

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE
MICROCRÉDITOS DE LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO
FUENTE DE VIDA MUNICIPIO DE SAN JACINTO,
DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA**

TESIS

Sometida a consideración del Honorable Consejo Regional

Por

BIANCA RAMÍREZ RODRÍGUEZ

Al conferírsele el título de

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

En el grado académico de

LICENCIADA

CHIQUIMULA, GUATEMALA, JULIO 2007

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

RECTOR

Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
ORIENTE**

Presidente:	MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Secretario:	MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representantes docentes:	Dr. Benjamín Alejandro Pérez Valdéz
	MSc. Gildardo Guadalupe Arriola M.
Representante de egresados:	Ing. Agr. Walter Orlando Felipe Espinoza
Representantes estudiantiles:	TAE. Vanesa Noemí Monterroso Morales
	P.A. Renato Esteban Franco Gómez
Coordinador académico	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón

COORDINADOR DE CARRERA

MSc. Felipe Nery Agustín Hernández

JURADO QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

Presidente:	Msc. Gildardo Guadalupe Arriola Miaren
Secretario:	Lic. Calixto Raúl Gálvez Reyes
Vocal I:	Lic. Humberto Teos Morales
Vocal II:	Lic. Axel Osberto Marroquín
Vocal III:	Lic. César Augusto Marroquín Dueñas

TERNA EVALUADORA DEL INFORME FINAL DE TESIS

MSc. Felipe Nery Agustín Hernández
Ing. Ind. Jorge Gustavo Velásquez Martínez
Lic. Jaime René González Cámara

Dictamen uamdc 01-2007
Chiquimula 21 de abril de 2007

**MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CHIQUMULA**

Honorables Miembros:

Por medio de la presente hago de su conocimiento que la estudiante: **BIANCA RAMIREZ RODRIGUEZ**, inscrita con carné 199340102 en la carrera de Administración de Empresas plan diario, realizó el trabajo de graduación titulado: **“CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS DE LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO FUENTE DE VIDA, MUNICIPIO DE SAN JACINTO, DEPARTAMENTO DE CHIQUMULA”**.

El informe está fundamentado en el método científico, mismo que ha cumplido con las revisiones y correcciones a que fue sometido de conformidad con los requisitos establecidos por el Organismo Coordinador de Trabajos de Graduación de la Carrera Administración de Empresas, plan diario.

El estudiante ha aplicado los conocimientos teóricos exigidos al nivel, por lo que en mi opinión, **SÍ CUMPLE** con los requisitos establecidos para obtener el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Lic. Ulda Amarilis Morales de Calderón
Asesora

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó la estudiante **BIANCA RAMÍREZ RODRÍGUEZ** titulado **“CAUSAS DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS DE LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO FUENTE DE VIDA MUNICIPIO DE SAN JACINTO, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA”**, trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y del Organismo Coordinador de Trabajos de Graduación, de la carrera de Administración de Empresas. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Trabajo de Graduación** a Nivel de Licenciatura, previo a obtener el título de **ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a veintiocho de mayo de dos mil siete.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso

DIRECTOR

CUNORI - USAC



Agradezco a Dios por darme la oportunidad de lograr esta meta, proveyéndome de su infinita sabiduría y de los recursos necesarios. Por rodearme de unos padres y familiares amorosos y solidarios, así como por mis asesores: Fredy Gómez y Ulda Morales quienes guiaron ésta investigación, mostrando su apoyo incondicional y amistad sincera en todo momento. También agradezco a Luis Felipe Hernández por la constante motivación que me brindó para la elaboración de este trabajo.

RESUMEN

En la actualidad las microempresas son fundamentales en la estructura organizacional de un país. En países desarrollados, como la Republica de China en Taiwán, las microempresas han llegado a aportar el 99% de la actividad económica.

Para apoyar el desarrollo de las microempresas existe un considerable menú de políticas e instrumentos. Dentro de las políticas pueden mencionarse, aquellas que enfatizan la sostenibilidad, el fomento de capacidades, la participación comunal e incluso la mera subsistencia. Entre los instrumentos se encuentran las campañas de información, el fomento de capacidades administrativas y la gestión financiera. Parte integrante de estas últimas son las microfinanzas.

En general el sistema de microfinanzas está constituido por demandantes y oferentes de fondos que pueden ser directos o intermediarios. Se dirigen a beneficiarios de escasos recursos que están conformados por grupos familiares en actividades productivas de baja escala como micro comercialización, crianza de animales, artesanías, agricultura, etc.

En ese marco, la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida –AFUDEVI- cuenta con un programa de microcréditos, el cual atiende a la población del municipio de San Jacinto, Chiquimula, con préstamos individuales no mayores de Q.5,000.00. El programa busca facilitar recursos financieros a los asociados en calidad de préstamos para que los inviertan en unidades productivas que les permitan mejorar la situación económica familiar y de esta forma superar el nivel de subsistencia en que viven.

El programa ha tenido una vigencia de 11 años, durante los cuales se otorgó financiamiento para ser invertido en actividades agrícolas, comerciales y de vivienda. El monto total del crédito otorgado durante en el tiempo de existencia del programa asciende a Q. 480,651.63. Sin embargo, a la fecha el 52% de esos créditos no han

sido cancelados por lo que AFUDEVI tiene una cartera vencida equivalente a Q. 249,196.68.

Esta situación, dio origen a la presente investigación, en la cual se identifican las causas de morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, fundamentadas en distintas teorías que proponen respuestas a la problemática en cuestión. Unos autores explican que el problema de morosidad responde a una inadecuada evaluación del sujeto de crédito (Weston 1994), de manera que lo atribuyen al modelo de gestión de la cartera y/o a la institución misma (Banco Multisectorial de Inversiones 2005). Otros autores indican que la morosidad responde a causas imputables al deudor, como la cultura (Todomba 2005) o la capacidad de pago relacionado con el nivel de ingreso, “Equity Theory” (Whitley 2004).

Las causas de morosidad de la cartera de microcréditos de AFUDEVI, fueron determinadas a partir de dos variables sobre las cuales se fundamentó la investigación. Una de ellas es la Gestión Crediticia de la cartera de créditos, la cual analiza los procedimientos aplicados en el programa, la investigación de información proporcionada a los deudores y el seguimiento dado a los créditos; para conocer su influencia en los altos niveles de morosidad. La otra variable es el Incumplimiento de Deudores, con la cual se busca información directamente de los deudores para establecer los motivos por los cuales no cancelaron la deuda. La investigación es de tipo explicativa y básicamente se basa en el método inductivo. Para recopilar información se utilizaron diferentes técnicas entre las que se pueden mencionar la entrevista, encuestas y observaciones; por medio de las que se obtuvo información de 96 deudores con cuentas vencidas y del total de empleados que laboran en AFUDEVI.

La información recopilada y analizada permitió establecer que las principales causas de morosidad, relacionada con la Gestión Crediticia ejercida por AFUDEVI en la cartera de microcréditos, se asocian al inadecuado diseño de una metodología

y procedimientos del programa crediticio, así como a un sistema de cobro débil y poco efectivo para dar seguimiento a los deudores que no cancelaron sus cuotas.

Por otra parte, las razones del Incumplimiento de los Deudores, están asociadas a causas sistémicas, es decir a factores externos e incontrolables, como el escaso invierno, las plagas en los cultivos, enfermedades familiares, quiebra de las unidades productivas que afectaron la actividad económica de los microempresarios para cancelar la deuda. Sin embargo, las causas sistémicas no pueden considerarse como una explicación definitiva de las razones de impago, especialmente porque existe un 93% de los deudores interesados en pagar la deuda.

Al igual que en otros casos de microfinanzas como el del Grammen Bank, el estudio muestra que los beneficiarios generalmente pobres, tienen disposición de pago y que dadas las economías de aglomeración y otros fenómenos como el aseguramiento familiar, los beneficiarios pueden encontrar maneras de pagar, inclusive en presencia de causas sistémicas como sequías, hambrunas, etc. Además se encontraron explicaciones similares a las de otros estudios, donde las causas se asocian a un ineficiente y/o inexistente modelo de gestión crediticia. Por ello, las recomendaciones se enfocan en el establecimiento de un adecuado modelo de administración acorde al servicio de microcréditos, que permita mejorar las prácticas administrativas y los resultados de la cartera para cumplir el objetivo del programa.

INDICE GENERAL	Pag.
I. MARCO METODOLÓGICO	01
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1.1 Antecedentes	01
1.1.2 Determinación del problema	02
1.1.3 Objeto de estudio	04
1.1.4 Alcances y límites	04
1.2 OBJETIVOS	05
1.2.1 General	05
1.2.2 Específicos	06
1.3 JUSTIFICACIÓN	06
1.4 TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	08
1.5 VARIABLES	09
1.5.1 Definición y operacionalización de variables.	09
1.6 ESTADÍSTICA	11
1.6.1 Población y técnicas de muestreo	12
1.7 INSTRUMENTOS	13
II. MARCO REFERENCIAL	15
2.1 MUNICIPIO DE SAN JACINTO, CHIKUIMULA:	15
2.1.1 Origen e historia	15
2.1.2 Localización, extensión y colindancias	16
2.1.3 Clima	16
2.1.4 Población	16
2.1.5 Aspectos culturales	18
2.1.6 Servicios y organizaciones	19
2.1.7 Distribución política	20
2.1.8 Comercio y economía	20
2.1.9 Infraestructura	22
2.2 ASOCIACIÓN DE DESARROLLO FUENTE DE VIDA –AFUDEVI- Y EL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS	24
2.2.1 Programa de microcréditos de AFUDEVI	25

III. MARCO TEÓRICO	28
3.1 LA MOROSIDAD EN EL CONTEXTO CREDITICIO Y MICROFINANCIERO	28
3.1.1 Otorgamiento del crédito –Sistema de las cinco “C” del crédito	29
3.1.2 ¿Qué son las microfinanzas? Su sostenibilidad y algunas experiencias de su Aplicación	31
3.2 TEORÍAS SOBRE CAUSAS DE MOROSIDAD	42
3.2.1 Clasificación de la morosidad según los factores que la causan	43
3.2.2 Morosidad y microcréditos	48
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
4.1 GESTIÓN CREDITICIA	58
4.1.1 Procedimientos aplicados	58
4.1.2 Investigación de información	62
4.1.3 Seguimiento del crédito	64
4.2 INCUMPLIMIENTO DE DEUDORES	68
4.2.1 Destino del Crédito	68
4.2.2 Resultado de la inversión	69
4.2.3 Recursos financieros	71
4.2.4 Disposición de pago	73
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA DE OBRAS CITADAS	82
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	85
APÉNDICES	87
ANEXOS	113

ÍNDICE DE CUADROS

Pag.

Cuadro 1.	Definición de variables de la investigación a nivel conceptual y operativo	10
Cuadro 2.	Operacionalización de las variables explicativas de la investigación	11
Cuadro 3.	Personal administrativo encuestado AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula	12
Cuadro 4.	Cantidad de socios encuestados por destino del crédito. AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula	13
Cuadro 5.	Resultado de la cosecha agrícola. AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.	69
Cuadro 6.	Existencia de unidades productivas de los créditos destinados a comercio, AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.	70
Cuadro 7.	Resultado de la inversión en los créditos otorgados por AFUDEVI, para agricultura y comercio durante 1998 a 2002	70
Cuadro 8.	Responsables del sostenimiento económico de las familias con cuentas vencidas de los créditos otorgados por AFUDEVI, durante 1998 a 2002	72
Cuadro 9.	Disposición de pago de los deudores con cuentas vencidas del programa de microcréditos, AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula	73
Cuadro 10.	Cuota mensual en disposición de pagar por los socios para cancelar la Deuda contraída con AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula	74

ÍNDICE DE FIGURAS		Pag.
Figura 1.	Distribución del crédito vencido	07
Figura 2.	Diagrama del procedimiento de la cartera de microcréditos de AFUDEVI	60

ÍNDICE DE APÉNDICES		
APÉNDICE 1.	PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.	88
APÉNDICE 2.	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS, CARTERA DE CRÉDITOS DE AFUDEVI.	96
APÉNDICE 3.	RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	101

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras de desarrollo cumplen un papel fundamental en la economía del país, por lo que un eficaz desempeño de las mismas lo comprende, mantener niveles adecuados de morosidad par recuperar el capital invertido.

Existen muchas razones por las cuales los deudores pueden caer en mora, por lo que un programa de microcrédito necesita contar con buenos sistemas de información para administrar su cartera de créditos y de esta manera realizar un seguimiento eficaz.

La administración correcta de una cartera de créditos necesita información correcta y oportuna para determinar los niveles de riesgo que asume, los costos de la morosidad, las necesidades de los deudores y en general determinar que factores están afectando la cartera y establecer estrategias apropiadas para combatir la morosidad.

Lo anteriormente expuesto, expresa la importancia de investigar las causas de morosidad en la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, que ha enfrentado el problema de falta de pago de los deudores que fueron beneficiados con créditos. El estudio abarcó dos áreas, por una parte se efectuó un análisis a la gestión crediticia, el cual confrontó las opiniones de los empleados y directivos de AFUDEVI, y por otra parte se abordó directamente a los socios con cuentas pendientes de pago para determinar las razones de incumplimiento. Con esto se obtuvo información sobre la cual se basaron las propuestas de solución al problema de estudio.

En el presente documento se detalla el proceso de investigación científico desarrollado para cumplir con los objetivos de la investigación que se plantearon. La manera como se estructuró el presente informe es la siguiente:

El capítulo uno corresponde al Marco Metodológico, en el cual se resume el proceso lógico por medio del cual se llegó a concretar el problema de investigación, los objetivos planteados, la justificación, el tipo y método de investigación, las variables a partir de las cuales se abordará el análisis, la estadística e instrumentos utilizados.

El capítulo dos presenta el marco referencial, en el cual se describe de manera resumida aspectos generales del municipio de San Jacinto, donde fue realizado el estudio, así como generalidades de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida y del programa de microcréditos en el cual se basa la investigación.

La base teórica de la investigación está contenida en el capítulo tres, el cual se divide en dos partes, en la primera se destacan aspectos generales de la morosidad en el contexto crediticio y microcréditos, en la segunda se describen diferentes teorías que explican las causas de morosidad en las microfinanzas.

El capítulo cuatro contiene el análisis e interpretación de resultados de la investigación, estructurados de conformidad a las variables e indicadores que fundamentan el estudio, los cuales se sustentan en la información recopilada durante el trabajo de campo.

Posteriormente se encuentran las conclusiones y recomendaciones principales establecidas a partir del análisis de la información.

La parte final del documento está integrada por los apéndices, donde se presentan la propuesta de un plan de recuperación de créditos como una medida de aplicación inmediata, además una descripción de puestos que como mínimo debe tener el programa de microcréditos. Así mismo, se detallan los resultados obtenidos de la investigación de campo.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende los siguientes aspectos: Planteamiento del Problema en el que se detalla la problemática a partir de la cual surge la presente investigación así como el objeto de estudio, los alcances y límites; además los objetivos planteados; la justificación del estudio, el tipo y método de investigación empleados, las variables seleccionadas, la estadística utilizada y los instrumentos aplicados.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes

En la actualidad, las microempresas son parte importante de la estructura económica de un país. En países desarrollados, como China Continental, las Microempresas han llegado a representar el 99% de la oferta económica productiva del país. Por lo anterior, entre otras cosas, se han gestado políticas públicas de impulso a este sector en casi todos los países. Dentro de las prioridades del gobierno de la República de Guatemala, el desarrollo de las microempresas constituye un objetivo de política gubernamental y son consideradas motores de desarrollo económico del país.

Existen distintas formas de instrumentar una política de apoyo a microempresas. Por una parte está lo relacionado a la gestión, por ejemplo, políticas de información, de capacitación técnica y administrativa, etc. Por otra parte están aquellas políticas de corte tradicional como el apoyo financiero, los subsidios, los tratos fiscales etc.

En ese marco, los programas de crédito son parte de una batería de instrumentos que se dan tanto a nivel privado y público para motivar el desarrollo económico de este sector. La experiencia en este campo es de larga trayectoria y alcance. Por ejemplo, han existido bancos comerciales especializados y

Organizaciones No Gubernamentales –ONG- que han tenido bastante éxito en el otorgamiento de financiamiento a los pobres y los mismos han demostrado que “los pobres son realmente sujetos confiables de crédito¹...” (Kandel 1995: 115).

Los programas modernos de microcréditos para pobres se remontan a la creación del Grameen² Bank, en Jobra, Bangladesh, en 1976. Actualmente ésta institución es de propiedad mayoritaria de los prestatarios pobres, quienes son dueños del 93 por ciento, el restante 7 por ciento es propiedad del gobierno.

“...en Guatemala las Organizaciones No Gubernamentales de desarrollo han implementado programas de microcréditos los cuales buscan trascender del subsidio de la mera subsistencia familiar hacia el fortalecimiento de las capacidades y oportunidades de las familias como sujetos de crédito, quienes eventualmente podrán acceder a otras fuentes crediticias...” (Alvarado 1998:89). Una de ellas es la **Asociación de Desarrollo Fuente de Vida –AFUDEVI-**, misma que forma parte del Proyecto de Desarrollo de Área que está trabajando la Fundación Visión Mundial Guatemala. AFUDEVI es una organización de carácter civil, privada, de desarrollo social, cultural, educativa, no lucrativa y apolítica; creada con la finalidad de trabajar por el desarrollo integral de toda la población del municipio de San Jacinto, del departamento de Chiquimula. (Asociación de Desarrollo Fuente de Vida 1994: 3)

1.1.2 Determinación del problema

El programa de microcréditos de AFUDEVI inició otorgando financiamiento para actividades agrícolas y de mejoramiento de vivienda, posteriormente concedió créditos para comercio. De acuerdo a los registros con que cuenta la Asociación, fue desde 1995 cuando se otorgaron los primeros préstamos, desde esa fecha han sido beneficiados un total de 289 socios distribuidos de la siguiente manera: 138 de

¹ Wachowiz, citado por Ardón (2003; 19) conceptualiza el crédito, en comercio y finanzas, como el término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor.

² “Grameen (de la palabra gram, que significa aldea)” (Laup, 2000:1)

agricultura, 73 de vivienda y 78 de comercio. A un inicio se colocaron microcréditos por una cantidad de Q 212,720.57, luego en el año 2000, con el apoyo de fundación Visión Mundial se inyectaron nuevos fondos por un total de Q 312,252.63. Según los informes de auditoria Q 267,931.06 fueron colocados como préstamos entre los socios, mientras que los Q 44,321.57 restantes se depositaron en una cuenta de ahorro. La tasas de interés a las que se colocaron los préstamos fueron de 12% anual para vivienda, mientras que para comercio y agricultura fue del 30%. Los montos otorgados a los solicitantes fueron por cantidades no mayores de Q 5,000.00, de acuerdo con las especificaciones de este tipo de programas.

A pesar que los préstamos concedidos a cada solicitante fueron por cantidades bajas, a la fecha existen 168 socios que no han cancelado su deuda los cuales equivalen al 54% de las personas que fueron beneficiadas. El monto de los créditos sin cancelar hace un total de Q 249,196.68 o 52% del crédito otorgado. A la fecha el 100% del crédito no pagado se encuentra en cartera vencida.

Al revisar los registros del programa de microcréditos de AFUDEVI, se estableció que la mayoría de los primeros beneficiados pagaron su obligación; sin embargo, el incumplimiento se incrementó a partir del crédito otorgado en el año de 1998. Debido a la falta de cumplimiento de los deudores, en abril de 2002 la organización dejó de conceder nuevos préstamos para evitar pérdidas mayores.

La situación anteriormente descrita, muestra el grave problema que enfrenta actualmente la Asociación, pues buena parte del capital invertido en microcréditos no ha sido recuperado y por lo mismo no se han alcanzado los resultados esperados con el programa. A esto se suma el compromiso y obligación que tiene la Asociación de recuperar lo antes posible la cartera vencida y de esta manera cumplir con el contrato constituido con la Fundación Visión Mundial Guatemala, para cancelar el capital otorgado.

De continuar esta situación es bastante probable que los recursos financieros que se otorgaron en concepto de microcréditos sean irrecuperable. AFUDEVI no realizó acercamientos con los socios beneficiados con microcréditos para identificar los diferentes motivos de los deudores para no cancelar la obligación contraída, a pesar que ésta información es prioritaria y básica para iniciar a implementar las medidas apropiadas que permitan recuperar la mayor cantidad posible del crédito.

El alto nivel de microcréditos que no han sido cancelados ha provocado que actualmente el total de la cartera esté vencida. La situación que actualmente enfrenta la Asociación llamó la atención para realizar la presente investigación de Tesis, titulada **“Causas de morosidad en la cartera de microcrédito de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, del municipio de San Jacinto, departamento de Chiquimula”**.

1.1.2.1 Definición del problema

¿Cuáles son las causas de morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida?

1.1.3. Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación lo constituyen las causas de morosidad en la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida –AFUDEVI-, programa que se constituyó para favorecer la autosostenibilidad financiera de la Asociación y brindar oportunidades de financiamiento a las personas de escasos recursos económicos que no son sujetos de crédito en las instituciones financieras tradicionales.

1.1.4. Alcances y límites

Las causas de morosidad en la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida se determinan tanto en el área administrativa del

programa, como con los usuarios beneficiados con créditos y que no han cancelado su deuda. Con estos últimos se determinaron las causas de incumplimiento de los deudores a través del rendimiento de la inversión, la situación financiera y actitudes personales de los socios morosos.

1.1.4.1 Ámbito institucional

El ámbito institucional se circunscribe a la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, tanto en el área administrativa, como en el área operativa.

1.1.4.2 Ámbito geográfico

La investigación abarca el municipio de San Jacinto, Chiquimula tanto en el área rural como urbana debido a que los beneficiarios del programa de microcréditos se ubican en la mayoría de aldeas, mientras que la sede de la Asociación se encuentra en la cabecera municipal.

1.1.4.3 Ámbito temporal

El objeto de estudio se limita a la cartera de microcréditos otorgados a partir del año 1998, hasta el mes de abril del año 2002, fecha en la que se dejó de otorgar préstamos debido a los altos niveles de morosidad que se tenían.

1.1.4.4 Ámbito personal

El estudio contempla los socios que adquirieron microcréditos en la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida durante el período anteriormente indicado. Así mismo a los empleados de la asociación, el director y los integrantes de la Junta Directiva, que actualmente laboran en ella.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Establecer las principales causas que han provocado la alta morosidad en la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida; a través del

análisis de la gestión crediticia ejercida por AFUDEVI y de la identificación de las razones que tuvieron los deudores para no cancelar la obligación, con ello se podrá establecer la posibilidad de recuperar la cartera vencida.

1.2.2 Específicos

- a. Identificar los procedimientos aplicados en la ejecución del programa de microcréditos.
- b. Determinar la manera en que se verificó la información proporcionada por los socios que solicitaron crédito para evaluar la capacidad de cumplimiento.
- c. Especificar qué tipo de seguimiento técnico y financiero se dio a los socios y empleados del programa de microcréditos.
- d. Establecer el porcentaje de créditos que no fue invertido en el destino solicitado.
- e. Verificar el resultado obtenido por los deudores de la inversión efectuada con el financiamiento otorgado.
- f. Conocer el nivel de ingresos con que cuentan las familias de los deudores, así como la actividad de donde provienen, con el fin de determinar la capacidad de pago de la deuda
- g. Comprobar la disposición de pago de los deudores para cancelar la obligación que tienen con la Asociación, así como su anuencia a ser asesorados.

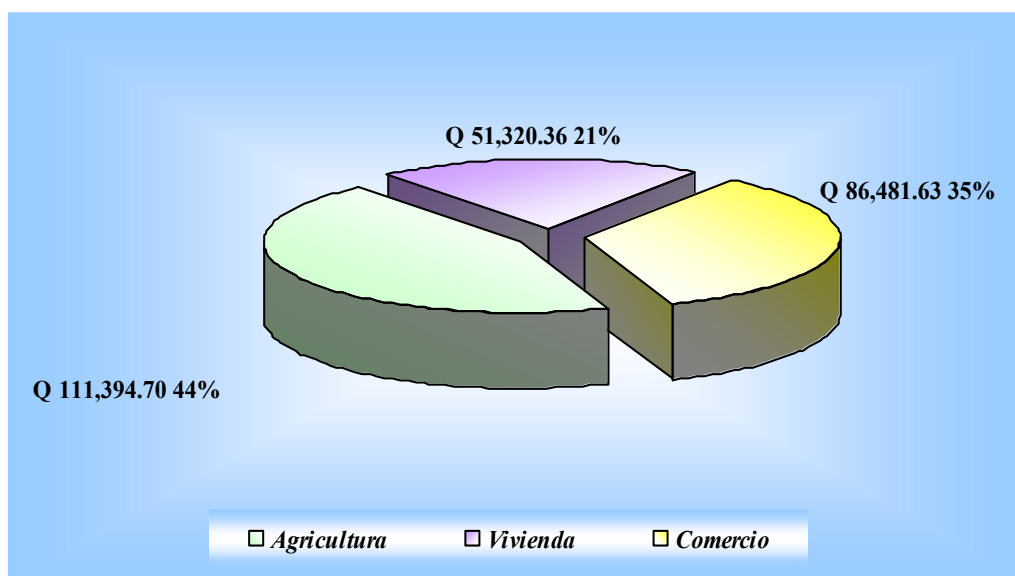
1.3. JUSTIFICACIÓN

Las microfinanzas son un tema de actualidad, pues han demostrado que, bajo una adecuada gestión, contribuyen a la reducción de la pobreza. Además los argumentos sobre la autosostenibilidad financiera de las Asociaciones de Desarrollo ha cobrado importancia, sobre todo porque, “en muchos países en vías de desarrollo, la ayuda externa y la local han tendido a reducirse en los últimos años” (Alfaro 1999:28). Lo anterior fortalece el interés de las Organizaciones No Gubernamentales

-ONG's- de atender proyectos económicos que proporcionen la oportunidad de las familias de pasar de un nivel de subsistencia a uno que permita fortalecerlas económicamente a través del acceso al crédito.

Tomando en cuenta que dentro de los objetivos del programa de microcréditos de AFUDEVI se busca la autosostenibilidad financiera de la Asociación, el tema cobra mayor interés porque existe una suma considerable de microcréditos que no han sido recuperados. Haciendo una clasificación por el tipo de actividad financiada, las cifras del crédito vencido son las siguientes: Agricultura posee 70 microcréditos vencidos, los cuales suman Q 51,320.36; Vivienda, tiene un total de 39 microcréditos vencidos, equivalente a Q 86,481.63 y en Comercio hay 48 microcréditos vencidos, por un monto de Q 111,394.69. En la siguiente figura puede apreciarse gráficamente la distribución del crédito vencido según el destino para el que fue otorgado.

Figura 1
Distribución del crédito vencido



Fuente: Elaboración propia con información del registro de cartera de microcréditos, Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, San Jacinto Chiquimula.

La investigación identifica los principales factores que han provocado la alta morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación. Siendo un caso práctico da un aporte a la nueva teoría de las microfinanzas en el contexto nacional, explicando las causas del fenómeno de morosidad en el caso particular de AFUDEVI.

La recuperación del capital otorgado en microcréditos es primordial para que la Asociación cumpla con el compromiso adquirido con la Fundación Visión Mundial Guatemala de recuperar estos recursos y así devolver el financiamiento adquirido. De no recuperarlos la imagen de la asociación, en el componente financiero, se ve seriamente afectado ante los deudores actuales y futuros por no ser una eficiente cobradora de créditos. Además, debe velar por alcanzar buenos resultados en los programas que ejecuta, para mantener el apoyo de los donantes de manera que puedan aprovecharse los recursos externos que recibe el país y cumplir con los objetivos de política gubernamental de desarrollo económico, a través de financiamiento a las microempresas.

Por lo anterior, es justificable la necesidad de conocer a profundidad la problemática de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida. Además, el estudio es un aporte referencial para instituciones que otorgan microcréditos y que actualmente enfrentan problemas similares, sobre todo porque las condiciones de los beneficiados son bastante similares en esta región del país.

1.4 TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación, tiene un enfoque Ex post factum, misma que es de tipo explicativa. Se contempla una caracterización del problema a nivel administrativo por medio de un análisis de la gestión administrativa ejercida en la cartera de microcréditos. Además, mediante sistemas de observación, donde se aplicaron categorías de movimientos corporales, conductas visuales, conducta verbal, etc; así como técnicas de encuestas fue posible identificar la situación financiera, formas de conducta, actitudes y comportamiento de los asociados que han sido beneficiados

con microcréditos. Con esta información se procedió al análisis y explicación de las causas que han provocado el alto nivel de morosidad en la cartera de créditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, para finalmente formular las conclusiones y recomendaciones generales del trabajo. Por lo anteriormente descrito el método inductivo es el que fundamenta la investigación.

1.5 VARIABLES

La variable a explicar en la presente investigación es: la morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida. Misma que se aborda a partir de las dos variables explicativas: gestión crediticia e incumplimiento de deudores, sobre las cuales se estructura el presente estudio. Con ellas se analiza el programa de microcréditos tanto en el ambiente interno como externo, respectivamente. En el ámbito interno, controlable de la asociación, se analiza la variable gestión crediticia, con la finalidad de establecer los aspectos de diseño y operación propios de la administración ejercida por AFUDEVI que influyeron en los altos niveles de morosidad. Mientras que en el ámbito externo se indagaron los motivos que tuvieron los beneficiados del programa de microcréditos para no cancelar la deuda contraída, a través de la variable incumplimiento de los deudores, en ella se abarcan aspectos de tipo financiero, actitudes personales etc., asumidas por los deudores y que influyeron en el impago de la obligación adquirida.

1.5.1 Definición y operacionalización de variables

La definición conceptual y operativa de la variable a explicar y las explicativas se aprecian en el cuadro 1. Por otra parte el desglose analítico de las mismas en el desarrollo de la investigación se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 1. Definición de variables de la investigación a nivel conceptual y operativo.

Variables		Definición Conceptual	Definición Operativa
A Explicar	Explicativas		
Morosidad de la cartera de créditos		Morosidad: Lentitud, dilación, demora, Falta de actividad o puntualidad. (Real Academia Española 2006) Cartera de Créditos: Monto total de los préstamos que hacen todos los intermediarios financieros (Ardón 2003:19)	Falta de recuperación de los préstamos en la cartera de microcréditos de AFUDEVI.
	Gestión Crediticia	Gestión: Acción y efecto de gestionar. Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio. (Real Academia Española 2006) Crediticia: Relativo al crédito público o privado. (Real Academia Española 2006)	Conjunto de funciones y decisiones administrativas asumidas por la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida en el manejo del programa de microcréditos.
	Incumplimiento de Deudores	Incumplimiento: Falta de cumplimiento. (Real Academia Española 2006) Deudor: Que debe, o está obligado a satisfacer una deuda. (Real Academia Española 2006)	Conjunto de condiciones de índole económico, social, financiero, familiar, etc., que influyeron en los socios beneficiados con créditos, para no cancelaran la deuda contraída.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2. Operacionalización de las variables explicativas de la investigación.

Variables Explicativas	Indicadores	Criterios Considerados
Gestión crediticia	Procedimientos aplicados	•Solicitud •Evaluación •Autorización •Seguimiento y cobro •Capacitación a deudores
	Investigación de la información	•Verificación de información
	Seguimiento del crédito	•Sistema de cobro •Visitas a microempresas •Control de pagos •Capacitación
Incumplimiento de deudores	Destino del crédito	•Créditos utilizados en el destino solicitado.
	Resultado de la inversión	•Unidades productivas exitosas •Tiempo de existencia •Unidades productivas con resultados positivos
	Recursos financieros	•Actividad económica •Ingresos familiares •Frecuencia de ingresos mensuales
	Disposición de pago	•Personas con intención de pagar la deuda •Cantidad mensual disponible •Forma en que concibieron el préstamo •Costumbre de donación •Capacitación recibida •Personas con interés en recibir orientación

Fuente: Elaboración propia

1.6 ESTADÍSTICA

El enfoque seleccionado es la estadística descriptiva. Ello permite emplear medidas para comprender de manera global las tendencias de los grupos encuestados.

1.6.1 Población y técnicas de muestreo

La población objetivo relacionada a la variable explicativa gestión crediticia lo comprende el total del personal que trabaja en la sede de la asociación, así como a los integrantes de la junta directiva. En el cuadro 3 se puede apreciar los puestos y la cantidad de personas encuestadas en cada uno de ellos.

Cuadro 3. Personal Administrativo encuestado AFUDEVI, San Jacinto Chiquimula.

Puestos	Cantidad de Personas
Integrantes de la Junta directiva	09
Director	1
Asistente Administrativo	1
Encargado de Sistema	1
Facilitadores	2
Total	14

Fuente: Elaboración propia con información de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida.

La información recopilada de los beneficiados con microcréditos, se divide en tres grupos, agricultura, comercio y vivienda, se utilizó el muestreo estratificado para determinar la cantidad de socios a encuestar de cada grupo. La selección de las personas encuestadas se hizo aleatoriamente.

Mediante la fórmula de muestreo simple aleatorio para poblaciones finitas se determinó el tamaño de la muestra, para lo cual se aplicó la ecuación sugerida por Sol (1989).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población = 157

d : Error mínimo aceptable = 0.063, se aplicará en la presente investigación, como el porcentaje mínimo de error que se permite en la información a recolectar, mismo que se determinó a discreción del investigador.

$$n = \frac{157}{157(0.063)^2 + 1} \qquad n = \frac{157}{1.623133} = 96 \text{ Personas}$$

**Cuadro 4. Cantidad de socios encuestados por destino del crédito.
AFUDEVI, San Jacinto Chiquimula.**

Tipo de Crédito	No. de Deudores	Porcentaje	Muestra
Vivienda	36	23%	22
Comercio	47	30%	29
Agricultura	73	47%	45
Total	157	100%	96

Fuente: Elaboración propia.

1.7 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados para recolectar información fueron: el cuestionario; el cuaderno de notas para tomar apuntes de datos relevantes para la investigación y la boleta de observación y revisión documental utilizada para indagar en los registros que posee la Asociación.

Las personas encuestadas fueron abordadas a través de cuestionamientos de carácter objetivo (técnica de la encuesta) y subjetivo (sistemas de observación donde se aplicaron categorías de movimientos corporales, conductas visuales, conducta verbal, etc.).

La información obtenida de la variable explicativa Gestión Crediticia, se efectuó por medio de encuestas al personal de la asociación y de la boleta de observación y revisión documental. Se utilizó un instrumento para cuestionar al personal de la Asociación que trabaja directamente con el programa de Microcréditos, otro se diseñó para encuestar a las personas que laboran en la organización pero que no tienen una relación directa con créditos. Por otra parte, se elaboró la boleta que recopiló puntos de vista de los directivos, específicamente para miembros de la Junta Directiva y el director de la Asociación.

Además se elaboró una boleta que se utilizó de guía en el proceso de recolección de datos que se efectuó por medio de la observación y revisión documental, en la sede de la asociación.

La variable incumplimiento de deudores formuló una serie de cuestionamientos dirigidos a los socios que fueron beneficiados con microcréditos, con los cuales se determinaron las razones por las cuales no cancelaron sus cuotas oportunamente. Se elaboraron tres boletas, una por cada tipo de actividad financiada: agricultura, comercio y vivienda.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

El marco referencial contempla aspectos generales del municipio de San Jacinto del departamento de Chiquimula, aquí se hace referencia a datos históricos de la creación y origen del mismo, así como datos de localización, extensión y colindancias. Además se abordan temas relacionados con el clima, la población, aspectos culturales, servicios, distribución política e infraestructura que caracterizan al municipio. Por otra parte se da una breve referencia de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida y del programa de microcréditos.

2.1 MUNICIPIO DE SAN JACINTO, CHIQUIMULA

San Jacinto, es uno de los once municipios que conforman el departamento de Chiquimula, a continuación se presenta una descripción de las características del mismo.

2.1.1 Origen e historia

De la Monografía Catastral San Jacinto se conoce que el poblado tiene este nombre desde que fue fundado por los españoles. (Gobierno de Guatemala, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. 1999: 1) Se supone que los antiguos habitantes de Quezaltepeque utilizaban el lugar para sementeras. El territorio era conocido como CHIPTAPAT, nombre de la lengua chortí que no se ha podido establecer su significado. Posteriormente se llamó San Jacinto, erigiéndose una ermita en honor de dicho santo, cuyo día se celebra el 17 de agosto.

“No se ha podido establecer la fecha exacta en que fue fundado el poblado, según documentos existentes en el Archivo General de Centro América se tiene información que por las últimas dos décadas del siglo XVI, las tierras que hoy ocupa el poblado de San Jacinto, eran Tierras Realengas, es decir pertenecientes a la Corona”. (Ibid: 2)

Los antiguos habitantes de la región que hoy ocupa Quezaltepeque se fueron trasladando hacia San Jacinto en busca de terrenos fértiles para los cultivos. Aunque el territorio fue ocupado por indígenas chortís, algunos españoles tenían sus estancias de ganado en los alrededores. Para inicios del siglo XVII, ya se había establecido el pueblo de San Jacinto, con habitantes en su mayoría de etnia y lengua indígena. Hacia la segunda década del siglo XVIII, se consideraba a San Jacinto como un poblado separado de Quezaltepeque en el ramo civil. Siendo el pueblo un territorio de tierras realengas, poco a poco fueron siendo ocupadas para las siembras y sementeras. Al hacerse la primera distribución de poblados del Estado de Guatemala en 1825, San Jacinto figura como pueblo del Distrito 4º. dentro del circuito de Chiquimula. El acuerdo 12 de julio de 1893 le otorga el Reglamento Interno de la Municipalidad, a la que se le cataloga de tercera categoría por acuerdo del 26 de julio de 1957. (Ibid: 2,5)

2.1.2 Localización, extensión y colindancias

Según la Monografía Catastral de San Jacinto, Chiquimula (Ibid: 9), el municipio de San Jacinto tiene un área aproximada de 60 kilómetros cuadrados. Ubicada a una altura de 490 metros sobre el nivel del mar, con relación al planeta se ubica de la siguiente manera:

Latitud	14°	40'	35" Norte
Longitud	89°	30'	08" Oeste

Las colindancias son:

- Norte: San Juan Ermita y Chiquimula. (Chiquimula)
- Sur: Olopa y Quezaltepeque (Chiquimula).
- Este: San Juan Ermita y Olopa (Chiquimula).
- Oeste: Ipala, San José la Arada y Chiquimula.

Ubicado a 16 kilómetros de la cabecera departamental, se comunica por medio de una carretera asfaltada, (Ruta CA-10) que conduce a Esquipulas. Al municipio se

puede ingresar por el Norte después de pasar el puente, al Sur por el campo de fútbol, al Oriente por el Manguito y la Ceiba.

2.1.3 Clima

La estación meteorológica más cercana a San Jacinto es la estación Esquipulas ubicada en el municipio de Esquipulas, por ello los datos de la temperatura de San Jacinto son aproximados. La temperatura mínima es de 18.5° centígrados, la temperatura máxima promedio es de 29° centígrados. El clima es cálido con invierno benigno, con una jerarquía de humedad normal y verano seco. La época más calurosa en San Jacinto es durante los meses de marzo y abril. La época más fresca es durante los meses de noviembre y diciembre. (Ibid: 10).

2.1.4 Población

Según el XI censo de población y VI de habitación (Instituto Nacional de Estadística 2003: 73), el municipio de San Jacinto cuenta con una población de 10,530 habitantes, distribuidos de la siguiente manera: 5,135 son hombres y 5,395 mujeres. En el área urbana del municipio se encuentran 1,257 y en el área rural 9,273 personas. Además cabe destacar que la mayor cantidad de personas se encuentra comprendida entre las edades de 18 a 59 años quienes representan el 43% del total poblacional, el segundo grupo de edad en importancia es el comprendido entre las edades de 7 a 14 años en el cual se encuentra el 23% de los pobladores. De acuerdo al grupo étnico al que pertenece, 232 son totalmente indígenas y no indígenas 10,298. (Ibid: 81).

La población económicamente activa del municipio es de 3,197, de las cuales 2,814 son hombres y 383 mujeres. La mayor parte de la población se encuentra económicamente inactiva, pues existen 5,258 personas entre hombres y mujeres en esta situación. (Ibid: 113).

De conformidad con los datos de censo 2002, otra característica importante de la población es el nivel de alfabetismo, 5,259 son alfabetos y 3,196 analfabetas. Por

otra parte, dentro de las explicaciones que dan para no asistir a un establecimiento educativo las predominantes son: que no le gusta o no quieren ir, porque los padres no lo desean y por falta de dinero.

2.1.5 Aspectos culturales

En cuanto a la conformación poblacional de San Jacinto, ésta ha experimentado una transformación, pues el grupo indígena ha ido disminuyendo, conforme datos históricos, era un poblado habitado por indígenas chortís. Actualmente el 97% de los habitantes son de origen ladino y el 3% son indígenas. (Gobierno de la República de Guatemala, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación 1999:20)

La máxima autoridad del municipio es el Alcalde Municipal, quién es electo en forma popular, cumpliendo los preceptos constitucionales para un período de cuatro años. El Alcalde Municipal se encuentra apoyado por un grupo de personas que conforman la Corporación Municipal y por alcaldes auxiliares en los distintos centros poblados. (Ibid)

Cuando se celebra la feria titular, se realizan distintas actividades de tipo social, cultural y deportivo para lo cual la municipalidad organiza comités formados por vecinos que, en forma conjunta planifican y realizan las actividades de celebración. Se eligen reinas y madrinas que representarán a San Jacinto en diferentes eventos. La celebración de esta feria se particulariza por la manifestación de costumbres y tradiciones que se han conservado por muchos años. La feria titular se celebra durante los días 5 a 9 del mes de febrero, siendo el día principal el 8 de febrero. (Ibid: 28)

En el aspecto deportivo, San Jacinto tiene equipos de fútbol y baloncesto, contando para la práctica de estos deportes con una cancha de baloncesto y un campo de fútbol.

San Jacinto cuenta desde su fundación con una serie de costumbres y tradiciones que lo caracterizan y lo distinguen de otros centros poblados. La mayoría de las tradiciones que aún se conservan en San Jacinto encierran aspectos religiosos y culturales. (Ibid: 28)

Desde el siglo pasado, se ha mantenido la tradición de la celebración del 8 de febrero. Anteriormente en éste día se realizaba un mercado y una fiesta en la cual participaban vecinos del lugar y de pueblos aledaños. En la actualidad esta fecha representa el día principal de la feria titular, por lo que con actividades sociales, culturales y deportivas se da énfasis a esta celebración que lleva más de un siglo. (Ibid: 29)

Otras de las tradiciones que se manifiestan principalmente en los días de feria son: El campeonato de Jaripeo, la quema del castillo y el desfile inaugural. Una tradición que se ha estado perdiendo es la DANZA DE LA CABALLERA. Se cree que ésta danza folklórica tiene su origen a partir del año 1524, cuando don Pedro de Alvarado conquista Guatemala, por esto es muy famosa desde tiempos coloniales. (Ibid)

2.1.6 Servicios y organización

El casco urbano cuenta con los servicios básicos de energía eléctrica pública y domiciliar, agua potable, educación pública y por cooperativa, atención médica, áreas deportivas, asociaciones y cooperativas. (Ibid: 10)

En el poblado se escuchan radioemisoras de Chiquimula, de la ciudad capital y de lugares aledaños. El periódico no se distribuye en San Jacinto. Se cuenta con el servicio de televisión por cable, prestado por una empresa privada del municipio de Quezaltepeque. (Ibid: 11)

En el municipio se encuentra algunas asociaciones que buscan mejorar las condiciones de vida de los habitantes. Entre las principales se encuentran:

Cooperativa Agrícola Integra “La Voz del Agricultor Juvenil”, Asociación Fuente de Vida y Asociación de Desarrollo Integral de San Jacinto. Además en San Jacinto funciona la “Casa Hogar Cánticos de Gozo”, donde residen huérfanos o personas que han sido abusadas, ésta es una institución que se sostiene con el apoyo económico de donantes de dentro y fuera del país.

2.1.7 Distribución política

El municipio de San Jacinto, cuenta con un pueblo que es la cabecera municipal, once aldeas que son: Agua Zarca, El Carrizal, Dolores, Escalón, Las Lomas, La Majada, Pueblo Nuevo, Santa Cruz, Ticanlú, El Zapote y Tizubín. Las aldeas conforman 45 caseríos. Un aspecto particular es que muchas familias en el área rural de San Jacinto han conformado caseríos, por lo que éstos se nombran con el apellido de las mismas que lo integran. El acceso vial a los centros poblados se realiza por medio de caminos de terracería, algunos en buen estado y otros intransitables durante la época lluviosa.

2.1.8 Comercio y economía

Según los datos del censo 2002, las ramas de actividad económica en que laboran los vecinos de San Jacinto, se distribuyen de la siguiente manera: el 68% son trabajadores no calificados, el 18% se dedica a actividades agrícolas y a trabajos calificados agropecuarios y pesqueros, el 7% se ocupa en trabajos oficiales, operativos y artesanos de artes mecánicas y otros oficios, las personas que trabajan en servicios, son vendedores de comercio y mercados quienes representan el 3%. El resto trabaja como empleados de oficina, técnicos y profesionales a nivel medio o como operadores.

El comercio de San Jacinto no es muy desarrollado ya que por su fácil acceso a la cabecera departamental, los pobladores optan por viajar a ella, principalmente los días jueves y domingos. La gama de comercios que se encuentran ubicados en el casco urbano del municipio, ha sido clasificada por su semejanza de actividades. Esta clasificación se ha centralizado en tres aspectos importantes: Actividad

comercial, actividad de talleres y actividad de servicios. (Gobierno de la República de Guatemala, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación 1999:83)

Se encuentra dentro del caso urbano de San Jacinto una fábrica bloquera llamada “May Yurosi Chinteña”. En esta fábrica se elaboran distintos materiales de construcción, los cuales son distribuidos dentro y fuera del municipio. (Gobierno de la República de Guatemala, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación 1999:85)

La actividad artesanal es bastante difundida entre sus pobladores, se elaboran a gran escala objetos tejidos con el cojollo de la palma, que es la materia prima. Esta importante actividad es realizada por mujeres, niños y niñas. Se tejen en la mayoría de las aldeas canastos, aisladores, joyeros, cosmetiqueras, fruteros, manteles individuales, floreros y una gran variedad de objetos ornamentales que se pueden observar al visitar la región. Otra actividad artesanal la constituyen los bordados en tela, en los cuales plasman escenas de la vida cotidiana en las piezas que elaboran. Hace algunos años se hacía escobas y trenzas de palma para bolsas y sombreros. Actualmente se elaboran en menor escala ladrillos, tejas, ollas y comales para uso doméstico. (Ibid)

Las actividades productivas que tienen mayor importancia en el municipio son en su orden, la agrícola y la pecuaria, ya que son las que generan la mayor parte de ingresos a la población. La producción agrícola del municipio está encaminada al cultivo de granos básicos, los cuales en su mayoría son para el consumo familiar. Consideran los agricultores de la región, que la tierra es poco fértil y de difícil trabajo. Muchos de los pobladores tienen tierras en calidad de arrendamiento para trabajarlas y otros emigran a la costa sur del país para trabajar por temporadas de cosecha y de esta manera sustentar a su familia. Los productos que más se cosechan en San Jacinto son el frijol, maíz, maicillo, café, los cuales son de carácter temporal; además se obtiene a gran escala el tamarindo, mango, chico, zapote y especialmente el jocote colorado; estos productos son de carácter permanente. (Ibid: 78)

La actividad pecuaria en el municipio se realiza a nivel familiar, se crían especialmente reses y caballos. El ganado vacuno es uno de los más importantes pues de él se extraen carne, leche, queso, mantequilla y requesón, que son vendidos a los vecinos del municipio. En cuanto al ganado caballar, también es importante puesto que es un medio de transporte que se hace necesario, pues a muchas aldeas no llega transporte colectivo. Por otra parte, los caminos que comunican entre si a los poblados son de terracería y muy extensos por lo que se hace necesario contar con este tipo de transporte. (Ibid: 79) El municipio además cuenta con ganado asnal y mular, aunque en cantidades menores al caballar.

Por otra parte cuenta con dos fincas estanques en los cuales se tiene producción de peces y ranas donde se cultivan 48,165 y 2,500 libras respectivamente. Las aves que se cultivan en el municipio son gallinas, gallos, pollas, pollos, pavos y patos de estas especies se tiene una producción de 10,167 animales. Además se cuenta con 14 fincas con colmenas, donde se producen 1,611 litros de miel, 13 libras de polen y 102 libras de cera. La producción de ganado porcino y caprino también existe, del primero se contaba con 41 cabezas y del segundo con 15 para mayo del año 2003. (Instituto Nacional de Estadística 2003)

2.1.9 Infraestructura

2.1.9.1 Infraestructura educativa

El aspecto educativo del municipio es atendido por los sectores públicos y por cooperativa. En la cabecera municipal se cuenta con una escuela pública para primaria y pre-primaria, así como un Instituto Básico por Cooperativa. Además el orfanato Cánticos de Gozo tiene su propia escuela. En el área rural, todas las aldeas y algunos caseríos poseen escuela primaria y en dos aldeas funciona el programa de tele secundaria donde se imparten los tres grados del básico. (Ibid: 77)

Las escuelas de San Jacinto que se encuentran en las aldeas, son rurales, mientras que las del poblado, son urbanas. La mayoría de centros educativos atienden la jornada matutina, teniendo anexa muchas veces el área de pre-primaria.

Existe, además de las escuelas organizadas directamente por el Ministerio de Educación, la modalidad de PRONADE, que ha organizado comités de COEDUCA con los padres de familia en los poblados que se encuentran muy lejos de una escuela. (Ibid: 78)

2.1.9.2 Infraestructura vial

La principal vía de comunicación que cruza el municipio de San Jacinto es la Ruta Nacional CA-10, que recorre de Chiquimula a Esquipulas. Debido a que las carreteras que comunican a la cabecera municipal con sus aldeas son de terracería, resulta difícil su acceso en época lluviosa. Algunas aldeas se pueden comunicar entre sí por medio de veredas y puentes colgantes. (Ibid: 79)

2.1.9.3 Infraestructura de salud

San Jacinto cuenta con un Puesto de Salud que se encuentra en la cabecera municipal, dicho centro asistencial cuenta con un médico ambulatorio y enfermeras que atienden las necesidades básicas de los vecinos en este aspecto. El Puesto de Salud se encuentra bajo la supervisión del Centro de Salud de Quezaltepeque. Las causas más comunes de consulta dentro de la población son las siguientes: Bronconeumonía, desnutrición, catarro, asfixia, derrame, parasitismo, diarrea, gripe y politraumatismo. (Ibid: 80)

2.1.9.4 Infraestructura habitacional

El municipio cuenta con un total de 1,991 viviendas ocupadas por personas, donde habita un total de 2,005 familias. La condición de tenencia del local de habitación particular, es la siguiente: el 95% es habitada por el propietario de las viviendas, el 03% se los han cedido o prestado y el resto es alquilado o en alguna otra condición. En relación a los servicios de agua con que cuentan las viviendas, el 74% cuenta con chorros de uso exclusivo, el 14% cuenta con chorro público fuera del hogar, el 5% acude a un río, lago o manantial y el porcentaje restante cuenta con pozo o con otro tipo de suministro de agua. En referencia al servicio sanitario de los hogares, el 65% cuenta con uno, de los cuales el 98% es de uso exclusivo del hogar, mientras que el 2% lo comparten varios hogares. El servicio de alumbrado de que

disponen es el siguiente: energía eléctrica lo poseen el 74% de las casas, el 24% se ilumina utilizando gas corriente, el 01% lo hace con candelas y el restante 01% con panel solar u otro medio. (Instituto Nacional de Estadística, 2002).

La gran mayoría de las casas del casco urbano son viviendas formales, lo cual denota un desarrollo en el municipio. Sin embargo, dentro del área rural las viviendas son en su mayoría informales, habiendo ranchos que no cuentan con las comodidades de una vivienda urbana. (Gobierno de la República de Guatemala, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación 1999:81) Según el tipo de materiales utilizados para construcción en las habitaciones, en el municipio de San Jacinto predomina el bajareque como material para construir las paredes, pues el 56% de las casas son construidas de esta manera, los otros materiales predominantes son el adobe y el block. Por otra parte, predomina la lámina metálica en lo que se refiere a la construcción del techo, el 63% de las construcciones son hechas de este material, seguido por teja, palma, paja o similar. En lo que se refiere al piso, en este predomina el de tierra en el 42% de las casas, el siguiente material más utilizado es la torta de cemento, después el ladrillo de cemento y en menor cantidad se utiliza ladrillo cerámico, ladrillo de barro y la madera.

2.2 ASOCIACIÓN DE DESARROLLO FUENTE DE VIDA –AFUDEVI- Y EL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS

La Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, forma parte del Proyecto de Desarrollo de Área que está trabajando la Fundación Visión Mundial Guatemala (Castillo et. al.: 2002, 6). Es una organización de carácter civil, privada, de desarrollo social, cultural, educativa, no lucrativa y apolítica. Su sede social se encuentra en la cabecera municipal de San Jacinto. Fue constituida legalmente el siete de septiembre de mil novecientos noventa y cuatro. Según el acta constitutiva, la finalidad de su creación es trabajar por el desarrollo integral de toda la población del municipio de San Jacinto, del departamento de Chiquimula. Se sostiene financieramente con las cuotas que aporten sus miembros y otros ingresos lícitos

que recibe para fines específicos de la Asociación. (Asociación de desarrollo fuente de vida 1994, 3)

Misión

La Asociación ha definido su misión de la siguiente manera: “Promover el desarrollo transformador sostenible de las comunidades apoyadas en el municipio de San Jacinto y Quezaltepeque, hacia la mejor calidad de vida, a través del desarrollo de programas y proyectos de autogestión comunitaria y la difusión de valores éticos y morales en las áreas físicas, económicas, espirituales e intelectuales”.

Visión

Su visión consiste en: “Ser una Asociación bien organizada y consolidada en el funcionamiento de su estructura, brindar una adecuada eficiencia en los servicios de los asociados y mantener eficientes canales de comunicación y coordinación con las organizaciones cooperantes”.

2.2.1 Programa de microcréditos de AFUDEVI

Dentro de los programas que ésta organización ha implementado, se encuentra el de microcréditos, para el cual se constituyó un Fondo Revolvente, con la Fundación Visión Mundial Guatemala, pretendiéndose facilitar recursos financieros a los asociados en calidad de préstamos para que fueran invertidos en unidades productivas. El objetivo del programa es contribuir a la autosostenibilidad financiera de AFUDEVI, con los rendimientos obtenidos.

En marzo 1995, AFUDEVI, inició el programa de otorgamiento de microcréditos destinados para actividades agrícolas y de mejoramiento de vivienda de sus socios, posteriormente en el año 1998, se comienza a conceder créditos para comercio. En noviembre de 2000 fue formalizado un Contrato de Constitución de Usufructo sobre Capitales, con la Fundación Visión Mundial Guatemala, por medio del cual se constituyó un Fondo Revolvente que inyectó nuevos recursos financieros al programa de otorgamiento de microcréditos.

En el año 1998, la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, emitió su propio reglamento, con el que se pretende facilitar la toma de decisiones en el otorgamiento de microcréditos a los asociados y garantizar la buena utilización y recuperación de la inversión. De acuerdo al mismo, los usuarios de crédito son los socios de escasos recursos económicos, que tengan como mínimo 30 días de ser socio activo, que cuenten con niños patrocinados, que estén al día en el pago de su cuota de asociado (Q 2.00 mensual) y que hayan recibido como mínimo información sobre normas y uso de créditos.

Se contempla como objetivo general de las operaciones crediticias, “Mejorar la calidad de vida de sus habitantes; promover el mejoramiento de los servicios básicos y de la infraestructura de la población en el municipio; promover para la población del municipio el desarrollo de programas crediticios, de producción y comercialización de sus productos, que mejoren la situación económica de sus familias” (Asociación de Desarrollo Fuente de Vida 1998: 1). Los objetivos específicos en el otorgamiento de créditos a los asociados son: “a) generar ingresos mediante el otorgamiento de crédito, que permita la autosostenibilidad de la Asociación, b) incrementar el capital de la cartera crediticia de la Asociación.” (Ibid: 2)

En el artículo tres del reglamento de la Cartera de Créditos, contempla las siguientes políticas:

- a.** El destino de los créditos serán invertidos únicamente para fines productivos, de comercio y servicio.
- b.** El destino de los créditos se dará únicamente a personas socias.
- c.** El otorgamiento de crédito a personas individuales y grupos solidarios.
- d.** Se concederán créditos a personas residentes en el área geográfica que cubre la Asociación.
- e.** Antes de la aprobación de los créditos se hará estudio de prefactibilidad (estudio socioeconómico), por persona individual o grupo de personas.
- f.** Las personas que reciban crédito deben de involucrarse en procesos de capacitación, para garantizar el buen uso del crédito.

- g.** AFUDEVI investigará previamente antecedentes de los solicitantes.
- h.** Todo crédito estará sujeto a la aprobación de un comité de Crédito y Junta Directiva.

Una de las características del programa es su carácter no lucrativo, por lo que los intereses percibidos al otorgar financiamiento deben utilizarse para gastos del propio fondo.

Administrativamente, la Asociación responsabilizó a una persona para que se encargara de llevar el control de la cartera y darle seguimiento. A esta persona le corresponde recibir las solicitudes de crédito, abrir los expedientes y comprobar que toda la documentación presentada sea la requerida. Otras de sus atribuciones son analizar y estudiar el expediente, elevar las solicitudes a la Junta Directiva, con el visto bueno del director para su aprobación o desaprobación.

Los socios interesados en el programa, debían llenar una solicitud formal, con los datos generales del solicitante y del codeudor o fiador, monto solicitado, destino (el cual debe cumplirse), descripción de la garantía, forma y capacidad de pago de acuerdo a su presupuesto de ingresos y egresos.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

La morosidad puede entenderse como “... aquel préstamo que sufre atraso en su cancelación o amortización desde el primer día después de la fecha señalada en el contrato...” (Asociación Guatemalteca para el Desarrollo: sin año: 1). El presente capítulo busca discutir teorías sobre las cuales se sustenta las variables de investigación, relacionadas a las causas de morosidad en las carteras de microcréditos

Inicialmente se plantea el tema la morosidad en el contexto crediticio y microfinanciero, donde se presentan aspectos que deben considerarse al momento de otorgarlo y darle seguimiento, otro tema que se desarrolla es la sostenibilidad de las organizaciones microfinancieras, donde se plantean una serie de aspectos sobre los cuales pueden explicarse la problemática de la investigación y además se describen algunas experiencias que han tenido instituciones financieras nacionales e internacionales al ejecutar programas de microcréditos. Finalmente se aborda algunas teorías sobre las causas de morosidad de acuerdo a diferentes estudios realizados sobre el tema.

3.1. LA MOROSIDAD, EN EL CONTEXTO CREDITICIO Y MICROFINANCIERO

En esta parte se exponen teorías relacionadas con el crédito y las microfinanzas, enfocando principalmente el tema de la morosidad que es uno de los riesgos que deben afrontar las instituciones que otorgan financiamiento, así mismo se describen algunas empresas microfinancieras y la manera en que han operado.

Hoy en día el crédito representa parte importante de nuestra vida ya que es un medio necesario para desarrollarse en la mayor parte de los negocios. De aquí la importancia de utilizarlo de manera racional, pues de aplicarlo inteligentemente es de beneficio tanto para el prestamista como para el prestatario. La función principal está

en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean.

3.1.1. Otorgamiento del crédito -Sistema de las cinco “C” del crédito-

La responsabilidad básica al momento de otorgar un crédito, es la de aceptar o rechazar la solicitud de un cliente. Es imprescindible tener claro la calidad de la persona a la que se otorgará el crédito. Para la evaluación del riesgo del futuro deudor, el departamento de créditos y cobros debe considerar el concepto de las cinco “C” o dicho de otra manera los aspectos personales que deben tomarse en cuenta de cada cliente.

Weston (1994:532), plantea que independientemente de cuál sea el enfoque, los métodos que se usan para medir la calidad de crédito se relacionan con la evaluación de las cinco áreas que generalmente se consideran importantes para determinar la dignidad de crédito de un cliente. Estas cinco áreas, las cuales se denotan con palabras que empiezan con la letra C, se conocen como **las cinco “C” del crédito**.

a) Carácter

“El *carácter* se refiere a la probabilidad de que los clientes traten de honrar sus obligaciones. Este factor es importante porque toda transacción de crédito implica una promesa de pago: ¿Harán los deudores un esfuerzo honesto para pagar sus cuentas, o es probable que traten de retrasar sus pagos? Los administradores de crédito experimentados insisten frecuentemente en el hecho de que el factor moral es el aspecto más importante en una evaluación de crédito. Por tanto los reportes de crédito proporcionan información de base acerca del desempeño anterior tanto de individuos como de empresas. Con frecuencia, los analistas de crédito buscarán este tipo de información a partir de los banqueros, de una empresa, de sus otros proveedores, de sus clientes e incluso de sus competidores.” (Weston 1994:533)

b) Capacidad

“La *capacidad* es un juicio subjetivo acerca de la habilidad del cliente para pagar sus cuentas. Se mide parcialmente por los record anteriores de los clientes y por los métodos de negocios, y puede verse completamente por la observación física de sus plantas y de sus almacenes. Nuevamente, los analistas de crédito obtendrán información de juicio con relación a este factor partiendo de diversas fuentes” (Ibid)

c) Capital

“El *capital* se mide por la condición financiera general de una empresa tal y como lo indicaría un análisis de sus estados financieros. Se da una importancia especial a las razones de riesgo –la razón de deudas/activos, la razón circulante y la razón de rotación del interés ganado.” (Ibid)

d) Condiciones

“Se refiere tanto a las tendencias económicas generales como a los desarrollos especiales de ciertas regiones geográficas o sectores de la economía que pudieran afectar la capacidad de los clientes para satisfacer sus obligaciones”. (Ibid). Debe tomarse en cuenta cualquier indicación de un posible receso de proporciones locales, regionales o nacionales, como por ejemplo una cosecha mal lograda, pues esto podría afectar el capital y capacidad de todo cliente acreditado.

e) Colaterales

“Está representado por los activos que los clientes pueden ofrecer como garantía para obtener un crédito” (Ibid). La información acerca de estos cinco factores proviene de las experiencias anteriores de la empresa con sus clientes, y se complementa con un sistema bien desarrollado de recolectores de información externa. Desde luego, una vez que se ha desarrollado la información sobre las cinco “C” (Carácter, Capacidad, Capital, Condiciones, Colaterales), el administrador de crédito todavía debe tomar una decisión final con relación a la calidad de crédito potencial y general de cada cliente. Por lo general esta es una decisión de juicio, y

los administradores de crédito deberán basarse en sus conocimientos empíricos y en sus instintos personales.

3.1.2 ¿Qué son las microfinanzas? Su sostenibilidad y algunas experiencias de su aplicación

3.1.2.1 Conceptualización

Laup (2002:1) editor de la revista Economía y específicamente en el apartado de Microfinanzas, conceptualiza la terminología utilizada en esta reciente área financiera, dando las siguientes definiciones:

Microfinanzas

Significa otorgar a las familias más pobres, pequeños préstamos (microcrédito) para apoyarlos económicamente en actividades productivas (negocios-autoempleo). (Ibid)

Microfinancieras

Son organizaciones e instituciones, que brindan servicios financieros (ahorro y crédito) a los más pobres. Ofrecen servicios financieros sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales, y créditos que van de acuerdo a sus necesidades y a su situación económica. (Ibid: 2)

Clientes de las microfinancieras.

“Las personas más pobres y vulnerables que solicitan participar en el programa de una institución de Microcrédito. Las microfinancieras tienen diferentes requisitos y distintas formas de participación, porque se adaptan a las necesidades de la comunidad a la cual le ofrecen el servicio financiero. Las microfinancieras no prestan grandes cantidades, tienen metodologías muy específicas para colaborar con sus clientes e ir incrementando las sumas de préstamos para evitar el endeudamiento desmedido y la incapacidad de pago. Por lo general, inician con pequeñas cantidades de crédito y en algunas también de ahorro, que se incrementan

gradualmente hasta lograr establecer un historial crediticio exitoso y un patrimonio para cada persona o grupo”. (Ibid)

Las microfinancieras ofrecen

- “Préstamos: (crédito) por cantidades pequeñas, que se incrementan de acuerdo a los plazos de pago fijos. Los montos crecen escalonadamente de acuerdo al cumplimiento de pago en cantidad y tiempo.” (Ibid)
- “Capacitación: para aprender cómo se maneja el crédito”. (Ibid)
- “Ahorro: para formar un patrimonio individual y/o familiar”. (Ibid)

¿Cómo ayuda el microcrédito a los más pobres?

“Incrementando su capacidad de ahorro, y con ello su patrimonio; enseñando la forma de ahorrar; creyendo en ellos y en sus capacidades para salir adelante; acercándolos a servicios financieros institucionales; servicios financieros oportunos y a su alcance; enseñando la forma de llevar un crédito; compartiendo la responsabilidad del manejo de los créditos con otros clientes”. (Ibid)

El objetivo de las microfinanzas es potenciar la capacidad de los clientes de iniciar un pequeño negocio, o instrumentar el autoempleo especialmente en las mujeres como agentes económicos del cambio.

3.1.2.2 La sostenibilidad de las organizaciones de microfinanzas

Acosta (2003), al escribir sobre la tecnología crediticia para la micro y pequeña empresa, hace referencia a la sostenibilidad de las Organizaciones de Microfinanzas y los retos que éstas deben vencer, al respecto dice:

En los últimos años se ha presentado una evolución muy importante del negocio de las microfinanzas, con programas especializados en operaciones que proporcionaban préstamos de capital de trabajo a un número relativamente bajo de clientes pobres. Las instituciones de microfinanzas han presentado un elevado

crecimiento con tasas de rentabilidad que son competitivas con el sector bancario comercial. (Acosta: 2003, 1)

La banca comercial ha empezado a mostrar interés en atender a este segmento, aunque existe una prevención muy grande por otorgar créditos a sectores populares de la población que son considerados de alto riesgo, y para quienes no se tiene una tecnología de análisis suficientemente confiable en el sector bancario comercial. Además que se tienen grandes dificultades para lograr conseguir recursos para el financiamiento de sus actividades, debido a: Alta volatilidad de los negocios, baja formalidad de la información, prevención por desconocimiento del segmento. (Ibid)

Acosta (2003, 1) indica que existe un entorno favorable para el desarrollo del negocio crediticio microempresarial, producto de 30 años de experiencia bajo esquemas de autosostenibilidad, que han permitido una evolución de las fuentes de financiamiento orientados a este negocio. El desarrollo sostenido de las Instituciones de Microfinanzas está basado en el hecho de que puedan superar cuatro retos claves:

1. Recuperar los préstamos vrs. las personas pobres no pagan sus préstamos.
2. Recuperar los costos vrs. los beneficiarios de estos créditos no pueden pagar tasas de interés suficientemente altas para cubrir los costos de sus préstamos.
3. El acceso al financiamiento comercial vrs. las Instituciones Micro Financieras no pueden funcionar con fuentes de financiamiento comercial.
4. Atraer inversiones privadas para incrementar el activo vrs. las microfinanzas nunca serán lo suficientemente rentables para atraer inversiones de capital privado motivadas comercialmente.

Primer Reto: Recuperar los préstamos

Para asegurar el repago de los créditos en este segmento, debe definirse un ciclo de crédito especializado, que contemple los factores particulares que motivan a los deudores a cumplir el oportuno pago del crédito. La institución debe desarrollar

técnicas para cuantificar adecuadamente la capacidad de pago de los clientes y otorgar el tipo de crédito que el cliente realmente necesita. (Ibid, 2)

“El pago de los créditos depende en buena parte de factores que están bajo el control de la institución prestamista, tales como:

- La confiabilidad y calidad del servicio de préstamos.
- La comunicación sobre unas expectativas claras de pago.
- Eficiencia administrativa.
- Desarrollo de una relación cercana y casi personal con los clientes.” (Ibid, 2)

El proceso de otorgar créditos debe contemplar un conjunto de actividades complementarias tendientes a asegurar el cumplimiento de la política de crédito, generar un alto conocimiento sobre las características del cliente que se está atendiendo y retroalimentar y ajustar las políticas y procedimientos de acuerdo con los resultados observados.

Segundo Reto: Recuperar los costos

El proceso por el cual se origina un microcrédito resulta excesivamente costoso debido a los montos bajos de las operaciones frente a un proceso de levantamiento de información de riesgo muy elaborado. Debido a lo anterior es fundamental que las organizaciones dedicadas a este tipo de créditos desarrollen modelos de rentabilidad que les permitan servir de guía para el establecimiento de precios de los productos ofrecidos. (Ibid, 21)

Sin sacrificar la calidad del análisis se debe enfocar el esfuerzo hacia bajar los costos de originación y mantenimiento de los créditos. Para cumplir con esto debe buscarse: Desarrollo tecnológico del proceso y técnicas modernas de análisis: modelos estadísticos de iniciación y herramientas para el levantamiento de información. (Ibid)

Las microempresas, para las cuales el capital es extremadamente escaso, pueden destinar los fondos prestados a un uso muy productivo en negocios que tradicionalmente son de alta rotación. De esta manera, ellos pagan repetidamente tasas de interés muy altas a usureros que les proporcionan crédito ágil y práctico. Las instituciones exitosas percibieron rápidamente esta situación, de forma que establecieron tasas de interés que cubrieran adecuadamente sus costos tanto financieros como operativos, entendiendo que estas serían aceptadas por los microempresarios en tanto estas fueran menores a las tasas de los prestamistas informales. (Ibid)

Tercer Reto: Acceso al financiamiento comercial

El desarrollo de este negocio no puede basarse en que se mantengan las donaciones. El objetivo es que estas instituciones deben ser autosostenibles, mediante esquemas de fondeo de operaciones a través de créditos comerciales de instituciones financieras, para lo cual deben probar que su desempeño financiero es estable y constante. (Ibid)

Una siguiente instancia de este tipo de institución es lograr generar un nivel de confianza y estabilidad tal que después de obtenido el permiso de hacer captaciones del público por parte de las superintendencias locales, pueda recurrir al ahorro de aquellos clientes que conforman su mercado objetivo de colocación. A finales de la década de 1980, muchos programas de microfinanzas comenzaron a tener acceso a recursos de ahorros locales reemplazando sus fuentes que dependían de agencias donantes. Las principales ONG's de América Latina solicitaron fondos del sector bancario comercial, y muchas instituciones de Indonesia ofrecieron servicios de ahorro para los pobres. (Ibid, 22)

Cuarto Reto: Atraer inversiones privadas para incrementar el activo

El objetivo de largo plazo es desarrollar estructuras financieras atractivas y rentables que puedan atraer el capital privado. (Ibid, 22)

A pesar de los años de experiencia de las ONG's y de algunos negocios controlados por ellas, todavía existe cierto nerviosismo entre los inversionistas en cuanto si estas estructuras pueden garantizar una orientación sólida, consistente y permanente en el largo plazo. Esta observación se basa en el hecho de que algunas instituciones de microfinanzas han experimentado situaciones de crisis y problemas de estabilidad, debido a problemas relacionados con su estructura de autoridad y a fallas de control para el otorgamiento y mantenimiento de su cartera. A pesar de lo anterior no se puede poner en duda la viabilidad del modelo de microfinanzas. Algunas instituciones exitosas han demostrado que pueden alcanzar metodologías de otorgamiento de crédito en condiciones de riesgo moderadas y procedimientos operacionales efectivos. (Ibid)

Algunos analistas piensan que la mejor perspectiva para asegurar la permanencia institucional de la microempresa, será su incorporación en la corriente de financiamiento comercial, mediante la inversión de capital privado con ánimo de lucro en la base de capital de las entidades de microfinanzas. Un estudio reciente de la USAID identifica a varias entidades de microfinanzas que han logrado utilidades de sus activos comparables con las de la banca comercial, así como otro número que podrían llegar a estas utilidades haciendo ajustes en sus políticas de tasas de interés o incrementando el tamaño de sus carteras. Pero la mayor parte de estas utilidades aún no son suficientemente altas como para atraer inversionistas de la banca comercial. (Ibid, 23)

Sin embargo, debido a que aún existen dudas sobre la realidad de los resultados que muestran las instituciones de microfinanzas y que se tienen inquietudes sobre las metodologías de crédito que éstas aplican, es necesario generar una rentabilidad superior a la que muestran los bancos comerciales para lograr atraer efectivamente a inversionistas potenciales, sobre la base que esas utilidades se produzcan en un ambiente libre de cualquier tipo de subsidios.

3.1.2.3 Algunas experiencias de instituciones financieras en el otorgamiento de microcréditos

En esta parte se describen algunas instituciones microfinancieras que existen a nivel nacional e internacional, mencionando sus características particulares y algunas dificultades que han enfrentado durante su gestión.

Acciones para el Desarrollo Poblacional

Según la información suministrada por Acciones para el Desarrollo Poblacional -A.D.P.- (2002:1), este es un Organismo No Gubernamental (ONG) que trabaja con mujeres y para mujeres. Se encuentra en Honduras y tiene como fin primordial el empoderamiento de la mujer para que pueda ejercer plenamente sus derechos y se apropie de su papel como actora principal social en el desarrollo. Orienta su trabajo desde la comprensión de las relaciones entre mujeres y hombres y de la necesidad de gestar un cambio en la sociedad donde ambos posean los mismos derechos y deberes tanto en las relaciones de género como en lo económico, político y lo social. Considera su trabajo como un aporte.

En un inicio, el principal problema enfrentado por la institución fue la cultura de las donaciones disfrazadas de préstamos ya que los dos primeros grupos de mujeres pensaron que no se les cobraría el préstamo. Esto dificultó mucho las cosas al principio y obligó a definir un *procedimiento y políticas de selección y seguimiento de los casos (Requisitos de participación, presupuestos de proyectos, evaluación de capacidad de pago, entrevista de seguimiento, manuales de procedimientos, etc)*.

A continuación se describen los principales problemas experimentados a lo largo de la experiencia de A.D.P. Honduras, relacionados con la recuperabilidad de los créditos y la manera cómo han sido abordados. (Acciones para el Desarrollo Poblacional 2002:4)

- a) **La Morosidad:** Al inicio del programa y debido a la falta de experiencia en recuperación de cuentas, tuvieron serios problemas para cobrar los prestamos de los dos primeros grupos que se entregaron sin garantías, además se contaba con personal limitado para dar el seguimiento adecuado. Durante el segundo año se trató de mejorar el proceso de selección y evaluación del crédito así como el seguimiento, ya que se sumó una persona al trabajo de microfinanzas.
- b) **La falta de experiencia del personal:** En un inicio las personas asignadas para manejar estos fondos no conocían cómo funcionaba un programa de ahorro y crédito por lo que fue necesario ponerse en contacto con otras instituciones para intercambiar ideas y además se envió a capacitar al personal.
- c) **La cultura preexistente del ahorro:** Las usuarias no están acostumbradas a ahorrar y se hizo difícil apropiarse esta costumbre en ellas. Se optó por la opción del ahorro obligatorio el cual ha sido muy efectivo.
- d) **¿Como conciliar la función de ayudar a las mujeres con la recuperación de cuentas?:** Se hizo muy difícil en un inicio la función de recuperar las cuentas ya que las mujeres de los dos primeros grupos eran damnificadas del Huracán Mitch. Muchas de ellas habían perdido absolutamente todas sus posesiones, por lo que era inútil presionarlas para que pagaran. Se decidió que la mejor forma para que no ocurriera de nuevo, era revisando los procedimientos de aprobación de los créditos y políticas, de lo que se obtuvo un manual de procedimientos.
- e) **El capital limitado:** A pesar que durante los dos primeros años se lograron recaudar fondos por el monto de los \$. 29,000.00 durante el tercer año no recibieron ningún tipo de apoyo financiero lo cual trae como lógica consecuencia la reducción en la integración de nuevas usuarias ya que el

incremento en segundos préstamos no lo permite. Esto también influyó en la decisión de imponer un ahorro obligatorio que ayudaría a amortiguar este crecimiento de la demanda, y al mismo tiempo se siguió buscando fuentes de financiamiento para que el programa además de auto sostenible pueda tener un margen de crecimiento sostenido.

El banco para la agricultura y cooperativas agrícolas de Tailandia

Kandel (1998:125) lo describe como un banco empresarial estatal, establecido en 1996 para apoyar a los pequeños productores tailandeses. Utiliza la metodología de la responsabilidad compartida como forma alternativa de garantía, en la cual los prestatarios aceptan responsabilidad no sólo por sus propios préstamos sino, también, por el dinero prestado por otros miembros de su grupo particular. De tal manera que, pese a que los miembros no prestan o firman el contrato como grupo, todo el grupo es responsable por el pago de cada préstamo individual. En la remota situación de mora, el grupo completo puede ser procesado en los tribunales.

Para asegurar el pago de los préstamos, se combinan la supervisión sistemática del personal del banco con la confianza mutua, la presión y la vigilancia de los miembros del grupo. Con el fin de mantener baja la tasa de mora, el banco depende del contacto frecuente entre los prestatarios y los oficiales de campo del banco. Así el personal del banco hace, por lo menos, dos visitas por ciclo de préstamo, atiende avisos relativos a los pagos y hace visitas complementarias a los agricultores cuyos préstamos están atrasados.

FOSIS Fondo Solidario de Inversión Social. Chile

Se estableció un proyecto desarrollado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social –FOSIS-, en el que se entregan microcréditos a grupos de mujeres del área urbana y rural de escasos recursos económicos, siguiendo la metodología del Grameen Bank. El gobierno chileno, por medio del FOSIS y el Ministerio de planificación, ha replicado la experiencia del banco de los pobres en forma piloto en

seis comunas de la región metropolitana. El sistema funciona por medio de la constitución de grupos de cinco mujeres llamados “núcleos solidarios”, con ideas concretas de pequeños negocios, individuales o colectivos. Hasta el momento, la devolución ha sido exitosa y sólo se registra un 3% del total de beneficiarias con problemas de atraso, frente a lo cual se les presta asesoría para buscar una solución, o cambiarse de actividad económica. Además del apoyo en dinero, las mujeres reciben un apoyo integral, mediante capacitación en contabilidad básica, comercialización, y acceso a redes de apoyos institucionales. Las beneficiadas no son sujeto de crédito para el sistema financiero formal de Chile, son muy pobres, no poseen garantías pero sin embargo cumplen. (Ministerio de Planificación y Cooperación del Gobierno de Chile 2004,1-2).

Bancos Comunes en Guatemala

En Guatemala existen varios programas patrocinados principalmente por ONGs, que otorgan microcréditos a personas de escasos recursos bajo la figura de los bancos comunales, según Ovando (2003:8) “algunas asociaciones y fundaciones que actualmente tienen programas de ayuda a mujeres bajo la metodología de Bancos Comunes son FAFIDESS, FUNDESPE, Asociación de Mujeres en Desarrollo (MUDE), Fundación de Desarrollo de Mixco (FUNDEMIX) y Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria (FINCA), entre otros”.

Los Bancos Comunes que funcionan en Guatemala, principalmente se enfocan a mujeres, pretendiendo que las socias puedan administrar los préstamos así como producir y comercializar bienes y servicios con mayor eficiencia. Logran la autogestión comunitaria que facilita la participación ciudadana femenina. Son organizaciones informales en las cuales un grupo de hasta 50 mujeres se unen para crear un núcleo de operaciones productivas (agrícolas, comerciales, industriales o de servicios) financiadas por una ONG, respaldando el préstamo todas las socias en forma solidaria.

Génesis Empresarial Guatemala

Según la información disponible de la Fundación Génesis Empresarial, (2004: 1) esta es una institución guatemalteca privada de desarrollo, no lucrativa, sin fines políticos ni religiosos. Brinda asistencia financiera, capacitación gerencial y asesoría empresarial a empresarios propietarios de micro y pequeñas empresas. Además ofrece asesoría en organización comunitaria y financiamiento, promoviendo el desarrollo en comunidades del área rural, a través de proyectos de infraestructura básica y vivienda. Dentro de los servicios que presta se han desarrollado el programa de promoción de microempresas, además de programa de apoyo a la pequeña empresa, bancos comunales, crédito para introducción de servicios comunitarios en el área rural y crédito para vivienda.

En relación al seguimiento de las personas que no cancelan oportunamente sus cuotas, la manera que se cobra depende de la garantía con que se otorgó. En el caso de los créditos fiduciarios, en primer lugar se envían notas recordatorias al deudor, además realizan visitas personales; de continuar sin efectuar el pago, se da aviso al fiador. Si el atraso llegara a ser de cinco o seis cuotas, entonces la institución traslada el caso al juzgado. La institución es una de las que ha tenido bastante éxito en el otorgamiento de créditos a personas de escasos recursos, sin embargo, la mora que manejan es del 20% del crédito otorgado.

Asociación Guatemalteca para el Desarrollo –AGUDESA-

Según la Asociación Guatemalteca para el Desarrollo (s/a: 1) Su Misión puede describirse de la siguiente manera: Es una organización privada, cristiana, sin fines de lucro, especializada en microfinanzas y formación empresarial, que sirve a Dios; contribuyendo al desarrollo económico sostenible de las familias pobres con potencial empresarial. AGUDESA complementa el Desarrollo Transformador Sostenible que promueve Visión Mundial en las comunidades pobres de Guatemala, contribuye con la generación de riqueza a través del estímulo a la inversión y el acceso de los pobres a los factores productivos, a la producción y a la participación competitiva en el mercado. **La estrategia definida es el crédito dirigido,**

acompañado de un consistente proceso de capacitación para asegurar el éxito técnico y administrativo de la micro y pequeña empresa.

Los créditos otorgados por AGUDESA son a través de garantía hipotecaria y es por ello que la mayor parte están colocados en el área rural. Uno de los problemas con que cuenta la institución es la falta de pago de los deudores, actualmente la agencia de Chiquimula tiene aproximadamente un 25% de mora, lo que obstaculiza significativamente el otorgamiento de otros productos no financieros que debería ofrecer a los deudores, como lo son la Capacitación y Asesoría tanto técnica como financiera. Funciones que han dejado de realizarse para visitar a los clientes con cuotas atrasadas.

3.2. TEORIAS SOBRE CAUSAS DE MOROSIDAD

En esta sección se describen razones que algunos autores le dan a la morosidad desde diferentes enfoques, de acuerdo a la teoría dicho fenómeno puede atribuirse a razones administrativas de la empresa que otorga el crédito, así como a algunas actitudes o situaciones que el prestamista asume o se le presentan.

El estudio de la morosidad y sus causas ha sido abordado en diferentes oportunidades y desde distintos enfoques. Así existen expertos en el tema de morosidad en las ventas al crédito, en el sistema bancario y últimamente se ha dado mucha importancia al tema en las entidades de microfinanzas. El interés en esta última área se debe básicamente a las características distintas a aquellos créditos comerciales predominantes en las instituciones bancarias, por otra parte existen factores cualitativos debido a la "...debilidad institucional con respecto al capital social, puesto que sus accionistas mayoritarios no tienen suficientes recursos para hacer aportes de capital en momentos de emergencia. Además, las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa –EDPYME- al provenir de ONG crediticias en la mayoría de los casos, no han tenido en su manejo los criterios de rentabilidad, competencia y necesidad fuerte de controles internos." (Murrugarra

1999: 1). El recuento de las teorías que explican la morosidad no se describe en su totalidad en el presente estudio, más bien se seleccionaron las que más relevancia tienen en relación al enfoque dado a la investigación.

3.2.1. Clasificación de la morosidad según los factores que la causan

Los estudios realizados para determinar las causas de morosidad, se han efectuado para enfrentar el problema de incumplimiento del pago. En muchos países existen empresas y centros de investigación que se especializan en estudiar las causas que llevan a la morosidad. Para los fines de la investigación, las explicaciones dadas por diferentes autores se han clasificado en causas imputables al deudor y a la institución, según se presenta a continuación:

3.2.1.1 Causas imputables al deudor

La morosidad es un problema que se da en la mayoría de empresas independientemente de su tamaño o del objeto de la misma, así en las organizaciones mercantiles “la morosidad en el cobro de facturas provoca una de cada cuatro quiebras empresariales, sobre todo entre las pymes”, además se ha podido establecer que las causas de los impagos en Europa, está asociada primeramente por la intencionalidad por parte del deudor. En España, la primera causa de morosidad también es la intencionalidad del deudor de beneficiarse de una financiación gratuita a expensas del proveedor, ya que el retraso intencional representa el 62% de las causas de la morosidad. (Todomba, 2005). Expertos en morosología europeos, mencionan que se han extendido malos hábitos de pago y dentro de las causas menciona la conducta poco apropiada de muchas empresas respecto al cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Otra de las causas de morosidad atribuibles a los deudores es “la falta de diseño de un plan de viabilidad, pues hay gente que se pone en negocios que no conoce” (Oriola 2005:1). Así mismo es bueno mencionar que “alguien que no paga es alguien que tiene un problema y por tanto hay que ayudarlo a solucionarlo...Muchas veces la

gente que no paga es porque la empresa se ha ido al cierre o porque su situación familiar, personal o económica no se lo permite". (Ibid)

Estudios realizados sobre morosidad de los créditos hacen una distinción entre factores de carácter macroeconómicos y microeconómicos, es decir, entre factores que afectan el entorno de la institución y principalmente la capacidad de pago de sus clientes y aquellos factores que están más bien relacionados con las políticas de gestión de las propias firmas. (Aguilar, Camargo y Morales 2004: 9). Estos autores mencionan que otro aspecto relacionado con los determinantes macroeconómicos de la morosidad es la restricción de liquidez que enfrentan los agentes sean éstos empresas o familias y que pueden generar problemas de su capacidad de pago. En un reciente trabajo Whitley et al. (2004) analizan el comportamiento de la morosidad de las hipotecas, presenta las teorías de la "equidad" (equity theory) y de la "capacidad de pago" como las más importantes para explicar el atraso en el pago de los créditos, encuentra que el nivel de ingreso familiar, entre otros, son factores determinantes para explicar la morosidad. Adicionalmente, en este mismo estudio que el desempleo resulta un factor importante.

3.2.1.2 Causas imputables a la institución

El Banco Multisectorial de Inversiones de El Salvador (2005: 1), argumenta que en muchas ocasiones, la mora es generada por las instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades del usuario. Indica que las causas imputables a la institución son las siguientes:

- a) Metodología utilizada para la colocación de los préstamos,
- b) Fraudes y
- c) Cultura institucional.

A continuación se revisan cada una de ellas.

"Metodología utilizada

Es la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como:" (Banco Multisectorial de Inversiones 2005: 1)

- Establecimiento del monto del préstamo: la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.
- Flujo de caja: el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese por ejemplo, el caso de un préstamo rural para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.
- Fecha del desembolso: la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que el destino de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial. Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo. Se debe evitar desembolsos en fechas que coincidan con algún acontecimiento en el que el préstamo se pueda desviar para otro propósito.
- Relación permanente con el cliente: las empresas necesitan un flujo continuo de recursos financieros que le faciliten su operación y crecimiento, por tanto cualquier institución financiera debe procurar mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes. Significa estar en una comunicación periódica con el cliente y no abandonarlo una vez que se le ha otorgado el préstamo. De ahí que se haya establecido que el pago de las cuotas se haga en pequeñas parcialidades, como

una condición para la buena recuperación. Esto mantiene al empresario consciente de su adeudo con la institución y le crea el hábito y la disciplina de pago.

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

Fraudes

Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar que detrás de la mayoría de los problemas de mora siempre hay fraude. El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:" (Ibid: 2)

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

Algunas medidas para evitar el fraude son:

- Realizar formación profesional, al hacer énfasis en los valores y la responsabilidad de un ejecutivo de crédito.
- Definir una buena metodología con un sistema de información basado en cruce de datos y que permita el monitoreo intenso y la aplicación de medidas de control.

- Establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito.
- Contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos.

“Cultura institucional

La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:” (Ibid: 3)

- El entendimiento de las necesidades del cliente: la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.
- Recurrencia y grados de los préstamos: el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.
- Permanencia en el largo plazo: la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.
- Agilidad en el otorgamiento del préstamo: para la micro y pequeña empresa el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un

servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos.

- Formalidad y puntualidad: no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos.
- Respeto al cliente: un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente. El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del ejecutivo de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente. Basta recordar que el sueño económico de una familia está materializado en ese proyecto de negocio y que el micro crédito puede contribuir a realizarlo.

3.2.2 Morosidad y microcréditos

A través de los años que tiene el movimiento microfinanciero, tanto donantes como expertos en microfinanzas se han interesado más en estudiar la calidad de las carteras, es decir, el grado en que las instituciones de microfinanzas recuperan el dinero que prestan.

Las características especiales de las instituciones microfinancieras, influyen en que la morosidad sea más volátil en comparación con los bancos comercial. “La mayoría de los microcréditos no se avalan con bienes tangibles que pueden expropiarse o venderse con facilidad en caso de falta de pago. El principal aliciente que tienen los clientes para reembolsar los fondos es la esperanza de que, si lo hacen puntualmente, la institución microfinanciera seguirá prestándoles valiosos servicios...cuando los clientes de una institución microfinanciera ven que otros dejan de pagar, pierden la confianza en la capacidad de esa institución para prestarles servicios en el futuro, y con ello el estímulo colectivo para reembolsar los préstamos puede debilitarse con rapidez. No pocas instituciones microfinancieras han

sucumbido a causa de una crisis de reembolso que podría haberse remediando si se hubiera detectado y atendido con anterioridad.” (Rosenber 1999: 1)

A pesar de lo importante que es el estudio de la morosidad específicamente en instituciones microfinancieras, “... es importante hacer notar que los estudios acerca de la morosidad en las carteras crediticias son escasos y para su desarrollo se enfrentan a significativas dificultades metodológicas y conceptuales” (Benites, s/a, 3). En esta sección se hace referencia a algunas investigaciones que se han efectuado sobre el tema, dando a conocer la metodología utilizada y haciendo énfasis en los resultados obtenidos.

3.2.2.1 Deficiente evaluación económico-financiera, política crediticia y entorno económico

Existe evidencia (Benitez: s/a) que tanto una deficiente evaluación económico-financiera del prestatario para autorizar un préstamo, como una mala gestión institucional y la situación económica conducen a un deterioro de la cartera crediticia. En el estudio “El índice de morosidad de la Caja Municipal de Trujillo y sus determinantes”, se da una explicación sobre los determinantes del índice de morosidad de las instituciones financieras que orientan sus recursos a las microempresas, a partir de observar un deterioro de la calidad de cartera de las instituciones financieras de la región a la cual pertenece la Caja Municipal de Trujillo en comparación con el índice nacional. Por esto, el autor del estudio consideró importante realizar una investigación que permitiera establecer cuales son las principales causas del incremento del índice de morosidad observado en el sistema financiero de la región, para estudiar la problemática utilizó como muestra el caso de la Caja Municipal de Trujillo, para el período 1,995 a junio de 1,997; especialmente enfocado en las operaciones activas de mayor importancia como son los créditos que otorga esta institución a los microempresarios. Dentro de los objetivos planteados se encuentran:

- “Analizar la incidencia de la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, de la recesión económica y las políticas de créditos así como la cobranza judicial sobre el índice de morosidad.” (Benitez s/a: 1)
- “Establecer cuales son los principales determinantes del índice de morosidad de una institución que otorga créditos a los microempresarios.” (Ibid)

Las causas que explican el alto índice de morosidad en el estudio realizado son las siguientes:

- “El índice de morosidad obtenido por la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera” (Ibid: 23)
- El entorno económico incide en los resultados obtenidos acerca de la calidad de la cartera crediticia, en las instituciones financieras, así tenemos que en períodos recesivos de los principales sectores hacia donde se orienta el crédito, trae como consecuencia que se tengan elevados índices de morosidad y problemas en las recuperaciones de los mismos. (Ibid)
- “Las políticas crediticias así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras. El escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad”. (Ibid)

3.2.2.2. Condición del mercado regional y volumen de créditos por analista

El estudio realizado por Edmundo Murrugarra y Alfredo Ebentreich realizado en Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) que son instituciones microfinancieras reguladas por el sistema financiero de Perú, identifica los factores que afectan la calidad de la cartera, específicamente las características de la gestión de estas instituciones al inicio de sus operaciones. El documento examina el efecto de variables de gestión en las políticas de créditos de las

entidades estudiadas, utilizando modelos econométricos a partir de los cuales se analiza la incidencia que tienen diferentes variables exógenas y endógenas para explicar la tasa de morosidad de la agencia.

“Las variables explicativas se pueden agrupar de la siguiente manera: variables en el ámbito de la EDPYME, como son el número de agendas y el capital social; variables al nivel de la agencia o variables de gestión, pues reflejan las decisiones que se han tomado en dicha agencia: porcentaje de colocaciones con garantías, número de créditos por persona y porcentaje de analistas en la agencia. El constante seguimiento y el intensivo trabajo de la concesión de un crédito a un buen cliente microempresario dependen fuertemente de la calidad de las personas a cargo y de las políticas implementadas, pues las garantías juegan un papel muy pequeño o nulo en este tipo de financiamientos. Por ello la importancia de este tipo de variables de gestión, y en el caso de las variables de gestión no observables, como pueden ser la calidad del gerente, las metodologías a utilizar limpiarán el efecto de estas variables omitidas. La otra variable es una variable que mide la situación del mercado financiero local, como es la morosidad del departamento donde se ubica la agencia.” (Murrugarra, 1999: 7)

El estudio determinó que las variables determinantes en la morosidad de las Edpymes son “los créditos por persona y la morosidad del departamento donde se instala la agencia de la empresa”. (Murrugarra 1999: 12). Los créditos por persona se refieren al volumen del crédito que un empleado promedio debe atender, este es un indicador inverso de calidad de la agencia y se asume a mayor número de personas atendidas por un analista de créditos se reduce la calidad de monitoreo y por ende la calidad de la cartera. Por otra parte, la morosidad en la cartera también se ve influenciada por las condiciones del mercado donde se encuentre la agencia microfinanciera, pues si una agencia trabaja en una zona donde la morosidad es alta debido a shocks específicos, también la morosidad en la agencias será alta.

“Por otra parte la investigación encontró que en todas las especificaciones la variable gestión de créditos por persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la gestión desde el inicio de las operaciones de las EDPYMES, y conforme la empresa se valla consolidando, la gestión se vuelve más importante.” (Ibid)

Además se encontró que “la morosidad de las EDPYMES siempre se ve relacionado con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectadas por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios”. (Ibid)

3.2.2.3. Factores microeconómicos, macroeconómicos y la función del analista de crédito

En la investigación efectuada por Giovanna Aguilar y Gonzalo Camargo identifica las variables que afectan la morosidad de las IMF peruanas a partir de tres tipos de variables: en primer lugar, variables de carácter agregado o macroeconómico que están ligadas al nivel de actividad de la economía en su conjunto (PBI, inflación, etc). En segundo lugar variables macroeconómicas relacionadas con la gestión de las IMF (política de créditos, tecnología crediticia, sistemas de incentivos para su personal, etc). Y finalmente, variables relacionadas con las dinámicas locales de los mercados donde las IMF realizan sus operaciones (PBI regional o departamental, dinámica de plaza financiera local, estructura de la actividad productiva local y otras). (Aguilar y Camargo 2004: 7) Por otro lado toma en cuenta la presencia de shocks o eventos aleatorios agregados como el fenómeno del Niño.

La estimación de los determinantes de la tasa de morosidad de las IMF, se realiza a través de herramientas econométricas que permiten encontrar las variables que son estadísticamente significativas en la determinación de la tasa de morosidad.

Además la investigación se complementa a partir del estudio de un caso, cuyo propósito es entender de mejor forma las relaciones particulares implícitas entre la morosidad y las variables que la afectan, por no estar totalmente reflejadas en el análisis cuantitativo general. De esta cuenta el estudio investigó de manera detallada la tecnología crediticia aplicada a la evaluación, control y recuperación de los créditos que se encuentran en calidad de mora, sistema de incentivos ofrecidos a los clientes para repagar los créditos así como a sus analistas y administradores de agencia para reducir la cartera morosa. Además realizó un análisis de las características socioeconómicas de los clientes en situación de incumplimiento, que permite determinar sus diferencias con los otros clientes y, al mismo tiempo, las causas que los llevan al incumplimiento, así como las estrategias que adoptan para enfrentar el problema.

Del análisis econométrico de las variables del estudio se llegó a los siguientes resultados: “Existe abundante literatura sobre los determinantes micro y macroeconómicos de la calidad de cartera de una institución crediticia. En la mayor parte de los trabajos se reconoce la importancia de los factores agregados que afectan de manera similar a todas las entidades, y de los factores específicos asociados con las políticas crediticias de cada institución. Entre los factores que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. Por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.” (Aguilar y Camargo 2004: 91)

Por otra parte el estudio del caso efectuado mostró los siguientes resultados: “...los buenos resultados observados en el mantenimiento de bajos niveles de mora

en sus carteras crediticias descansan en buena medida en la labor de recuperación de créditos que realizan los analistas de crédito y en el éxito que obtienen en la misma.” (Ibid)

En referencia a la recuperación de un crédito, se determinó que tiene características especiales en comparación con las instituciones financieras tradicionales: “...la recuperación de un crédito en una entidad microfinanciera no es una cuestión meramente institucional e impersonal, como lo es en el resto de intermediarios financieros (específicamente en la banca comercial), sino una tarea personalizada de alto valor agregado, que lleva a cabo cada analista y que permite con cada cliente, a través de un trabajo personal, alcanzar el objetivo de reducir los niveles de mora de su cartera, con la consiguiente reducción de la morosidad de la institución.” (Ibid)

Además, dentro de los hallazgos interesantes del estudio de caso se pudo detectar algunas características económicas distintas entre los clientes morosos y los puntuales. Los primeros son de menores ingresos y deudas mayores, lo que influye en el incumplimiento. Por otra parte, al realizar un análisis sobre la diferencia entre sexos, se comprobó que este factor no es un indicador de morosidad, pues tanto hombres como mujeres presentan similares montos de endeudamiento, mora y días de atraso.

“Las diferencias encontradas indican que los clientes morosos constituyen un grupo heterogéneo dentro de cada institución y entre instituciones, por lo menos con respecto a sus características económicas, y que lo único que los agrupa en una misma categoría es su condición de incumplir sus pagos.” (Ibid, 92)

“Sobre las causas que originan la situación de incumplimiento, los resultados son claros en mostrar que los problemas relacionados con el propio negocio o actividad productiva (laboral) son los principales factores que llevan a retrasarse en los pagos. No obstante, también fueron señaladas causas que podrían llamarse “externas”,

porque no están relacionadas con la actividad productiva (laboral) o el negocio del cliente, como importantes razones para entrar en mora. Entre estas causas se han mencionado los problemas de salud, los problemas familiares, el olvido del calendario de pago y otros acontecimientos totalmente imprevistos por los clientes.” (Ibid)

“Los hallazgos de los estudios de caso son consistentes con los obtenidos en las estimaciones, al confirmar que en este tipo de intermediarios financieros la labor especializada de los analistas de crédito es un componente fundamental del éxito alcanzado por estas instituciones en el mantenimiento de bajos niveles de morosidad.” (Ibid).

3.2.2.4. Diferentes explicaciones sobre causantes de la morosidad en el microcrédito

En la investigación realizada por Jesús Benitez Gamboa sobre los determinantes del índice de morosidad, realiza una compilación de diferentes estudios internacionales sobre las explicaciones que dan a las causas de morosidad en las instituciones microfinancieras, las cuales se abordan desde diferentes enfoques.

“Los estudios del Banco Grameen de Bangladesh, Acción/AITEC en América Latina y otros, sugieren que la morosidad está en función de la metodología y las operaciones crediticias (Tecnología crediticia adecuada). Dentro de las causas sostiene que en la mayoría de los casos es el prestamista y no tanto los factores externos incontrolables o el comportamiento del prestatario, el responsable del nivel de morosidad de los programas de crédito a la microempresa.” (Benitez s/a: 5)

El trabajo de investigación realizado por Catherine Stearns titulado: ***“El enemigo oculto: morosidad en programas de micro crédito”*** plantea que los determinantes del índice de morosidad son primeramente factores incontrolables como los desastres naturales, cambios de política gubernamentales, terremotos, incendios, huracanes, inundaciones que afectan la actividad económica y la de los

microempresarios. También indica que las crisis familiares del microempresario como son las enfermedades o muertes, lanza a éste, a una situación abrumadora, no pudiendo cumplir con sus compromisos financieros. Otros factores de morosidad son el pago por adelantado de la materia prima y las ventas al crédito que realizan los microempresarios. (Ibid)

“La economía regional o local afecta la capacidad de los microempresarios para pagar sus préstamos, así en una economía rural, lenta donde el aumento de la producción no puede producir grandes aumentos en las ventas, los microempresarios pueden atrasarse con los pagos de sus préstamos. Es importante también un adecuado diseño de la metodología y los procedimientos de cobro, los cuales se deben adaptar a la cultura del lugar. Por ejemplo la conducta local en cuanto a los plazos de compra, de venta y cobros debe respetarse.”(Ibid)

Mencionan que es importante que la cartera de crédito esté diversificada en diferentes sectores económicos, con la finalidad de reducir el riesgo; factor que debe considerarse son las adecuadas políticas de crédito, mismas que deben estar acordes con el escenario económico competitivo.

Dentro de los factores controlables se encuentra el comportamiento de las instituciones que otorgan crédito a la microempresa que con frecuencia son los responsables del alto índice de morosidad. “Por ejemplo los prestatarios pueden no cancelar su préstamo debido a la percepción que tienen de la imagen que proyecta la institución financiera” (Ibid), los créditos donde sólo se devuelve el principal sin intereses permiten configurar una cultura de no honrar los compromisos adquiridos.

El aspecto cultural es otro factor que influye, pues en algunos países el prestatario que no cumple a tiempo con la deuda se siente avergonzado; mientras que hay países como el nuestro, donde no honrar una deuda implica ser más “vivo” y hasta la gente se jacta del incumplimiento de su deuda incluso se burlan del sistema.

“De acuerdo con el punto de vista tradicional, el microempresario incumple sus pagos porque el uso indebido del préstamo lo coloca en incapacidad de pagar. Sin embargo el incumplimiento generalizado es frecuentemente un reflejo de la renuencia a pagar por parte del prestatario.” (Ibid)

Como se ha descrito, a nivel teórico no existe una teoría general con validez interna suficiente (lógicamente robusta) para explicar los patrones de comportamiento de las carteras crediticias de distintas organizaciones. El recuento de experiencias empíricas descritas anteriormente es compatible con la idea de no existencia de un marco común, por lo menos muestra que las distintas teorías no tienen una aplicación general pues unas explican una parte mientras que otras teorías otra parte. Las distintas entidades muestran diferentes escenarios probables sobre el comportamiento de la cartera, las causas que se relacionan son bastante dispersas: la gerencia, el entorno económico, las condiciones de los clientes. En otros casos hay factores estructurales como las hambrunas, la falta de trabajo, etc.

Por lo anterior, el marco teórico descrito efectivamente determina la importancia de un cúmulo de variables posibles a ser candidatas a explicar la problemática de la presente investigación, sobre todo se habla de variables que influyen de manera global en determinado sector financiero al que pertenecen la microfinancieras, las cuales dan luces para identificar las posibles causas del problema. Sin embargo el presente estudio trata de determinar las causas de un grupo específico de deudores, así como de una institución en particular, motivo por el cual las variables utilizadas en este estudio toma como base teórica las explicaciones en la gestión de la cartera de microcréditos de la institución y en las causas de morosidad asociadas a los deudores.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Las causas de morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, son analizadas desde las dos partes fundamentales de la investigación, referentes a la gestión crediticia ejercida por AFUDEVI como variable que estudia las prácticas administrativas de la asociación y por otro lado la variable incumplimiento de los deudores. Sobre esta base se presentan las razones que incidieron en el problema de impago de los créditos otorgados.

4.1 GESTIÓN CREDITICIA

En lo referente a la variable gestión crediticia, puede afirmarse que los factores que incidieron en los altos niveles de morosidad de la cartera de microcréditos están asociados a la falta de procedimientos que abarque el ciclo completo de un crédito, así como a la carencia de una investigación a fondo de la información proporcionada por los solicitantes de microcrédito para evaluar el cumplimiento del pago. Otra razón lo constituyen los escasos esfuerzos por dar seguimiento a los socios con mora.

4.1.1 Procedimientos aplicados

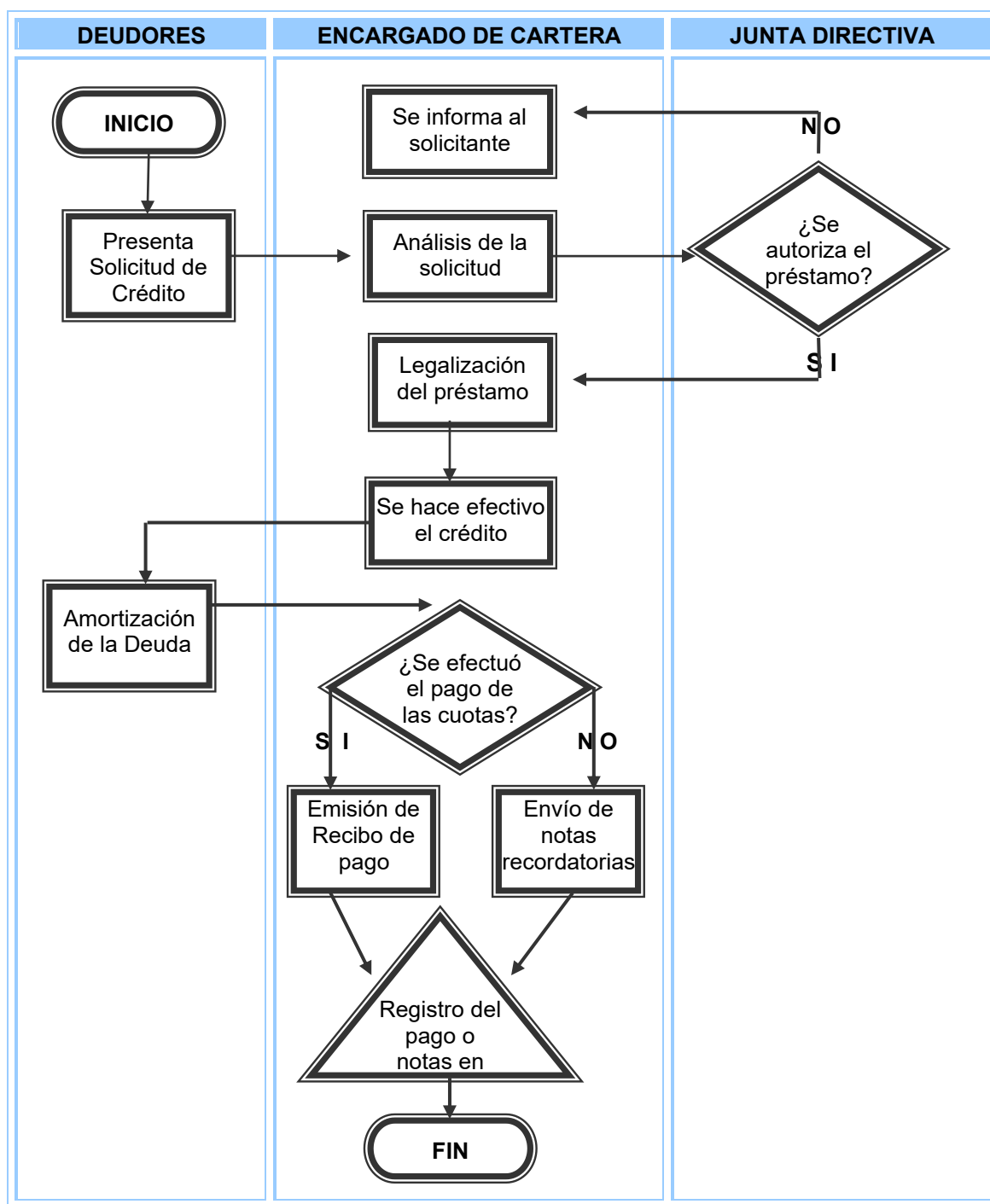
Los procedimientos forman parte importante en toda administración, debido a que los mismos describen la manera exacta en que deberán realizarse las actividades de forma secuencial y cronológica. El programa de microcréditos presenta deficiencias en este aspecto, las cuales están asociadas a la falta de un diseño completo de procedimientos que abarque todas las fases de un crédito, desde la solicitud del mismo, hasta la recuperación del capital y los intereses. Esto puede afirmarse con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo y al análisis efectuado a este aspecto.

Descripción del procedimiento

El procedimiento aplicado por AFUDEVI en la gestión crediticia es el siguiente:

1. El socio presenta solicitud de crédito por escrito, adjuntando: fotocopia de cédula de vecindad del solicitante, carnet de socio, plan de inversión, constancia de la existencia física de la garantía, documentos de garantía que estén libre de gravámenes y otras limitaciones en original, formulario de solicitud. Según lo estipulan los artículos 5 y 7 del reglamento de la cartera de créditos.
2. El encargado de la cartera revisa la documentación presentada, analiza la información y emite criterio sobre la conveniencia de otorgar el crédito.
3. La solicitud se traslada a la Junta Directiva, quién toma la decisión final de autorizar el crédito.
4. Autorizado el crédito, el encargado de la cartera efectúa los trámites para legalizarlo, a través de la constitución de un contrato privado de mutuo acuerdo, lo cual se hace ante los oficios de un notario.
5. El encargado de la cartera emite los cheques para hacer efectivo el crédito y realiza el registro respectivo en los archivos del programa.
6. Los socios se presentan a cancelar las cuotas que amortizan la deuda en el tiempo estipulado.
7. El encargado de la cartera debe emitir el recibo de las cuotas e intereses amortizados y efectuar el registro en los archivos documentales y electrónicos correspondientes al deudor.
8. En caso que el deudor incumpla con los plazos para efectuar el pago, el encargado de la cartera emite notas recordatorias requiriendo la cancelación de la cuota atrasada.

Figura 2. Diagrama del procedimiento de la cartera de microcréditos de AFUDEVI



Características del procedimiento

El procedimiento aplicado por AFUDEVI, se caracteriza por ser empírico, pues se estableció con base a las necesidades que surgieron y a la experiencia

acumulada durante la implementación del programa. No cuenta con un documento que detalle por escrito el procedimiento y las funciones del programa de microcréditos, desde que el socio presenta la solicitud de crédito, hasta su finalización con la cancelación del capital e intereses.

El único documento que se redactó para el programa fue el reglamento de la cartera de crédito, que contiene un capítulo donde describe algunos procedimientos para el programa. En éste se detallan los requisitos que debe llenar el solicitante, el trámite que debe darse a la solicitud y a la respectiva autorización, el plazo y la forma de efectuar el desembolso, la relación de endeudamiento, el destino, los montos y plazos autorizados, las garantías, los intereses, las prórrogas, la morosidad y recargos por mora entre otros. Además, indica que los socios deben involucrarse en el proceso de capacitación sobre el buen uso del crédito. Sin embargo el reglamento no hace referencia a varios aspectos importantes para la recuperación del crédito como el análisis e investigación de la información del solicitante, el seguimiento que debe dárseles a los socios que caen en mora y la manera de abordar las cuentas vencidas hasta lograr la recuperación del capital e intereses.

El director de AFUDEVI, al referirse a los procedimientos mencionó que al momento de organizar el programa no se contó con un perfil de puestos que especificara las funciones que debían desempeñarse y tampoco fue requerido ni proporcionado por la Fundación Visión Mundial (Cuadro A3-1, apéndice 3) quién financió el programa. Todo ello incidió en que los procedimientos, funciones, puestos y responsabilidades se fueran definiendo en la medida que el programa se ejecutaba.

Responsabilidad de ejecución del procedimiento

Las funciones del programa de microcréditos detalladas anteriormente, las ejecuta una sola persona, quién además es responsable del seguimiento y recuperación de las cuotas vencidas, de realizar visitas a los socios que no han cancelado y de aplicar las medidas necesarias para recuperar el préstamo. Aunque estas últimas son funciones que debería realizar, en la práctica no se ejecutan. Esto

porque quienes estuvieron a cargo de la cartera desempeñaron las funciones crediticias como actividades secundarias o adicionales a las que ya tenían, pues no se contrató personal exclusivo para manejar los créditos. La primera persona a quién se responsabilizó de la cartera desempeñaba el puesto de Facilitador de Desarrollo Económico, posteriormente fue el Asistente Administrativo quién asumió estas funciones (Ver en el apéndice 3, Notas del investigador).

Debilidades en los procedimientos aplicados

La falta de un diseño formal y por escrito del procedimiento, que detallara cada una de las funciones de manera secuencial y cronológica constituye un factor negativo para el programa, sobre todo por la inexperiencia de la Asociación en ejecutar actividades microfinancieras. El personal que estuvo a cargo de la cartera no contó con una guía de acción para tomar acciones oportunas de cobro y recuperar las cuotas vencidas, ni con directrices donde se especificara la importancia de esta fase. Lo anterior se afirma con base al resultado de estudios sobre causas de morosidad, donde se sostiene que es “importante un adecuado diseño de la metodología y los procedimientos de cobro, los cuales se deben adaptar a la cultura del lugar”. (Benitez s/a, 5)

Otra deficiencia en la ejecución del procedimiento de microcréditos fue el no contar con personal que se encargara exclusivamente de la cartera, para prestar atención especial y monitoreo constante a los socios que incumplían con el pago de sus cuotas. La teoría destaca que “...la labor especializada de los analistas de crédito es un componente fundamental del éxito alcanzado por las instituciones microfinancieras en el mantenimiento de bajos niveles de morosidad, asociados a la gestión y eficiencia operativa de la entidad, lo que se ve reflejado en la recuperación de los créditos.” (Camargo 2004, 91)

4.1.2 Investigación de información

De conformidad con la teoría, la responsabilidad básica al momento de otorgar un crédito se asocia con la aceptación o rechazo del mismo. Para ello debe

conocerse la calidad de la persona que recibirá un préstamo, pues de esta manera se reduce el riesgo de impago. (Weston 1994:532) Las instituciones financieras al recibir una solicitud de crédito, así como la documentación requerida, deben efectuar una seria investigación de la información proporcionada por el solicitante para verificar su exactitud, credibilidad y certeza. Esto permite conocer las probabilidades de pago del solicitante y tomar una decisión definitiva sobre la conveniencia de otorgar el crédito.

Las medidas tomadas por AFUDEVI, para determinar la posibilidad de pago de los solicitantes, se estipulan en el reglamento de la cartera de créditos de se contempla que las solicitudes deben ser acompañadas de estudios socioeconómicos y de preinversión. En estos estudios se requiere información sobre el nivel de ingresos, gastos, actividad económica, así como información de los miembros de la familia a la cual pertenece el solicitante. Además en los créditos de comercio deben adjuntar un plan de inversión del negocio, que proyecte el nivel ingresos, gastos y ganancias mensuales. Esta información debe ser analizada por el encargado de la cartera y por la Junta Directiva, previo a tomar la decisión de conceder el préstamo.

Según pudo observarse en los archivos del programa de microcréditos, muchos expedientes no cuentan con estudios socioeconómicos y de preinversión, (Resultado de la Boleta de observación e investigación documental, apéndice 3) pues fue un requerimiento implementado poco tiempo después que se otorgaron los primeros préstamos. Por otra parte, al cuestionar al director de AFUDEVI, respecto a la forma en que se efectuó la evaluación de la información proporcionada por los socios en las solicitudes de crédito, éste indicó que no se había realizado una seria evaluación de las mismas (Cuadro A3-2 apéndice 3).

Con la observación efectuada a los expediente y a lo manifestado por el director de AFUDEVI, puede afirmarse que la deficiente investigación de la información para evaluar la capacidad de pago de los solicitantes, representa una debilidad del programa de microcréditos y una causa de morosidad. Esto porque no se efectuó un

análisis a fondo de las condiciones socioeconómicas de las personas para determinar la posibilidad de pago. Además no se estudiaron a fondo los proyectos de inversión presentados por los socios para evaluar su factibilidad y/o para detectar algunas necesidades de asesoría técnica en la implementación de los pequeños negocios.

Muchos de los créditos fueron otorgados en base a la confianza. Dentro de ellos se encuentran el financiamiento otorgado a cuatro integrantes de la junta directiva y a un encargado de la cartera de microcréditos. Aunque el reglamento no contempla alguna política en cuanto a otorgar crédito a personal relacionado con la cartera, en la práctica esto restringe la libertad de toma de decisiones administrativas para establecer acciones donde deba exigirse el cobro de las deudas vencidas, pues es difícil que las personas aprueben medidas que les afecte directamente. Al aplicar las encuestas a los socios que no habían cancelado su deuda, se pudo detectar que una de las personas que tenía pagos pendientes era un ex encargado de la cartera de microcréditos (Notas del investigador apéndice tres).

La falta de una adecuada investigación también está relacionada con el escaso recurso humano asignado a la cartera de microcréditos, pues es únicamente una la persona a cargo de efectuar todas las funciones crediticias, las cuales asume como una actividad extra al cargo que ocupaban en la asociación. La sobrecarga de trabajo provocó que no se contara con el tiempo suficiente para comprobar la información proporcionada por los solicitantes y que se realizara un análisis poco profundo de la factibilidad de las microempresas.

4.1.3 Seguimiento del crédito

El seguimiento es la clave de la recuperación, donde no existen ni garantías adecuadas ni información para analizar a la hora de otorgar un préstamo a un microempresario (Mezzera 1993: 146). De aquí su importancia en las instituciones financieras para recuperar los créditos en mora. En esta etapa es fundamental llevar un eficiente control de las fechas de amortización de cada deudor y tener un contacto

con los socios que presentan problemas de pago. Por lo anterior se indagó sobre la forma en que AFUDEVI dio seguimiento al crédito vencido, utilizando las técnicas de observación y entrevistas a empleados y directivos de la Asociación.

Sistema de cobros

El sistema de cobro de la cartera de microcréditos de AFUDEVI, consiste en el envío de notas recordatorias a los socios con cuentas atrasadas, esto se hace unos días después de la fecha en que el deudor debía haber efectuado el pago. Las notas son elaboradas por el encargado de la cartera de créditos. En ellas se hace un recordatorio de la deuda que tiene con la Asociación y se solicita que se acerque a cancelar las cuotas vencidas. La entrega se hace por medio de personas que viven en la misma comunidad del deudor y que por algún motivo lleguen a la sede de AFUDEVI. Otra manera de entregarlas es con algún empleado de la Asociación que deba visitar la comunidad del destinatario. Una copia se archiva en el expediente del deudor y se espera a que se acerque a efectuar el pago (Cuadro A3-3 apéndice 3). De no obtener respuesta, se emiten nuevas notas.

El proceso de recuperación de créditos vencidos en las instituciones financieras se realiza generalmente por medio de medidas administrativas y judiciales. En las primeras se trata de contactar y dar seguimiento a los deudores por medio de llamadas telefónicas, cartas y visitas de un cobrador (Mezzera 1993:145), con el objeto de conocer el motivo de incumplimiento y llegar a un acuerdo de pago. De no conseguir respuestas favorables por este medio el caso se traslada a un abogado, para obligar al deudor a pagar por medios legales,. Sin embargo estas prácticas no fueron utilizadas por AFUDEVI, ya que no hubo un acercamiento con los deudores que cayeron en mora. Según lo manifestado por el encargado de la cartera y el director, (Cuadro A3-4 y A3-5 apéndice 3) esto se debió a la falta de tiempo y personal para efectuar dichas diligencias. En el caso de procesos judiciales no se inició ninguno, aunque los mismos estaban contemplados en el reglamento de la cartera.

Al conocer el sistema de cobro utilizado por AFUDEVI para recuperar las cuotas vencidas puede afirmarse que el mismo es bastante débil y poco efectivo. Pues se limita a la redacción y envío de notas recordatorias a los socios que cayeron en mora, sin tener un contacto personal con ellos para conocer qué los motivó a actuar de esta manera y establecer mecanismos con los cuales se lograra la recuperación del crédito. Esto es imperativo según la teoría sobre sostenibilidad de las instituciones financieras, pues "...el recuperar préstamos depende de desarrollar una relación cercana y casi personal con los clientes". (Acosta 2003: 1) "...es una tarea personalizada de alto valor agregado, que lleva a cabo cada analista y que permite con cada cliente, alcanzar el objetivo de reducir la mora en la cartera". (Aguilar y Camargo 2004: 91) Con base a esto puede afirmarse que el sistema de cobro utilizado por AFUDEVI, constituye una fuerte causa del problema de morosidad.

Seguimiento a microempresas

Las políticas del programa de microcréditos contenidas en el reglamento de la cartera, indican que el destino para el cual se solicita un crédito, debe cumplirse. Sobre todo porque el objeto del programa es apoyar actividades productivas que favorezcan la economía familiar. Al cuestionar a directivos y al actual encargado de la cartera de créditos, se pudo comprobar que fueron muy pocas las ocasiones en que se realizaron visitas a las microempresas financiadas, y sin embargo se pudo detectar casos en que los recursos no se destinaron al fin indicado (Ver cuadro A3-6 y notas del investigador, apéndice 3).

El verificar la existencia de la unidad productiva o del cultivo agrícola para el cual se otorgó el crédito constituye una tarea estratégica para detectar la posible recuperación de un crédito a temprana hora. Pues de existir no solo se comprueba la veracidad de la información que proporcionó el deudor en su solicitud, sino que además se puede detectar dificultades que enfrenta el microempresario con su negocios que ameriten la asistencia técnica para evitar el cierre del mismo y por ende la pérdida de recursos.

Controles aplicados

En relación a la manera en que se lleva el control de pagos de la cartera de créditos de AFUDEVI, se cuenta con sistemas de tipo documental y electrónico. Los archivos documentales los componen las fichas kardex, así como los expedientes de cada deudor con la siguiente documentación: garantía constituida, contrato de crédito, pagarés, recibos, notas recordatorias y otros documentos que se van agregando en el proceso. Estos se encuentran acondicionados en archivos metálicos debidamente señalizados, clasificados según el destino del crédito y a la comunidad del deudor. Para los archivos de tipo electrónico se utiliza básicamente el programa excel donde se detallan los deudores, el monto de la deuda, fechas de pago, intereses y saldo. Esta información se obtuvo tanto del encargado de la cartera de microcréditos (ver apéndice tres, cuadros A3-7 a A3-9) como de la aplicación de la boleta de observación y revisión documental. A pesar de existir morosidad en la cartera, no se cuenta con un control específico o independiente de los socios morosos. Para comprobar la situación de cada deudor debe buscarse en el archivo general de la cartera, el cual resulta bastante engorroso y dificulta la búsqueda rápida de la información.

Con base a los controles de pago que se llevan en la cartera, mensualmente se envía un reporte a la Fundación Visión Mundial Guatemala, el cual es conocido por los integrantes de la Junta Directiva. (Cuadro A3-10, apéndice 3)

Capacitación del encargado de cartera

Otro aspecto que se indagó fue el seguimiento que AFUDEVI dio a los encargados de la cartera de créditos para prepararlos y capacitarlos en el puesto que debían desempeñar. De acuerdo a la información proporcionada por el actual encargado de la cartera, a ninguno de los que asumieron el cargo le brindaron una capacitación constante y completa de las funciones a desempeñar a pesar que no contaban con experiencia en funciones crediticias y tampoco les suministraron herramientas para desempeñar el puesto. Lo anterior se respalda con las opiniones expresadas por los miembros de la Junta Directiva y empleados de AFUDEVI,

quienes en su mayoría coincidieron en que no se brindó una adecuada capacitación u orientación a quienes tuvieron a su cargo la cartera de microcréditos. (Ver cuadro A3-11 del apéndice 3)

Por otra parte no se orientó adecuadamente a las personas que fueron encargados de la cartera de créditos, en lo referente al cambio de enfoque que requería el programa, pues debía pasarse de una cultura de donación y asistencia a otra de préstamos, que conlleva el seguimiento de las deudas para exigir el cumplimiento puntual del pago. En una conversación con Macabeo Carranza, encargado de la cartera de crédito hasta el año 2003, se pudo percibir que no eran de la idea de cobrarles a los deudores por ser personas de escasos recursos económicos y con quienes la asociación tenía el compromiso de ayudar y no de perjudicar. También manifestó que sentía temor de realizar visitas domiciliarias para cobrar, pues las personas de ese lugar se caracterizan por ser violentas y no deseaba tener conflicto con ellas.

4.2 INCUMPLIMIENTO DE LOS DEUDORES

Al analizar la información obtenida con respecto a la variable incumplimiento de deudores, pudo determinarse que los factores que influyeron en el problema de morosidad fueron los resultados negativos de la inversión efectuada tanto en los cultivos agrícolas como en los créditos para comercio, además la mayor parte de las familias cuenta con ingresos precarios y la responsabilidad de llevar el sustento a la familia recae en los padres quienes en la mayoría de los casos viven de la agricultura. Otro factor importante lo constituye la falta de experiencia en los negocios implementados, así como de asesoría técnica y capacitación de los microempresarios.

4.2.1 Destino del crédito

El destino que se dio al capital no representa una causa importante de la morosidad, pues el 84% de los socios invirtieron los recursos en el fin solicitado.

Únicamente 16% de los socios lo usó para otra actividad diferente a la indicada. Esta información puede apreciarse en el cuadro A3-13 del apéndice tres.

4.2.2 Resultado de la inversión

De acuerdo a los resultados de las encuestas las razones importantes que provocaron la mora están asociadas con el rendimiento de la inversión. Según se puede apreciar en cuadro 5, el 93% de los préstamos otorgados para agricultura no obtuvieron buena cosecha perdiendo el capital invertido.

Cuadro 5. Resultado de la cosecha agrícola. FUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.

Resultado de Cosecha	Cantidad	Porcentaje
Buena cosecha	2	5
Mala cosecha	42	93
En blanco	1	2
Total	45	100

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo en el cuadro 6 se presenta la información de los créditos otorgados a comercio, donde puede apreciarse que el 93% ya no cuentan con el negocio implementado. Además se estableció que la mayoría de las unidades productivas que se instalaron se mantuvieron por poco tiempo, ya que el 72% funcionó menos de un año y el 28% lo hizo entre uno y cuatro años, lo que en muchos casos se debió a la falta de asesoría técnica para los nuevos microempresarios pues los mismos mencionaron que no recibieron capacitación sobre el manejo de sus unidades productivas. (Cuadro A3-16 y A3-26 del apéndice tres). Esto representa otra causa de morosidad, pues los negocios funcionaron por muy poco tiempo y no lograron recuperar la inversión.

Cuadro 6. Existencia de las unidades productivas de los créditos destinados a comercio, AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002

Unidades Productivas	Cantidad	Porcentaje
Existen	2	7
No existen	27	93
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia

El siguiente cuadro contiene información relacionada con el resultado que obtuvieron los prestatarios sobre la inversión. De los créditos solicitados para agricultura, el 92% coincidió que no había podido obtener ganancia pues con el mal invierno y las plagas no se obtuvo buena cosecha. La poca producción que lograron fue utilizada para consumo o para cubrir algunos gastos por enfermedades de hijos o familiares. Únicamente 8% mencionó que habían tenido ganancias de la cosecha, pero no especificaron un porcentaje concreto de rentabilidad, pero en lugar de pagar el préstamo lo reinvertieron en la adquisición de terrenos o en equipo para fumigar.

Cuadro 7. Resultado de la inversión en los créditos otorgados por AFUDEVI para agricultura y comercio durante 1998 a 2002

(Según actividad financiada)

Resultado	Agricultura		Comercio		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Obtuvo ganancias	4	8	6*	20	10	14
No obtuvo ganancias	41	92	19	66	60	81
No contestó			4	14	04	05
Total	45		29		74	

* A un inicio si fue rentable

Fuente: Elaboración propia.

Además en el cuadro 7 se puede apreciar que de los socios favorecidos con créditos para comercio, el 66% no obtuvieron ganancias en la inversión, el 20% dijo que a un inicio si y el restante 14% no dio una explicación. Dentro de los motivos por los cuales no lograron rendimientos positivos, mencionaron que el dinero que obtenían no lo reinvertían sino fue utilizado en gastos del hogar, quienes invirtieron en gallinas ponedoras adquirieron animales muy viejos y no obtuvieron producción

de huevos, por lo que mejor las comieron o vendieron sin recuperar los gastos. Las personas que invirtieron en pollos para engorde, indican que habían muerto pequeños debido a enfermedades y las que lograron tener por más tiempo el negocio, reinvertían lo obtenido pero solamente sacaron 3 producciones de pollos y luego ya no fue rentable, porque únicamente recuperaban el dinero para comprar el alimento de los animales. Las personas que adquirieron tiendas fueron perdiendo clientela cuando otros vecinos decidieron iniciar un negocio similar. En el caso de un motor de mixtamal, por falta de mantenimiento se fundió y no pudo seguir funcionando.

De lo anterior puede extraerse que fueron muy pocas las personas que llegaron a mejorar su situación económica con el préstamo solicitado, pues la mayoría de negocios y cosechas de los socios en mora fracasaron y por lo mismo no lograron obtener rendimiento de la inversión, lo que influyó en la falta de pago. Los resultados obtenidos en investigaciones similares, señalan como causa de impago los problemas con el negocio o actividad productiva, así como a motivos fuera del alcance de los deudores como problemas de salud, factores ambientales o climáticos entre otros; mismo que también son aplicables para la presente investigación según la información obtenida.

4.2.3. Recursos financieros

Dentro de las causas de morosidad atribuidas a los deudores, varias teorías relacionan la capacidad de pago como las más importantes para explicar el atraso en el pago de los créditos, el cual se asocia al nivel de ingresos familiares. La importancia de evaluar este aspecto es porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario y que el pago mensual para amortizar la deuda lo obtienen de las actividades que desempeñan los miembros de la familia.

Se determinó que los recursos financieros con que cuentan las familias influyen en la falta de pago, aunque el 63% de las personas encuestadas respondió que

recibía ingresos mayores de Q400.00 (ver cuadro A3-17 del apéndice tres), muchos de ellos indicaron que lo usan para gastos del hogar y por otro lado no pueden disponer de una misma cantidad todos los meses del año (información contenida en cuadro A3-18 del apéndice tres), ni les alcanza para cubrir todas sus necesidades básicas. Por otra parte y según se aprecia en el siguiente cuadro la responsabilidad del sostenimiento familiar, en la mayoría de los casos recae en el padre o en ambos padres de familia, pues la mayoría posee niños pequeños por lo que son pocos los hogares donde los hijos contribuyen con el ingreso familiar. En las visitas efectuadas a los hogares se pudo observar que muchas personas viven en niveles altos de pobreza.

Cuadro 8. Responsables del sostenimiento económico de la familia con cuentas vencidas de los créditos otorgados por AFUDEVI, durante 1998 a 2002

(Según actividad financiada)

Opciones	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Padre	14	31	10	34	8	36	32	33
Padre y Madre	18	40	5	17	7	32	30	33
Padre e hijos	4	8	7	24			11	12
Madre	1	2	4	14	5	10	7	7
Todos	5	11	1	4	3	14	9	9
Madre e hijos	2	4			2	10	4	4
Hijos			2	7			2	2

Fuente: Elaboración propia.

Además de los bajos ingresos que tienen las familias, otro factor que influyó en la mora es el hecho que los beneficiarios con créditos no contemplaron dentro de sus gastos mensuales una cuota para cancelar la deuda que tienen con AFUDEVI. Ver cuadro A3-20 en el apéndice tres.

Se estableció también que otro aspecto importante que motivó el impago según los resultados de las encuestas, es que el 87% de las personas dependen primordialmente de la agricultura, lo cual complementan con otro tipo de actividades como la crianza de animales, la elaboración de artesanías, el comercio de granos u otro cultivo, trabajar como ayudante de albañil y otros como asalariados. Sin

embargo de estas actividades la mayor parte de las familias obtiene ingresos precarios y viven a niveles de subsistencia con los que no alcanzan a cubrir todas sus necesidades básicas. Esta información se encuentra en el cuadro A3-21 del apéndice tres.

4.2.4 Disposición de pago.

La disposición de pago no representa una causa significativa de la morosidad, pues a pesar de que las personas no cuentan con las unidades productivas para las que pidieron el préstamo y que las cosechas únicamente les rinden para el consumo, el 92% de los deudores indicaron que sí tienen intención de pagar aunque deben hacer esfuerzos para ello. Únicamente el 7% manifestó estar en contra de efectuar el pago, algunos por no contar con dinero, otros por tener enfermo al esposo y hay casos en que la persona que hizo el préstamo murió. Esto puede observarse en el siguiente cuadro.

Cuadro 9. Disposición de pago de los deudores con cuentas vencidas del programa de microcréditos AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula

(Según actividad financiada)

Interés Manifestado	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Si pagará	41	91	28	97	19	86	88	92
No pagará	3	6	1	3	3	14	7	7
En blanco	1	2					1	1

Fuente: Elaboración propia.

Las personas que manifestaron interés en pagar la deuda, indicaron una cantidad mensual que pueden disponer para la cancelación del préstamo. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, el 45% se ubicó en un rango de Q25.00 hasta Q.200.00. Esto también demuestra el interés que tienen de pagar la obligación contraída.

Cuadro 10. Cuota mensual en disposición de pagar por los socios para cancelar la deuda contraída con AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula

(Según actividad financiada)

Rangos de Montos en Q	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
No contestó	10	22	3	10	7	32	20	21
025-200	18	40	16	56	9	41	43	45
201-400	15	33	6	21	2	9	23	24
401-600	2	4	3	10	3	14	8	8
601-más			1	3	1	5	2	2

Fuente: Elaboración propia.

A pesar que los deudores no han cancelado, saben que el dinero otorgado no fue en calidad de donación, como los otros beneficios que se les ha dado, sino fue un préstamo que deben pagar, (Cuadro A3-24 del anexo tres). Las razones argumentadas por la cuales no han pagado hasta el momento fueron las siguientes:

- Como la asociación no cobró, pensaron que no lo harían y que les regalarían el dinero.
- La unidad productiva sólo les daba ingresos para comprar alimentos y no les alcanzaba para pagar.
- Otra de las razones fue que estaban pagando una deuda que tenían antes y que el crédito obtenido en AFUDEVI, en parte les había servido para cancelar el primero.
- Hubieron algunas personas que mencionaron que la asociación recibía dinero para los niños patrocinados para otorgar ayuda gratuita, por lo que pensaron que esta vez también se los regalarían.
- No se les informó la cantidad ni la fecha en que debían pagar y tampoco se acercaron a la Asociación a preguntar.

Estas respuestas respaldan lo establecido en el fundamento teórico de la investigación respecto a la importancia que representa para cualquier institución financiera mantener una relación permanente con cada uno de sus clientes y no abandonarlo una vez que se le otorgó el préstamo.

Un aspecto característico de las microfinanzas es la asistencia técnica que reciben los prestatarios, a través de capacitaciones que se brindan a los beneficiados para que aprendan como se administra el crédito y los negocios, la importancia de esto radica en la inexperiencia del prestatario en actividades empresariales y en muchos casos a los bajos niveles educativos que poseen. Con base a ello y a las respuestas obtenidas de los socios beneficiados con préstamos, otro factor que influyó en la morosidad fue la falta de orientación y seguimiento que se les dio a los socios después de otorgado el préstamo. Un sesenta por ciento (60%) indicó que no se les había dado ninguna orientación, aunque un 31% indicó que sí fueron orientados en relación a la manera que debían pagar, lo cual se dio al autorizar el crédito. (Cuadro A3-26 del apéndice tres)

Un factor que refuerza la intención manifestada de los deudores de pagar la deuda es su anuencia a recibir visitas del personal de la Asociación para que se les oriente en la manera como poder cancelar el préstamo, pues un 91% de los deudores morosos indicaron estar de acuerdo en esto y únicamente el 7% indicó no estarlo. Ver cuadro A3-27 del apéndice tres.

CONCLUSIONES

Las causas de morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, están asociadas a factores externos e incontrolables, como el escaso invierno, las plagas en los cultivos, enfermedades familiares, quiebra de las unidades productivas que afectaron la actividad económica de los microempresarios para cancelar la deuda. Pero también es cierto que el inadecuado diseño de una metodología y procedimientos de cobro que se acomodaran a las características de los clientes de crédito, así como la falta de seguimiento a los deudores que no cancelaron sus cuotas, representan factores determinantes del problema de morosidad.

GESTIÓN CREDITICIA

El problema de morosidad de la cartera de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, en parte fue provocado por la gestión crediticia que se ejerció en el programa, según se especifica a continuación.

- **Procedimientos aplicados**

Al identificar y analizar el procedimiento aplicado en la ejecución del programa de microcréditos, se establece que una debilidad es la falta de un diseño formal y por escrito de procedimientos que determinen los pasos y funciones crediticias desde su solicitud hasta la recuperación de capital e intereses. No se cuenta con procedimientos concretos para el cobro administrativo y judicial de cuentas en mora y vencidas. La deficiencia en este aspecto limitó la visión de la cantidad de personas que se necesitaban para ejecutar las funciones crediticias, sobre todo en la etapa de cobro.

- **Investigación de Información**

La deficiente evaluación que se hizo de la información proporcionada por las personas que solicitaron crédito, influyó en la morosidad de la cartera. Los créditos fueron otorgados sobre todo en base a la confianza sin hacer un análisis

serio de las condiciones económicas, el carácter y capacidad de pago de los solicitantes; además no se efectuaron estudios profundos a los proyectos de inversión de los socios. Por otra parte se otorgó crédito a personas que ocuparon el cargo de encargado de microcréditos, así como a integrantes de la Junta Directiva. Esto constituye un factor negativo para el adecuado funcionamiento de la cartera, pues restringe la libertad de acción y toma de decisión para ejecutar el proceso de cobro.

- **Seguimiento del crédito**

Se pudo determinar que el sistema de cobro utilizado para recuperar las cuotas vencidas es bastante débil y fue poco efectivo, pues el mismo se limitó al envío de notas recordatorias a los socios con cuotas atrasadas, con las cuales no se logró recuperar el capital e intereses adeudados. Además la ausencia de visitas a los deudores con mora y a las microempresas, representa una fuerte causa de morosidad, pues la asociación no efectuó contactos personales con los socios para conocer los diferentes motivos de impago y de esta manera buscar mecanismos que condujeran a la cancelación de la deuda.

La falta de capacitación a los empleados que estuvieron a cargo de la cartera de microcrédito constituye otra causa más de la morosidad, sobre todo porque la Asociación no contaban con experiencia en funciones crediticias por lo que desconocían las técnicas y herramientas utilizadas para dar seguimiento a deudores morosos, efectuar cobros, así como recuperar las cuentas vencidas. Esto también influyó en la actitud del personal que estuvo a cargo de la cartera al momento de realizar funciones de cobro, pues por un lado sentía temor de enfrentar a los deudores y por el otro no deseaban afectar a las personas al exigir el cobro pues la mayoría son muy pobres.

INCUMPLIMIENTO DE DEUDORES

Dentro de las principales causas que motivaron la morosidad en la cartera de crédito de AFUDEVI atribuibles a los socios que fueron beneficiados con microcréditos, se encuentran la improductividad de los cultivos y de los pequeños negocios que se establecieron, así como la falta de orientación y en mucho de los casos el desconocimiento de la manera adecuada de administrarlos.

- **Destino del crédito**

Únicamente el 16% de los deudores no cumplieron con el destino para el cual solicitaron el préstamo, pues lo utilizaron para cubrir gastos y emergencias familiares. Aunque este aspecto influyó en algunos casos en la falta de pago, no puede considerarse como una de las causas sobresalientes de morosidad.

- **Resultado de la inversión**

Los pocos resultados favorables de las unidades productivas y de los cultivos constituye uno de los principales motivos por los cuales las personas no llegaron a cancelar su deuda, muchas de ellas trabajaron por menos de un año sus negocios y en la mayoría de los casos no obtuvieron ganancias considerable. Las condiciones climatológicas desfavorables para los cultivos ocasionó pérdida en las cosechas o una baja productividad que únicamente rindió para el consumo familiar. Además la falta de una buena administración de los pequeños negocios y el desconocimiento de técnicas apropiadas para manejarlo provocaron pérdidas y el cierre de los mismos. Esto desmotivó el pago de la deuda, pues en la mayoría de los casos no lograron recuperar el capital invertido.

- **Recursos financieros**

Los socios beneficiados con microcréditos cuentan con ingresos bastante bajos e irregulares durante la mayor parte del año, sobre todo porque dependen económicamente de la agricultura, misma que no les proporciona rendimientos altos por la poca productividad de los suelos, únicamente pueden obtener recursos para la subsistencia. Sin embargo, tampoco hacen esfuerzos

personales para amortizar la deuda argumentando que se debe a la falta de cobro por parte de la Asociación, otros porque se imaginaron que les regalarían el dinero invertido. Algunas personas mencionaron que la asociación recibía dinero destinado al patrocinio de niños, por lo que pensaron que esta vez también se los regalarían; así mismo otras personas argumentaron que no se les informó fecha y lugar para pagar.

- **Disposición de pago**

A pesar de la condición de pobreza de los deudores, la mayor parte de las personas con cuentas vencidas, están dispuestos a pagar la deuda que tiene con la asociación. Aunque la mayoría de los socios reconocen que los beneficios recibidos anteriormente habían sido gratuitos, están concientes que el dinero otorgado en calidad de préstamo debía pagarse.

La falta de capacitación y orientación para los microempresarios puede considerarse como una de las causas de morosidad de la cartera de créditos, puesto que a los mismos no se les asistió técnicamente para el adecuado manejo de sus unidades productivos, lo que es un factor determinante sobre todo porque la mayoría de personas tienen bajos niveles de escolaridad y no poseen un conocimiento de cómo administrar el negocio y una deuda.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar un manual de procedimientos para el programa de microcréditos, que describa cada una de las funciones crediticias desde su solicitud hasta la recuperación del capital e intereses. El mismo será de utilidad en el proceso de capacitación de nuevo personal, así como una guía de consulta.
- Hacer un análisis crediticio más a fondo a las personas que se les otorga crédito, básicamente en lo relacionado con la capacidad de pago de los solicitantes para minimizar el riesgo de impago. Esto evitará que en el futuro se tengan altos niveles de morosidad en la cartera de microcréditos.
- Se recomienda que el director y la Junta Directiva de AFUDEVI, efectúen una supervisión constante de la cartera de créditos. Misma que deberá sustentarse en la presentación de informes semanales y mensuales, con el fin de detectar problemas y buscar soluciones oportunas para su pronta solución.
- Contratar personal para trabajar exclusivamente en el programa de microcréditos. Como mínimo uno para que se encargue de las labores administrativas y otro para realizar funciones de campo. Ello para brindar una atención personal a los deudores, proporcionándoles asistencia técnica y financiera cuando sea necesaria. Así mismo se sugiere tomar en cuenta el perfil de puestos desarrollado en el apéndice dos, para la asignación de funciones de los empleados de la cartera.
- Implementar una revisión semanal de los registros de la cartera de créditos para detectar las personas que caen en mora e iniciar con el proceso administrativo de cobro. Así mismo se debe llevar un control específico de deudores morosos para prestarles una pronta atención. Estas revisiones debe realizarlas el encargada de la cartera de crédito y trasladarlas al encargado de realizar funciones de campo para programar visitas de cobro.

- Efectuar visitas a los deudores con cuentas vencidas con la finalidad de establecer convenios de pago que permitan cancelar la deuda contraída, tomando en cuenta el plan de recuperación de créditos propuesto, que se detalla en el apéndice uno del presente informe, con el cual se podrá aprovechar la anuencia manifestada por los deudores para cancelar la deuda que tienen con la asociación.
- Capacitar al personal encargado de la cartera de créditos sobre técnicas de cobro y recuperación de créditos vencidos para evitar el problema de morosidad que se tienen actualmente.
- Brindar asesoría y capacitación a los futuros deudores sobre todo en las etapas posteriores al otorgamiento del crédito, especialmente en lo relacionado con técnicas de administración financiera de las microempresas. Esto es fundamental sobre todo porque las personas beneficiadas con microcréditos poseen un bajo nivel educativo. Dentro de estas capacitaciones se recomienda tomar en cuenta a los hijos que han recibido patrocinio por parte de la Asociación, con el fin de involucrarlos en el manejo de las microempresas.
- Enfocarse al otorgamiento de créditos principalmente para actividades productivas de carácter pecuario y de comercio. Principalmente a personas que tengan experiencia en un negocio y que necesiten ampliarlo, así como a personas con ideas concretas de pequeños negocios, esto con la finalidad de evitar que la inexperiencia cause el cierre de las unidades productivas. Condicionar el otorgamiento de créditos para agricultura a la obtención de asesoría técnica que permita mejorar las prácticas agrícolas e incrementar la productividad de las cosechas.

BIBLIOGRAFÍA DE OBRAS CITADAS

1. Acciones para el Desarrollo Poblacional. Presentación institucional del concurso regional "Promover servicios empresariales con equidad". (En línea) Honduras. 2002. Disponible en: adp@sdnhon.org.hn.
2. Acosta Parra, Fabio. Tecnología crediticia para la micro y pequeña empresa: la sostenibilidad de las organizaciones de microfinanzas. Ministerio de Economía, Viceministerio de desarrollo de la MIPYME (En línea) Guatemala; 2003 Disponible en: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Tecnicos/pdf/0059.pdf>
3. Aguilar, Giovanna; Camargo, Gonzalo y Morales Saravia, Rosa. Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano, informe de investigación. (En línea) Consultado el 17 de mayo 2006. Perú, Instituto de Estudios Peruanos 2004. Disponible en <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0320.pdf>
4. Aguilar Andía, Giovanna y Camargo Cárdenas, Gonzalo. Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. (En línea) Consultado el 21 de mayo 2006. Perú: Instituto de Estudios Peruanos. 2004. Disponible en <http://www.iep.org.pe/textos/DDT/ddt133.pdf>
5. Alfaro Gramajo, Luis Noel. Sostenibilidad y alcance en instituciones financieras de desarrollo para la micro y pequeña empresa: Un modelo aplicado a tres casos de estudio (ADEMI Inc., BancoSol S.A. y Génesis Empresarial. Costa Rica: INCAE 1999.
6. Alvarado Broening, Felix; Carrera Guerra, Maribel; Giron, Abel. Perfil de las organizaciones gubernamentales en Guatemala. Guatemala: CONGCOOP, 1998.
7. Ardón López, Luis Alfonso. Plan estratégico para la recuperación de la cartera crediticia morosa en una cooperativa de ahorro y crédito. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad Rafael Landívar. Guatemala 2003.
8. Asociación de Desarrollo Fuente de Vida. Acta notarial de constitución. Guatemala: 1994.
9. Asociación de Desarrollo Fuente de Vida. Reglamento de Cartera de Crédito. San Jacinto Chiquimula, Guatemala: 1998.
10. Asociación Guatemalteca para el Desarrollo –AGUDESA-. Guía de manejo de fondos revolventes. Guatemala: Sin año. Fundación Visión Mundial.

11. Asociación Guatemalteca para el Desarrollo –AGUDESA-. Una opción para el desarrollo de la micro y pequeña empresa en Guatemala para el combate de la pobreza. Guatemala, Sin año.
12. Banco Multisectorial de Inversiones. Control y seguimiento del crédito. (En línea) Consultado el 08 de mayo de 2006. El Salvador: 2005 Disponible en https://www.bmi.gob.sv/portal/page?_pageid=39,68454&_dad=portal&_schema=PORTAL
13. Benítez Gamboa, Jesús. Morosidad en Trujillo, Perú. (En línea) Consultado el 11 de mayo 2006. Disponible en <http://monografias.com/trabajos5/morot/morot.shtml>
14. Castillo Rivas, Bonifacio y otros. El empoderamiento comunitario eje del desarrollo transformador sostenible en comunidades apoyadas por Visión Mundial Guatemala y Honduras. Seminario de Técnico en Gerencia del Desarrollo Comunitario, Centro de Educación Popular el Tule, Fundación Visión Mundial, Centro Universitario de Oriente, Universidad de San Carlos de Guatemala. 2002.
15. Fundación Génesis Empresarial. Préstamos para desarrollar su negocio. (En línea). Guatemala, 2004. Disponible en www.genesisempresarial.com
16. Gobierno de Guatemala, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación. Monografía Catastral San Jacinto, Chiquimula. Guatemala: UMEC. 1999
17. ICAS. Glosario de términos. (En línea) 2004. Disponible en <http://www.icas.net/icasweb/glosario.htm>
18. Instituto Nacional de Estadística. Censos Nacionales XI de Población y VI de Habitación 2002: Características de la población y de los locales de habitación censados. Guatemala, 2003.
19. Instituto Nacional de Estadística. IV Censos Nacional Agropecuario 2003: Producción pecuaria existente animal. Guatemala, 2004.
20. Kandel, Susana; Lazo, Francisco. Crédito para los sectores populares en el Salvador. Ampliando el acceso al sistema financiero formal e informal. El Salvador: Fundación Nacional para el Desarrollo, 1995.
21. Koontz, Harold; Weihrich, Heinz. Administración. 10 ed. Buenos Aires, Argentina 1998
22. Laup Motchane, J. Los microcréditos. Cuando los pobres seducen la banca. La insignia, Economía. (En línea) 2000. Disponible en http://www.lainsignia.org/2000/junio/eco_019.htm
23. Microsoft®, Biblioteca de consulta. Diccionario Encarta®. © 1999-2003. Microsoft Corporation. 2003.

24. Ministerio de Planificación y Cooperación, Gobierno de Chile. Ministra Krauss visita experiencia chilena del banco de los pobres. (En línea) Chile, 2004. Disponible en <http://www.mideplan.cl/experiencia.htm>
25. Mezzera, Jaime. Crédito informal. Acceso al sistema financiero. 1 ed. Chile: Organización Internacional del trabajo 1993.
26. Murrugarra, Edmundo; Ebentreich, Alfredo. Determinantes de morosidad en entidades de microcréditos en entidades de microfinanzas: Evidencia de las EDPYME. (En línea) Consultado el 8 de mayo de 2006. Perú: Superintendencia de banca seguros y AFI, 1999. Disponible en <http://www.sbs.gob.pe/journal/Murrugarra.pdf>
27. Oriola, Jose. Jose Oriola nos habla sobre la morosidad de las empresas en España. (En línea) Consultado el 8 de mayo de 2006. Barcelona España: 2005 Disponible en <http://es.biz.yahoo.com/050413/193/4091rhtml>
28. Ovando Sánchez, Lilian Liseth. Control interno en el Área Operativa de Bancos Comunes en una ONG. Tesis de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: Universidad Rafael Landívar. Guatemala 2003
29. Real Academia Española. Diccionario. Biblioteca de consulta. Microsoft® Encarta® Corporación. 2006.
30. Rosenberg, Richard. Cuantificación de la morosidad en los microcréditos: Los coeficientes pueden resultar perjudiciales para la salud. (En línea) Consultado el 08 de mayo 2006. Washington: Banco Mundial. 1999. Disponible en http://www.cgap.org/docs/ocasionalPaper_03_Spanish.pdf
31. Sol, S. Henry. Identificación de proyecto. 1 ed. Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública, 1989.
32. Supervalores. Glosario. (En línea) Colombia: 2001. Disponible en <http://www.supervalores.gov.co/glosario/glosario-c.htm#CARTERAVENCIDA>
33. Todomba. EAE lanza el primer código ético de buen cumplimiento de las obligaciones de pago para evitar la morosidad. (En línea) Consultado el 8 de mayo 2006 Barcelona, España. 2005. Disponible en <http://www.todomba.com/displayarticle972.html>.
34. Weston, J Fred; Brigham, Eugene F. Fundamentos de administración financiera. 10 ed. México: Mc Graw Hill. 1994.
35. Whitley, J. et al. An empirical model of household arrears. Working Paper, No, 214 Inglaterra: Banco de Inglaterra. 2004

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

1. Cáritas del Perú. Proyectos de desarrollo: microcréditos. (En línea) Perú Sin año. Disponible en <http://www.creatividadfeminista.org/articulos/microcredito.htm>
2. Díaz Martínez, Ligia Emperatriz. Administración y análisis del crédito en el financiamiento no bancario. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas: Universidad Rafael Landívar. Guatemala 1987.
3. Economía. Microfinanzas. (En línea) México: 2002. Disponible en: <http://www.economia.gob.mx/?P=714#microfinanzas>
4. Flores, G. El programa de microcréditos avanza a paso lento. (En línea) Noticieros Televisa, México 2003. Disponible en <http://www.esmas.com/noticierostelevisa/mexico/302737.html>
5. Gitman, L. Administración financiera básica. 3 ed. México D.F.: Harla. 1996
6. Glosario (En red) 2004. Disponible en www.globaltrust.cl/glosario/r.htm
7. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 1991
8. Instituto Nacional de las Mujeres. Crédito y Microempresa. (En línea) Costa Rica, 2003 Disponible en www.inamu.go.cr/credito/credito.shtml#inicio#inicio.
9. Yunus, M. Una hojeada al Grameen Bank. (En línea) Bangladesh, 2004 Disponible en <http://www.grameen-info.org/bank/GBGlance.htm>
10. Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología: Guía para elaboración de investigación en ciencias económicas, contables, administrativas. México: McGraw-Hill, 1998.
11. Mezzera, Jaime. Crédito informal: Acceso al sistema financiero. Chile: Organización del trabajo, 1993.
12. Grupo Editorial Océano. Diccionario Enciclopédico. Barcelona: Carlos Gispert 2000
13. Pérez Montufar, Carlos Humberto. Auditoría de crédito supervisados en un banco de desarrollo. Tesis de Licenciatura Contador Público y Auditor,

Facultad de Ciencias Económicas: Universidad de San Carlos de Guatemala. 1983.

14. Secretaría de Planificación y Programación –SEGEPLAN- Estrategia para la reducción de la pobreza, municipio de San Jacinto. APPI –SEGEPLAN- Chiquimula, 2003

15. Van, J. y Wachowiz, J. Fundamentos de administración financiera. México: Prentice Hall. 1994.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO FUENTE DE VIDA

La disposición de pago manifestada por los deudores con cuentas vencidas de la cartera de microcrédito de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida, constituye una oportunidad para recuperar el crédito. Por lo que se diseñó un plan que permita orientar y coordinar acciones para la recuperación de la cartera vencida, por medio del trabajo conjunto de los deudores y personal de la Asociación. La aplicación del mismo es de carácter inmediato y temporal, pues pretende solucionar el problema de impago que se está enfrentando.

PLANEACIÓN

Objetivos

Recuperar como mínimo el 85% de la cartera que actualmente se encuentra vencida, del Programa de Microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida.

Metas

Recuperar un 85% de los préstamos que se encuentran en cartera vencida, en un período de 8 meses.

Dicho porcentaje se establece al restar un 7% al 92% de los deudores con cuentas vencidas que manifestó anuencia a pagar. La razón de asignar un porcentaje menor es incluir los imprevistos no contemplados por los deudores al momento de dar su respuesta.

Estrategias

Realizar visitas para contactar personalmente a los deudores con cuentas vencidas sin confrontarlos, sino más bien entablar una conversación agradable para lograr que colaboren con el plan de recuperación de créditos.

Formalizar convenios de pago por escrito, en los cuales se establezcan montos y fechas para efectuar la amortización de la deuda.

Efectuar visitas a los socios a más tardar cinco días después que venza el plazo en que debían cancelar las cuotas.

Ejecutar el cobro a través de la vía administrativa preferentemente y de ser necesario por la vía judicial para recuperar el préstamo en el menor tiempo posible.

Políticas

Cobrar únicamente el capital y los intereses de las cuentas, sin cobrar el porcentaje de mora a los socios que se comprometan a formalizar el convenio de pago, para facilitar el pronto pago de la deuda.

Renegociar el pago de la deuda con personas que se encuentren pasando algún tipo de emergencia y que se pueda comprobar que no pueden cancelar la cuota completa en el tiempo establecido. Sin embargo deberá dársele un plazo para que se ponga al día con la cuota que no pudieron pagar en el tiempo acordado.

Limitar hasta donde sea posible los beneficios otorgados por la asociación a las personas que no cumplan con el pago de la deuda o con el convenio de pago formalizado.

Sensibilizar a los deudores sobre la importancia de cancelar la deuda, sobre todo por la garantía que se otorgó al momento de autorizarla y por los procesos judiciales que pueden iniciarse como consecuencia de la falta de pago.

Procedimientos

Cobro a través de la vía administrativa

1. Efectuar visitas a los socios que tienen cuentas vencidas.
2. En la visita concienciar a los socios sobre la importancia de cancelar la deuda, principalmente por la garantía que se estableció para recibir el préstamo.
3. Explicar a cada socio el procedimiento administrativo y judicial establecido para lograr la recuperación del crédito en el menor tiempo posible, así como los beneficios que se otorgarán al no cobrar recargos por mora.
4. Formalizar un compromiso de pago con cada uno de los socios que no han cancelado la deuda, donde el deudor y el representante de la asociación firmen de común acuerdo.
5. Elaborar un plan de pago que detalle las fechas y montos a pagar, el cual deberá adaptarse a la condición de cada deudor, pero sin sobrepasar los ocho meses establecidos para recupera el crédito vencido.
6. Formar un registro por cada deudor moroso que formalice el compromiso de pago para tener un control exacto de las fechas en que se comprometió a pagar. Mismo que debe revisarse diariamente para identificar a los deudores que no se presenten a pagar.
7. Recibir el pago de los deudores y emitir los recibos respectivos.
8. Efectuar el registro en los archivos de control de pago.
9. Al identificar un deudor que no cumplió con la fecha para efectuar el pago, informar a la persona correspondiente para que le visite y anime a efectuar el pago.
10. Trasladar los casos de difícil cobro a un abogado para iniciar el cobro por la vía judicial.

ORGANIZACIÓN

Para desarrollar el presente plan de recuperación de cartera vencida, es necesario contar con dos personas, un Asesor de Créditos quien desarrollará labores administrativas, así como a un Técnico de Campo que efectuará visitas domiciliarias

a las personas que se encuentran pendientes de cancelar la deuda contraída con la Asociación.

Las funciones a desarrollar por cada uno de estos puestos son los siguientes:

Asesor de Créditos

Este puesto será desarrollado por el actual encargado de la cartera de microcréditos quien será el responsable de administrar la cartera, dentro de sus responsabilidades se encuentran:

- Elaborar y llevar los controles administrativos.
- Recibir pagos de la amortización de la deuda.
- Llevar un control constante de las fechas en que cada deudor se ha comprometido a amortizar la deuda.
- Generar reportes de la cartera recuperada semanalmente.
- Trasladar al técnico de campo un reporte de las personas que se hayan atrasado en el pago durante la semana.
- Elaborar notas recordatorias para que el Técnico de Campo pueda entregar a los deudores.
- Coordinar con el Técnico de Campo las actividades a desarrollar semanalmente.

Técnico de Campo

Requisitos para ocupar el puesto

- Poseer título de nivel medio, de preferencia en Administración de Empresas o Perito Contador.
- De preferencia que posea experiencia en instituciones financieras de desarrollo.
- Que posea habilidades para tratar con personas del área rural de manera que se le facilite la labor de negociación que deberá realizar.
- Con licencia para manejar motocicleta.

- Habilidad para conducir motocicleta por caminos de terracería y accidentados.
- Con conocimiento en manejo de conflictos.

Este puesto estará bajo la autoridad directa del actual encargado de la cartera de microcréditos, a quien reportará y coordinará las actividades a realizar.

Funciones

- Elaborar el inventario de socios que tienen cuentas vencidas clasificándolos por comunidad.
- Realizar visitas a todos los socios que se encuentran pendientes de pago con la ayuda de los representantes de cada comunidad ante la Junta Directiva.
- Explicar los pasos que van a seguirse en el plan de recuperación de créditos.
- Formalizar convenios de pago con cada uno de los socios en el cual se comprometan a cancelar la deuda en el menor plazo posible.
- Efectuar cobros, al vencer la fecha de pago de los socios que firmaron el convenio y no han cancelado su cuota.
- En base a las cuotas fijadas por los deudores elaborar tablas de amortización de deuda para cada socio.
- Actualizar semanalmente los registros manuales y digitales de los controles elaborados para el plan de recuperación de créditos.
- Presentar un reporte de actividades semanales al encargado de la cartera de crédito, donde se detallen las actividades realizadas durante la semana así como los resultados obtenidos de las visitas efectuadas.

INTEGRACIÓN

Para la ejecución del presente plan es necesario contratar a una persona que ocupe el cargo de Técnico de Campo, quién se dedicará a contactar a los deudores en sus viviendas. Para ocupar el puesto debe cumplir con el perfil del puesto detallado anteriormente en la etapa de organización.

A ésta persona se le deberá capacitar e inducir en el programa de microcréditos de la Asociación para que conozca los objetivos del programa, así como a los usuarios. Se le deberá acompañar en las primeras visitas que se hagan a los socios que tienen cuentas vencidas. Así también debe ser presentado a los representantes de las diferentes comunidades que forman parte de la Junta Directiva para que puedan apoyarlo en la localización de los socios que tienen pendiente el pago de la deuda.

Se deberá instruir al actual encargado de la cartera de créditos para que continúe desempeñando labores administrativas, en el sentido de llevar el control detallado de los socios que formalicen convenio de pago, además de llevar un estricto control de las fechas de vencimiento de los pagos acordados por los deudores, así como las funciones detalladas anteriormente en la etapa de organización del presente plan de recuperación de créditos. Por otra parte es necesario reducir las otras funciones que desempeña como asistente administrativo, que le impiden cumplir con las labores específicas de la cartera de crédito.

Además es importante solicitar asesoría a AGUDESA, sobre técnicas de recuperación de microcréditos, para que a partir de la experiencia que tienen en estos casos pueda instruirse al personal de la cartera de créditos sobre la ideología de las instituciones financieras que otorgan créditos a personas de escasos recursos y la función económico-social que desempeñan, así como las operaciones que deben realizar para llevar control de los deudores.

DIRECCIÓN

Delegar labores de supervisión al Director de la Asociación para que revise una vez por semana los resultados del plan de recuperación de créditos con el fin que esté enterado de los avances del plan de recuperación y los problemas que se estén presentando. Por otra parte es necesario que mantenga frecuente

comunicación con el encargado de la cartera créditos y con el técnico de campo. Así mismo es importante que se involucre en las decisiones para autorizar la renegociación de los palazos y de las cuotas con los socios que no cumplan con las fechas programadas para el pago de sus cuotas.

El encargado de la cartera de créditos supervisará el trabajo del Técnico de Campo con quien deberá coordinar las actividades a realizar semanalmente, recibiendo copias de los compromisos de pago formalizados por el técnico para archivarlos así como efectuar el registro respectivo en los controles documentales y digitales. Deberá mantener constante comunicación con el Técnico de Campo para conocer el trabajo que se desarrolla así como los acuerdos y solicitudes de los socios. El técnico de campo deberá realizar visitas para entregar de notas recordatorias de las personas que no cancelen sus cuotas en el tiempo y por el monto establecido. El encargado de la cartera de crédito también deberá estudiar y analizar la situación de las familias que por alguna situación especial no cumplan con los convenios, y finalmente trasladar el asunto al director quién deberá tomar la decisión final.

Agotados los esfuerzos de cobro por parte del personal de AFUDEVI, el encargado de la cartera de créditos tomará la decisión de sugerir al director el trasladar los casos de difícil cobro a un abogado para que se encarguen de ejecutarlos, y de ser necesario iniciar proceso judicial.

CONTROL

Elaborar una base de datos donde pueda llevarse un control de cada deudor y registrar información general de los socios que aún no han cancelado la deuda, así como el detalle de la cantidad adeudada, las fechas y cantidades en las que se comprometieron a cancelar, con la finalidad de poder contar con información actualizada y de fácil accesibilidad para efectuar consultas en el momento que se necesite.

En base a los convenios de pago formalizados con los deudores con cuentas pendientes de pago, se debe desarrollar la proyección del crédito a recuperar por semana y por mes, el cual se utilizará para medir el avance del presente plan.

Contar con archivos documentales donde pueda guardar los expedientes de cada uno de los socios pendientes de pago, archivando cada uno de los documentos que se emitan a partir del presente plan de pago, los recibos extendidos por la Asociación por las cuotas canceladas, notas recordatorias, etc. Así mismo contar con archivos digitales donde aparezca la información actualizada de cada deudor.

Semanalmente se elaborará un informe detallado de las cantidades amortizadas de la deuda y de esa manera tener un control real de los saldos pendientes de pago de cada deudor y de la cartera en general. Mismo que será comparado con lo proyectado para la semana.

Generar reportes semanales y mensuales dirigidos al director y a la Junta Directiva en el que se presente comparativamente los resultados obtenidos y esperados sobre la base de los compromisos adquiridos por los deudores.

APÉNDICE 2

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CARTERA DE CRÉDITOS DE AFUDEVI

La descripción de puestos es un instrumento organizacional utilizado para detallar las características del trabajo a desarrollar en un área de trabajo, detalla las funciones a realizar, así como las características requeridas de la persona que desempeñará el trabajo. Indica la jerarquía organizacional que tiene el puesto dentro de la empresa a través del detalle del jefe y las personas que estarán a su cargo. Debido a que la cartera de microcréditos no cuenta con este tipo de instrumento se sugiere el presente, donde se detalla como mínimo dos puestos: el de Asesor de Crédito quien será el encargado de la cartera y un Técnico en Cartera y Cobros.

PUESTO: ASESOR DE CRÉDITO

Puesto al que se reporta: Director de la Asociación

I. Naturaleza del puesto

Administrar la Cartera de Créditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida. Desarrollando las actividades que permitan el control exacto y oportuno de la cartera, brindar atención al público y desarrollar actividades secretariales.

II. Descripción del puesto

1. Recibir solicitudes de crédito de los socios.
2. Efectuar estudios de factibilidad por cada unidad productiva a financiar y emitir recomendaciones de la conveniencia o no del financiamiento.
3. Efectuar análisis de las solicitudes para determinar si la persona califica para optar al crédito.
4. Elevar la solicitud de crédito juntamente con el resultado del análisis a la Junta Directiva para su aprobación.

5. Informar a los usuarios los procedimientos de legalización y entrega de créditos.
6. Elaborar mensualmente el balance de saldos de la cartera.
7. Elaborar mensualmente el informe de morosidad, incluyendo cuadros y gráficas estadísticas.
8. Elaborar, organizar y archivar expedientes de crédito, control general de clientes y control de pagos.
9. Elaborar informes mensuales y especiales.
10. Archivar documentos relacionados con el seguimiento del crédito.
11. Revisar los cálculos para la recepción de pagos.
12. Entregar garantías, cartas de pago y correspondencia diversa a los usuarios.
13. Llevar control de créditos cancelados.
14. Desarrollar el sistema de cobro administrativo.
15. Promover y dar seguimiento a los procesos de cobro.
16. Otras inherentes al cargo.

III. Autoridad

Tendrá la autoridad de aplicar con rigor las políticas, reglamentos, procedimientos y metodología de trabajo, así como la coordinación del trabajo con el Técnico de Cartera y Cobros

IV. Responsabilidad

- Por el reportaje exacto y oportuno
- Por el cobro de los créditos que realice el Técnico de Cartera y Cobros
- Por el mantenimiento adecuado del equipo
- Por el manejo adecuado del archivo de la cartera y del archivo general

V. Relaciones

Internas

- Con el Técnico de Cartera y Cobros
- Con el personal de la oficina de AFUDEVI

- Con el Director de la Asociación.

Externas

- Con el público visitante
- Con el personal de otras instituciones
- Con usuarios del programa

VI. Requisitos

Educativos

Título de nivel medio en las profesiones de: Perito Contador, Perito en Administración, Perito Agrónomo o Bachiller Industrial y formación universitaria en administración, poseer conocimiento en el manejo de programas de computación.

Otras

- Habilidades para conducir motocicleta y carro, poseer licencia vigente.
- Identificarse con el grupo meta del programa de microcréditos.

PUESTO: TÉCNICO DE CARTERA Y COBROS

Puesto al que se reporta: Asesor de Créditos

I. Naturaleza del puesto

Promover, gestionar y dar seguimiento a los créditos, capacitar y asesorar a los usuarios de crédito.

II. Descripción de funciones

1. Proveer información del programa de microcréditos de la Asociación de Desarrollo Fuente de Vida al público y entidades que la requieran.
2. Proporcionar capacitación administrativa y técnica por medio de jornadas educativas a los usuarios de crédito, así mismo proporcionar el seguimiento correspondiente.
3. Proporcionar asistencia técnica personalizada a los usuarios que de acuerdo a su desempeño microempresarial sea requerida.
4. Supervisar el destino del crédito 15 días después de su desembolso, de acuerdo a lo que establece el contrato de crédito, llenándose para el efecto una hoja de visitas.
5. Supervisar cada una de las unidades productivas financiadas para llevar un control preciso de su desembolso, llenándose por cada visita una hoja de visita.
6. Llevar un registro exacto de morosos y proponer las medidas a tomar para lograr la recuperación de los créditos.
7. Sistematizar las experiencias de trabajo y presentar un informe mensual detallado respecto al alcance de las metas en su área de acción.
8. Coordinar acciones conjuntas a nivel interinstitucional para mejorar la calidad y el impacto del programa.
9. Otros inherentes al cargo.

III. Responsabilidades

Es responsable del logro de una eficiente promoción, gestión, seguimiento y control de los préstamos otorgados.

IV. Autoridad

Tendrá la autoridad de aplicar con rigor las políticas, reglamentos, procedimientos y metodología de trabajo.

V. Relaciones

Internas

- Con personal de la oficina de AFUDEVI
- Con el Asesor de Créditos

Externas

- Con instituciones afines
- Con usuarios de crédito

VI. Requisitos

Nivel Académico

Título a nivel medio de Perito contador

.

Edad

Personas comprendidas en las edades de 20 a 35 años

Otros

- Habilidades para conducir motocicleta y carro, poseer licencia vigente.
- Buena presentación.
- Responsable y honrado.
- Buenas relaciones humanas, principalmente con personas del área rural.
- Experiencia en manejo de conflictos.

APÉNDICE 3

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

INSTRUMENTO APLICADO: ENCUESTA

VARIABLE: GESTIÓN CREDITICIA

Indicador: Procedimientos aplicados

Cuadro A3-1. Funciones, procedimientos y responsables del programa de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002

(Clasificados según puesto que ocupa)

Funciones- Procedimientos	Responsable
Directivos	
1. No había perfil de funciones, ni Visión Mundial contaba con ellas	Encargado de cartera
2. Trabajo de oficina, recibir pagos y hacer depósitos	Encargado de cartera
3. Comunicarse con los que deben	Encargado de cartera y director
Encargado de la Cartera	
1. De gerencia que las ejecuta	Junta Directiva
2. Administrativas	Personal Técnico
3. Cobro	Personal Técnico
Empleados	
1. Recibir pagos y elaborar notas recordatorias	Encargado de cartera
2. Esperar que lleguen a la oficina a pagar. (Trabajo de oficina)	Encargado de cartera
3. Visitar a las familias para que paguen	Encargado de cartera

Indicador: Investigación de información

Cuadro A3-2 Verificación efectuada por AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula de la información proporcionada por los solicitantes de microcréditos durante 1998 a 2002.

Cuestionamientos al Director de AFUDEVI	SI	NO
¿Se realizó una seria evaluación de la información proporcionada por los socios en las solicitudes de crédito?		X
Observaciones: La evaluación de la información no se realizó con la seriedad que se necesitaba, talvez por la falta de experiencia en este tipo de funciones.		

Indicador: Seguimiento del crédito

Cuadro A3-3 Sistema utilizado por AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula para el cobro de cuotas atrasadas durante el periodo 1998 a 2002.

Encargado de la Cartera de Crédito	
• Se elaboran notas recordatorias para las personas que se atrasan en los pagos • Se envían con un representante de la Junta Directiva que viva en la aldea del deudor o con algún socio que se acerque a la sede de AFUDEVI para enviársela con él. • Se espera que se acerquen a pagar. • Se archivan las notas en el expediente de cada deudor. • Si no llega se envía otra nota recordatoria. • No se visita a los socios en mora por las múltiples ocupaciones que debe realizar.	
Director	
• Se envían notas recordatorias • No se les ha exigido el pago • Se cobra cuando los socios se acercan a cancelar las cuotas atrasadas.	

Cuadro A3-4 Medidas que se han tomado para cobrar cuentas vencidas de la cartera de microcréditos, AFUDEVI. Durante 1998 a 2002.

Tipo de medidas	SI		NO	
	No.	%	No.	%
Administrativas	9	90	1	10
Judiciales	5	50	5	50

De las personas que indicaron que se han tomado medidas administrativas consideran que deben contactar a los deudores y hablar con ellos para cobrarles, pero sin obligarlos pues es mejor dialogar amigablemente sin confrontarlos. Además que se piensa exigir el pago recordándoles que es necesario para devolverles la escritura que dejaron como garantía.

Los directivos que respondieron que si han pensado tomar medidas judiciales indicaron que es conveniente pero al finalizar el patrocinio, pues una parte importante del financiamiento de la asociación. Del 50% que respondió que no, algunos indicaron que no se han tomado en cuenta, otros que únicamente se ha platicado porque no se quiere afectar a las personas, así mismo opinaron que no será necesario y que nunca se han tomado esta clase de medidas por ser una institución de servicio y los socios se molestarían.

Cuadro A3-5 Frecuencia de visitas que realizó el encargado de la cartera de microcréditos de AFUDEVI a los socios morosos, durante 1998 a 2002.

Frecuencia	Respuesta del encargado de la cartera	Observación
Semanal	-	No hay quien lo haga
Mensual	-	No queda tiempo
No se visita	X	Únicamente se envían notas recordatorias

Cuadro A3-6 Visitas de seguimiento efectuado por personal de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula a microempresas financiadas durante 1998 a 2002.

(Según opinión de directivos y encargado de la cartera)

Alternativos	Directivos		Encargado Cartera	
	No.	%	No.	%
Si se han visitado	1	10		
No se visitan	9	90	1	100
Total	10	100	1	100

Cuadro A3-7 Tipos de controles utilizados en la cartera de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula durante 1998 a 2002.

Sistema de Controles	Encargado de Cartera	Observaciones
Manual		Se llevan controles electrónicos, en archivos de computadora, así como archivos documentales y tarjetas Kardex.
Electrónico		
Ambos	X	

Cuadro A3-8 Frecuencia con que se actualizan controles en la cartera de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

Frecuencia	Respuesta Encargado de Cartera	Observaciones
Diario	X	Los controles se actualizan a diario, cuando un deudor llega a pagar una cuota se actualizan los archivos de la computadora.
Semanal		
Mensual		

Cuadro A3-9 Eficiencia de los controles de cuentas vencidas utilizados en la cartera de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

Opciones	Respuesta Encargado de Cartera	Observaciones
No hay controles efectivos	X	No se cuenta con controles satisfactorios para determinar las cuentas vencidas por deudor
Si hay controles efectivos		

Cuadro A3-10 Supervisión y responsable de la cartera de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.

Alternativas	Respuesta Encargado de cartera	Observaciones
Si existe supervisión	X	La realiza Fundación Visión Mundial Guatemala. Se envía reporte mensual.
No existe supervisión		

Cuadro A3-11 Tipo de capacitación brindada al personal que ha sido responsable de la cartera de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.
(Opinión según puesto que ocupan)

Directivos	
	Las respuestas de los directivos fueron divididas, pues un 40% indicaron que no se brindó una adecuada orientación y adiestramiento a las personas que se iniciaron en el programa de microcréditos, otro igual porcentaje indicó que sí se les orientó pero que había sido muy poca y el 20% restante no supo responder.
Encargado de la Cartera*	
	- En relación a la etapa de reclutamiento y selección de personal, no se realizó este proceso, pues se asignó a una persona que ya formaba parte de la organización, el encargado de Desarrollo Económico. - Las personas que se han ocupado de la cartera de microcréditos no han recibido una adecuada orientación y adiestramiento para trabajar en el programa ni tampoco se les ha dado una constante capacitación.
Empleados de AFUDEVI	
	Un 67% de los empleados de AFUDEVI, indicaron que no se había proporcionado una adecuada orientación y adiestramiento a los encargados del programa, mientras que un 33% consideraron que sí.

*El actual encargado de la cartera de microcréditos ya trabajaba en la Asociación cuando se inició el programa, en este tiempo no hubo reclutamiento ni selección.

Cuadro A3-12 Resultados del programa de microcréditos a consideración de los Directivos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

Principales satisfacciones del programa	- Beneficiar a las personas sin tantos requisitos, sino más bien en base en la confianza. - Funcionamiento de tiendas, producción de aves, y se ayudó a mejorar las viviendas.
Principales obstáculos del programa	- Cierre de la cartera por alta morosidad y no se recuperó el 100% - Trabajar créditos sin experiencia. - Irrecuperabilidad por confiar en la gente y no hubo una evaluación a conciencia. - Debido a los patrocinios la gente pensó que no debía pagar. - Algunas personas mal gastaron el dinero. - La gente no le gusta que le cobren. - Las pérdidas en los negocios.

INSTRUMENTO UTILIZADO: ENCUESTA

VARIABLE: INCUMPLIMIENTO DE DEUDORES

Indicador: Destino del crédito

Cuadro A3-13 Destino que dieron los deudores al microcrédito otorgado por AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.

(Según actividad financiada)

Opciones	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Destino solicitado	41	91	21	72	19	86	81	84
Otro destino*	4	9	8	28	3	14	15	16
Total	45	100	29	100	22	100	96	100

*Gastos familiares, compra de cerdos, trámite de trabajo, educación de hijo, mejoras de vivienda.

Indicador: Resultados de la inversión

Cuadro A3-14 Resultados de la cosecha de los agricultores y unidades productivas existentes, de los créditos otorgados por AFUDEVI, durante 1998 a 2002.

Opciones	Agricultura ¿Obtuvo buena cosecha?*		Comercio ¿Cuenta con el negocio?*		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
SI	2	5	2	7	4	6
NO	42	93	27	93	69	93
En blanco	1	2	-		1	1
Total	45	100	29	100	74	100

*El invierno fue malo y únicamente sacaron los gastos, gastos de enfermedad de la familia.

**Se murieron los pollos que compró, les dieron gallinas viejas, se descompuso el motor de mixtamal por falta de mantenimiento, otras personas pusieron tiendas y la competencia les hizo quebrar.

Cuadro A3-15 Resultado de la inversión de los créditos otorgados por AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.

(Créditos para agricultura y comercio)

Resultado obtenido	Agricultura		Comercio		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Si fue rentable	4	8	6	20	10	14
No fue rentable	41	92	19	66	60	81
No contestó			4	14	4	5
Total	45		29		74	

Cuadro A3-16 Tiempo que funcionaron las unidades productivas financiadas por AFUDEVI, san Jacinto, Chiquimula, durante 1998 a 2002.

Tiempo en años	Cantidad	Porcentaje
Menos de uno	19	66
De 1 a 2	4	14
De 3 a 4	4	14
No contestó	2	6
Total	29	

Indicador: Recursos Financieros,

Cuadro A3-17 Ingreso mensual de las familias con cuentas vencidas del programa de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.
(Según actividad financiada)

Rango de ingresos en quetzales	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
000-199	4	9	3	10	1	5	8	8
200-399	12	27	9	31	6	27	27	28
400 ó más	28	62	17	59	15	68	60	63
En blanco	1	2	-	-	-	-	1	1

Cuadro A3-18 Uniformidad del monto de ingreso mensual recibido los deudores pendientes de pago de la deuda con AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

(Según actividad financiada)

Existencia de uniformidad del ingreso mensual	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Si es uniforme	6	13	4	14	9	41	19	20
No es uniforme	38	84	25	86	13	59	76	79
En blanco	1	2	-	-	-	-	1	1

Cuadro A3-19 Personas responsables del sostenimiento económicamente las familias con cuotas pendientes de pago con AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.
(Según actividad financiada)

Integrantes de las familias	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Padre	14	31	10	34	8	36	32	33
Madre	1	2	4	14	5	10	7	7
Padre y madre	18	40	5	17	7	32	30	33
Hijos			2	7			2	2
Padre e hijos	4	8	7	24			11	12
Madre e hijos	2	4			2	10	4	4
Todos	5	11	1	4	3	14	9	9

Cuadro A3-20 Cantidad mensual de ingresos destinados por los socios con cuentas vencidas para amortizar la deuda con AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

(Según Actividad financiada)

Opciones	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
En Q	0	0	0	0	0	0	0	0
En %	0	0	0	0	0	0	0	0
Nada	45	100	29	100	22	100	96	100

Actividad económica a la que se dedican las personas que sostienen económicamente la familia

Se pudo comprobar que el 87% de las personas encuestadas se dedican a la agricultura, sin embargo además se dedican a otras actividades según se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Actividad	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Agricultura	45	100	17	59	22	100	84	87
Otras			12	41			12	13

Cuadro A3-21 Actividades económica complementaria de las familias con cuentas pendientes de pago con AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

(Según actividad financiada)

Actividades complementarias	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Crianza de animales	11	39	3	10	6	38	20	20
Asalariado	5	17	6	21	4	25	15	16
Artesanías	7	24	3	10			10	10
Comercio	3	10					3	3
Albañilería	3	10					3	3
Otro					6	38	6	6

Indicador: Disposición de pago

Cuadro A3-22 Disposición de pago de los deudores con cuentas vencidas del programa de microcréditos de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula.

(Según actividad financiada)

Interés manifestado	Agricultura		Comercio		Vivienda*		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Si piensa pagar	41	91	28	97	19	86	88	92
No piensa pagar	3	6	1	3	3	14	7	7
En blanco	1	2					1	1

*Razones por la que no había pagado antes: siempre se les había regalado todo y la gente les decía que no pagaran. No tienen dinero para pagar, enfermedades.

Cuadro A3-23 Cuota que pueden pagar mensualmente los socios con cuentas vencidas para cancelar la deuda contraída con AFUDEVI, durante 1998 a 2002.

(Según actividad financiada)

Monto en quetzales	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
No contestó	10	22	3	10	7	32	20	21
025-200	18	40	16	56	9	41	43	45
201-400	15	33	6	21	2	9	23	24
401- 600	2	4	3	10	3	14	8	8
601-más			1	3	1	5	2	2

Cuadro A3-24 Opinión de los socios sobre la calidad en que recibieron el préstamo otorgado por AFUDEVI, durante 1998 a 2002.

(Según actividad financiada)

Opciones	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Regalo	4	8	4	14			8	8
Préstamo	40	88	25	86	22	100	87	91
En blanco	1	22					1	1

Cuadro A3-25 Calidad en que otorgó AFUDEVI beneficios a sus socios previo al programa de microcréditos.

(Según actividad financiada)

Opciones	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Gratuitos	39	86	29	100	22	100	90	94
Se los cobraban	4	5					4	4
En blanco	2	4					2	2

Cuadro A3-26 Tipo de capacitación que recibieron los deudores por parte de AFUDEVI, San Jacinto, Chiquimula, al recibir el préstamo, durante 1998 a 2002.

(Según actividad financiada)

Tipo de capacitación	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Manejo unidad productiva	3	6	5	17			8	8
Forma de pagar la deuda	15	33	3	10	12	55	30	31
Renegociación de la deuda			1	3			1	1
Ninguna	27	60	20	69	10	45	57	60

Cuadro A-3-27 Anuencia de los deudores con cuentas vencidas para recibir visitas y orientación por parte de AFUDEVI para cancelar la deuda.

(Según actividad financiada)

Interés manifestado	Agricultura		Comercio		Vivienda		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Si recibiría orientación	41	91	29	100	18	81	88	91
No desea que lo orienten	3	7			4	18	7	7
En blanco	1	2					1	2

INSTRUMENTO UTILIZADO: NOTAS DEL INVESTIGADOR

Fecha: julio 2005

Sede de AFUDEVI

Conversación con Anasario Borja y Juan Carlos

En pláticas con Anasario Borja Juárez, director de AFUDEVI y Juan Carlos el actual asistente administrativo manifestaron que ha existido una alta rotación de personal en la cartera, no hay quién se dedique tiempo completo sólo a eso. Hasta el momento ha habido 6 personas encargadas de la cartera de créditos, quienes se hicieron cargo de la cartera fueron principalmente los facilitadores de Desarrollo Económico, al cambiar la estructura de la Asociación dejó de existir este puesto, por lo que las funciones de la cartera las desempeñó el Asistente Administrativo.

Macabeo Carranza, que fue uno de los encargados de la cartera, recibió una capacitación por tres días, pero no se les dio muchas herramientas para implementarlas al programa.

Fecha: 9 de septiembre 2005.

Sede de AFUDEVI,

Conversación con Anasario Borja

En pláticas que se tuvieron con el Director de AFUDEVI, se tocaron diferentes temas relacionados con la problemática de la cartera de microcréditos, pudiéndose sintetizar los siguientes:

- Los organismos internacionales son cada vez más exigentes con las asociaciones para que las mismas logren la sostenibilidad. Buscan la credibilidad de las Asociaciones para estar seguros que los recursos que donan serán bien utilizados.
- No existe un sistema creado específicamente para el programa de créditos.
- Se da mucho la confianza en la palabra, por ayudar a las personas se les concede un crédito, pero no se hace un estudio objetivo de si puede pagarlo.

- No se evalúa si el destino del crédito otorgado fue realmente dirigido a la actividad para la que lo solicitó. (únicamente se conocen los casos más cercanos que se tienen a la vista)

Fecha: agosto 2005

Visita domiciliar para encuestar durante el proceso de levantamiento de la información.

Esposa de Macabeo Carranza

En una de las visitas que se hizo para encuestar a los socios en mora, pudo determinarse que la persona encuestada era esposa de Macabeo Carranza, quien trabajó en AFUDEVI, como encargado de la cartera de créditos. A esta persona se le habían otorgado dos préstamos los cuales, según pudo observarse, fueron utilizados para realizar mejoras a la vivienda. Aunque el sr. Macabeo Carranza laboraba en la ciudad capital no había efectuado amortizaciones a la suma adeudada. Más bien la esposa se resistía a que se le visitara y no fue hasta en la tercera ocasión que se llegó a su vivienda que se pudo encuestarla.

INSTRUMENTO: BOLETA DE OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTAL
VARIABLE: GESTIÓN CREDITICIA

PROCEDIMIENTOS APLICADOS				
01	Procedimientos o manuales de procedimientos del programa de microcréditos.	Documentales		
		Electrónicos		
		Empíricos		X
	Comentario: No se cuenta con un sistema de procedimientos del programa de microcréditos, que de lineamientos de cada una de las funciones que deban desempeñarse en cada etapa del crédito. Por escrito únicamente se cuenta con lo que define el reglamento de créditos, en el cual se establecen directrices generales que deben observarse e la gestión crediticia. Pero para cuestiones relacionadas con el seguimiento administrativo y/o judicial que debe dársele a los socios que se atrasan en sus cuotas no se cuenta con un detalle secuencial de funciones que deba asumir el responsable para recuperar los recursos.			
SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO				
02	Tipos de archivos existentes	Documentales		X
		Computarizados		X
03	ARCHIVOS DOCUMENTALES			
	Manera en que se archivan los expedientes	Fólder		X
		Carpetas		X
		Archivos metálicos		X
		Sistema de archivar	A	N
	Comentario: Los expedientes se encuentran archivados por comunidad.			
	Forma en que están clasificados los deudores	Por destino del crédito		X
		Por comunidad		X
		Otro		
		Ninguno		
Comentario: Los archivos documentales se archivan según el destino para el que fueron solicitados y a partir de allí se hace una subclasificación por la comunidad a la que pertenecen.				
Documentos que contienen los expedientes: • Solicitud de Crédito • Documento sobre el cual se garantiza el préstamo (escritura, declaración de posesión de herencia) • Fotocopia de cédula de vecindad del prestatario • Estudio socioeconómico (no lo tienen todos los expedientes) • Estudio previo de factibilidad (no lo contienen todos los expedientes) • Contrato privado de mutuo, por medio del cual se legalizó el préstamo. • Pagaré firmado por el deudor al momento de recibir el crédito. • Recibo donde consta la entrega del crédito por el monto acordado. • Copia de notas recordatorias enviadas a los socios que no han cancelado la deuda. • Documento de despacho de materiales (lo contienen los créditos de vivienda) • Presupuesto de construcción (en el caso de créditos de vivienda)				

ARCHIVOS TIPO COMPUTARIZADO				
04	Características del equipo	No. Computadoras exclusivas del programa	0	
		Condiciones	Buenas	
	Comentario: NO existe una computadora que se destine exclusivamente para llevar el registro del programa, pues se utiliza la que está bajo la responsabilidad del encargado de la cartera de crédito, quién la utiliza para desempeñar otras funciones bajo su responsabilidad.			
	Programas utilizados en los diferentes controles ▪ Cuentas por cobrar: Archivo general de todos los deudores, se lleva en Excell ▪ Contratos: Formato del contrato, en Word. ▪ Plan de pagos y cuadros de amortización: Formato en programa Excell			
Back up utilizado por tipo de programas En diskets algunos.				
05	Controles existentes para las siguientes situaciones		SI	NO
		Socios morosos		X
		Cartera en general	X	
		Récord de cada deudor	X	
		Cartera de tipo de crédito	X	
		Sistema contable		X
	Comentario: Los archivos con que cuenta la asociación de los deudores se lleva en la hoja electrónica Excell, allí se tiene la información de todos los socios, se encuentren o no atrasados en sus deudas. No existe un programa que informe cuando un socio cae en mora o que haga un reporte de los socios que se encuentran con cuotas atrasadas.			

ANEXO

GLOSARIO

La terminología crediticia utiliza varios conceptos que son utilizados con frecuencia es el presente estudio, mismos que son importantes de definir.

- **Crédito:** El crédito puede definirse como concesión de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero, un depósito, un activo, una caja, un servicio, etc. - sin pagar en el momento de recibirlo. (Supervalores: 2001). Transferencia de dinero a cambio de una promesa de pago en el futuro. Etimológicamente, viene de la voz latina “creditum” que significa confianza, (AGUDESA s/a: 26) . Es el grado de confianza, seguridad o aceptación que tiene una persona frente a otra persona o institución. (Ardón 2003: 21) En el sentido amplio es el grado de credibilidad o confianza y en el sentido práctico es el acto mediante el cual se recibe o entrega un valor mediante un convenio formal donde el que recibe se compromete a pagar.
- **Capital:** Es la cantidad de dinero que una persona o entidad da a la otra en calidad de préstamo. (Supervalores 2001: 4)
- **Plazo:** Es el tiempo en el cual tiene vigencia el crédito, pueden ser semanas, meses o años en el cual la persona debe pagarlo. (Icas 2004: 25)
- **Intereses:** Cantidad de dinero que se paga por el uso del crédito, éste se establece como un porcentaje que se debe pagar del saldo del capital no amortizado. (Op. Cit : 15)
- **Mora:** Se define como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. (Ardón 2003:33)
- **Amortización:** Son los pagos consecutivos al capital e intereses que se abonan al préstamo.

- **Garantías:** son los respaldos que las instituciones exigen a los que desean obtener un crédito.
- **Finanzas:** Término aplicado en economía al conjunto de operaciones de compra-venta de instrumentos legales, cuyos propietarios tienen ciertos derechos para percibir, en el futuro, una determinada cantidad monetaria. Estos instrumentos legales se denominan activos financieros o títulos valores e incluyen bonos, acciones y préstamos otorgados por instituciones financieras. (Microsoft 2006) Es el área administrativa que consta de tres áreas interrelacionadas: El mercado de dinero y de capitales, de inversiones y administración financiera o las finanzas en los negocios.
- **Capacidad de Pago.** “Significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición y el deseo del deudor de pagar, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo”. (Icas. 2004: 10)
- **Clasificación de créditos:** Existen diferentes clases de créditos, dentro de los principales se pueden mencionar, (Ardón 2003:19): El crédito comercial, crédito de inversión, créditos bancarios, créditos hipotecario, créditos que reciben los gobiernos y créditos internacionales.
- **Cartera de Crédito:** Monto total de los préstamos que hacen todos los intermediarios financieros. Además se puede definir como el conjunto de valores activos (títulos de crédito y otros activos financieros) que se encuentran en poder de una entidad u forma parte de su activo exigible. (Ardón 2003:32)
- **Cartera de Dudoso Recaudo:** Aquella parte de la cartera de una compañía que no le ha sido pagada y cuyo vencimiento lleva más de un año de cumplido.(Supervalor 2001:5)

- **Cartera Vencida:** Monto de la cartera bruta que se encuentra en mora de pagos. (Ibid: 5)
- **Cobro:** Se define como el procedimiento por el cual las instituciones financieras recuperan el capital prestado al crédito a sus clientes. Las cuentas por cobrar representan el valor de los derechos exigibles, a favor de una empresa por las operaciones a crédito, de la cual se constituye una promesa de pago en un plazo determinado y bajo ciertas condiciones. (Ardón 2003:27)
- **Recuperación:** Es la actividad por la cual una empresa recupera los montos de los artículos y préstamos que fueron concedidos a los clientes a plazos, se produce cuando estos no cumplen con el pago de cada plazo a su debido tiempo. (Icas, 2004:40)