ha procedido a realizar un plan estratégico para facilitar a la población de bajos ingresos a una cartera amplia de productos micro financieros que cubran con las necesidades básicas en relación a su nivel social.

A continuación se detallan los diferentes objetivos que se pretende alcanzar con el plan estratégico, así como las actividades necesarias para alcanzar dichos objetivos y los responsables de su realización.

El plan de acción es específico para el Banco Hondureño del Café al contar este con un departamento de micro finanzas el cual podría ser adaptado por otras instituciones financieras del sistema hondureño financiero.

Tabla 2: Plan Estratégico.

	Objetivos	Actividades	Responsables
Desarrollo Plan de Acción	Solidez Institucional	Desarrollo de plan de Capacitación del recurso humano del departamento de micro finanzas.	Gerencia Recurso humano y
		Estudio Socio-Económico de los clientes como clientes potenciales.	Gerencia de Micro Finanzas
	Confirmar Comprensión de los Clientes y Clientes Potenciales sobre los productos y servicios financieros	Desarrollo de Talleres de Educación Financiera.	Empleados del departamento de Micro Finanzas
	Diseño de Productos	Innovación en productos micro financieros adaptados a las necesidades de los consumidores tal como ser el micro-seguro	Gerencia Departamento de Micro Finanzas
		Marco Regulatorio, Aprobación de nuevos productos por parte del ente supervisor	
	Comercialización de Nuevos Productos	Alianzas Estratégicas	Gerencia de Micro Finanzas y
Publicidad adecuada al sector		Gerencia de Mercadeo	

5.3 CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO SOBRE LAS MICRO FINANZAS

El banco cuenta con departamento de micro finanzas, sin embargo este realiza únicamente funciones de otorgamiento de crédito adaptado al análisis crediticio realizado por el sector de las micro finanzas.

Es necesario se desarrolle un plan de capacitación para los empleados y funcionarios del departamento de micro finanzas sobre temas de micro finanzas, productos

financieros de las micro finanzas, micro finanzas en países latino-americanos, dicha plan de capacitación debe ser elaborado por el departamento de recursos humanos y el gerente de departamento para determinar qué tipo de capacitaciones deben ser brindadas como ser diplomados, talleres, seminarios.

Los temas sobre los cuales se recomienda la capacitación interna del departamento de Micro Finanzas son:

1. Mercadeo y Ventas de Productos Micro Financieros el cual le permita a los empleados contar con las estrategias para la promoción de otros productos micro financieros los cuales se encuentran relacionados con el micro crédito como ser los micro seguros.
2. Herramientas para gestión de Riesgos en Instituciones de Micro Finanzas brindado por REDCAMIF (Red Centro Americana de Instituciones Micro Financieras) ha creado el Programa Regional de Capacitación a Instituciones Micro financieras con el propósito de generar capacidades en Miembros Directivos y Ejecutivos de alto nivel que permita a las IMF desarrollar sus propios instrumentos de gestión de riesgos con base en las Normas de Basilea y las Normas emitidas por las autoridades correspondientes de sus países.
3. Gestión de Riesgo Crediticio para Instituciones de Micro Finanzas brindado por ALIDE que permita tener conocimientos sobre el análisis de mercado del sector micro financiero así como la elección de clientes viables.
4. Cursos Introdutorios de Micro Seguros para Instituciones Micro Financieras con el fin de Capacitar a los empleados de del departamento de Micro Finanzas de BANHCAFE en los conocimientos teóricos y las habilidades analíticas necesarias para comprender los principios, conceptos y definiciones fundamentales utilizados en el ámbito de los Micro seguros. El programa incluye un marco teórico para aplicar adecuadamente los principios básicos del micro seguros.
5. Curso de Productos y Servicios Micro Financieros que les permitirá conocer las principales variables que rigen el negocio de las micro finanzas, entender su cultura y poder estructurar productos y servicios micro financieros, con características adecuadas a las necesidades de los usuarios, y con una adecuada administración del riesgo crediticio.

Se recomienda a La Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE), la cual es el organismo internacional que representa a la banca de Desarrollo de América Latina y el Caribe.

Su sede se ubica en Lima (Perú), y su objetivo principal es contribuir al desarrollo económico y social de la región, a través de las buenas prácticas financieras que impulsa entre sus asociados, como el financiamiento de proyectos inclusivos, responsables y sustentables. ALIDE cuenta a su disposición con el E-Learning ALIDE, que constituye un nuevo servicio de capacitación a distancia, por medio del cual se ofrece un conjunto de cursos y seminarios virtuales sin límites de distancia o de tiempo soportados en medios electrónicos de comunicación e Internet.

5.4 ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO

Es necesario el levantamiento de un proceso de un estudio socio-económico que le permita al banco determinar de manera general la forma de vida de la población de bajos ingresos, nivel de escolaridad, tipo de ingreso mensual, las necesidades básicas de estos tanto en la zona rural como la zona urbana que en la actualidad es parte de su clientela o es un cliente potencial.

Para el Levantamiento de dicho estudio es necesario contar con el involucramiento de la alta gerencia del banco, para contar con los recursos financieros y recurso humano apto para la recopilación y análisis de dicha información.

5.5 DISEÑO DE METODOLOGÍAS DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio socio económico de la población de bajos ingresos que actualmente es cliente del banco o es un posible cliente se debe

tomar dicha información para diseñar métodos alternativos de educación y sensibilización financiera.

Implementación de talleres de educación financiera en la zona rural como urbana por parte del recurso humano capacitado en el área de micro finanzas sobre los beneficios del uso correcto de servicios y productos financieros, mediante la invitación de sus clientes y clientes potenciales en el cual estos puedan aclarar toda y cada una de sus incertidumbres y de esta manera generar un grado de confianza con el banco.

El objetivo de la realización de dichos talleres es enseñar al adulto sus derechos y responsabilidades como usuarios financieros, los tipos y usos de los diferentes productos y servicios financieros, diferencias entre los diferentes tipos de instituciones financieras.

Exponer las características principales de cada uno de los servicios financieros como ser el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, préstamos, remesas, transferencias bancarias.

En el caso de las tarjetas de crédito detallar que esta es un producto financiero con el cual se genera el historial crediticio de una persona, en el cual se observa los comportamientos de compra y pago al ser estos los adecuados el ciudadano tiene mayor acceso a lo que son financiamientos, a la vez los beneficios que puede presentar el uso de una tarjeta de crédito como descuentos en supermercados, gasolineras, restaurantes, lugares de consumo.

En las Tarjetas de débito, el beneficio de encontrarnos en un país con un alto índice de delincuencia es una manera fácil de manejar efectivo propio disminuyendo el riesgo al robo.

Micro- Seguros los beneficios del pago de una prima anual o mensual en relación a la protección que esta brindaría en caso de un siniestro en el área de salud, muerte o

bienes. Por ejemplo en el caso de contar con un crédito ofrecer un micro-seguro sobre saldo de deuda en el cual el saldo pendiente del crédito queda cancelado.

5.6 DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS

Con el análisis del estudio socio-económico de la población de bajos ingresos de la zona rural como urbana, el banco tendrá un mayor conocimiento de las necesidades básicas de los mismos.

Al contar con el personal capacitado en el área de micro finanzas, el departamento podrá adaptar los diferentes productos financieros tales como el micro seguro, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y remesas. Los cuales deberán ser sometidos previamente a la autorización para comercialización ante el ente supervisor, Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Al contar el departamento de micro finanzas con experiencia en el producto financiero del micro-crédito puede utilizar dicha experiencia para la adaptación del ofrecimiento del micro-seguro, continuando con el diseño de productos sencillos como vida y muerte.

El diseño de los nuevos productos debe caracterizarse por ser sencillos, de fácil entendimiento, accesibles de bajos costos, con requisitos flexibles y facilidades en formas de pago, innovadores con el fin de satisfacer las necesidades de este tipo de sector.

El banco podría comercializar el micro seguro como un producto financiero, a través de alianzas estratégicas con las diferentes compañías aseguradoras del país.

5.7 MERCADEO DE PRODUCTOS

Actualmente el departamento de micro finanzas se enfoca únicamente en lo que es el micro-crédito siendo su forma de captación de clientes el mercadeo de puerta en puerta y el mercadeo por referencia.

Es necesario que el mercadeo o publicidad de los productos y servicios financieros ofrecidos a la población de bajos se realice en los medios de comunicación más utilizados como ser el radio, televisión y periódico, preparados de una manera clara, precisa y sencilla que le permita comprender al ciudadano de los beneficios de la adquisición de dichos productos.

Se debe realizar una publicidad que cambie la percepción de la población de bajos ingresos sobre la institución financiera en relación a la poca flexibilidad, altos costos, etc.

Se debe enfocar en la promoción y publicidad de los diversos productos y servicios financieros ofrecidos por el banco. Las promociones deben ser elaboradas en base a las necesidades reflejadas en el estudio socio-económico previamente estudiado. Promociones como descuentos por el uso de tarjetas de crédito y débito en negocios en los cuales realizan compras frecuentes como ser farmacias, supermercados, gasolineras.

5.8 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución del proyecto comienza con el ciclo de propuestas dentro de la empresa para poder entregar lo estudiado. La presentación de resultados se hará en primera instancia a la gerencia del departamento de micro finanzas de la empresa, con el fin de exponer los resultados y retroalimentar la percepción de los ciudadanos a los cuales se les aplicó el cuestionario de la problemática planteada sobre el acceso a los servicios financieros. Se planifica que el ciclo de propuestas se cierre con las diferentes reformas, cambios y aprobación de esquemas dentro de la empresa, lo que al final tendrá una duración de un mes.

Al concluir la aprobación de esquemas y cambios planteados, se procederá a la creación de una normativa, la cual tendrá como finalidad primordial aportar las bases necesarias para la creación de la implementación de la propuesta del plan de acción para la ampliación de la cartera de productos micro financieros ofrecidos por el banco.

De forma paralela con el ciclo de propuestas se programa la selección del personal involucrado en cada una de las etapas del proyecto.

El desarrollo de etapas dentro del proyecto contempla como primera instancia la capacitación del personal del departamento seguido de un estudio socio-económico de la población de bajos ingresos en la zona rural como urbana de clientes del banco como clientes potenciales, el cual le permitirá la elaboración de metodologías de educación y sociabilización financiera, como el diseño de nuevos productos cuya comercialización ampliará su cartera de productos.

Uno de los aspectos claves del proyecto involucra la efectividad al momento de la selección de personal adecuado, para la implementación del mismo por parte del banco. El proyecto tiene una duración aproximada de ocho meses, comenzando en octubre de 2012, y finalizando en mayo de 2013.

Tabla 3: Cronograma de Ejecución.

#	Tarea	Duración	Inicio	Fin		oct-12	nov-12	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13
1	Ciclo de Propuestas	1 mes	01-oct-12	31-oct-12									
2	Presentación de Resultados a la Gerencia	1 mes	01-nov-12	30-nov-12	2								
3	Reformas, Cambios y Aprobación de Plan	10 días	03-dic-12	14-dic-12									
4	Creación de Normativa	15 días	02-ene-13	22-feb-13	3								
5	Selección Personal para el proyecto	15 días	02-ene-13	22-feb-13									
6	Desarrollo de Etapas Plan de acción	4 meses	01-feb-13	31-may-13	5								

BIBLIOGRAFÍA

1. Asociación Latino Americana De Instituciones Financieras para el Desarrollo. (2012). Gestión de Riesgo Crediticio para la Industria de la Micro Finanzas. Lima, Perú.
2. Aseguradoras, C. H. (14 de Mayo de 2008). Micro Seguros una Alternativa de Seguro para la Población de Bajos Ingresos. Tegucigalpa, Honduras.
3. Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (12 de marzo de 2012). Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia. Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras: Diario la Gaceta.
4. CEPAL. (abril de 2010). Recuperado el 29 de Julio de 2012, de Unidad de Estudios del Desarrollo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe:<http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/8/39108/P39108.xml&xsl=/ues/tpl/p9f.xsl&base=/ues/tpl/top-bottom.xsl>
5. COPEME. (2011). Perú Perfil de las Micro Finanzas. Lima, Perú: COPEME.
6. Esterberg, K. G. (2002). Qualitative Methods in Social Research. McGraw-Hill.
7. Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES). (2010). Programa de Desarrollo del Sector Privado Micro asegurado en América Latina y el Caribe. Montevideo, Uruguay.
8. Financieras, R. C. (2010). REDCAMIF. Recuperado el 05 de Agosto de 2012, de REDCAMIF:<https://sites.google.com/site/microsegurosredcamif/home/wpdescripcion>
9. Fundación MAPFRE. (2008). Diccionario de Seguros. Madrid, España: MAPFRE.
10. Hernández Sampieri, R., P, F. C., & P., B. L. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
11. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2012). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

12. Honduras, R. d. (2001). Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros. Tegucigalpa: OIM.
13. Honduras, R. d. (2004). Ley del Sistema Financiero. Tegucigalpa, Honduras: OIM.
14. Gonzales., R. M. (2012). Informe Estado de las Micro Finanzas. Santiago, de Chile: Red para el Desarrollo de las Micro Finanzas en Chile.
15. Gulli, H. (1999). Micro Finanzas y Pobreza. New York: Banco Interamericano de Desarrollo.
16. Luz Andrea Camargo, L. F. (2011). Micro Seguros Análisis de Experiencias Destacables en América Latina y el Caribe. Madrid, España: Fundación Mapfre.
17. Maldonado, H. C. (2011). Micro Finanzas y Micro Crédito. Centro de Estudios Monetarios Latino Americanos.
18. MAPFRE, BID, FIDES, FOMIN. (2011). Micro Seguros Análisis de Experiencias en América Latina y el Caribe. MAPFRE.
19. Martínez, M. D. (Junio de 2010). Trabajo de Grado. El Micro Crédito una Mirada Hacia el Concepto y su Desarrollo en Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas.
20. Ocampo, D. I. (abril de 2012). Metodología de Proyectos. (M. G. Rivera Lagos, & M. A. Acosta Ríos, Entrevistadores)
21. Rating, P. C. (2011). Informe Sectorial: Bolivia Micro Financiero. Bolivia: Pacific Credit Rating.
22. Rosales, R. (10 de feb de 2012). Red Centroamericana y del Caribe de Micro Finanzas. Recuperado el 05 de Agosto de 2012, de REDCAMIF: <http://www.redcamif.org/>
23. Sanabria, T. M. (2000). Micro Finanzas las Lecciones Aprendidas en América Latina. Fondo Multilateral de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo.
24. Sánchez, R. (2010). Micro Finanzas en Honduras. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
25. Sánchez, R. (Enero de 2009). Micro Finanzas en Honduras. Tegucigalpa, Honduras.

26. Schmelkes, C. (2009). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación. México: Oxford University Press.
27. Seguros, C. N. (Marzo de 2010). Recuperado el 01 de Agosto de 2012, de Comisión Nacional de Bancos y Seguros: www.cnbs.gov.hn
28. Terberger, E. (2003). Instituciones de micro financiación en el desarrollo de mercados financieros. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 195-211.
29. Unit, E. I. (2011). Microscopio Global sobre el entorno de Negocios para las Micro Finanzas. Estados Unidos: The Economist.
30. Vanessa Corales Argumenez, S. d. (2011). Analisis comparativo de los servicios micro financieros en el mundo. Madrid, España.
31. Zelaya, C. (Febrero de 2011). Guía genérica y normativas para la preparación de tesis de postgrado. Tegucigalpa, Honduras.

ANEXOS

ENTREVISTA

1. ¿Cuál es su definición de Microempresario? ¿de Micro finanzas? ¿de Microcrédito?
2. ¿De los servicios financieros que menciona de las micro finanzas cual están siendo ofrecidos (comercializados) actualmente por BANHCAFE?
3. ¿De qué manera capta clientes el departamento de Micro finanzas de BANHCAFE?
4. ¿Cuáles son los mayores obstáculos ha enfrentado el departamento de micro finanzas y como los ha afrontado?
5. ¿Han contribuido las instituciones de Micro finanzas al desarrollo económico y social de los microempresarios? ¿Qué parámetros se pueden utilizar para su medición?
6. ¿Hay diferencias sustanciales entre el servicio y atención que prestan las diferentes grupos de Instituciones financieras? (Bancos, Cooperativas, ONG, otros)
7. ¿Existe apoyo de parte del gobierno a los microempresarios? ¿Hay políticas públicas establecidas para ese fin?
8. ¿Qué metodologías que han puesto en práctica las instituciones micro financieras han sido las más exitosas?
9. ¿Se debe dar capacitación a los ciudadanos por parte de las Instituciones micro financieras? O en todo caso, ¿quién debería hacerlo?
10. ¿Qué leyes regulan la actividad de las institución bancaria sobre el sector de las micro finanzas? ¿Considera que dicha regulación es beneficiosa para todos?
11. ¿Todavía están cooperando con los programas las instituciones multilaterales? ¿Qué recomendaciones haría los diferentes actores para contribuir al desarrollo económico y social?

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO APLICADO A LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS DEL PAÍS

1. ¿A qué se dedica (oficio)?
2. ¿De dónde provienen sus ingresos principalmente?
3. ¿Cuál es su opinión sobre las instituciones financieras?
4. ¿Utiliza usted algún tipo de servicio o producto financiero? Si su respuesta fue no pasar a la pregunta número cinco (6).
5. ¿Qué tipo de servicio o producto financiero utiliza?
6. ¿Por qué no utiliza ningún tipo de servicio o producto financiero?

DATOS DEMOGRAFICOS

1. Sexo M ____ F ____
2. Edad _____
3. Estado civil: soltero(a) casado(a) unido(a) viudo(a)
4. Nivel de educación. ninguna ____ primaria ____ básico ____ diversificado ____ otro

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principales diferencias entre el seguro convencional y el micro seguro.	14
Tabla 2: Plan de Acción.....	48
Tabla 3: Cronograma de Ejecución.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variables de Estudio	4
Figura 2: Productos Financieros Sector de Micro Finanzas	12
Figura 3: Estructura del Sistema Financiero Hondureño.	22
Figura 4: Oferta de crédito de las Instituciones Micro Financieras	24
Figura 5: Préstamos Vigentes al 2010 por rubro por parte de las Instituciones de Micro Finanzas en Honduras	25
Figura 6. Proceso Cualitativo	28
Figura 7: Edad de los encuestados	34
Figura 8: Población Económicamente Activa	35
Figura 9: Género de los encuestados	35
Figura 10: Estado Civil de los encuestados.....	36
Figura 11: Nivel de educación los encuestados	36
Figura 12: Ocupación de los encuestados	37
Figura 13: Percepción de la población de Bajos Ingresos de las Instituciones Financieras.....	38
Figura 14: Barreras al uso de Servicios Financieros y Valor Social....	39
Figura 15: Tipo de Ingreso Mensual de los encuestados	39
Figura 16: Utilización de Productos o Servicios Financieros	40
Figura 17: Tipos de Productos Financieros Utilizados.....	41
Figura 18: Limitantes al acceso de servicios y productos financieros.	41