



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE GENERAN
INCUMPLIMIENTO FINANCIERO EN LOS
MICROCRÉDITOS**

SUSTENTADO POR:

**KARLA WALESKA AGUIRRE VARGAS
JINMY ONIL GONZALES MONTOYA**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
FINANZAS**

**DISTRITO CENTRAL, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS,
C.A.**

OCTUBRE, 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

VICERRECTOR ACADÉMICO

DESIREE TEJADA CALVO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE

**ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE GENERAN
INCUMPLIMIENTO FINANCIERO EN LOS
MICROCRÉDITOS**

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

ASESOR

ADRIANA GEORGINA HERNÁNDEZ

MIEMBROS DE LA TERNA:

MAURICIO ALPIZAR

DAVID SALOMÓN

EDWIN ARAQUE



FACULTAD DE POSTGRADO

Análisis de las causas que generan incumplimiento financiero en los Microcréditos

**Karla Waleska Aguirre Vargas
Jinmy Onil Gonzales Montoya**

Resumen

La presente investigación se elaboró con la finalidad de; identificar, clasificar, conocer, analizar, las causas que generan un impacto financiero negativo, para la Financiera FINCA Honduras S.A, por el incumplimiento en el pago de los préstamos otorgados para microcrédito, dentro del sector micro financiero del Distrito Central, así con el objeto de proponer un plan de mejora en el proceso de otorgamiento de créditos que permita reducir el impacto financiero negativo. Lo anterior se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, puesto que el estudio contiene variables que fueron medidas para determinar las causas e impacto financiero negativo del incumplimiento de los pagos de los clientes de Finca Honduras y el diseño utilizado en esta investigación es el no experimental, transversal de tipo descriptivo. Así mismo esta investigación contiene resultados y conclusiones que ayudarán a la Financiera con un plan de mejora, derivado de los resultados.

Palabras claves: Mora, microcrédito, micro financiamiento, readecuación y refinanciamiento.



GRADUATE SCHOOL

Analysis of the causes that generate financial default in Microcredits

Karla Waleska Aguirre Vargas
Jinmy Onil Gonzales Montoya

Abstract

The present investigation was elaborated in order to: identify, classify, know, analyze, the causes that generate a negative financial impact, for Financiera FINCA Honduras SA, due to the default in the payment of the loans granted for microcredit, within the sector micro financial district, so as to propose a plan for improvement in the process of granting credits to reduce the negative financial impact. The above was carried out using a mix approach, since the study contains variables that were measured to determine the causes and negative financial impact of non-compliance of the payments of the clients of Finca Honduras and the design used in this research is the non-experimental, transversal descriptive type. Likewise, this research contains results and conclusions that will help the Financial Company with an improvement plan, derived from the results

Palabras claves: Mora, microcredit, micro financing, readjustment and refinancing

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a nuestras familias, que siempre han estado apoyándonos en todo momento y motivándonos a seguir adelante y finalmente a todas aquellas personas que conocimos en el transcurso del proceso y que fueron de gran ayuda para culminar este gran logro.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le damos gracias a Dios, por darnos la oportunidad de obtener un nuevo triunfo, y proveernos de salud y sabiduría para lograr este gran meta.

A nuestras familias por su apoyo incondicional y por estar siempre con nosotros, que Dios les bendiga siempre.

A Finca Honduras, por abrirnos las puertas y brindarnos el apoyo para llevar a cabo este proyecto.

Y Finalmente a todos nuestros amigos que fueron base fundamental para cumplir este sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes del Problema	2
1.3 Definición y planteamiento del Problema	3
1.4 Objetivos del Proyecto	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 Justificación.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Análisis de la Situación Actual.....	6
2.1.1 El microcrédito	6
2.1.2 Sistema financiero hondureño	9
2.1.2.1 Estructura del sistema financiero hondureño	10
2.2 Teorías de Sustento	11
2.2.1 Análisis de las metodologías	16
2.2.2 Antecedentes de las metodologías	18
2.2.3 Análisis crítico de las metodologías.....	19
2.3 Conceptualización.....	20
2.4 Marco Legal	21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	23
3.1 Operacionalización de las variables.....	24
3.2 Estrategia metodológica	28
Enfoque de la Investigación	28
3.2.1 Diseño metodológico	28
3.2.2 Población y muestra	29
3.2.3.1 Población.....	29
3.2.3.2 Muestra.....	30
3.2.3 Instrumento	32
3.2.4 Procedimiento	32
3.2.5 Fuentes de Información	36

3.2.6	Limitantes del estudio.....	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		37
4.1	Causas que generan el incumplimiento en las obligaciones financieras.....	37
4.1.1	Causas de no pago según el rubro del crédito	37
4.1.2	Causas de no pago según el tipo de cliente (nuevo o recurrente)	38
4.1.3	Causas de no pago según el tipo de crédito otorgado.....	40
4.1.4	Causas de no pago según el tipo de garantía del préstamo	41
4.1.5	Causas de no pago según la fuente de ingresos del prestatario.....	42
4.1.6	Causas de no pago según la actividad principal del prestatario	43
4.1.7	Causas de no pago según el nivel de ingreso neto mensual del prestatario.....	44
4.1.8	Causas de no pago según la ubicación del negocio del prestatario	44
4.1.9	Causas de no pago según la prioridad de los gastos del prestatario	45
4.2	Opciones requeridas por los clientes para mejorar su comportamiento crediticio	46
4.2.1	Opciones de mejoras según rubro	46
4.2.2	Opciones de mejoras según actividad económica	47
4.2.3	Opciones de mejoras según el tipo de cliente	48
4.2.4	Opciones de mejoras según el género del cliente.....	49
4.2.5	Opciones de mejoras según las causas de no pago	49
4.3	Controles actuales en la administración de préstamos de microcrédito.....	50
4.3.1	Proceso de aprobación de préstamos	50
4.3.2	Análisis previo a la aprobación (evaluación de indicadores financieros)	51
4.3.3	Tratamiento de las garantías	51
4.3.4	Opciones de refinanciamiento y readecuaciones de préstamos	52
4.3.5	Proceso de cobro según días de mora.....	53
4.4	Impacto financiero negativo por el castigo de préstamos de microcrédito	54
4.4.1	Impacto financiero según las causas de no pago.....	54
4.4.2	Impacto financiero negativo por rubro del microcrédito	55
4.4.3	Participación del Distrito Central sobre castigo institucional.....	56
4.4.4	Impacto financiero negativo por institución	56
4.5	Propuesta	57
4.5.1	Objetivo	57

4.5.2	Descripción de la propuesta	57
4.5.2.1	Grupos focales	57
4.5.2.2	Refinanciamiento y Reajustes	57
4.5.2.3	Cambio en política de crédito individual (concepto de persona natural).....	58
4.5.2.4	Cambio en política de crédito individual (indicadores de capacidad de pago e índice de endeudamiento de cliente recurrente).....	59
4.5.2.5	Garantías prendarias.....	60
4.5.2.6	Incentivo por cartera sana	60
4.6	Mora crediticia de Finca, la competencia y sociedades financieras reguladas.....	61
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		62
5.1	Conclusiones	62
5.2	Recomendaciones	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		64
Referencias		64
ANEXOS		65
Anexo 1 Encuesta.....		65
Anexo 2 Entrevista con funcionario de Finca		71
Anexo 3 Visto bueno del asesor metodológico		72

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Operacionalización de las variables	24
Tabla 2	Cálculo de la muestra probabilística estratificada	31
Tabla 3	Causas de incumplimiento según el rubro del microcrédito	37
Tabla 4	Causas de incumplimiento según el tipo de cliente (nuevo o recurrente)	38
Tabla 5	Causas de incumplimiento según el tipo de crédito	40
Tabla 6	Causas de incumplimiento según el tipo de garantía que avala al préstamo	41
Tabla 7	Causas de incumplimiento según la fuente de ingresos del prestatario.....	42
Tabla 8	Actividad principal del prestatario según las causas de incumplimiento	43
Tabla 9	Causas de incumplimiento según su nivel de ingreso neto mensual	44
Tabla 10	Causas de incumplimiento según la ubicación geográfica del cliente	44

Tabla 11 Prioridades del gasto del cliente según las causas de incumplimiento	45
Tabla 12 Opciones de mejora por rubro del microcrédito.....	46
Tabla 13 Opciones de mejora por actividad principal de los clientes.....	47
Tabla 14 Opciones de mejora por tipo de cliente	48
Tabla 15 Opciones de mejora solicitados por los clientes según su género.....	49
Tabla 16 Opciones de mejora solicitados por los clientes según las causas que ocasionaron incumplimiento	49
Tabla 17 Proceso de aprobación de préstamo de microcrédito	50
Tabla 18 Indicadores financieros según el tipo de cliente (nuevo o recurrente)	51
Tabla 19 Castigo de crédito por rubro según la garantía proporcionada	52
Tabla 20 Castigo de crédito por rubro según tipo de crédito otorgado.....	52
Tabla 21 Seguimiento al cliente según nivel de mora (días).....	53
Tabla 22 Causas de incumplimiento según el impacto financiero por el castigo según rubro del microcrédito, nivel promedio de desembolsos y plazo de los préstamos.....	54
Tabla 23 Impacto financiero por castigo de préstamos por rubro	55
Tabla 24 Participación del Distrito Central en castigo institucional.....	56
Tabla 25 Impacto financiero negativo por institución	56

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Estructura del sistema financiero hondureño.....	10
Figura 2 Diseño de la investigación.....	29
Figura 3 Cálculo de la muestra	31

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Índice de morosidad de la Financiera Finca en comparación con la industria.	61
--	----

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Las Financieras de Honduras, al agotar los mecanismos de recuperación durante el año, recurren hacer uso de las reservar y castigar los créditos malos, causando con esto una baja en las utilidades del período; como es el caso de Finca que durante los periodos 2017 y 2016, dicha entidad ha castigado préstamos con saldos mayores a 180 días, por L23,100,354.91 y L17,762,000 respectivamente." (Deloitte Honduras, 2018). Es por tal razón que surge la necesita de realizar este trabajo de investigación, para buscar oportunidades de mejoras que puedan ayudar a estas Financieras a consideras posibles soluciones para el otorgamiento de créditos y gestión de cobros.

El presente estudio se divide en cinco capítulos: En el primer capítulo se encuentra la definición, objetivos y justificación del problema; el capítulo dos contiene las teorías del sustento; en el capítulo tres muestra la matriz metodológica y la relación de las variables de estudio; el capítulo cuatro muestra el resultado y análisis de la presente investigación, así como la descripción de la propuesta del Plan de mejora; y en el capítulo cinco se muestran las conclusiones y recomendaciones.

1.2 Antecedentes del Problema

El Microcrédito es una forma de negocio y constituye una, " innovación surgida aparentemente en el siglo XX en una búsqueda de la extensión de los servicios de préstamo a los pobres y excluidos financieros. Se considera como creador de este a Muhammad Yunus y el Grameen Bank que preside como la institución pionera, nacida a finales de los años 70." (Gutiérrez Nieto, 2005) por lo que se considera que los microcréditos han sido la mayor fuente de financiamiento para las personas de bajo recursos económicos en los países Latinoamericanos.

Además, el microcrédito trata un nuevo enfoque en ayuda al desarrollo y en la acción social, la teoría de la modernización apunta al crecimiento y busca atacar la pobreza a un nivel nacional o macroeconómico, siguiendo el enfoque de arriba-abajo (Seibel, 2000:2.1), sin embargo este nuevo enfoque permite beneficiar a los más pobres, pero no mide el riesgo en el otorgamiento de financiamiento a personas sin capacidad de pago, por lo que surge la necesidad de realizar análisis exhaustivo acerca de las causas del incumplimiento de los clientes.

A nivel de Centro América, Honduras necesita mejorar en cuanto al riesgo crediticio ya que, "En términos de morosidad, Honduras presenta el peor desempeño dentro de Centroamérica, con niveles superiores a los de El Salvador (4,3%), Nicaragua (3,4%), República Dominicana (1,8%), Costa Rica (1,7%) y Panamá (1,2%)." (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011), es por tal razón que el ente regulador (CNBS) ha establecido políticas para el sistema financiero hondureño con base al riesgo de crédito para mitigar las posibles pérdidas por la mala gestión de cobros de los créditos, sin embargo, es una labor difícil debido a que existen diferentes causas por las cuales los índices de mora siguen siendo altos.

En 1984. "John Hatch concibe la idea de Village Banking. Su plan permite a los agricultores bolivianos pobres sin garantía acceder a préstamos a través de una garantía colectiva. Hatch establece FINCA, un acrónimo que significa Fundación para la Asistencia Comunitaria Internacional." (FINCA, 2018) en Honduras Finca se estableció en 1989 y a partir de junio del 2008 pasó de ser una fundación a una institución financiera regulada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). Tiene como finalidad apoyar al pequeño microempresario ofreciendo productos y servicios que le permitan realizar diversas actividades económicas, las que facilitan el desenvolvimiento del sector macroeconómico del país.

1.3 Definición y planteamiento del Problema

Durante varios años el sector financiero hondureño ha registrado pérdidas significativas por el incumplimiento del pago de las obligaciones de sus clientes, puesto que este problema ha generado que el riesgo crediticio se torne un factor importante en el desempeño financiero de la industria, es por tal razón que nace la necesidad de conocer y evaluar las causas del impacto financiero negativo, a fin de que se puedan determinar mecanismos de control eficientes que mitiguen este riesgo.

¿Cuáles son las causas por las cuales los clientes de la financiera Finca Honduras S.A, ubicados en el Distrito Central, no han pagado sus obligaciones de microcrédito y que han generado un impacto financiero negativo desde el 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018?

1.4 Objetivos del Proyecto

1.4.1 Objetivo General

Identificar las causas que generan un impacto financiero negativo, desde el 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018, para la Financiera FINCA Honduras S.A, por el incumplimiento en el pago de los préstamos otorgados para microcrédito, dentro del sector micro financiero del Distrito Central, con objeto de proponer un plan de mejora en el proceso de otorgamiento de créditos que permita reducir el impacto financiero negativo.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar y clasificar las principales causas por las cuales los prestatarios no pagan sus préstamos de microcrédito en el Distrito Central.
2. Conocer las posibles opciones que los clientes requieren para mejorar su comportamiento crediticio con FINCA.
3. Revisar y evaluar los controles actuales que utiliza FINCA, en la administración de los créditos clasificados como microcréditos.
4. Determinar cuál ha sido el impacto financiero que ha registrado la Financiera FINCA, desde el 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018, por el castigo de créditos morosos dentro del destino de microcrédito.
5. Proponer a la Financiera FINCA un plan de mejora, en el proceso de otorgamiento y gestión de cobros de créditos, que permitirá reducir el impacto financiero negativo.

1.5 Justificación

La Financiera FINCA Honduras, al agotar los mecanismos de recuperación durante el año 2017 y 2016, hizo efectiva la utilización de la reserva correspondiente, al dar de baja adeudos por L23,100,354.91 y L17,762,000 respectivamente." (Deloitte Honduras, 2018) , esto se debe al atraso de pago de los préstamos por parte de los prestatarios, por esta razón nace la necesidad de la realización de esta investigación, la cual tiene como finalidad, identificar las causas que originan la mora en los créditos, así como medir el impacto financiero causado por dicho incumplimiento, desde el 1° de enero de 2017 hasta el 30 de junio de 2018, del sector del microcrédito en el Distrito Central de Honduras, el resultado de esta investigación apoyará a la Financiera FINCA a establecer mejores controles en el otorgamiento de créditos de microcrédito, esto permitirá tener una cartera crediticia más sana, con bajos índices de morosidad, con lo cual ayudará a mitigar el riesgo de crédito en este sector.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la Situación Actual

2.1.1 El microcrédito

El proceso de desarrollo de una nación está determinado por el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), han existido dos afirmaciones sobre este tema que establecen que "la inversión del capital es un elemento importante para determinar el crecimiento económico y de la renta." (Hulme y Mosley, 1996) y los mercados de capital en países en desarrollo tienen un funcionamiento imperfecto (Hulme y Mosley, 1996), por un lado, esta teoría afirma que el crecimiento se logra con inversión pero a la vez establece que los mercados de capitales, no funciona en países en vías de desarrollo donde generalmente funciona el microcrédito.

El microcrédito está orientado a un rubro de clientes especiales, por considerarse excluidos de la banca tradicional es por eso que "La mayor parte de las instituciones de crédito consideran que los hogares de bajos ingresos son demasiado pobres para ahorrar, mientras que a la hora de conceder préstamos, frente a clientes que no conocen personalmente, que no aportan registros contables o planes de empresa y que piden prestadas sumas pequeñas y poco rentables, se exponen a riesgos elevados cada vez que prestan." (Gutiérrez Nieto, 2006) , estas instituciones cubren el alto riesgo crediticio con tasas de interés más alta, en comparación a la que ofrecen los bancos, la cual podría ser una de las causas por las cuales los prestatarios no terminan de cumplir su deuda con el prestatario, "A la hora de atender cualquier demanda de financiación, las entidades bancarias convencionales exigen garantías reales o de firma que cubran posibles insolvencias de sus clientes. Las personas sin recursos que desean poner en marcha un negocio no pueden aportar dichas garantías, por lo que han de buscar fuentes alternativas de crédito que

suponen en general el pago de mayores tipos de interés." (Gutiérrez Nieto, 2006)

Los clientes del rubro microcrédito son personas del mercado informal en su mayoría por lo que, "Los problemas de inadecuada información y las dificultades para conseguir la devolución de lo prestado se refuerzan mutuamente." (Hulme y Mosley, 1996), dentro del sistema financiero hondureño el cual es regulado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), se establecen los requisitos mínimos que debe obtener la institución prestamista previa el otorgamiento de crédito.

Existen varios enfoques o criterios sobre como el microcrédito contribuye a la reducción de la pobreza, por un lado, "Para el enfoque del sistema financiero, también conocido como enfoque de generación de renta, el objetivo de los microcréditos es proporcionar servicios financieros sostenibles a personas de bajos ingresos, pero no necesariamente a las más pobres, sino a nichos del mercado desatendidos." (Gutiérrez Nieto, 2006), se hace hincapié en la sostenibilidad financiera porque la existencia de instituciones de micro finanzas sostenibles implica, la posibilidad de extender las operaciones en el futuro, en cambio, "Según el enfoque de préstamos para aliviar la pobreza, o enfoque del nuevo minimalismo, las metas generales de los microcréditos deben ser reducir la pobreza y facilitar la realización plena del potencial de las personas. De nada sirve hablar de sostenibilidad financiera si los servicios proporcionados no influyen en el nivel de pobreza de los clientes." (Gutiérrez Nieto, 2006).

Según estudios realizados en países donde ha funcionado el microcrédito establecen que las personas que han tenido el acceso han mejora su nivel de vida, "En Bolivia, los clientes de

microcrédito duplicaron sus ingresos en dos años, de acuerdo con el *Global Development Research Center*. Estas personas tenían también más posibilidades de acceder a atención sanitaria para ellos y sus familias, y escolarizar a sus hijos." (Gutiérrez Nieto, 2006) , así mismo, "Un estudio de ocho años de duración del Banco Mundial en Bangladesh encontró que, el 48% de los hogares más pobres con acceso al microcrédito se situaron por encima de la línea de la pobreza." (Gutiérrez Nieto, 2006), estos son resultados positivos que demuestran la efectividad de la inclusión al sistema de los más desposeídos económicamente.

Según cifras oficiales "a nivel mundial, y a finales de 2002 (Daley-Harris, 2003), el microcrédito ha atendido a más de sesenta y siete millones de clientes, de entre los cuales 41,6 millones se encontraban entre los más pobres al recibir su primer préstamo." (Gutiérrez Nieto, 2006), esta cifra proporcional del 41.6 de 77, es decir, el 54% fueron clientes que recibieron su primer préstamo.

En la actualidad el microcrédito es la esperanza de pequeños emprendedores por lo que para países en vías de desarrollo sirven de alivio ya que, "creen que frente al fracaso del enfoque de lucha contra la pobreza de arriba-abajo, el microcrédito, dentro de un enfoque de abajo-arriba ha creado una nueva esperanza en el alivio de la pobreza." (Karim y Osada, 1998:257), Honduras es un país en vías de desarrollo donde la economía informal tiene un papel importante en la economía nacional.

Las personas o clientes que son atendidos dentro del microcrédito, sus proveedores se dividen, "en cuanto al tipo de entidades, y según Ledgerwood (1999), se pueden clasificar en

instituciones formales, semiformales y proveedores informales. Las instituciones formales son aquellas sujetas no sólo a las leyes generales, sino también a una supervisión y regulación bancaria concreta." (Gutiérrez Nieto, 2006), en Honduras, Finca se encuentra dentro de las instituciones formales, constituida como una sociedad anónima y por la comisión nacional de bancos y seguros

2.1.2 Sistema financiero hondureño

En Honduras, el sistema financiero está conformado por, "Las entidades supervisadas por la CNBS, dentro de sus facultades legales, están conformadas principalmente por los bancos públicos y privados, compañías de seguros y fondos de pensiones, así como a los intermediarios de valores (bolsas y casas de bolsa). Asimismo, aquellas otras instituciones que llevan a cabo actividades financieras complementarias, como son las casas de cambio, almacenes generales de depósito y otras". (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2017), cabe mencionar que el sistema financiero hondureño está compuesto por: 16 bancos comerciales, 10 sociedades financieras, 11 compañías de seguros, 2 bancos estatales y 1 banco de segundo piso. Finca Honduras se encuentra incluida en el grupo de las sociedades financieras, su finalidad es ofrecer productos y servicios a microempresarios que desean iniciar o invertir en sus negocios.

2.1.2.1 Estructura del sistema financiero hondureño



Figura 1 Estructura del sistema financiero hondureño

Fuente : (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2017)

2.2 Teorías de Sustento

La actividad de financiar a personas desprotegidas por la falta de un mercado financiero surge, "a partir los años 30 surgieron las llamadas instituciones financieras de desarrollo, que constituyen el antecedente de las actuales entidades de microcrédito, cuyo fin era llenar el vacío de los mercados de crédito inexistentes en los países menos desarrollados." (Gutiérrez Nieto, 2006) , esta iniciativa nace de una necesidad que existía en el momento.

Estas instituciones financieras jugaron un papel importante durante sus primeros años ya que, "Tras la II Guerra Mundial, en las antiguas colonias, donantes y gobiernos impulsaron cientos de proyectos de crédito agrícola de pequeña cuantía a través de este tipo de entidades que supusieron importantes desembolsos en términos de dólares." (Gutiérrez Nieto, 2006), los gobiernos de los países afectados por la guerra hicieron usos de estas instituciones para trasladar el beneficio a las personas, "la esencia de estos programas de crédito era que las personas pobres tenían grandes dificultades para obtener volúmenes adecuados de crédito y debían pagar altos tipos de interés a los usureros." (Johnson y Rogaly, 1997: 5)

Las instituciones que nacieron en la década de los 30 con la ideal de microcrédito y que fueron utilizadas después de la segunda guerra mundial, enfrentaban problemas ya que, "la mayoría de las instituciones financieras de desarrollo tenían pérdidas, muchas desaparecieron y las supervivientes se sostenían por fuertes inyecciones de fondos externos, lo que minaba su credibilidad." (Adams y Von Pischke, 1992), en la actualidad las instituciones que están orientada al microcrédito ya sea ONG o Sociedades, hacen uso de tecnologías avanzadas, recortan procesos operativos, para reducir sus gastos operativos y así operar con rentabilidad.

La teoría de la escuela de Ohio

La existencia de las instituciones financieras, surgidas en la década de los 30 fueron cuestionadas y, "en 1973 surgió una reacción contra la influencia de tales instituciones capitaneada por la Escuela de Ohio," (Gutiérrez Nieto, 2006), esta fue llamada así en honor de un grupo de economista de la Universidad del Estado de Ohio, dentro de los miembros más conocidos estaban, "Dale Adams, Fritz Bouman, Carlos Cuevas, Gordon Donald, Claudio González-Vega y J.D. Von Pischke." (Hulme y Mosley, 1996).

Dentro de los principios que estableció la escuela de Ohio estaba la, "afirmación de que el crédito juega un papel facilitador y no conductor en el proceso de desarrollo económico, y en consecuencia a los servicios financieros deberían servir para atender necesidades existentes, y no adelantarse a la demanda." (Gutiérrez Nieto, 2006), es decir, el crédito debía existir para resolver una necesidad existente y no venderse como un servicio financiero a personas que no lo necesitan, esta afirmación es claramente respaldada ya que, "el crédito no puede crear un mercado inexistente, no construye el camino que permite la comercialización del producto o la tecnología, no convierte en empresario al que no tiene capacidades para serlo, y no lleva a cabo realizaciones imposibles por falta de tecnología." (González-Vega, 2001: 4).

Otro de los principios establecidos por la escuela de Ohio es la, "Creencia en la eficacia de los proveedores informales de microcrédito en países en desarrollo para atender las necesidades de financiación, en particular la insistencia en que sus costes tienen más posibilidades de ser menores y sus prácticas más flexibles que las de las instituciones financieras de desarrollo puestas en marcha para sustituirles." (Gutiérrez Nieto, 2006), es decir, la escuela de Ohio

afirmaba que los prestatarios informales trabajaban de forma eficiente puesto que no tenían altos costos operativos como una organización formal.

El tercer principio de la escuela de Ohio está enfocado en él, "Énfasis en la importancia de la movilización de ahorros como una disciplina financiera necesaria para las instituciones de préstamo y un medio de permitir a dichas instituciones un mejor conocimiento del mercado." (Gutiérrez Nieto, 2006), actualmente el tema del ahorro es de suma importancia para las instituciones prestamistas, esto debido a que lo adquieren a costos muy bajos, y lo prestan a tasas altas, lo cual les permite tener una margen de intermediación financiera mayor.

El cuarto principio que defendía la escuela de Ohio es la, "Oposición a la idea de destinar préstamos a sectores específicos, tipos de actividades o grupos socioeconómicos." (Gutiérrez Nieto, 2006), se oponían a establecer destinos a los cuales financiar.

La escuela de Ohio no estaba de acuerdo con los subsidios y en su quinto principio presentaba, "Hostilidad al subsidio de cualquier tipo a las instituciones proveedoras de microcrédito." (Gutiérrez Nieto, 2006), las estrategias de tipos de interés subsidiados distorsionan las decisiones de las entidades financieras en dos formas, "En primer lugar, cuanto más bajos sean los tipos, menores incentivos habrá para conceder préstamos pequeños. Segundo, esos tipos de interés decrecientes empujarán a la baja a los intereses pagados por los depósitos, lo que debilitará el incentivo para ahorrar." (Adams y Von Pischke, 1992), se hace énfasis en que la institución prestamista debe tener incentivos para prestar bajar las tasas lo desincentiva y lo obligaría a

reducir sus tasas que paga por los ahorros y esto a su vez desincentivaría el ahorro. Segundo, esos tipos de interés decrecientes empujarán a la baja a los intereses pagados por los depósitos, lo que debilitará el incentivo para ahorrar." (Adams y Von Pischke, 1992), se hace énfasis en que la institución prestamista debe tener incentivos para prestar, bajar las tasas lo desincentiva y lo obligaría a reducir sus tasas que paga por los ahorros y esto a su vez desincentivaría el ahorro.

El sexto principio de la escuela de Ohio está relacionado con el tema del subsidio y establecen que, "no es fundamental el impacto en la pobreza de las entidades de microcrédito, en este sentido lo que se considera importante destacar es que los tipos de interés subsidiados son capturados por los ricos más que por los pobres." (Gutiérrez Nieto, 2006), es decir, "las instituciones de crédito estarán más inclinadas a atender esta demanda y discriminar a los pequeños empresarios: se recibirán ingresos menores de bajas tasas de interés y por eso racionan su cartera de crédito porque es más barato conceder un préstamo grande que muchos pequeños." (Hospes, 2000: 14.2), cuando las tasas activas de los préstamos pequeños es igual a la de los grandes préstamos, las instituciones financieras optarán por atender solo a los grandes préstamos, puesto son pocos y sus gastos operativos que le ocasionarían serían más bajos, esto en comparación si atendieran muchos pequeños prestatarios.

En su último principio, el siete, la escuela de Ohio establece que, "la asistencia técnica y la formación que acompaña al crédito han sido muchas veces inefectivas." (Adams y Von Pischke, 1992), ellos opinaban que la capacitación que las instituciones financieras dan a sus clientes no es del todo eficiente.

La teoría del Grameen Bank

Existe otra corriente con otro concepto acerca del microcrédito y es la creada por Muhammad Yunus, "el fundador del Grameen Bank." (Gutiérrez Nieto, 2006), esta es una postural alternativa a la de la escuela de Ohio.

La pobreza en los países en desarrollo, se debe gran parte al poco acceso u oportunidades que tienen las personas al capital, es por ello que, "La Escuela del Grameen Bank estima que la pobreza persiste en parte porque demasiadas personas no cumplen los requisitos para tomar prestado de las instituciones financieras del sector formal y en consecuencia se pierde su oportunidad de negocio." (Gutiérrez Nieto, 2006), esta escuela atribuye la pobreza al poco acceso al crédito por parte de las personas.

El fundador del Grameen Bank explica que la pobreza se debe a que, "los pobres no son pobres porque sean analfabetos o poco formados, sino porque no pueden conservar los beneficios de su trabajo y esto es debido a que no tienen acceso al capital." (Yunus Muhammad, 1998), Yunus atribuye directamente la pobreza a la exclusión al capital por parte de las personas pobres.

Yunus, estableció pensamientos dentro de los cuales uno de ellos establece que, "El crédito es un derecho humano." (Yunus Muhammad, 1998), para él todas las personas tienen derecho al acceso al crédito, independientemente si existirá la necesidad al mismo o no.

En su segundo pensamiento Yunus, hace un critica al modelo económico actual y

establece que, "La economía de mercado, tal y como está planteada en la actualidad, no proporciona soluciones a los problemas de la sociedad." (Yunus Muhammad, 1998), es por esta razón que nace Grameen Bank, constituye una alternativa para resolver la falla de mercado, en donde existe un sector de la economía sin acceso al crédito, esto principalmente en los países en vías de desarrollo.

El tercer pensamiento del Muhammad se refiere, a la forma de negocio tradicional de las instituciones otorgadoras de créditos y mencionada que, por años, "se ha asumido que el puro interés personal, la búsqueda de utilidades, es el motor del capitalismo de modo que sólo los más codiciosos pueden hacerse un lugar en el sistema. Pero la búsqueda del beneficio no es el único resorte de la economía." (Yunus Muhammad, 1998), Yunus creía que las instituciones juegan un rol importante en la economía, había que darle una oportunidad a los más pobres, de esta manera contribuir al desarrollo económico a nivel macroeconómico.

En el cuarto pensamiento Yunus, hace énfasis en los modelos de desarrollo y que "la reducción de la pobreza debe ocupar un lugar central en los desarrollos teóricos." (Yunus Muhammad, 1998), el desarrollo no puede existir sin atacar la pobreza.

2.2.1 Análisis de las metodologías

Se realizó un estudio exploratorio de prácticas de micro finanzas en los países de Perú, India y Uganda, el cual se comenzó, con una investigación de escritorio inicial sobre gestión de falta de pago, seguida de una encuesta informal en red sobre prácticas de gestión del

incumplimiento de las obligaciones financieras. (Jami Solli, Febrero de 2015), esta metodología utilizada resultó de gran ayuda en la recopilación de datos necesarios relacionados con las diversas causas del incumplimiento de las obligaciones financieras, puesto que previamente se realizó un análisis del contexto general sobre la gestión de la falta de pago y después de conocer la situación presentada, se tomó la decisión de aplicar una encuesta informal en red, con la finalidad de obtener información valiosa acerca de las mejores prácticas de la gestión de falta de pago utilizadas en diversas regiones, Asimismo se realizaron, entrevistas con investigadores y profesionales que trabajan en los mercados meta para comprender mejor el contexto de país. (Jami Solli, Febrero de 2015), las entrevistas se aplicaron a numerosas entidades reguladoras, burós de crédito, asociaciones de micro-finanzas, organizaciones de defensa al consumidor, consultores del sector y empresas de cobranza de deudas. (Jami Solli, Febrero de 2015), con el objeto de comprender las prácticas comunes de las instituciones hacia a los clientes.

Los resultados de este estudio fueron satisfactorios, puesto que se identificaron asuntos útiles de gran importancia para la gestión de cobros y la relación con el cliente, los cuales se mencionan a continuación:

1. Tratar a los clientes con respeto, incluso cuando se insiste en el pago.
2. Mantener la privacidad de las cobranzas en la medida de lo posible.
3. No privar a los clientes de sus necesidades humanas básicas ni de su capacidad para ganarse el sustento.
4. Ser flexible si existe garantía y cuando es posible, y buscar maneras de ayudar a los clientes a recuperarse con el tiempo.

5. Y, claro está, llevar a cabo las cobranzas de conformidad con la legislación nacional.

(Jami Solli, Febrero de 2015)

2.2.2 Antecedentes de las metodologías

En el estudio mencionado anteriormente se utilizaron dos instrumentos de investigación uno de ellos fue un cuestionario aplicado a los ejecutivos de las micro-financieras, clientes y oficiales de cobranzas, con el fin de obtener información valiosa relacionada con diferentes causas del incumplimiento de las obligaciones financieras y el otro fue una entrevista realizada a profundidad, la cual se ejecutó en diferentes instituciones financieras, con la intención conocer y comprender la prácticas comunes utilizadas por estas instituciones.

Los instrumentos utilizados fueron diseñados con los criterios aplicables al entorno local de los países en los que se realizó el estudio y a las necesidades identificadas en el análisis previo de las prácticas realizadas en cuanto a la gestión del incumplimiento de los pagos, dichos instrumentos fueron la base para obtener la información provechosa, eficiente y adecuada, que sirvió de análisis para llegar a los resultados obtenidos.

Con relación a los resultados obtenidos y hallazgos identificados en el estudio elaborado, estos resultaron ser satisfactorios, puesto que se logró el objetivo planteado; obteniendo conclusiones que serán utilizadas para mejorar las prácticas realizadas por las micro-financieras en la gestión de cobranza a los clientes, además los hallazgos identificados en tal situación podrán considerarse en la optimización de los controles establecidos en los procesos ejecutados

relacionados con la debida diligencia crediticia.

2.2.3 Análisis crítico de las metodologías

La presente investigación se desarrollará con el apoyo de los colaboradores de Finca Honduras, los cuales aportarán sus opiniones y perspectivas de la situación que presenta la institución, en cuanto al impacto financiero negativo que genera el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de sus clientes, a los que se les ha otorgado microcréditos.

El estudio de las causas del incumplimiento de las obligaciones financieras será un estudio descriptivo y se iniciará con un análisis del entorno local, considerando el crecimiento de los créditos morosos y las pérdidas registradas por castigos de préstamos reflejados a nivel del sector financiero, con este análisis se busca identificar los factores que influyen en el atraso del pago de las obligaciones financieras, para adaptar el instrumento de investigación a los criterios aplicables al estudio, con el fin de obtener resultados satisfactorios que puedan arrojar conclusiones, recomendaciones y hallazgos, que puedan ser útiles a Finca Honduras en el mejoramiento de sus procesos y en la adecuada gestión de cobros.

Con relación a lo anterior, se ha planeado aplicar entrevistas a profundidad a los profesionales del sector micro-financiero, con el objeto de conocer las prácticas ejecutadas en la gestión de cobros a los clientes, además se aplicará una encuesta a los clientes que presentan mora mayor a 180 días, para determinar las causas del incumplimiento del pago de sus obligaciones, considerando los criterios aplicables al tema de investigación.

Como complemento a las consideraciones, se ha determinado una limitación en cuanto a no

poder localizar a los clientes en la muestra para aplicar las entrevistas.

2.3 Conceptualización

¿Qué es Microcrédito?

"Tomando la definición sugerida por la Cumbre del Microcrédito (Microcredit Summit, 2002), cuando hablamos de microcrédito nos encontramos ante pequeños préstamos destinados a personas pobres para proyectos de autoempleo generadores de renta." (Gutiérrez Nieto, 2006) , se puede decir que "el microcrédito ofrece las herramientas por medio de un préstamo para que los beneficiarios puedan por sí mismos construir una salida a su situación de pobreza y/o exclusión." (Gutiérrez Nieto, 2006), los préstamos del microcrédito constituyen el capital para pequeños emprendedores, que por lo general son personas naturales.

Esta industria es de vital importancia en países en vías de desarrollo ya que el "Microcrédito significa proveer a familias pobres de pequeños préstamos para ayudarlos a comenzar o expandir un negocio pequeño. El cliente típico de un programa de microcrédito es aquella persona de bajo nivel de ingresos que no tiene acceso a instituciones financieras formales. Generalmente son personas que no trabajan en relación de dependencia, sino de forma independiente." (Roberts, 2003) ,en países donde la tasa de desempleo es alta y los índices de pobreza son alto el microcrédito constituye una herramienta importante para los ciudadanos como para la economía del país.

¿Qué es la mora en microfinanzas?

Se entiende por mora al incumplimiento de pago de los préstamos por parte de los prestatarios por lo que “La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito.” (“La Morosidad,” 2013) , es por esta razón que las instituciones microfinanciera establecen controles para la correcta administración de la cartera de préstamos y poder tener una mora crediticia baja.

¿Qué es la cartera crediticia en microfinanzas?

Es el principal activo de las instituciones financieras y está compuesto por la suma del saldo de todos los préstamos otorgados.

¿Qué es refinanciamiento?

Préstamos que sufren variaciones en sus condiciones principales (plazo, monto o tasa) debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor, así como, aquel crédito otorgado para pagar otro crédito con problemas de capacidad de pago del deudor en la operación original,

¿Qué es readecuación?

Créditos que sufren variaciones en las condiciones principales, y que en ningún caso se deben a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

2.4 Marco Legal

Las financieras son reguladas por el Banco Central de Honduras, con la supervisión de la Comisión Nacional de Bancos seguros, tal como lo indica ley del sistema financiero en su artículo 4 que dice literalmente “Las instituciones del Sistema Financiero se regirán por los preceptos de esta Ley y, en lo que fueren aplicables, por las leyes de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y del Banco Central de Honduras, así como por la Ley Monetaria y por los

reglamentos y resoluciones emitidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante denominada la Comisión, y por el Banco Central de Honduras.”

Así mismo debe cumplir con otras regulaciones como ser: Ley del Impuesto sobre la renta, plan de Arbitrios de la alcaldía municipal del distrito central y el código de comercio.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se define la matriz metodológica, así como el enfoque, diseño, instrumentos utilizados, fuentes primarias y secundarias empleadas en el presente estudio.

3.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	P
Identificar las principales causas por las cuales los prestatarios no pagan sus préstamos de consumo y microcrédito obtenidos de FINCA en la ciudad del Distrito Central.	Sexo	Prestatario hombre o mujer	Hombre o mujer	Genero de nacimiento	¿Cuál es su género? D a) () F b) () M	1
	Edad	Cantidad de años cumplidos a la fecha de aplicación del instrumento	Número de años cumplidos	Calculo a partir de la fecha de nacimiento.	¿Cuál es su edad? D a) () 18-23 b) () 24-29 c) () 30-35 d) () más de 36	2
	Dependientes	Personas que dependen económicamente del prestamista.	Conyugue	Ocupación actual de su conyugue	Estado civil D a) () Soltero (si selecciona esta opción pasar a la pregunta No.5) b) () Casado c) () Unión libre d) () Divorciado (si selecciona esta opción pasar a la pregunta No.5)	3
					¿A qué se dedica su conyugue? RM a) () Trabaja b) () Trabajan juntos en el mismo negocio c) () No trabaja	4
			Hijos	No. de hijos que depende económicamente	5. ¿Cuántas personas dependen de usted? RM a) (n) _____ Hijos b) (n) _____ Padres c) (n) _____ Hermanos d) (n) _____ Otros especifique: _____	5
			Hermanos	Hermanos que dependen económicamente		
	Ubicación del negocio	Dirección donde tiene ubicado su negocio.	Nombre del mercado	Dirección del mercado donde tiene ubicado el negocio	¿Dónde está ubicado su negocio? RU a) () Mercados, (dirección): _____ b) () Colonia, (dirección): _____ c) () En casa	6
			Nombre de la colonia	Dirección de la colonia donde tiene ubicado el negocio		

	Actividad económica	Rubro económico al que se dedica y del cual recibe los ingresos.	Tipo negocio	Lo que vende en su negocio	¿Cuál es el rubro del negocio? RU a) <input type="checkbox"/> Comercio b) <input type="checkbox"/> Servicio c) <input type="checkbox"/> Transporte d) <input type="checkbox"/> Industrial e) <input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____	7
			Tipo de clientes	Lo que los clientes le compran en su negocio	¿Qué tipo de cliente? RU a) <input type="checkbox"/> Cliente nuevo b) <input type="checkbox"/> Cliente recurrente; si el cliente es recurrente especificar: (n) _____ préstamos	17
			Tipo mercadería	Mercadería que tiene en su negocio	¿Cuál es la actividad principal de su negocio? RU a) <input type="checkbox"/> Compra y venta de Mercaderías b) <input type="checkbox"/> Abarroterías c) <input type="checkbox"/> Comidas y bebidas d) <input type="checkbox"/> Ferretería e) <input type="checkbox"/> Ventas de artesanías f) <input type="checkbox"/> Prestación de servicios g) <input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____	8
Préstamos activos	Cantidad de préstamos que debe, ya sea a un prestatario formal o informal	No. de cuotas de préstamos que paga	No. de préstamos que el prestatario debe	¿Cuántos préstamos mantiene actualmente, con prestamistas formales e informales? RM Préstamos Formales Préstamos Informales () 1 () 1 () 2 () 2 () 3 () 3 () más de 3 () más de 3		9
				¿Qué tipo de crédito se le otorgo? RU a) <input type="checkbox"/> Normal b) <input type="checkbox"/> Refinanciado; si el crédito es refinanciado especificar, cuantas veces ha sido refinanciado: (n) _____ c) <input type="checkbox"/> Readecuado; si el crédito es readecuado especificar, cuantas veces ha sido readecuado: (n) _____		18
				¿Qué tipo de garantía fue proporcionada? RU a) <input type="checkbox"/> Prendaria b) <input type="checkbox"/> Fiduciaria c) <input type="checkbox"/> Hipotecaria d) <input type="checkbox"/> Confianza		19

	Nivel de ingresos	Ingresos brutos que se recibe periódicamente el prestatario.	Ventas	Ventas días, semanales, mensuales	¿Cuál es su fuente de ingresos? RM a) <input type="checkbox"/> Ventas b) <input type="checkbox"/> Sueldo c) <input type="checkbox"/> Rentas d) <input type="checkbox"/> Otros, especifique -----	10																																																
			Tipo negocio	Capital invertido																																																		
			Sueldos y salarios	Sueldo recibido	¿Cuál es la periodicidad con la cual recibe sus ingresos? RU a) <input type="checkbox"/> Mensualmente b) <input type="checkbox"/> Semanalmente c) <input type="checkbox"/> Diariamente d) <input type="checkbox"/> Otro, especifique -----	11																																																
	Renta	Ingresos por rentas	¿Cuál es su nivel de ingresos? RU a) <input type="checkbox"/> Hasta 15,000 b) <input type="checkbox"/> de 15,000.01 a 30,000 c) <input type="checkbox"/> de 30,000.01 a 45,000 d) <input type="checkbox"/> de 45,000.01 a 60,000 e) <input type="checkbox"/> mayor a 60,000	20																																																		
	Nivel del gasto	Egreso de dinero de una persona que debe pagar para acreditar el derecho sobre un artículo o a recibir un servicio	Tipo de gasto	Alimentación, Vestuario, pago de obligaciones, transporte, pago de alquiler, educación	Por nivel de prioridad ¿Cuáles son sus gastos y con qué periodicidad incurre en ellos? RM	12																																																
			Períocidad del gasto	Diariamente, semanal, quincenal, mensual																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Alimentación</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> <td rowspan="4" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Educación</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> <td rowspan="4" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Transporte</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Vivienda</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> <td rowspan="4" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Vestuario</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> <td rowspan="4" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Otros especifique: _____</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Salud</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> <td rowspan="5" style="width: 15%;"><input type="checkbox"/> Pago de obligaciones</td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> <td rowspan="5" style="width: 15%;"></td> <td><input type="checkbox"/> Diariamente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> <td><input type="checkbox"/> Semanal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> <td><input type="checkbox"/> Quincenal</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Mensualmente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Eventualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Eventualmente</td> <td><input type="checkbox"/> Eventualmente</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Alimentación	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Educación	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Transporte	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Vestuario	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Otros especifique: _____	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Salud	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Pago de obligaciones	<input type="checkbox"/> Diariamente		<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Quincenal	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Eventualmente	<input type="checkbox"/> Eventualmente	<input type="checkbox"/> Eventualmente	Las causas	Razones por las cuales los prestatarios no cancelan sus préstamos.	Razones por el impago total	Capacidad de pago	¿Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA? RM a) <input type="checkbox"/> Cliente sin voluntad de pago. b) <input type="checkbox"/> Cliente sin efectivo para pagar. c) <input type="checkbox"/> Cliente sin negocio, el mismo quebró.	13
<input type="checkbox"/> Alimentación		<input type="checkbox"/> Diariamente		<input type="checkbox"/> Educación		<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Transporte	<input type="checkbox"/> Diariamente																																														
		<input type="checkbox"/> Semanal				<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal																																														
		<input type="checkbox"/> Quincenal				<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal																																														
	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente	<input type="checkbox"/> Mensualmente																																																			
<input type="checkbox"/> Vivienda	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Vestuario	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Otros especifique: _____	<input type="checkbox"/> Diariamente																																																	
	<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal																																																	
	<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal																																																	
	<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente																																																	
<input type="checkbox"/> Salud	<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Pago de obligaciones	<input type="checkbox"/> Diariamente		<input type="checkbox"/> Diariamente																																																	
	<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal																																																	
	<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal																																																	
	<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente																																																	
	<input type="checkbox"/> Eventualmente		<input type="checkbox"/> Eventualmente		<input type="checkbox"/> Eventualmente																																																	

			Razones por el impago parcial	Cuota del préstamo es alta	¿Cuáles son las causas por las cuales no continuó pagando su crédito con FINCA? RM a) <input type="checkbox"/> Cliente sin voluntad de pago. b) <input type="checkbox"/> Cliente sin efectivo para pagar. c) <input type="checkbox"/> Cliente sin negocio, el mismo quebró	14
			Razones del pago tardío	Los intereses que cobran la Financiera son altos	¿Cuáles son las causas por las cuales ha pagado las cuotas de su crédito con atraso, del préstamo con FINCA? RM a) <input type="checkbox"/> Cliente sin voluntad de pago. b) <input type="checkbox"/> Cliente sin efectivo para pagar. c) <input type="checkbox"/> Cliente sin negocio, el mismo quebró.	15
Conocer las posibles opciones que los clientes requieren para mejorar su comportamiento crediticio con FINCA.	Mejoras	Opciones que el cliente plantea para mejorar el comportamiento de pago.	Readecuación del crédito	Disminución de cuota, cambio del periodo de cobro, ofrecer período de gracia, aumentar el plazo del préstamo, ser amable con el cliente	¿Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago de sus clientes? RM (Instrucciones: si no menciona forma de pago (períodicidad), preguntar: como le gustaría realizar sus pagos; mensual, quincenal, semanal o diario).	16

3.2 Estrategia metodológica

Enfoque de la Investigación

La investigación tiene un enfoque mixto, puesto que el estudio contiene variables que requieren ser medidas, para determinar el impacto financiero negativo del incumplimiento de los pagos de los clientes de Finca Honduras; así como variables cualitativas que son de importancia para concluir sobre la necesidad de este.

La presente investigación busca obtener resultados y conclusiones en los que pueda ayudar a la Financiera con un plan de mejora, derivado de los resultados obtenidos.

3.2.1 Diseño metodológico

El diseño utilizado en esta investigación es el no experimental, transversal de tipo descriptivo.

Las razones por las cuales los clientes de Finca caen en mora y no cancelan sus créditos, se puede deber a una situación única en el momento y “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”. (Hernández Sampieri, Baptista Lucio y Fernández Collado, 2014), el diseño antes explicado permitirá conocer las razones por las cuales los clientes no pagaron sus préstamos con Finca.

Diseño de la investigación

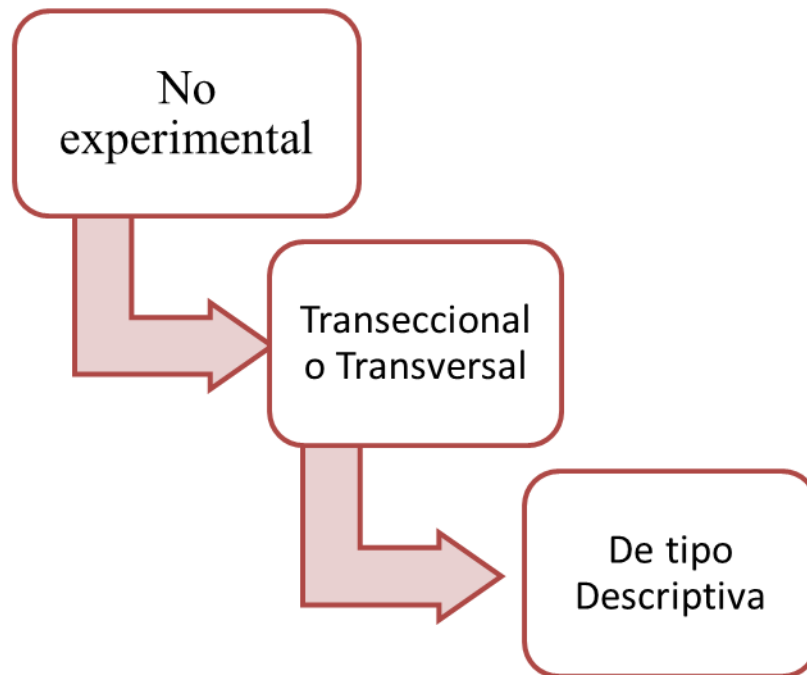


Figura 2 Diseño de la investigación

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

3.2.2 Población y muestra

3.2.3.1 Población

En el presente estudio de investigación, definió como población los créditos que fueron otorgados como microcréditos y que fueron castigados durante el período del 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018, por la financiera Finca en el Distrito Central de Honduras, el castigo obedece a un mandato regulatorio el cual establece que se debe liberar contra reserva todos los préstamos con mora mayor a 180 días, la población total es de 259 préstamos y representó un castigo de L 6,789,013

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) define al microcrédito como: “Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o un grupo de prestatarios,

destinado a financiar actividades, tales como: Industria a pequeña escala, comercialización, servicios, por medio de metodologías de crédito específicas”. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2018), por tal razón es necesario conocer las causas por las cuales los prestatarios de este rubro han incumplido en el pago de su crédito es de suma importancia para conocer lo que puede estar afectando al pequeño empresario hondureño.

La base de datos de la población fue proporcionada por la Financiera Finca y esta fue generada desde reportes disponible en la intranet de la institución, el archivo tiene por nombre “listado de préstamos castigados”, los filtros utilizados fueron: El periodo desde el 1° enero del 2017 hasta el 30 junio del 2018, tipo de crédito se seleccionó “microcrédito” y por último las agencias con ubicación geográfica en el Distrito Central.

3.2.3.2 Muestra

El rubro del microcrédito está compuesto por prestatarios de diferentes sectores tal y como lo define la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, industria a pequeña escala, comercialización, servicios, etc. razón por la cual se utiliza el tipo de muestra probabilística estratificada.

Sampieri define la "Muestra probabilística estratificada como muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento" (Hernández Sampieri et al., 2014), de esta forma se consideraran todos los sectores más representativo del microcrédito para Finca.

La muestra está compuesta por 155 préstamos que fueron castigados por Finca, este valor se

ha distribuido equitativamente en base al porcentaje de participación de los diferentes sectores del microcrédito para la financiera.

Tabla 2 Cálculo de la muestra probabilística estratificada

No.	Rubro dentro del microcrédito	Población	Muestra
1	Comercio	185	111
2	Servicio	69	41
3	Industria	3	2
4	Agropecuario	2	1
	Total	259	155

Calculo del tamaño de la muestra considerando un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 259

Tamaño de muestra: 155

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

Figura 3 Cálculo de la muestra

Fuente: (Asesoría Económica & Marketing, 2018)

3.2.3 Instrumento

Durante el estudio se utilizaron dos instrumentos para la recolección de los datos primarios los cuales se describen a continuación:

3.2.4.1 Encuesta

En primer lugar, se aplicó una encuesta, la cual consta de 16 preguntas cerradas y 4 preguntas abiertas (ver anexo No. 1), a los clientes con préstamos en la categoría de microcréditos y que están en un nivel de mora mayor a 180 días, dicho instrumento contiene preguntas enfocadas al análisis de cada una de las variables determinadas, para definir las causas y medir el impacto financiero negativo por el incumplimiento de pagos de los cliente de Finca Honduras, esto ayudará a obtener información importante, misma que se será utilizada en el análisis de tablas.

3.2.4.2 Entrevista

En segundo lugar, se procedió a realizar una entrevista a profundidad (ver anexo No. 2), a los ejecutivos de la Financiera, especialistas en el sector de microcréditos, misma que permitió conocer y evaluar los procesos utilizados para el otorgamiento de créditos y la gestión de cobros realizadas; así como el comportamiento del impacto negativo que genera el castigo de crédito por el incumplimiento en el pago de sus clientes durante los últimos períodos.

3.2.4 Procedimiento

Inicialmente obtuvimos ayuda de la financiera Finca Honduras, con la facilitación de la base de datos de sus clientes castigados desde el 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018, la

cual incluyó toda la información necesaria para la ubicación de estos.

La encuesta se aplicó a clientes con préstamos en categoría de microcréditos y con un nivel de mora mayor a 180 días, en el Distrito Central, la aplicación se ejecutó por medio de llamada telefónica, con dicho procedimiento se logró encuestar al 51% de los clientes y en el caso del 49% restantes de las personas que no se ubicaron por llamada telefónica se les realizó visita in situ, para completar el 100% de la muestra seleccionada, con el fin de obtener la información de primera mano. Con relación a los clientes elegidos y que no se encontraron en la dirección proporcionada por la Financiera, estos fueron sustituidos por otros clientes con las mismas características para completar la muestra.

La aplicación del instrumento mencionado anteriormente da un panorama más claro de la información obtenida del cliente como ser: Datos demográficos (p1-p3), giro principal del negocio (p6-p8), condiciones económicas del prestatario (p4-p5, p9-p12), información concluyente para el estudio (p13-16) y conocimiento amplio del deudor (p17-p20).

La información producida en la encuesta se utilizará, para realizar diversos análisis los cuales se detallan como sigue:

1. Datos demográficos: estos datos inicialmente ayudarán a obtener un análisis de gráficos simple por género, edad y sexo, así mismo con la realización de cruces con otras variables estos servirán para ampliar la investigación en cuanto a conocer las causas por el incumplimiento de los pagos de los clientes de Finca Honduras.
2. Datos obtenidos del giro principal del negocio: con estos, el estudio busca adquirir

información precisa en cuanto al conocimiento de la actividad principal del cliente, así como las causas y clasificación por segmento de estas, de tal forma que pueda generar análisis multivariados que sean adecuados a la investigación establecida.

3. Condiciones económicas del prestatario: con esta información se pretende identificar la situación financiera del deudor, así como el nivel de prioridad que este destina a sus gastos, con el fin de determinar las posibles situaciones que pudieran afectar el comportamiento crediticio de los clientes. A su vez se hará un análisis multivariable en el que se cruzarán las frecuencias de ingresos, gastos y pago de obligaciones.

4. Información Concluyente para el estudio: con esta indagación se busca obtener la opinión de cada prestatario encuestado e información de primera mano, sobre las causas, condiciones y posibles situaciones, que generaron el incumplimiento en el pago de sus obligaciones con Finca Honduras, asimismo se obtendrán opiniones de los clientes, con el objeto de obtener conclusiones que respondan a los objetivos de la investigación.

Se ha planeado realizar análisis multivariados de cada una de las causas, con el fin de probar posibles condiciones que conlleven un incumplimiento inevitable a razón de factores externos a la Financiera.

5. Con relación al conocimiento amplio del deudor, la Financiera proporcionó una base de datos, la cual contiene información relevante del prestatario como ser: tipo de cliente (nuevo o recurrente), tipo de préstamo (normal, refinanciado y readecuado), tipo de garantía que respalda la operación crediticia (fiduciaria, prendaria, hipotecaria y confianza) y nivel de ingresos (indicado al momento de la solicitud de crédito), la cual será útil para comprobar si el problema identificado, se deriva de los procesos operativos que conlleva el análisis de la aceptación del cliente y otorgamiento del crédito, así como determinar posibles factores externos que afecten el

buen comportamiento crediticio.

Con base a la información proporcionada por la Financiera, se realizarán diferentes análisis cuantitativos, los cuales se mencionan como sigue:

1. Se calculará una media para determinar el monto de capital promedio de los créditos otorgados por Finca Honduras.
2. Con el nivel de ingresos se determinará una media, con el fin de conocer, si el monto otorgado del financiamiento está conforme a los mismos.
3. Se determinará una media del plazo de los créditos otorgados por Finca, para comprobar si el incumplimiento en los pagos está relacionado con el otorgamiento de créditos a plazos demasiadamente extensos.
4. Se cuantificará el saldo del capital castigado por rubro y se determinará el porcentaje que representa este del monto inicialmente otorgado.

En cuanto a la entrevista esta fue aplicada en las instalaciones de la Financiera, a los ejecutivos y profesionales que se desempeñan en el departamento de créditos y que tienen relación con el sector de microcréditos, con esta información se busca conocer el funcionamiento en los diferentes procesos desde el otorgamiento de créditos nuevos y recurrentes, cumplimiento de políticas de cobro, así como el proceso de la ejecución de la garantía después de haber realizado todas las gestiones de cobros a los clientes con una mora mayor a 180 días. Con el propósito conocer y evaluar los controles y procesos actuales que realiza la financiera en la labor de sus operaciones.

Con la información detallada anteriormente en los instrumentos aplicados y con base a los análisis realizados, se determinará el impacto financiero negativo que ha afectado a Finca

Honduras durante el período establecidos en la presente investigación.

Con los resultados obtenidos de los análisis previamente realizados, se propondrá un plan de mejora, el cual tendrá como objetivo principal reducir el número de créditos castigados, de tal forma que la financiera mejore el rendimiento financiero y baje los índices de morosidad.

Para el análisis estadístico de los datos recolectados se utilizó el programa SPSS versión No.22, edición de 64 bits

3.2.5 Fuentes de Información

3.2.6.1 Fuentes Primarias:

- a) Encuesta realizada a clientes de Finca Honduras a los que se les otorgaron préstamos con categoría de microcréditos y con un nivel de mora mayor a 180 días.
- b) Entrevista realizada a los ejecutivos y profesionales de Finca Honduras, que se desempeñan en el departamento de créditos con relación a microcréditos.

3.2.6.2 Fuentes Secundarias:

- a) Informes de Auditoria externa.
- b) Estudios realizados con relación al tema de investigación.
- c) Libros, revistas y páginas Web.

3.2.6 Limitantes del estudio

- a) La ubicación de los clientes.
- b) El período de la investigación es limitado, ya que comprende 10 semanas para realizar todo el trabajo en conjunto.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Causas que generan el incumplimiento en las obligaciones financieras

Como parte de los análisis realizados para identificar y clasificar las causas que generan el incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras, el resultado se muestra como sigue:

4.1.1 Causas de no pago según el rubro del crédito

Tabla 3 Causas de incumplimiento según el rubro del microcrédito

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Cuál es el rubro de su negocio				Total
	Comercio	Servicio	Industria	Agropecuario	
Baja en ventas	32.3%	8.4%	.6%	.6%	41.9%
Cliente con problemas personales (salud)	10.3%	.6%	0.0%	0.0%	11.0%
Cliente con sobre endeudamiento	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
Extorsión	3.9%	17.4%	0.0%	0.0%	21.3%
Cliente ya no tiene el negocio	18.1%	0.0%	.6%	0.0%	18.7%
Total	71.6%	26.5%	1.3%	.6%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

La muestra probabilística estratificada de este estudio es de 155 encuestas, la cual está distribuida entre los sectores del microcrédito que la Financiera Finca Honduras atiende en el Distrito Central, la estratificación es la siguiente; Comercio 111 (71.6%) y Servicio 41 (26.5%), siendo estos los rubros más representativos de la investigación, seguidamente la industria 2 (1.3%) y agropecuario 1 (0.6%),

Las razones por las cuales los clientes no han cancelado sus préstamos con Finca y ha obligado al castigo de estos, se clasifican según su frecuencia a continuación;

1. **Baja en las ventas;** es la respuesta más representativa con una participación del 41.9% del total muestreado, este porcentaje impacta significativamente en los rubros de comercio 32.3% y servicio 8.4%.
2. **La extorsión;** es un problema social que está afectando a los prestatarios del Distrito Central, en este estudio cuanta con una ponderación del 21.3% y ocupa el segundo lugar, su mayor influencia está en sector de los servicios (17.4%) especialmente el transporte.
3. **Cliente ya no tiene el negocio,** se posiciona en tercer lugar con una participación del 18.7%, afectando en mayor escala al sector comercio.
4. **Clientes por problemas personales (salud);** este está relacionado con clientes que expresaron tener problemas de salud o familiares con los mismos problemas, el cual representa el 11.0% del total muestreado siendo la mayoría del sector comercio (10.3%)
5. **Clientes con sobreendeudamiento;** los clientes indicaron no tener la capacidad para continuar pagando, puesto que tienen más obligaciones financieras que cumplir, esto lo expresaron el 7.1% del total consultado todos perteneciente al sector comercio.

4.1.2 Causas de no pago según el tipo de cliente (nuevo o recurrente)

Tabla 4 Causas de incumplimiento según el tipo de cliente (nuevo o recurrente)

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Tipo de cliente		Total
	Cliente nuevo	Cliente recurrente	
Baja en ventas	14.2%	27.7%	41.9%
Cliente con problemas personales (salud)	1.9%	9.0%	11.0%
Cliente con sobre endeudamiento	1.9%	5.2%	7.1%
Extorsión	6.5%	14.8%	21.3%
Cliente ya no tiene el negocio	7.7%	11.0%	18.7%
Total	32.3%	67.7%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Al analizar las razones de no pago con el tipo de cliente (nuevo o recurrente), se puede observar que el 67.7% corresponde a clientes recurrentes, es decir, prestatarios que han tenido más de un crédito con la Financiera y por lo tanto en su momento fueron clientes con buen historial crediticio, este es un indicador que muestra que la razón por la cual los clientes no pagan se debe a cuestiones diferentes el proceso inicial de otorgamiento de créditos, dicho porcentaje está compuesto en su mayoría por la razón; baja en ventas (27.7%), la extorsión (14.8%) y negocio cerrado (11.0%), se concluye que por estos tres motivos los prestatarios con más de un ciclo con Finca no han podido cancelar su préstamo y están con mora alta con la Financiera. Así mismo en la tabla se puede observar que el 32.3% corresponde a clientes nuevos.

Ante el alto nivel de castigo de créditos de prestatarios recurrente, Finca tiene la preocupación de la deserción de estos, dicho dato fue comprobado en este estudio, puesto que en la tabla No. 4 expresada anteriormente se observa que el 67.7% de los castigos representados en esta investigación, corresponden a clientes recurrentes, lo que representa un alto costo operativo para la financiera ya que, es la misma institución quien invierte en localizar, ofrecer y formalizar una relación, en la tabla No. 21 se ilustra el proceso de aprobación de un préstamo de microcrédito.

4.1.3 Causas de no pago según el tipo de crédito otorgado

Tabla 5 Causas de incumplimiento según el tipo de crédito

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Qué tipo de crédito otorgado			Total
	Préstamo normal	Préstamo refinanciado	Préstamo readecuado	
Baja en ventas	40.0%	1.9%	0.0%	41.9%
Cliente con problemas personales (salud)	10.3%	.6%	0.0%	11.0%
Cliente con sobre endeudamiento	6.5%	0.0%	.6%	7.1%
Extorsión	21.3%	0.0%	0.0%	21.3%
Cliente ya no tiene el negocio	16.8%	1.3%	.6%	18.7%
Total	94.8%	3.9%	1.3%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Los préstamos que otorga la financiera pueden ser normales, refinanciados o readecuados, siendo el primero el más utilizado con una participación del 94.8% del total muestreado, al analizar dicho porcentaje con las causas de no pago encontramos que, el 40.0% están en baja en ventas seguido de la extorsión con un 21.3% y la tercera razón representa el 16.8% que se debe al negocio cerrado.

Se observa que la financiera hace muy poco uso de la opción de readecuar los préstamos, no mejora las condiciones de este en beneficio del cliente, también existen pocos créditos refinanciados por lo que existe una posibilidad de mejora, que le facilite al prestatario opciones para mejorar su situación económica y poder así pagar sus obligaciones financieras.

En conclusión, los créditos castigados por Finca del sector microcrédito en el Distrito Central fueron otorgados como préstamo normal, la Financiera hace muy poco uso de la opción de refinanciar o readecuar a clientes con mora, sus prestatarios han expresado que el motivo de estar en mora crediticia se debe principalmente a la baja en sus ventas, al

problema social de la extorsión que son objeto y otros indicaron haber cerrado el negocio.

4.1.4 Causas de no pago según el tipo de garantía del préstamo

Tabla 6 Causas de incumplimiento según el tipo de garantía que avala al préstamo

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Tipo de garantía proporcionada				Total
	Prendaria	Fiduciaria	Hipotecaria	Confianza	
Baja en ventas	8.4%	24.5%	.6%	8.4%	41.9%
Cliente con problemas personales (salud)	1.3%	7.7%	0.0%	1.9%	11.0%
Cliente con sobre endeudamiento	.6%	5.2%	0.0%	1.3%	7.1%
Extorsión	5.8%	11.0%	1.3%	3.2%	21.3%
Cliente ya no tiene el negocio	1.3%	14.8%	0.0%	2.6%	18.7%
Total	17.4%	63.2%	1.9%	17.4%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Cuando la Financiera otorga un crédito le solicita al cliente una garantía que le respalde al capital préstamo, esta puede ser prendaria, fiduciaria, hipotecaria o confianza (sociedad administradora de fondos de garantía recíproca SA-FGR), al analizar los resultados se observa que la fiduciaria es la más representativa con una participación del 63.2% seguida con la prendaria y confianza con un 17.4% cada una, la hipotecaria es más utilizada para créditos con mayor volumen (créditos hipotecarios) por lo que en este rubro analizado solo representa un 1.9%

Al analizar las causas de no pago con el tipo de garantía del préstamo encontramos que, la causa baja en ventas es la de mayor participación en todos los créditos sin importar el tipo de garantía, por lo que se concluye que la garantía dentro del sector del microcrédito no es influyente para que los clientes cumplan sus obligaciones financieras.

4.1.5 Causas de no pago según la fuente de ingresos del prestatario

Tabla 7 Causas de incumplimiento según la fuente de ingresos del prestatario

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Cuál es la fuente de sus ingresos			Total
	Ventas	Sueldo	Rentas	
Baja en ventas	40.0%	.6%	1.3%	41.9%
Cliente con problemas personales (salud)	11.0%	0.0%	0.0%	11.0%
Cliente con sobre endeudamiento	7.1%	0.0%	0.0%	7.1%
Extorsión	20.6%	.6%	0.0%	21.3%
Cliente ya no tiene el negocio	18.7%	0.0%	0.0%	18.7%
Total	97.4%	1.3%	1.3%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Los clientes de Finca del sector microcrédito obtienen sus ingresos de diferentes fuentes, siendo las ventas la más representativa con una participación del 97.4% mientras que los sueldos y rentas solo representan un 1.3% cada una, esto muestra lo esencial que es la economía del país para el sector microcrédito y por ende para las instituciones financieras que cubren dicho sector.

Al analizar las causas del no pago con relación a la fuente de ingresos de los clientes podemos observar que, la “baja en ventas” representa un 40.0% del total muestreado muy por encima de segundo que es la “extorsión” con un 20.6% y en tercer lugar se posiciona “cliente ya no tienen el negocio” con un 18.7%, se concluye que las ventas constituyen un elemento esencial en la salud financiera del microempresario y que Finca solo podrá disminuir sus castigos cuando, el sector informal de la economía este cada vez mejor en cuanto al volumen de ventas.

4.1.6 Causas de no pago según la actividad principal del prestatario

Tabla 8 Actividad principal del prestatario según las causas de incumplimiento

Cuál es la actividad principal de su negocio	Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA					Total
	Baja en ventas	Cliente con problemas personales (salud)	Cliente con sobre endeudamiento	Extorsión	Cliente ya no tiene el negocio	
Compra y venta de Mercaderías	46.4%	10.1%	13.0%	4.3%	26.1%	100.0%
Abarroterías	46.2%	30.8%	7.7%	0.0%	15.4%	100.0%
Comidas y bebidas	38.5%	19.2%	3.8%	7.7%	30.8%	100.0%
Prestación de servicios	36.2%	2.1%	0.0%	59.6%	2.1%	100.0%
Total	41.9%	11.0%	7.1%	21.3%	18.7%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

En el análisis realizado por rubros, se puede observar, que en los primeros tres con porcentajes de 46.4%, 46.2%, 38.5% respectivamente, la causa principal por lo que los clientes no han pagado su crédito con FINCA, es por una baja en ventas, relacionado esto con la economía del país; en cambio en el rubro prestación de servicios el incumplimiento está relacionado con el riesgo social, ya que la principal causa es la extorsión, este último tiene el % más alto en un 59.6%.

Este análisis da indicios de que el incumplimiento en los créditos de la Financiera se relaciona con la economía y al problema social que enfrenta el país.

4.1.7 Causas de no pago según el nivel de ingreso neto mensual del prestatario

Tabla 9 Causas de incumplimiento según su nivel de ingreso neto mensual

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Cuál es su nivel de ingreso neto mensual			Total
	Hasta 15,000.00	De 15,000.01 a 30,000.00	De 30,000.01 a 45,000.00	
Baja en ventas	83.1%	13.8%	3.1%	100.0%
Cliente con problemas personales (salud)	76.5%	17.6%	5.9%	100.0%
Cliente con sobre endeudamiento	81.8%	18.2%	0.0%	100.0%
Extorsión	81.8%	18.2%	0.0%	100.0%
Cliente ya no tiene el negocio	96.6%	3.4%	0.0%	100.0%
Total	84.5%	13.5%	1.9%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Se realizó una relación entre las causas y nivel de ingresos mensual, en la que determinamos que el mayor impacto en las causas es generado por los ingresos hasta L.15,000 mensuales con un 84%, puesto que esta comparación afirma, que a menor ingresos mayor incumplimiento en las obligaciones financieras.

4.1.8 Causas de no pago según la ubicación del negocio del prestatario

Tabla 10 Causas de incumplimiento según la ubicación geográfica del cliente

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Cuál es la ubicación de su negocio		Total
	Tegucigalpa	Comayagüela	
Baja en ventas	9.2%	90.8%	100.0%
Cliente con problemas personales (salud)	5.9%	94.1%	100.0%
Cliente con sobre endeudamiento	0.0%	100.0%	100.0%
Extorsión	12.1%	87.9%	100.0%
Cliente ya no tiene el negocio	3.4%	96.6%	100.0%
Total	7.7%	92.3%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Se realizó un análisis relacionando causas por incumplimiento a las obligaciones financieras con la ubicación del negocio, para conocer en qué ciudad del Distrito Central, existe mayor incumplimiento en la obligaciones, dicho razonamiento registró que en la ciudad de

Comayagüela existe mayor incumplimiento con un 92,3%, colocando en primer lugar la causa del sobre endeudamiento (100%), puesto que en esa ciudad se encuentran ubicados los mercados, en segundo lugar están la causa de que los clientes ya no tienen negocio (96.6%), en tercer lugar la causa clientes con problemas personales (94.1%) , en cuarto lugar baja en ventas (90.8%) y en último lugar la causa de la extorsión con un (87.9%)

4.1.9 Causas de no pago según la prioridad de los gastos del prestatario

Tabla 11 Prioridades del gasto del cliente según las causas de incumplimiento

Cuáles son sus prioridades en sus gastos	Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA					Total	Prioridad del gasto
	Baja en ventas	Cuente con problemas personales (salud)	Cuente con sobre endeudamiento	Extorsión	Cuente ya no tiene el negocio		
Alimentación	41.9%	11.0%	7.1%	21.3%	18.7%	100.0%	21.9%
Vivienda	39.7%	9.5%	8.6%	22.4%	19.8%	100.0%	16.4%
Salud	43.6%	11.8%	7.3%	18.2%	19.1%	100.0%	15.5%
Educación	44.9%	10.1%	7.9%	18.0%	19.1%	100.0%	12.6%
Vestuario	50.6%	12.6%	6.9%	12.6%	17.2%	100.0%	12.3%
Pago Obligaciones	51.2%	13.4%	7.3%	8.5%	19.5%	100.0%	11.6%
Transporte	49.3%	14.5%	8.7%	7.2%	20.3%	100.0%	9.7%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Como se observa en la tabla anterior, los clientes que reportaron baja en ventas el pago de obligaciones es su mayor prioridad con un 51.2%, clientes con problemas de salud gastan más en transporte con un 14.5% al igual que los clientes con sobre endeudamiento y cliente sin negocio y los clientes con causa de extorsión su mayor gasto está en vivienda.

Así mismo determinamos que en general, la primera prioridad de gastos está en alimentación,

segundo lugar vivienda, tercer lugar salud, cuarto lugar educación, quinto lugar vestuario, sexto lugar pago de obligaciones y en último lugar gasto por transporte, quedando evidenciado que para estos clientes que tiene mora alta con Finca no es prioritario el pago de las obligaciones financiera, ya que tienen otras obligaciones que a su criterio son más importantes cumplir.

4.2 Opciones requeridas por los clientes para mejorar su comportamiento crediticio

Según las indagaciones realizadas por medio del instrumento utilizado (encuesta), se determinó tres posibles oportunidades de mejora; en primer lugar, los clientes solicitaron un acercamiento de la institución con ellos con el fin de conocer los problemas que los afecta, en segundo lugar, ofrecer opciones de readecuaciones y refinanciamientos para poder mejorar las condiciones del crédito y como última alternativa alegaron que la financiera aceptara pagos parciales de los valores adeudados.

4.2.1 Opciones de mejoras según rubro

Tabla 12 Opciones de mejora por rubro del microcrédito

Cuál es el rubro de su negocio	Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago			Total
	Acercamiento de Finca, para conocer situación	Opciones de readecuación y refinanciamiento	Aceptar pagos parciales	
Comercio	44.5%	17.4%	9.7%	71.6%
Servicio	12.9%	9.7%	3.9%	26.5%
Industrial	0.0%	.6%	.6%	1.3%
Total	57.4%	27.7%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Los clientes de Finca consideran que pueden mejorar sus históricas crediticios con la institución, para ello la financiera debe ofrecerles ayuda como, tener un acercamiento con ellos (57.4%),

ofrecerles una readecuación o refinanciamiento del préstamo en mora (27.7%) y algunos mencionaron aceptar pagos parciales de sus saldos en mora (14.8%)

La tabla anterior muestra que en el rubro comercio están las dos primeras opciones, acercamiento con el cliente y opciones de readecuación y refinanciamiento con 44.5% y 17.4% respectivamente, se observa existe una brecha alta entre la primera alternativa del resto, por lo que la financiera debería hacer visitas a sus prestatarios en mora y prestar especial atención más aun considerando que el 67.7% son clientes recurrentes.

4.2.2 Opciones de mejoras según actividad económica

Tabla 13 Opciones de mejora por actividad principal de los clientes

Cuál es la actividad principal de su negocio	Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago de sus clientes			Total
	Acercamiento de Finca para conocer situación	Opciones de readecuación y refinanciamiento	Aceptar pagos parciales	
Compra y venta de Mercaderías	25.2%	12.3%	7.1%	44.5%
Abarroterías	4.5%	2.6%	1.3%	8.4%
Comidas y bebidas	12.9%	2.6%	1.3%	16.8%
Prestación de servicios	14.8%	10.3%	5.2%	30.3%
Total	57.4%	27.7%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

La tabla anterior contiene las opciones de mejora solicitadas por los clientes según la actividad principal a la que se dedican los mismos, se observa que los que se dedican a la compra y venta de mercadería y que solicitaron un acercamiento de la financiera son los que tienen mayor frecuencia (25.2%), esto se debe a que ellos sus ingresos dependen en gran manera de las ventas y en fechas no especiales sus ventas pueden caer, seguido por los que se dedican a la prestación

de servicios (14.8%) mismo solicitaron un acercamiento de parte de Finca.

Las opciones de readecuación o refinanciamiento fueron más demandadas por los compradores y vendedores de mercadería y los prestadores de servicios con un 12.3% y 10.3% respectivamente.

4.2.3 Opciones de mejoras según el tipo de cliente

Tabla 14 Opciones de mejora por tipo de cliente

Tipo de cliente	Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago de sus clientes			Total
	Acercamiento de Finca, para conocer situación	Opciones de readecuación y refinanciamiento	Aceptar pagos parciales	
Cliente nuevo	19.4%	9.0%	3.9%	32.3%
Cliente recurrente	38.1%	18.7%	11.0%	67.7%
Total	57.4%	27.7%	14.8%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

En el análisis de las opciones de mejora, según el tipo de cliente muestra la opinión tanto de los prestatarios que están teniendo su primer crédito con Finca como el de los deudores con varios ciclos, estos últimos en sus créditos anteriores fueron clientes puntuales con la Financiera.

La tabla anterior muestra que, del total muestreado, los clientes recurrentes que solicitaron acercamiento de Finca son los más representativo tanto para prestatarios con más de un ciclo como nuevos en un 38.1% y 19.4% respectivamente, esto indica que la financiera debe realizar visitas a sus clientes para conocer las necesidades de los mismos.

4.2.4 Opciones de mejoras según el género del cliente

Tabla 15 Opciones de mejora solicitados por los clientes según su género

Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago de sus clientes	Cuál es su género		Total
	Hombre	Mujer	
Acercamiento de Finca, para conocer situación	26.5%	31.0%	57.4%
Opciones de readecuación y refinanciamiento	13.5%	14.2%	27.7%
Aceptar pagos parciales	7.7%	7.1%	14.8%
Total	47.7%	52.3%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Al analizar la tabla anterior se puede concluir que las opciones solicitadas por los clientes tienen la misma tendencia sin importar el género.

4.2.5 Opciones de mejoras según las causas de no pago

Tabla 16 Opciones de mejora solicitados por los clientes según las causas que ocasionaron incumplimiento

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago de sus clientes			Total
	Acercamiento de Finca para conocer situación	Opciones de readecuación y refinanciamiento	Aceptar pagos parciales	
Baja en ventas	42.7%	34.9%	52.2%	41.9%
Cliente con problemas personales (salud)	12.4%	7.0%	13.0%	11.0%
Cliente con sobre endeudamiento	6.7%	7.0%	8.7%	7.1%
Extorsión	18.0%	32.6%	13.0%	21.3%
Cliente ya no tiene el negocio	20.2%	18.6%	13.0%	18.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Al analizar las opciones de mejora individualmente en relación con el motivo de no pago, se puede observar que los clientes que mencionaron bajas en ventas, extorsión y ya no tienen el negocio son los más representativo, siendo la primera la que cuenta con mayor frecuencia entre

35% y el 52%

4.3 Controles actuales en la administración de préstamos de microcrédito

4.3.1 Proceso de aprobación de préstamos

Mediante conversaciones con ejecutivos de Finca se conoció los procesos y controles que utilizan para la formalización de un préstamo, a continuación, se muestra los pasos que conlleva la aprobación de un crédito de microcrédito.

Tabla 17 Proceso de aprobación de préstamo de microcrédito

	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5
Procesos	Llenado de solicitud del préstamo (información cualitativa y cuantitativa del cliente potencial)	Elaboración estados financieros e indicadores, se analiza y corrobora que cumpla todos los requisitos	Si cliente potencial aplica, se pasa al comité de aprobación	Comité visita al cliente potencial para verificación	Comité autoriza el crédito
Involucrados	Cliente potencial y oficial de crédito de Finca	Oficial de crédito	Oficial de crédito, jefe equipo y jefe agencia	Comité de crédito y cliente potencial	Comité de crédito

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Los procesos mostrados en la tabla anterior corresponden a cada uno de los pasos que se llevan a cabo desde el llenado de la solicitud hasta la aprobación de esta, esto aplica para un cliente nuevo como recurrente.

Dentro del análisis de algunos indicadores financieros la financiera hace una separación entre cliente nuevo y recurrente, estos se detallan a continuación:

4.3.2 Análisis previo a la aprobación (evaluación de indicadores financieros)

Tabla 18 Indicadores financieros según el tipo de cliente (nuevo o recurrente)

Tipo de cliente	Índice de endeudamiento (pasivo/activo)	Capacidad de pago
Nuevo	Hasta 80%	(Ingresos - Gastos) *75%
Recurrente	Hasta 100%	(Ingresos - Gastos) *85%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

La Financiera es más tolerante con los clientes recurrente en cuanto al índice de endeudamiento, permitiendo una relación del 100%, en cambio para los prestatarios nuevos lo máximo permitido es 80%.

La capacidad de pago del cliente es determinada por el excedente de ingresos después de restar todos los gastos, multiplicado por un factor, para los prestatarios nuevos dicho porcentaje es del 75% y para los recurrentes es 85%.

Después de analizar los castigos registrado por la financiera, donde se determinó que el 67.7% de los mismo son de clientes recurrentes y que dentro de las causas de no pago los clientes mencionaron el sobreendeudamiento, se puede concluir que Finca debe evaluar de igual manera a sus clientes nuevos como recurrentes, esto en cuanto al índice de endeudamiento y capacidad de pago.

4.3.3 Tratamiento de las garantías

Para la financiera las garantías constituyen la segunda fuente de repago del préstamo y estas no representan un elemento de juicio para otorgar y determinar el monto del préstamo, a su vez las considera como un elemento de presión psicológica.

Tabla 19 Castigo de crédito por rubro según la garantía proporcionada

Cuál es el rubro de su negocio	Qué tipo de garantía fue proporcionada				Total
	Prendaria	Fiduciaria	Hipotecaria	Confianza	
Comercio	10.8%	71.2%	.9%	17.1%	100.0%
Servicio	34.1%	43.9%	4.9%	17.1%	100.0%
Industrial	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	100.0%
Agropecuario	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	17.4%	63.2%	1.9%	17.4%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Las recuperaciones que pudiera materializar la financiera vía ejecución de garantías suman 36.7% (prendarias, hipotecarias y Confianza), actualmente se ejecutan las hipotecas y se reclama a confianzas, pero existe una debilidad en la recuperación las prendas.

4.3.4 Opciones de refinanciamiento y readecuaciones de préstamos

Tabla 20 Castigo de crédito por rubro según tipo de crédito otorgado

Cuál es el rubro de su negocio	Qué tipo de crédito se le otorgo			Total
	Préstamo normal	Préstamo refinanciado	Préstamo readecuado	
Comercio	93.7%	4.5%	1.8%	100.0%
Servicio	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Industrial	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Agropecuario	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Total	94.8%	3.9%	1.3%	100.0%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

Los créditos otorgados como normales y que fueron castigados por la financiera representan el 94.8%, esto evidencia el poco uso del refinanciamiento y readecuación que utiliza la financiera y que fue demandado por los prestatarios al momento de consultárseles sobre las oportunidades de mejora de Finca con ellos.

4.3.5 Proceso de cobro según días de mora

Tabla 21 Seguimiento al cliente según nivel de mora (días)

Tratamiento del cliente según su nivel de mora (días)			
Cliente sin mora	Con mora entre 1-14 días	Con mora entre 15-89 días	Con mora > 90 días
Cliente asignado al oficial de crédito, no hay cobros	Cobros los realiza el Oficial, jefe equipo y jefe agencia	Cliente asignado al gestor de cobro, el realiza la recuperación	Cliente se asigna al bufete externo

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

La tabla anterior muestra las acciones que realiza la financiera con sus clientes según el nivel de mora (días), entre el día 1 al 14 existen cobros persuasivos por parte del oficial de crédito, así como del jefe de equipo y jefe de agencia.

Los clientes dentro de sus opiniones de opciones de mejora de parte de la financiera mencionaron en un 57.4% que la institución debería tener un acercamiento con ellos por lo que deja entrever que las visitas que se hacen son de cobro y no de conocer las dificultades del prestatario.

4.4 Impacto financiero negativo por el castigo de préstamos de microcrédito

4.4.1 Impacto financiero según las causas de no pago

Tabla 22 Causas de incumplimiento según el impacto financiero por el castigo según rubro del microcrédito, nivel promedio de desembolsos y plazo de los préstamos.

Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA	Castigo de créditos por rubro				Total
	Comercio	Servicio	Industria	Agropecuario	
Baja en ventas	32.50%	8.80%	0.80%	0.30%	42.40%
Cliente con problemas personales (salud)	11.40%	0.90%	0.00%	0.00%	12.30%
Cliente con sobre endeudamiento	5.50%	0.00%	0.00%	0.00%	5.50%
Extorsión	3.00%	22.30%	0.00%	0.00%	25.30%
Cliente ya no tiene el negocio	14.30%	0.00%	0.10%	0.00%	14.50%
Total	66.80%	32.00%	0.90%	0.30%	100.00%

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

La tabla anterior muestra el impacto financiero negativo que ha tenido la financiera Finca desde el 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018, producto del castigo de préstamos que están con mora mayor a 180 días, en el análisis presentado en el cuadro preliminar, refleja que el rubro de comercio por ser el de mayor tamaño, es el que más afecta a la institución con una participación del 66.8%, seguido por el sector de servicio con un 32.0%.

Al analizar las causas de la mora por rubro, se puede observar que las bajas en ventas de los comerciantes son las que generan gran impacto en pérdidas a Finca en un 32.5%, en segundo lugar, el problema social de la extorsión en el sector del servicio con un 22.3% y en tercer lugar el cierre de negocio causa que es más común en el rubro comercio con un 14.3%.

En conclusión, el estudio realizado, demuestra que el incumplimiento en las obligaciones financieras de los clientes a los que se les otorgaron microcréditos y que han generado mora mayor a 180 días de Finca Honduras, es producto de tres causas principales, mostrando

primeramente la baja en ventas, seguidamente el problema social de la extorsión y por último el cierre de negocios.

4.4.2 Impacto financiero negativo por rubro del microcrédito

Tabla 23 Impacto financiero por castigo de préstamos por rubro

Rubro	Saldo Castigado	Participación	Desembolso promedio	Plazo promedio (meses)
Comercio	L 4,623,836	68%	L 26,638	18
Servicio	2,086,726	31%	34,523	21
Industria	57,275	1%	19,935	14
Agropecuario	21,176	0%	12,955	4
Total	L 6,789,013	100%		

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

El resumen anterior muestra la participación que tienen los diferentes rubros del microcrédito en el castigo que ha registrado la Financiera Finca desde el 1° enero de 2017 al 30 de junio de 2018, dentro del Distrito Central, los Comerciantes y prestadores de servicios son los que mayor impacto le registran a la institución con un 68% y 31% respectivamente, esto se debe a que los clientes clasificados como industriales y agropecuarios en su mayoría son clasificados como pequeños deudores comerciales y no microcrédito.

De igual manera los montos promedios desembolsados y el plazo promedio en meses son mayores en los rubros antes mencionado.

4.4.3 Participación del Distrito Central sobre castigo institucional

Tabla 24 Participación del Distrito Central en castigo institucional

Región	Castigo desde 1° enero de 2017 al 30 junio de 2018		
	Castigo	Participación	No. Agencias
Consolidado	33,135,927		23
Distrito Central	6,789,013	20.49%	3

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

El castigo registrado por Finca en todas sus agencias es de HNL 33,135,927, de los cuales HNL 6,789,013 son de agencias ubicadas en el Distrito Central, este valor representa el 20.49% del total saneado.

4.4.4 Impacto financiero negativo por institución

Tabla 25 Impacto financiero negativo por institución

Institución	Impacto negativo	Descripción	Calculo
FINCA	6,789,013	Monto del castigo	Registrado como castigo
SAR	2,036,704	30% ISR dejado de percibir	30% del valor castigado

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

El resumen de la tabla anterior contiene el impacto financiero registrado por la Financiera Finca Honduras S.A, por L 6,768,013.

Si Finca no hubiese registrado ningún castigo de crédito, esto hubiera significado el pago de más impuesto al Estado, a la SAR 2,036,704 que corresponden al 25% de impuesto sobre la renta (ISR) y 5% de aportación solidaria (AS).

4.5 Propuesta

4.5.1 Objetivo

Proporcionar a la Financiera Finca Honduras S.A, una propuesta de mejora que ayude al fortalecimiento de sus controles en el proceso de otorgamiento y gestión de créditos del sector de microcrédito, esto le permitirá reducir el impacto financiero negativo que ocasiona el castigo de los mismo, dicho plan se basa en el análisis de los resultados obtenidos en este estudio.

4.5.2 Descripción de la propuesta

4.5.2.1 Grupos focales

Se recomienda a la Financiera, realizar grupos focales continuamente con el objeto de conocer las necesidades de sus clientes y así ofrecer opciones de alivio financiero.

4.5.2.2 Refinanciamiento y Readecuaciones

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) en su manual contables define el refinanciamiento como, préstamos que sufren variaciones en sus condiciones principales (plazo, monto o tasa) debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor, así como, aquel crédito otorgado para pagar otro crédito con problemas de capacidad de pago del deudor en la operación original, así mismo la norma para la evaluación y clasificación de la cartera crediticia define readecuación como, créditos que sufren variaciones en las condiciones principales, y que en ningún caso se deben a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Los resultados de este estudio reflejan que el 94.8% de los castigos son de créditos otorgados como normales, el 3.9% y 1.3% son de préstamos refinanciados y readecuados respectivamente, se observa poco de estos últimos.

El 67.7% de los castigos son de clientes recurrentes, es decir, anteriormente tienen un buen historial crediticio con finca.

En base al análisis de los datos detallados anteriormente, nace la propuesta de refinanciar y readecuar a clientes con voluntad de pago (ampliar plazos, bajar tasas, dar un nuevo crédito), esto hará que el cliente tenga la capacidad de pago y de esta manera estar al día con sus obligaciones bancarias.

4.5.2.3 Cambio en política de crédito individual (concepto de persona natural)

Dentro de las principales causas por las cuales los clientes no han pagado su crédito con Finca, se encuentra el cierre de negocio, razón por la cual se propone, modificación del concepto de persona natural, puesto que, en la política de crédito individual, la financiera en la sección de II.6 lo define y establece un techo hasta el cual es exigible el permiso de operación, la propuesta es la siguiente:

Tabla 26 Propuesta de cambio en política de crédito individual (definición de persona natural)

Política de crédito individual	Definición actual	Definición propuesta
II. Definiciones técnicas. II.6 Persona Natural	Se refiere a toda persona que posee una identificación y que cuenta con las facultades para ejercer cualquier tipo de contrato. Pudiendo contar con un negocio a su nombre, constituido como comerciante individual o ejerciéndolo de manera no formal. No se exige ni se requiere permiso de operación para operaciones inferiores a HNL 240,000.00. para solicitudes de HNL 240,001.00 en adelante se requerirá copia del permiso de operación en caso de comercio, producción y servicios.	Se refiere a toda persona que posee una identificación y que cuenta con las facultades para ejercer cualquier tipo de contrato. Pudiendo contar con un negocio a su nombre, constituido como comerciante individual o ejerciéndolo de manera no formal. No se exige ni se requiere permiso de operación para personas con negocios ambulante, así como para créditos inferiores a HNL 50,000.00. para solicitudes de HNL 50,001.00 en adelante se requerirá copia del permiso de operación en caso de comercio, producción y servicios.

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

4.5.2.4 Cambio en política de credito individual (indicadores de capacidad de pago e índice de endeudamiento de cliente recurrente)

El 67.7% de los castigos realizados por Finca son de clientes recurrentes, así mismo dentro de las principales razones de no pago se encuentran, la baja en ventas (no hay capacidad de pago) y el sobreendeudamiento, al analizar el estudio previo que realiza la institución para autorizar un préstamo a un prestatario nuevo como recúrrete se identificaron 2 diferentes, estas pudieran estar ocasionado el porcentaje indicado anteriormente.

El 32.3% de los castigos son de clientes nuevos, es decir, son los clientes recurrentes los que están dejando de pagar sus préstamos, Es razonable pensar la existencia de una falla en el análisis que se realiza a dichos prestatarios, previo al otorgamiento de préstamo, razón por la cual se propone lo siguiente:

Tabla 27 Propuesta de cambio en política de crédito individual (indicadores de capacidad de pago e índice de endeudamiento).

Política de crédito individual	Actual	Propuesta
XI. Procedimiento relevantes	Que el negocio genere flujos de caja suficiente para poder reembolsar la cuota del préstamo.	Que el negocio genere flujos de caja suficiente para poder reembolsar la cuota del préstamo.
XI.2. Análisis y evaluación de las solicitudes de crédito	<u>La capacidad de pago del negocio será de un 75% del excedente que genere el negocio en clientes nuevos y para recurrentes el 85%</u>	<u>La capacidad de pago del negocio será de un 75% del excedente que genere el negocio en clientes nuevos y recurrentes.</u>
	Que el índice de endeudamiento (pasivo/activo), incluido el préstamo <u>NO supere el 80% para cliente nuevo y el 100% para cliente recurrente.</u>	Que el índice de endeudamiento (pasivo/activo), incluido el préstamo <u>NO supere el 80% para cliente nuevo y recurrente.</u>

Fuente: Elaborado por Karla Aguirre y Jinmy Gonzales

4.5.2.5 Garantías prendarias

El castigo de préstamos de microcrédito con garantía prendaria representa un 17.4%, con base a entrevistas se pudo determinar que la Financiera actualmente no las está ejecutando, por lo que se propone a la financiera recuperar el impacto financiero registrado con las prendas dadas como respaldo de la operación crediticia.

4.5.2.6 Incentivo por cartera sana

Se recomienda a la financiera Finca Honduras establecer un plan de incentivos el cual esté ligado a la buena gestión de la cartera crediticia, administrada por los oficiales de crédito, en el cual el indicador de morosidad sea clave al momento de determinar dicho bono.

4.6 Mora crediticia de Finca, la competencia y sociedades financieras reguladas

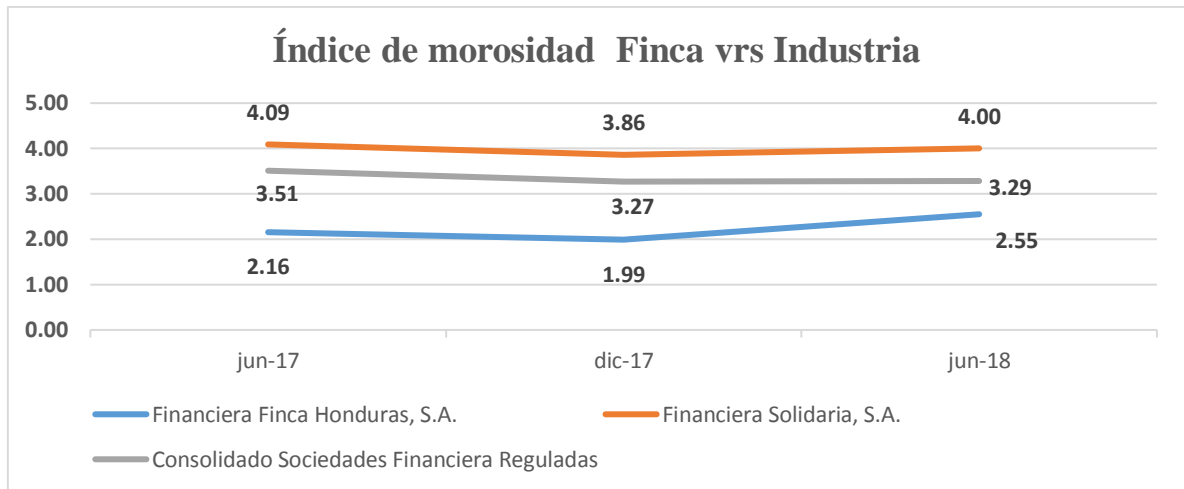


Gráfico 1 Índice de morosidad de la Financiera Finca en comparación con la industria.

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) boletín estadístico.

Se realizó un análisis del índice de morosidad por industria (calculado por la CNBS), en el que se comparó los niveles de mora de los últimos tres semestres, de las principales financieras de Honduras, que ofrecen microcréditos, el cual dio como resultado que la Financiera Finca Honduras, S.A. tiene los niveles de mora más bajos en relación con las demás entidades, registrando esta, un crecimiento leve en sus porcentajes de mora de un período a otro.

Este análisis permite evidenciar que la Finca Honduras, muestra una buena gestión en la administración de los microcréditos, sin embargo, los ejecutivos de la Financiera pretenden mejorar los datos estadísticos presentados, disminuyendo el impacto financiero negativo, para que la misma genere un valor agregado a sus accionistas, aumentando la rentabilidad de la financiera

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Según el análisis efectuado de las principales causas del incumplimiento financiero, por parte de los prestatarios de microcrédito en el Distrito Central, correspondiente a clientes de la Financiera Finca Honduras, se concluye, que las causas de mayor importancia son; en primer lugar, las bajas en ventas seguidamente de la extorsión y finalmente el cierre del negocio, esto conlleva a que la entidad se vea afectada en la reducción de sus utilidades.

Con base al estudio realizado se concluye que, la Financiera Finca Honduras cuenta con procesos adecuados que mitigan el riesgo crediticio, en los casos del otorgamiento de préstamos a nuevos clientes, sin embargo, respecto de los clientes recurrentes la financiera es menos exigente, en cuenta a los indicadores de capacidad de pago e índice de endeudamiento (pasivo/activo), permitiendo con este último, otorgar financiamiento que tengan hasta un 100% de nivel de deuda, lo mencionado anteriormente se constató en la investigación, puesto que, se identificó que el 67.7% corresponde a castigos de créditos de clientes con más de un ciclo de préstamo.

De acuerdo con los datos históricos proporcionados por Finca Honduras y registrados desde el 1° de enero de 2017 al 30 de junio de 2018, la financiera cuantificó castigos por L 6,789,013, correspondiente al rubro de microcrédito del Distrito Central. Siendo los más afectados los sectores de comercio y servicio.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a Finca Honduras, realizar grupos focales, con el fin de conocer las dificultades de cada uno de sus clientes, para ofrecerles opciones adaptadas a sus necesidades.

Así mismo se sugiere que la Financiera, como oportunidad de mejora, que realice un estudio más exhaustivo en el proceso de otorgamiento de préstamos a clientes recurrentes, enfatizando su análisis en los indicadores de capacidad de pago e índice de endeudamiento (pasivo/activo); de igual forma se recomienda hacer uso las opciones como ser: refinanciamiento y readecuación de deuda, que permite el ente regulador para mejorar las condiciones de crédito de los prestatarios que en ciclos anteriores han mostrado un buen comportamiento de crédito con la institución, a la vez se propone establecer un plan de incentivos ligados al indicador de morosidad con el fin de incentivar a los oficiales de crédito a mantener su cartera crediticia sana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Adams y Von Pischke. (1992).
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *El sector financiero en Honduras*. New York Ave. NW, Washington, D.C., U.S.A. Recuperado de <https://www.iadb.org/en>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2017). *Memoria Anual*. Recuperado de <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/Memoria%20Anual/Memoria%202017.pdf>
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Comisión Nacional de Bancos y Seguros 2018.
- Deloitte Honduras. (2018). *Estados Financieros Auditados 2017-2016*. Tegucigalpa, Honduras.
- FINCA. (2018). Recuperado de <https://www.finca.org/about-finca/history/>
- González-Vega. (2001: 4).
- Gutiérrez Nieto, B. (2005). Antecedentes del Microcredito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales. (27).
- Gutiérrez Nieto, B. (2006). *El microcredito: dos escuelas teoricas y su influencia en la estrategia de lucha contra la pobreza*. España.
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P. y Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.).
- Hospes. (2000: 14.2).
- Hulme y Mosley. (1996).
- Jami Solli. (Febrero de 2015). *¿Qué ocurre con los clientes que caen en mora?*
- Johnson y Rogaly. (1997: 5).
- Karim y Osada. (1998:257).
- La Morosidad*. (2013). Recuperado de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- Roberts, A. (2003). *El Microcrédito y su aporte al Desarrollo Económico*. Pontificia Universidad Católica Argentina, Buenos Aires.
- Yunus Muhammad. (1998).

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

No. encuesta _____

CIF: _____

Fecha de publicación: _____

Teléfono: _____

Buen día, soy estudiantes de UNITEC, cursando la clase de proyecto de graduación de la maestría en Finanzas, nos regala un momento de su tiempo para contestar la siguiente encuesta.

El objetivo de este instrumento es identificar y clasificar las causas por incumplimiento de pago de los clientes; asimismo conocer las mejoras que se podrían implementar en la gestión del cobro de créditos de Finca.

Instrucciones: Marque con una X en el paréntesis correspondiente y realice una explicación breve en el caso de las preguntas abiertas.

P1. Género D

a) () F

b) () M

P2. ¿Cuál es su edad? D

a) () 18-23

b) () 24-29

c) () 30-35

d) () más de 36

P3. Estado Civil D

a) Soltero (si selecciona esta opción, pasar a la pregunta 5)

b) Casado

c) Unión Libre

d) Divorciado (si selecciona esta opción, pasar a la pregunta 5)

P4. ¿A qué se dedica su conyugue? **RU**

a) Trabaja

b) Trabajan juntos en el mismo negocio

c) No Trabaja

P5. ¿Cuántas personas dependen de usted? **RM**

e) (n) _____ Hijos

f) (n) _____ Padres

g) (n) _____ Hermanos

h) (n) _____ Otros especifique: _____

P6. ¿Dónde está ubicado su negocio? **RU**

a) Mercados, (especifique): _____

b) Colonia, (especifique): _____

c) En casa

P7. ¿Cuál es la actividad principal de su negocio? **RU**

a) Comercio

b) Servicio

c) Transporte

d) Industria

e) Otro, especifique: _____

P8. ¿Cuál es la actividad principal de su negocio? **RU**

f) Compra y venta de Mercaderías

- g) Abarroterías
- h) Comidas y bebidas
- i) Ferretería
- j) Ventas de artesanías
- k) Prestación de servicios
- l) Otro, especifique: _____

P9. ¿Cuántos préstamos mantiene actualmente, con prestamistas formales e informales? **RM**

Préstamos Formales	() 1	Préstamos Informales	() 1
	() 2		() 2
	() 3		() 3
	() más de 3		() más de 3

P10. ¿Cuál es su fuente de ingresos? **RM**

- a) Ventas
- b) Sueldo
- c) Rentas
- d) Otros, especifique -----

P11. ¿Cuál es la periodicidad con la cual recibe sus ingresos? **RU**

- a) Mensualmente
- b) Semanalmente
- c) Diariamente
- d) Otro, especifique -----

P12. Por nivel de prioridad ¿Cuáles son sus gastos y con qué periodicidad incurre en ellos? **RM**

() Alimentación	<input type="checkbox"/> Diariamente	() Educación	<input type="checkbox"/> Diariamente	() Transporte	<input type="checkbox"/> Diariamente
	<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal
	<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal
	<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente
() Vivienda	<input type="checkbox"/> Diariamente	() Vestuario	<input type="checkbox"/> Diariamente	() Otros especifique _____ —	<input type="checkbox"/> Diariamente
	<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal
	<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal
	<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente
() Salud	<input type="checkbox"/> Diariamente	() Pago de obligaciones	<input type="checkbox"/> Diariamente		
	<input type="checkbox"/> Semanal		<input type="checkbox"/> Semanal		
	<input type="checkbox"/> Quincenal		<input type="checkbox"/> Quincenal		
	<input type="checkbox"/> Mensualmente		<input type="checkbox"/> Mensualmente		

P13. ¿Cuáles son las causas por las cuales no ha cancelado su crédito con FINCA? **RU**

- a) Clientes sin Voluntad de pago
- b) Clientes sin capacidad de pago
- c) Cliente sin negocio, el mismo quebró

P14. ¿Cuáles son las causas por las cuales no continuó pagando su crédito con FINCA? **RM**

- a) Clientes sin Voluntad de pago
- b) Clientes sin capacidad de pago
- c) Cliente sin negocio, el mismo quebró

P15. ¿Cuáles son las causas por las cuales ha pagado las cuotas de su crédito con atraso, del préstamo con FINCA? **RM**

- a) Clientes sin Voluntad de pago

- b) Clientes sin capacidad de pago
- c) Cliente sin negocio, el mismo quebró

P16. ¿Qué opciones considera, que Finca debe ofrecer para mejorar el comportamiento de pago de sus clientes? **RM**

(Instrucciones: si el cliente no menciona como opción la forma de pago (períodicidad) preguntar los siguiente: ¿Cómo le gustaría realizar sus pagos: mensual, quincenal, semanal, ó , diario?

La siguiente Información deberá se llenada por el analista:

P17. Tipo de cliente **RU**

- a) Cliente nuevo
- b) Cliente recurrente; si el cliente es recurrente, especificar: (n)_____ préstamos

P18. ¿Qué tipo de crédito se le otorgo? **RU**

- a) Normal
- b) Refinanciado; si el crédito es refinanciado, especifica, cuantas veces ha sido refinanciado; (n)_____
- c) Readecuado; si el crédito es refinanciado, especifica, cuantas veces ha sido refinanciado; (n)_____

P19. ¿Qué tipo de garantía fue proporcionada? **RU**

- a) Prendaria

- b) Fiduciaria
- c) Hipotecaria
- d) Confianza

P20. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

- a) Hasta 15,000
- b) De 15,000.01 a 30,000
- c) De 30,000.01 a 45,000
- d) De 45,000.01 a 60,000
- e) Mayor a 60,000.01

Control de encuestas

Industria Comercio servicio Agro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62
 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72
 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82
 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92
 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102
 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112
 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122
 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132
 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142
 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152
 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155

Anexo 2 Entrevista con funcionario de Finca

Buen día, soy estudiantes de UNITEC, cursando la clase de proyecto de graduación de la maestría en Finanzas, nos podría regalar un momento de su tiempo para llevar a cabo la siguiente entrevista. El objetivo de este instrumento es identificar y clasificar las causas por incumplimiento de pago de los clientes; asimismo conocer las mejoras que se podrían implementar en la gestión del cobro de créditos de Finca.

1. ¿Cuál es el proceso de otorgamiento de un prestamos de microcrédito cuando el cliente es nuevo?
2. ¿Cuál es el proceso de otorgamiento de un prestamos de microcrédito cuando el cliente es recurrente?
3. ¿Cuándo el cliente entra en mora, que proceso se sigue?
4. ¿Qué opciones le ofrece la financiera al cliente cuando este está en mora?
5. ¿Cuándo se otorga un crédito a un cliente recurrente que procedimiento se sigue?
6. ¿La Financiera ofrece la opción de readecuación o refinanciamiento del préstamo?
7. ¿Se ejecutan todas las garantías cuando el cliente no paga y se ha castigado su préstamo?

Anexo 3 Visto bueno del asesor metodológico

Adjunto el documento mejorado  Recibidos    

 **jinmy gonzales** <jinmy.gonzales@gmail.com>  sáb., 29 sept. 22:03 (hace 2 días)   

para Adriana, Karla 

Buenas noches Lic,
Adjunto estamos enviando el trabajo final, tiene las correcciones que solicitó.

Tema: Análisis de las causas que generan incumplimiento financiero en los Microcréditos



FACULTAD DE POSGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACION
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE GENERAN
INCUMPLIMIENTO FINANCIERO EN LOS
MICROCRÉDITOS

 Proyecto de gradu...

 **A. Georgina Hernández**  30 sept. 2018 6:49 (hace 1 día)   

para mi, Karla 

Visto bueno para imprimir y entregar lunes.