



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las
empresas crediticias del municipio de Huehuetenango**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Migdalia Jeannette Recinos Palacios

Guatemala, julio de 2020

Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Migdalia Jeannette Recinos Palacios

M Sc. Carlos Humberto López Ovalle (**Asesor**)

M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, julio de 2020

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Cristian Rene Velásquez Mont

Coordinador

Guatemala, octubre de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado “Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Migdalia Jeanette Recinos Palacios
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Camé No. 201903897

REF.:C.C.E.E.L.CPA.-PS 005 -2020
SEDE HUEHUETENANGO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 11 DE JUNIO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Mgtr. Carlos Humberto Lopez Ovalle
Revisor: MSc.. Eddy Giovanni Miranda Medina

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo científico: "Análisis del Riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango "

Presentada por: Migdalia Jeannette Recinos Palacios

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

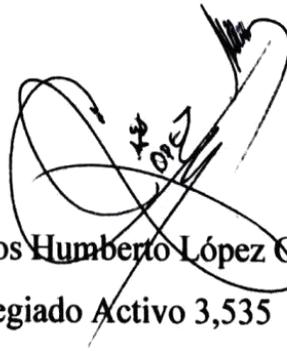
Guatemala, 02 de octubre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango”**, realizado por Migdalia Jeannette Recinos Palacios, carné 201903897, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgtr. Carlos Humberto López Ovalle
Colegiado Activo 3,535

Guatemala, 25 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico titulado: "Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango" realizado por Migdalia Jeannette Recinos Palacios, carné 201903897, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina
Colegiado Activo 7452

LIC. EDDY GIOVANNI MIRANDA MEDINA
ABOGADO Y NOTARIO

Dedicatoria

- A Dios** Por ser la base principal y fundamental en mi vida y llenarme de sabiduría y fortaleza en cada paso de mi existencia.
- A mis padres** Margarito Belén Recinos Torres e Isolina Palacios de Recinos, quienes siempre han estado a mi lado apoyándome en todo momento, ejemplo de humildad, trabajo y sencillez.
- A mis hijos** Silvin Camilo Gómez Recinos y Camila Jeannette Gómez Recinos, siendo mi motor día a día para luchar y alcanzar mis metas propuestas.
- A mis hermanos** Esvin Maucelio, Lidia Elizabeth, Sandra Margarita y Brenda Judith Recinos Palacios por brindarme el apoyo, cariño y aprecio incondicional.
Silvin Otoniel (Q.E.P.D) por ser la luz que me acompaña en la oscuridad.
- A mis cuñados y Sobrinos** Por su aprecio y motivación día con día.
- A mi abuela, familia y amigos en general** Por su cariño, apoyo incondicional y amistad brindada en cada momento compartido.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos	2
1.4 Definición del tipo de Investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
Resultados	7
2.1 Presentación de Resultados	7
Discusión y conclusiones	27

3.1. Extrapolación	27
3.2. Hallazgos y análisis general	31
3.3. Conclusiones	32
Referencias	33
Anexos	35
Anexo 1. Modelo de encuesta	35

Lista de gráficas		Página
Gráfica No. 1	Comité para la aprobación de créditos en la empresa	7
Gráfica No. 2	Reglamento interno para la concesión de créditos en la empresa	8
Gráfica No. 3	Frecuencia con la que se mide el índice de morosidad de los clientes	9
Gráfica No. 4	Existencia de un proceso en la concesión d créditos para evitar riesgos de morosidad	10
Gráfica No. 5	Opciones en la que se influye en la morosidad de los clientes en el pago de crédito	11
Gráfica No. 6	Estrategias que se utilizan para realizar la cobranza de los créditos en mora	12
Gráfica No. 7	Opciones en las que se causa morosidad crediticia	13
Gráfica No. 8	Causas principales por las que el cliente no realiza sus pagos puntuales	14
Gráfica No. 9	Actividades económicas en las que se tienen mayor financiamiento crediticio	15
Gráfica No. 10	Política definida que establezca el monto máximo a otorgar al cliente conforme a su capacidad de pago	16
Gráfica No. 11	Procedimiento administrativo para separar la cartera de morosidad incobrable	17
Gráfica No. 12	Frecuencia con la que se les brinda capacitación a los empleados en métodos de cobranza	18
Gráfica No. 13	Tiempo máximo que la empresa tiene para la concesión de un crédito	19
Gráfica No. 14	Tipos de créditos que brinda la empresa	20
Gráfica No. 15	Sistema de consulta de buro de créditos que le permita conocer el historial crediticio del cliente	21
Gráfica No. 16	Cantidad de créditos permitido darle a una misma persona	22
Gráfica No. 17	Opciones de pago que utilizan los clientes	23
Gráfica No. 18	Tiempo máximo que tiene la empresa para que los clientes paguen los créditos concedidos	24
Gráfica No. 19	Autorización que tiene el asesor de cobranza para recibir los pagos	25
Gráfica No. 20	Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad	26

Abstract

Es importante que las empresas crediticias de Huehuetenango, generen, recojan, administren y dirijan la inversión dentro de una unidad y permitan la transferencia de usuarios de crédito que fortalezcan el conocimiento y experiencia sobre el mercado, así como el servicio personalizado que les brindan la oportunidad para que los pequeños y micro empresarios continúen creciendo a través de la importancia y oportunidad en la emisión de créditos por estas empresas. Es por ello, que la presente investigación abarcó el tema referente al Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango, para su investigación se utilizaron técnicas como cuestionarios aplicados a los directivos, gerentes y asesores de créditos que permitieron la recopilación de información para conocer la situación de la cartera de créditos actuales de las empresas crediticias en los diferentes escenarios en que se encuentran las entidades y analizar los factores que inciden en la morosidad del crédito.

Los riesgos surgieron del análisis y evaluación del crédito aplicado por cada entidad crediticia en apego a las políticas y reglamentos de concesión de créditos, así también por la administración de los mismos durante el periodo fijado para su cancelación total.

Se encontraron deficiencias en las empresas crediticias como el no tener establecido un reglamento interno, un comité para la aprobación de créditos y realizar un mal proceso de evaluación efectivo y una mala evaluación en la solvencia económica del cliente, con lo mencionado, en las empresas necesitan que se constituya una estrategia dirigida a la eficiencia del manejo administrativo, financiero y de servicio para obtener una gestión efectiva en el control de los procesos hacia el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera con orientación a la sostenibilidad institucional, mediante la ejecución de dichas políticas y estrategias se visualizará una gestión de cambio, el desarrollo técnico y profesional que permita un crecimiento sostenido y el riesgo de morosidad reducido.

Introducción

El presente artículo científico se basa en la necesidad de dar a conocer la importancia del análisis de gestión de riesgos como estrategia para reducir el índice de morosidad en la administración de créditos concedidos por las empresas crediticias, con la finalidad de mantener una cartera crediticia sana.

Dentro de los reportes de las empresas crediticias demuestran un alto índice de morosidad que es provocado por un inadecuado otorgamiento de créditos ineficientes e ineficaces, lo cual ha generado en algunos casos problemas económicos de liquidez, así como la falta de un proceso de concesión de créditos y ha permitido que no exista una evaluación correcta del crédito, ni un seguimiento oportuno del mismo lo que ha ocasionado una amplia cartera en morosidad vencida.

En la mayoría de los casos, las empresas crediticias no contemplan los procedimientos para administrar los riesgos presentes y futuros, los cuales pueden debilitar parcial o total una garantía tomada para asegurar el pago de los montos otorgados en créditos, debe ser fundamental valorar los riesgos y tener respuestas eficaces a cada condición presentada, realizar políticas que le permitan a las empresas crediticias mejorar sus procesos al otorgar un crédito y a la vez plantear estrategias que ayuden a cumplir con sus objetivos establecidos.

La presente investigación se presenta en tres capítulos, siendo los siguientes:

Capítulo uno: metodología, en este se plantea el problema, se define y estructura de manera formal la idea que promueve al realizar la investigación en este caso se establece el análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango; la pregunta de investigación es una base en el cual se determina las conclusiones a las que se pretende llegar; los objetivos de investigación, en este apartado se trazan las metas que se pretenden alcanzar; la definición del tipo de investigación, describe la forma en que se realiza la investigación; sujeto de la investigación, este sirve para determinar que

sujetos o individuos son los adecuados para la investigación; el alcance de la investigación, en este se describe el tiempo que llevará realizar la investigación, la determinación de la muestra sirve para determinar el universo a investigar para después obtener la muestra; definición de los instrumento de investigación, en este proceso se define el instrumento de investigación, que se utiliza durante el proceso; la recolección de datos, se realiza por medio de una encuesta dirigida a las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango; procesamiento y análisis de datos, en éste se operan los elementos y se analizan para la obtención de los resultados.

Capítulo dos: resultados, en este capítulo se presentan y analizan los resultados de las encuestas realizadas a las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango; la encuesta dirigida a los sujetos que es dividida en 20 preguntas, cada una enfocada a responder y analizar los objetivos de la investigación; para la tabulación de las encuestas se tomó cada pregunta y al obtener los resultados se analizaron y se determinó la problemática que existen en la mayoría de empresas surtidoras de insumos para pintar automóviles en Huehuetenango.

Capítulo tres: discusión y conclusiones, en este apartado, se determina lo que en teoría existe acerca de la investigación, apoyándose en fuentes bibliográficas, en contraste con los resultados de la investigación, lo que determina los hallazgos, análisis general y conclusiones que son las que le dan respuesta a la pregunta de investigación, y a los objetivos: general y específico.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años en el departamento de Huehuetenango, se ha tenido un crecimiento económico importante, debido a que se realizan muchas actividades de tipo comercial, agrícolas, pecuarias, entre otras, que requieren para su ejecución un financiamiento económico, por lo cual; muchas de las personas utilizan el servicio de instituciones financieras que brindan oportunidad de acceso al crédito sin mayores requisitos, sin embargo; ha habido un incremento en el índice de morosidad por factores económicos, sociales y laborales, en la mayoría de casos debido a que las personas tienen varios créditos activos lo cual incrementa el riesgo de incumplimiento de pagos y ocasiona cargas moratorias que afectan su liquidez a las empresas que prestan los servicios de concesión de créditos.

Las actividades empresariales se encuentran sometidas a diversos riesgos que pueden influir de forma negativa en el logro de sus objetivos, muchos de estos riesgos son inherentes al desarrollo de su propia actividad productiva; los riesgos crediticios, riesgos de liquidez, riesgo de tasa de interés y riesgos operacionales que son los que cada vez tienen una mayor influencia sobre dichas empresas crediticias.

Contar con una estrategia de riesgos permitirá a las empresas financieras minimizar el índice de morosidad en sus clientes, esto redundará en el aumento de su rentabilidad a corto, mediano y largo plazo y tendrán oportunidad de crecimiento geográfico y financiero.

La morosidad es un problema para entidades financieras, que se puede prevenir o eliminar con una adecuada estrategia de riesgos. Para evitar el aumento de morosidad se requiere tomar una serie de medidas con respecto a los clientes. En primer lugar, comprobar la existencia de una

solvencia económica o financiera del cliente antes de iniciar cualquier operación, conocer cuál es el flujo de cuentas por pagar a los que el cliente debe hacer frente y es conveniente antes de aprobar un crédito exigir garantías o avales para evitar riesgos de atraso en sus pagos. Es preciso evaluar que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo monto, es decir, en función de su solvencia financiera en términos cuantitativos, se les deberá otorgar un límite máximo de crédito y con ello evitar que el riesgo sea mínimo para las empresas financieras.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el análisis del riesgo una estrategia para reducir el índice de morosidad, en las empresas crediticias, del municipio de Huehuetenango?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1 General

Establecer si el análisis del riesgo es una estrategia para reducir el índice de morosidad, en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango.

1.3.2 Específicos

- Analizar los riesgos en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango al momento de otorgar un crédito.
- Determinar las causas que impiden a los clientes cumplir con la realización de sus pagos puntuales.
- Definir estrategias para mejorar los resultados en la reducción de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango.
- Determinar el índice de morosidad y nivel de riesgo que implica la concesión de créditos en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango.

1.4 Definición del tipo de Investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptiva porque establece si las empresas crediticias analizan algún tipo de estrategia de riesgos antes de conceder el crédito al cliente, se hace una recopilación de datos por medio de las encuestas que son trasladadas a los sujetos objeto de estudio, con las estrategias definidas como recomendaciones concedidas a las juntas directivas y empleados encargados del área de créditos de las empresas, de igual manera; la presente investigación responderá a las características que llevan los objetivos planteados.

1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos encuestados que fueron objeto de estudio en la presente investigación son: los gerentes, junta directiva y encargados de créditos. Dichos sujetos son los que se relacionan en la autorización de créditos en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El tiempo que llevó la investigación que trata del análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango fue de 5 meses, la cual inició el 11 de mayo de 2,019 y culminó el 31 de octubre de 2,019.

1.6.2 Geográfico

Esta investigación se realizó en la cabecera municipal de Huehuetenango, Huehuetenango.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita

En la presente investigación se utiliza la muestra finita, la cual consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística, porque el tamaño del universo es menor a los 30,000 elementos. Es por ello que la investigación se realizó en las empresas crediticias de la cabecera municipal de Huehuetenango, de los cuales quedó una muestra determinada como universo de cincuenta y tres empresas crediticias. El total de la población o universo que conforman los sujetos de estudio como: personal de gerentes, juntas directivas y encargados del área de créditos totalizan: 371.

José Martínez (2017) en su libro dinámica de la investigación, establece que para determinar la muestra finita hay que utilizar la siguiente fórmula (p.117):

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2(N-1) + z^2 p q}$$
$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 371}{0.05^2(371-1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{3.8025 * 0.5 * 0.5 * 371}{0.0025(370) + 3.8025 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{352.68}{0.925 + 0.9506}$$
$$n = \frac{352.68}{1.8756}$$
$$n = \mathbf{188.03 = 188}$$

Donde:

n= muestra buscada

z= valor del nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

N=universo estimado o inferido

e=error muestral

La muestra fue determinada según la fórmula antes descrita e indica que para llevar a cabo la investigación es necesario encuestar a sujetos de estudio que incluyen a los gerentes, juntas directivas y encargados de créditos, el cual representa un total de 188 encuestas.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Encuesta: es uno de los métodos utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias, esto quiere decir que permite (contar con respuestas concisas, claras y confiables) por ser una técnica de contacto directo con las personas a entrevistar. Adjunto; se utilizaron las siguientes herramientas para recopilar información:

- Registro de datos

Es un método que consiste en recopilar información y en enlistar una serie de datos que se requerirán de las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango para obtener información relevante en la presente investigación.

- Guía de observación

Es un elemento que permite observar los hechos tal como ocurren y sobre todos aquellos que interesan y consideren significativos para el investigador. Esta guía de observación fue utilizada para verificar la situación financiera de las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango sobre el análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad.

1.9 Recolección de datos

En la presente investigación para la recopilación de información se utilizó el instrumento de investigación llamado encuesta que es una técnica cuantitativa destinada a obtener información de parte de varias personas encuestadas, con procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de recolectar datos confiables para el investigador, ésta fue dirigida a las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango, con visitas a los gerentes, juntas directivas y encargados de créditos para obtener respuestas a las encuestas trasladadas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se realizó el proceso de tabulación de los datos obtenidos y la unificación de los comentarios dados por los sujetos de investigación, para luego presentarlos en gráfica para una mejor comprensión e interpretación de los resultados. Dado lo anterior, la tabulación de los datos en las encuestadas realizadas en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango, permitirá comprobar y determinar el análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias.

Capítulo 2

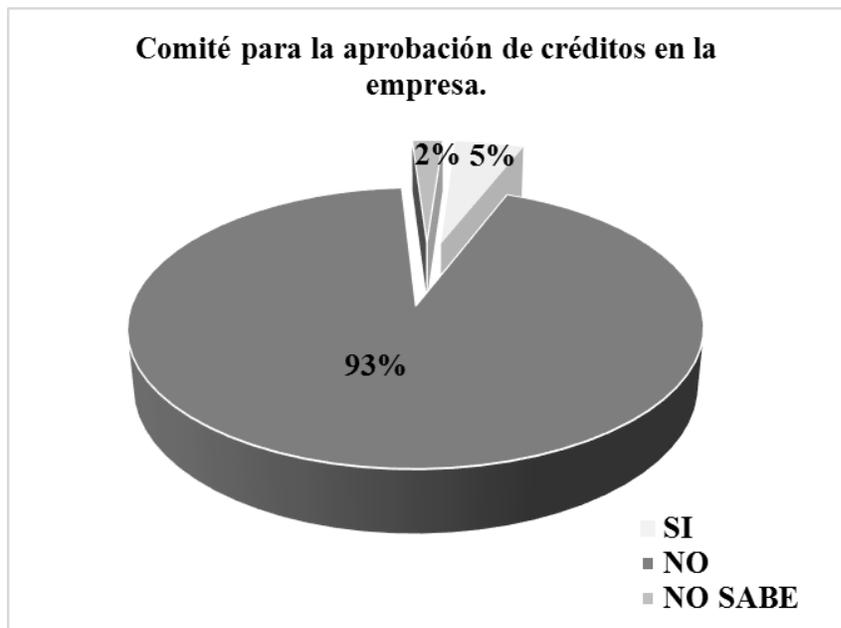
Resultados

2.1 Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango.

1. ¿La empresa en su forma organizacional cuenta con un comité para la aprobación de créditos?

Gráfica No. 1



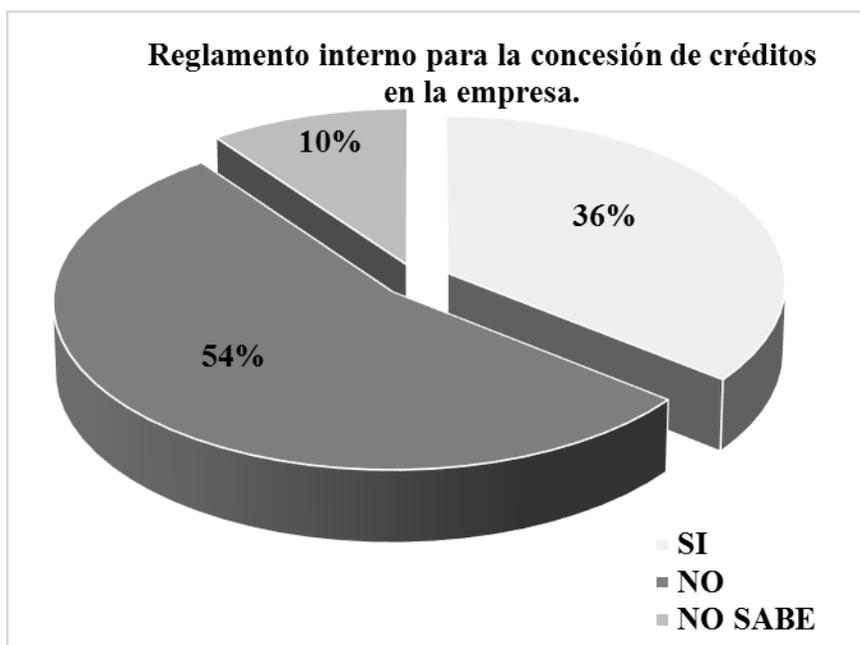
SI= 9; NO=175; NO SABE=4
Fuente: elaboración propia, año 2019.

La encuesta permitió determinar que el 93% de las empresas crediticias no tienen establecido un comité de créditos el cual debe ser encargado de la aprobación de los préstamos según monto y

línea de créditos, esto permite tener un análisis eficiente y reducir en un porcentaje en el nivel de morosidad.

2. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno para la concesión de créditos?

Gráfica No. 2



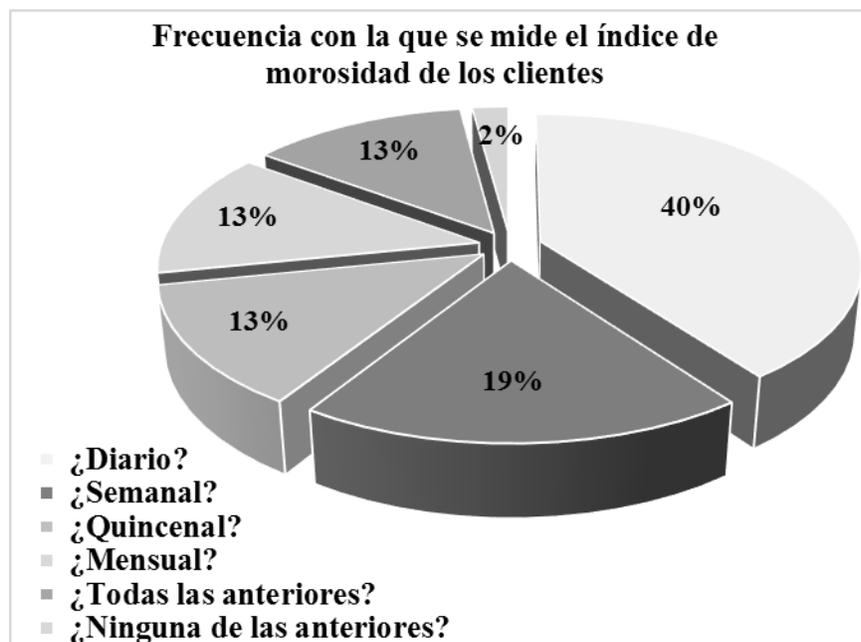
SI=67; NO=102; NO SABE=19

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se determinó que el 54% de las empresas crediticias en el municipio de Huehuetenango no tienen establecido un reglamento interno que regule la concesión de préstamos y permita tener límites en cuanto a la autorización de los mismos y reducir con esto el nivel de morosidad.

3. ¿Con qué frecuencia la empresa mide el índice de morosidad de sus clientes actuales?

Gráfica No. 3



¿DIARIO? =75; ¿SEMANAL? =36; ¿QUINCENAL? =24;
¿MENSUAL? =25; ¿TODAS LAS ANTERIORES? =24;
¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =4

Fuente: elaboración propia, año 2019.

La encuesta determinó que el 40% de las empresas crediticias realizan a diario un análisis de morosidad de sus clientes, esto permite tener un control efectivo de las personas, realizar el cobro y la recuperación de capital de la empresa y reducir la mora de forma efectiva, el 19% de las empresas crediticias lo realiza de manera semanal, pero esto influye en el riesgo del aumento de mora.

4. ¿Existe un proceso de evaluación efectivo en la concesión de los créditos para evitar el riesgo de morosidad?

Gráfica No. 4



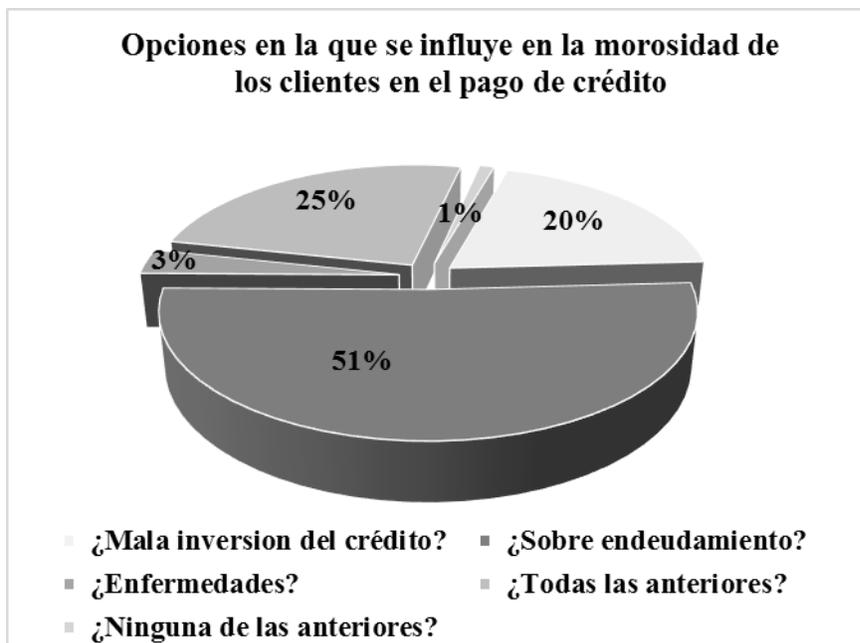
SI=62; NO=106; NO SABE=20

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se determinó que el 56% de las empresas crediticias no cuentan con un proceso de evaluación efectivo que les ayuda a reducir el riesgo en la concesión de créditos; esto no contribuye a que el crédito sea evaluado a detalle y se eviten riesgos que pongan en peligro el capital de la empresa.

5. ¿Cuáles de las siguientes opciones considera que es la que influye en la morosidad de los clientes en el pago de sus créditos?

Gráfica No. 5



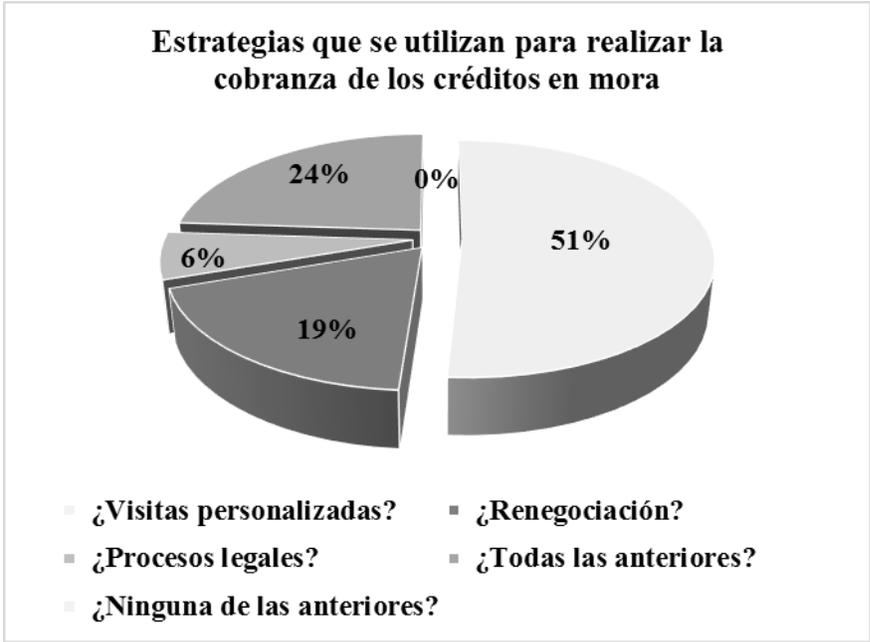
¿MALA INVERSION DEL CREDITO? =37; ¿SOBRE ENDEUDAMIENTO? =96;
¿ENFERMEDADES? =6; ¿TODAS LAS ANTERIORES? =47;
¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =2

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se pudo determinar que el 51% de los problemas en el enfoque de riesgos que tienen las empresas crediticias es debido a que la mayor parte de clientes potenciales tiene préstamos en otras entidades financieras y se encuentran sobre endeudadas, esto influye de gran manera en que los préstamos no regresen de manera eficiente a la empresa en el tiempo establecido.

6. ¿Cuál de las siguientes estrategias utiliza la empresa para realizar la cobranza de los créditos en mora?

Gráfica No. 6



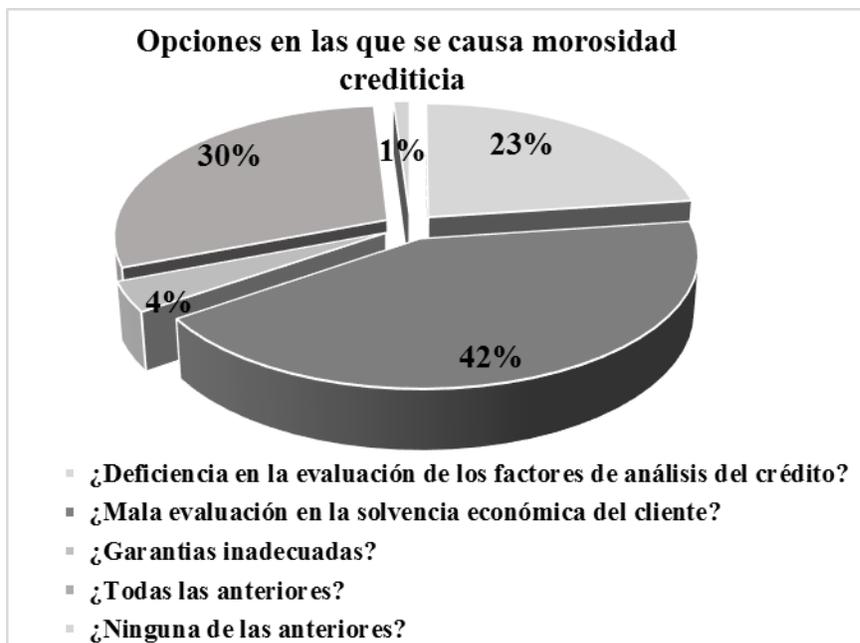
¿VISITAS PERSONALIZADAS? =96; ¿RENEGOCIACION? =35;
¿PROCESOS LEGALES? =12; ¿TODAS LAS ANTERIORES? =45;
¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =0

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se determinó que el 51% de las empresas crediticias de Huehuetenango utilizan la cobranza personalizada la cual permite reducir los índices de morosidad de la empresa y definir un mejor control de las carteras establecidas.

7. ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que es la causante para la morosidad crediticia?

Gráfica No. 7



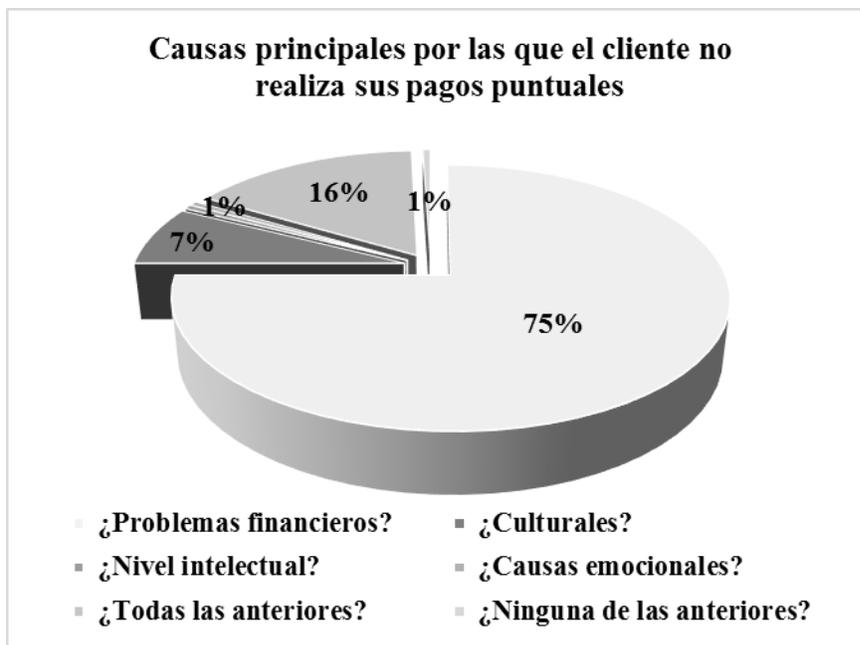
¿DEFICIENCIA EN AL EVALUACION DE LOS FACTORES DE ANALISIS DEL CRÉDITO? =43; ¿MALA EVALUACION EN LA SOLVENCIA ECONOMICA DEL CLIENTE? =80; ¿GARANTIAS INADECUADAS? =7; ¿TODAS LAS ANTERIORES? =56 ¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =2

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se estableció que el 42% de las empresas crediticias de Huehuetenango, realizan un mal análisis en cuanto a la evaluación económica de los clientes, esto influye a que el riesgo de morosidad de la empresa crezca de manera considerable.

8. ¿Cuál de las siguientes causas considera que es la principal por la que el cliente no realiza sus pagos puntuales?

Gráfica No. 8



¿PROBLEMAS FINANCIEROS? =141; ¿CULTURALES? =14; ¿NIVEL INTELECTUAL? =1;
¿CAUSAS EMOCIONALES? =1; ¿TODAS LAS ANTERIORES? =30; ¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =1

Fuente: elaboración propia, año 2019.

La encuesta permitió analizar y determinar que el 75% de las empresas crediticias de Huehuetenango tienen como principal dilema los problemas financieros que las personas tienen debido al sobre endeudamiento de compromisos adquiridos en varias financieras y esto influye de manera directa con la mora en los créditos otorgados.

9. ¿Cuál de las siguientes actividades económicas considera que es la que tiene mayor financiamiento crediticio para los clientes?

Gráfica No. 9



¿COMERCIO? =91; ¿CONSTRUCCION? =32; ¿AGRICOLA? =12; ¿CONSUMO? =10;
¿TODAS LAS ANTERIORES? =42; ¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =1

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se pudo determinar que el 49% de las empresas crediticias de Huehuetenango manejan una cartera en donde su principal área a financiar es el comercio, esto permite que los prestamos retornen con facilidad y que el movimiento del capital sea constante.

10. ¿La empresa posee una política definida que establezca el monto máximo a otorgar al cliente conforme a su capacidad de pago?

Gráfica No. 10

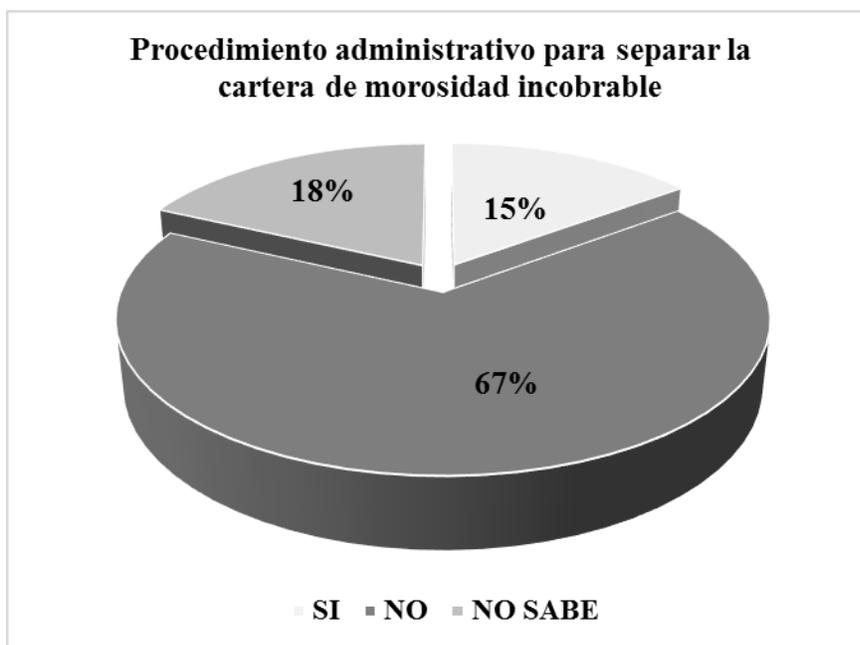


SI=81; NO=102; NO SABE=5
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Según datos obtenidos, el 54% de las empresas crediticias de Huehuetenango no poseen una política establecida para la concesión de créditos conforme a la capacidad de pago del cliente, esto permite que el riesgo para la cartera crediticia se extienda y el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo.

11. ¿La empresa cuenta con un procedimiento administrativo para separar la cartera de morosidad incobrable?

Gráfica No. 11



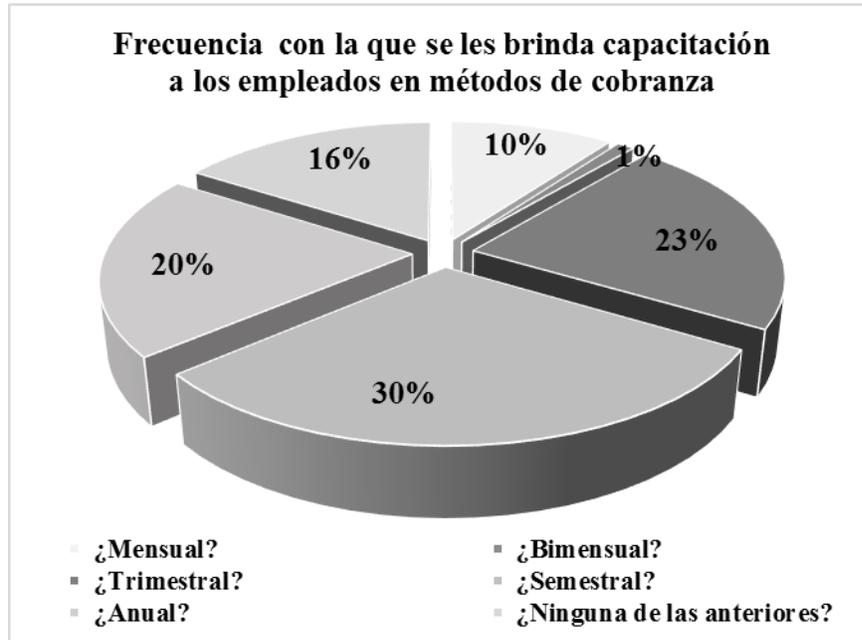
SI= 28; NO=126; NO SABE=34

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Mediante la encuesta se pudo definir que el 67% de las empresas crediticias de Huehuetenango no tienen un sistema que les permite analizar su mora cada día y separarla de la cartera sana; esto pone en riesgo el capital total de la empresa y logran contar con un mejor control de la misma.

12. ¿Con qué frecuencia se les brinda capacitación a los empleados en métodos de cobranza?

Gráfica No. 12



¿MENSUAL? =19; ¿BIMENSUAL? =2; ¿TRIMESTRAL? =42; ¿SEMESTRAL? =57;
¿ANUAL? =38; ¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =30

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Según estudio realizado en las empresas crediticias de Huehuetenango se determinó que el 30% de las empresas capacita al personal en temas de cobranza a cada seis meses, el 23% les capacita a cada tres meses y el 20% indica que reciben capacitación una vez al año en esos temas, para reducir los riesgos de morosidad es de vital importancia las capacitaciones al personal que labora dentro de la empresa por lo cual se le debe dar mayor importancia.

13. ¿Cuál es el tiempo máximo que la empresa tiene para la concesión de un crédito?

Gráfica No. 13



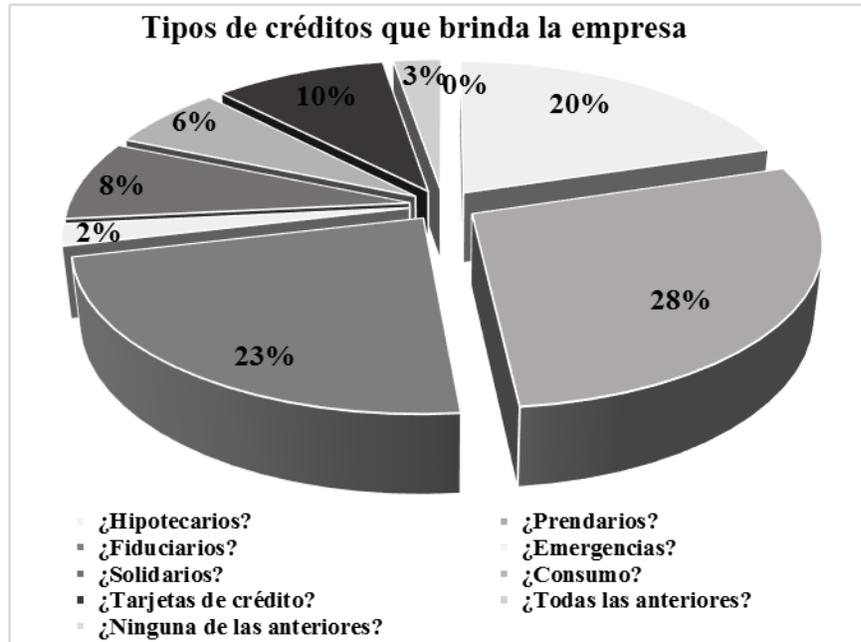
¿MENOR A 10 DIAS?=104; ¿MAYOR A 10 DIAS?=38;
¿NO HAY UN PERIODO ESPECIFICO?=46

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Según los resultados obtenidos se estableció que el 55% de las empresas crediticias de Huehuetenango tienen definido un tiempo menor de 10 días para la concesión de un crédito con la finalidad de brindarle al cliente un servicio oportuno.

14. ¿Cuáles de los siguientes tipos de créditos brinda la empresa a los clientes?

Gráfica No. 14



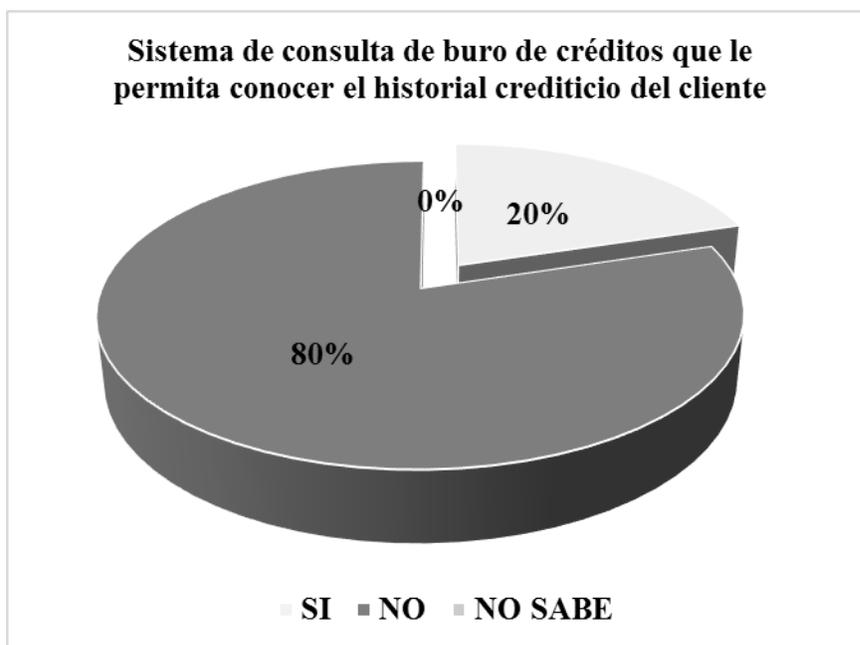
¿HIPOTECARIOS?=38; ¿PRENDARIOS?=53; ¿FIDUCIARIOS?=43; ¿EMERGENCIAS?= 4;
 ¿SOLIDARIOS?=15; ¿CONSUMO?=12; ¿TARJETAS DE CREDITO?=18; ¿TODAS LAS
 ANTERIORES? =5; ¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES? =0

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Según los resultados obtenidos determina que el 28% de los créditos otorgados en las empresas crediticias de Huehuetenango son otorgados con garantía prendaria, el 23% con garantía fiduciaria y el 20% con garantía hipotecaria, lo que determina que los clientes deben poseer una garantía que respalde la devolución del crédito otorgado.

15. ¿La empresa cuenta con un sistema de consulta de buro de créditos que le permita conocer el historial crediticio del cliente?

Gráfica No. 15



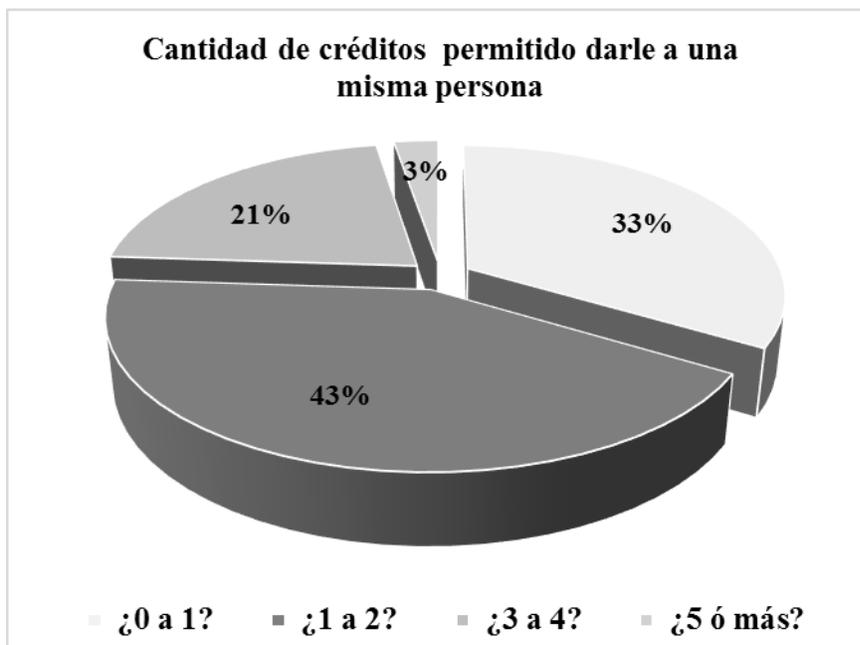
SI=38; NO= 150; NO SABE=0

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se pudo determinar mediante la encuesta que el 80% de las empresas crediticias de Huehuetenango no cuentan con un sistema de consulta de buro de créditos que les permita analizar el historial de créditos y clasificar a sus clientes para la otorgación de un préstamo.

16. ¿Qué cantidad de créditos es permitido darla a una misma persona?

Gráfica No. 16



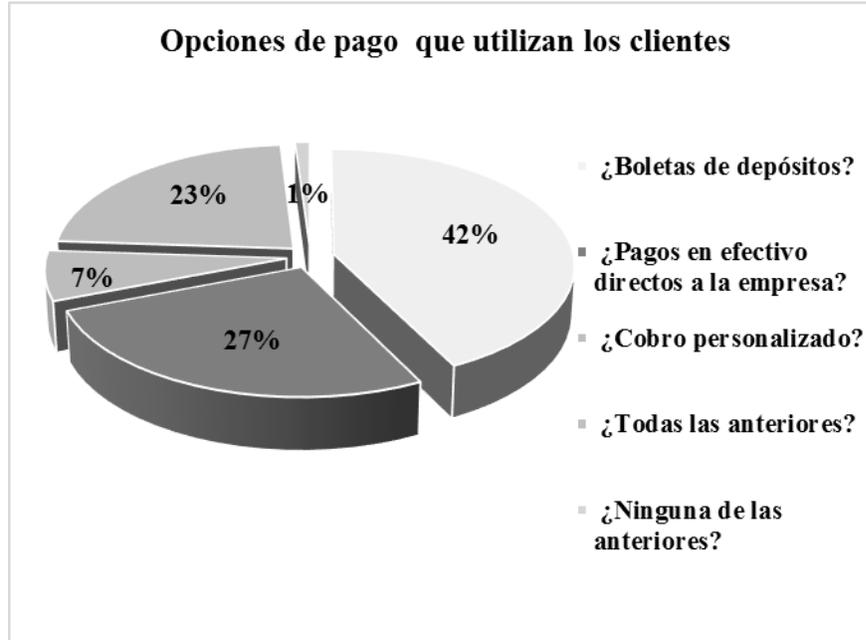
¿0 A 1?=63; ¿1 A 2?=80; ¿3 A 4?=40; ¿5 Ó MÁS?=5

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se determinó que el 43% de las empresas crediticias de Huehuetenango, tiene permitido dentro de sus políticas otorgar como máximo dos créditos a un mismo cliente, basado en el récord crediticio de los mismos y eso garantiza la confianza que el cliente puede obtener de la empresa.

17. ¿Cuál de las siguientes opciones de pago utilizan los clientes?

Gráfica No. 17



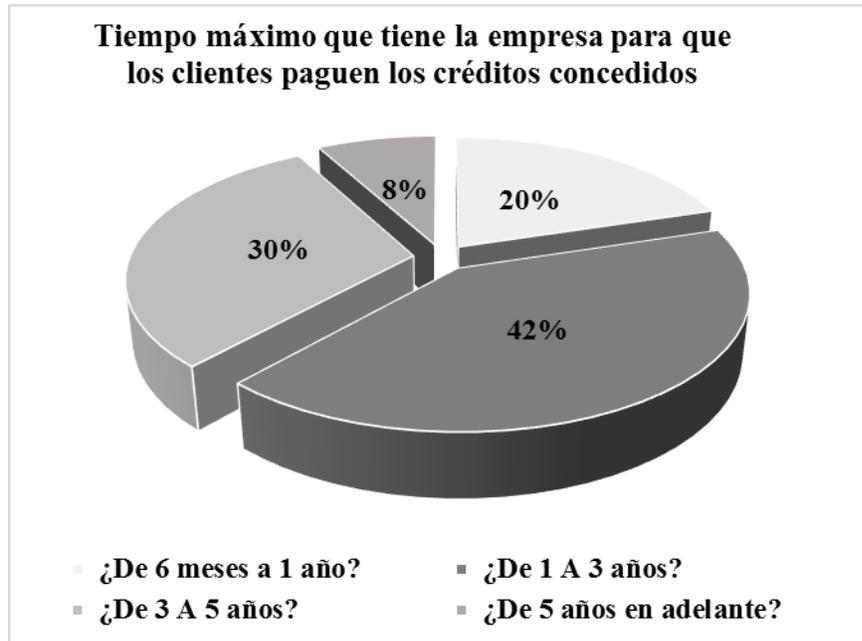
¿BOLETAS DE DEPÓSITO? =80; ¿PAGOS EN EFECTIVO DIRECTOS A LA EMPRESA?=50; ¿COBRO PERSONALIZADO?=13; ¿TODAS LAS ANTERIORES?=42; ¿NINGUNA DE LAS ANTERIORES?=2

Fuente: elaboración propia, año 2019.

El estudio realizado en las empresas crediticias de Huehuetenango determinó que el 42% utiliza como medio de pago del cliente la boleta de depósito para garantizar el pago en el sistema y evitar recargos adicionales a los clientes, el 27% utiliza como medio de recuperación del crédito el pago en efectivo directo a la empresa.

18. ¿Cuál es el tiempo máximo que tiene la empresa para que los clientes paguen los créditos concedidos?

Gráfica No. 18



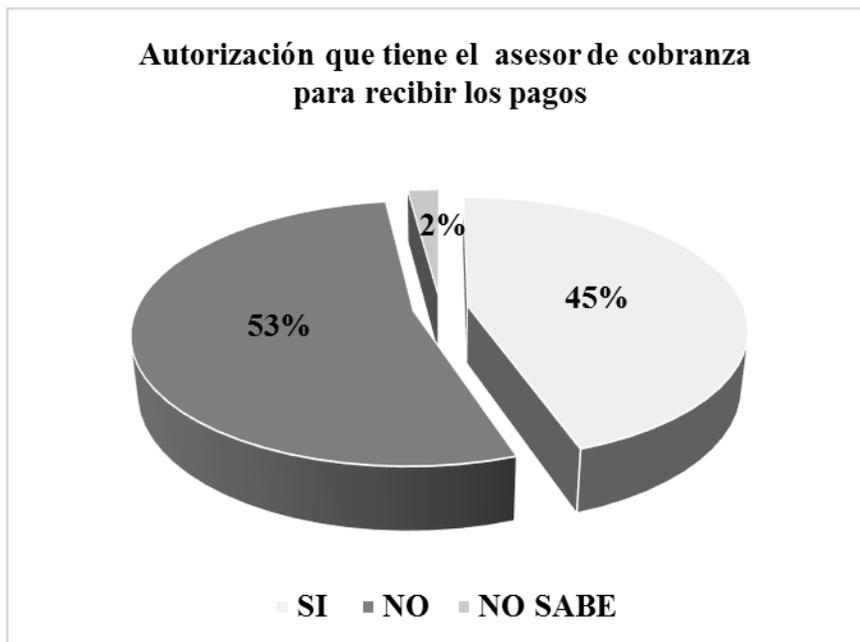
¿DE 6 MESES A 1 AÑO? =38; ¿DE 1 A 3 AÑOS? = 78; ¿DE 3 A 5 AÑOS? =57;
¿DE 5 AÑOS EN ADELANTE? =15

Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se determinó que el 42% de los encuestados de las empresas crediticias de Huehuetenango, establecen un tiempo máximo de recuperación del crédito de 1 a 3 años, con lo que garantizan que la empresa siempre cuente con el capital que necesita para rotación del efectivo.

19. ¿La empresa tiene permitido que el asesor de cobranza reciba pagos directos o en efectivo?

Gráfica No. 19



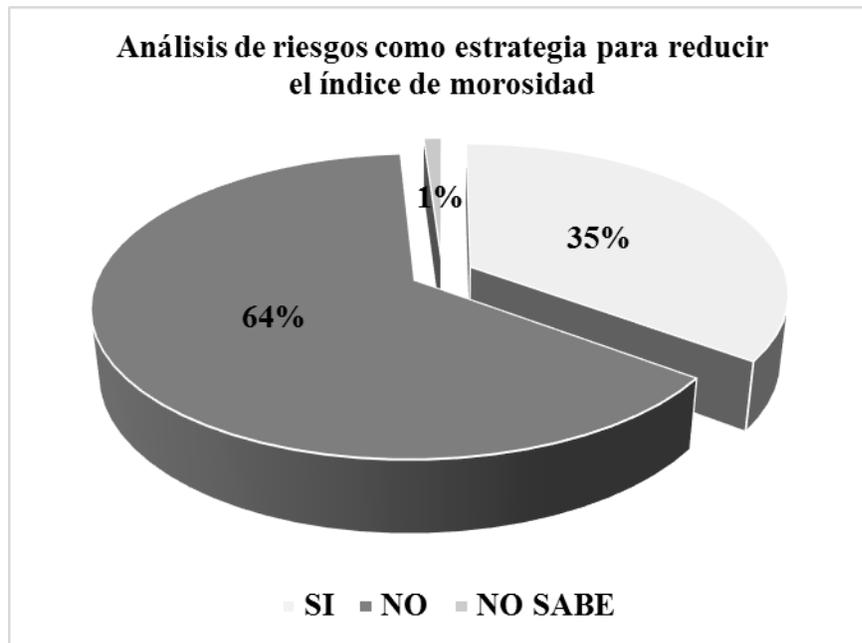
SI= 84; NO= 100; NO SABE=4

Fuente: elaboración propia, año 2019.

El estudio realizado en las empresas crediticias de Huehuetenango determinó que el 53% de las empresas no permite que su personal reciba pagos en efectivo para evitar malversación de fondos y conflictos con su personal y clientes.

20. ¿En la empresa cuentan con un análisis de riesgos como estrategia que les permita reducir el índice de morosidad?

Gráfica No. 20



SI= 66; NO= 120; NO SABE=2
Fuente: elaboración propia, año 2019.

El estudio realizado en las empresas crediticias de Huehuetenango determinó que el 64% de las empresas no cuentan con un análisis de riesgos en la concesión de los créditos el cual no contribuye a reducir el índice de morosidad establecido en la empresa.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación

De acuerdo con los Principios Para La Evaluación De La Gestión Del Riesgo De Crédito (2011), el Concejo de Administración debe ser responsable de aprobar y revisar periódicamente la estrategia de riesgo de crédito y las principales políticas del mismo; según respuestas a las encuestas se determinó que las empresas en su forma organizacional no cuentan con un comité para la aprobación de créditos quienes son encargados de la aprobación de los préstamos según monto y línea de créditos, si lo tuvieran establecido o definido, esto les permitiera tener un análisis eficiente y redujeran en un porcentaje el nivel de morosidad, con un reglamento interno que les permitiera delimitar sus funciones u operaciones. El reglamento de economía, acuerdo ministerial 272-2014 del Ministerio de Economía, del Congreso de la República de Guatemala, afirma de forma literal en el Artículo 2: “El Reglamento de créditos establece los términos y condiciones que serán utilizados durante la ejecución del programa global de crédito para la Micro Empresa y Pequeña Empresa” (Guatemala, 2014); el personal encuestado indicó que no cuentan con un reglamento interno en el cual se guían para autorizar u otorgar los créditos a los clientes y que se reduzca la morosidad, la creación de reglamentos internos deben estar presentes en cada una de las empresas del municipio de Huehuetenango, con procesos de evaluación establecidos para evitar el riesgo de morosidad, indicándose que lo importante para evitar la morosidad es la evaluación crediticia del cliente.(p3) Candiotti (2017) afirma:

En los procesos de Evaluación Crediticia es confiable tecnología de evaluación crediticia, ya que las principales fuentes de fondeo que utiliza para otorgar los créditos, son los aportes que mensualmente depositan sus socios que conforma su capital social y por los ahorros que realizan los socios, resaltando que estos ahorros, no cuentan a la fecha con la protección del Fondo de Seguro de Depósitos. (p. 14)

Según datos obtenidos del instrumento aplicado el personal afirma que en las empresas crediticias no cuentan con un proceso de evaluación efectivo que les ayuda a evitar el riesgo de morosidad;

dado lo anterior, no contribuye a que el crédito sea evaluado a detalle y se eviten riesgos que pongan en peligro el capital de la empresa cuyo proceso de evaluación no se ha implementado de forma manual y mucho menos con programas específicos, y evitar la diversidad de opciones de morosidad por la que un cliente pueda influir en el pago de sus crédito, tal es el caso de uno de estos el sobreendeudamiento.

Sáenz (2014) afirma:

El sobreendeudamiento es un problema pluridisciplinar, escasamente documentado tanto en la literatura española como europea, aunque de extremada actualidad, que se presenta cuando el consumidor no puede cumplir de forma simultánea todas sus obligaciones vencidas y, por tanto, exigibles. (p. 17)

Según investigaciones, las empresas crediticias de Huehuetenango expresan que el sobreendeudamiento es el mayor factor que influye en la morosidad de pago, debido a que la mayor parte de clientes potenciales tiene préstamos en otras entidades financieras y se encuentran sobreendeudadas, esto influye de gran manera en que los prestamos no regresen de manera eficiente a la empresa en el tiempo establecido y que la mala evaluación en la solvencia económica del cliente puede ser un factor muy notorio dentro de las empresas huehuetecas. Moreno (2018) establece: “La Solvencia económica hace referencia a la capacidad para hacer frente a las obligaciones contraídas o a la capacidad de pago para cumplir con las obligaciones pertinentes” (p.2); según respuestas a las encuestas en las empresas crediticias no se realizan una evaluación de la solvencia económica financiera de los clientes, esta es la razón por la cual existe una ineficiencia en la puntualidad de los pagos en las empresas crediticias e influye a que el riesgo de morosidad de la empresa crezca de manera considerable y que los clientes no realicen a tiempo sus pagos por problemas financieros.

López (2012) afirma:

Cuando se desencadena una crisis financiera sus efectos pueden ser muy diversos, de diferente magnitud, circunscritos al ámbito financiero o extendido, como se ha señalado, a ámbitos más o menos amplios de las economías. Pero, en cualquier caso, suelen estar acompañadas de un incremento del riesgo y la incertidumbre, del racionamiento o encarecimiento del crédito, de una pérdida de su calidad, lo que posteriormente lleva consigo morosidad y quebrantos patrimoniales y, en consecuencia, de todo ello, de

insuficiente, más costosa o inadecuada oferta de financiación al conjunto del sistema económico. (p. 3)

Según datos obtenidos del instrumento aplicado, las empresas crediticias de Huehuetenango tienen como principal dilema los problemas financieros que las personas tiene debido al sobre endeudamiento de compromisos adquiridos en varias financieras y esto influye de manera directa con la mora en los créditos otorgados, dado lo anterior; las empresas deben poseer políticas definidas que establezca el monto máximo a otorgar al cliente conforme a su capacidad de pago.

Bedoya (2014) indica:

Generalmente cuando oímos la frase evaluación de la capacidad de pago solemos pensar en aquellas formulas financieras que determinan juntamente la capacidad que tiene una persona o empresa para honrar las obligaciones. Cobertura de deuda, cobertura de intereses, cobertura sobre la inversión en activos, ratio de liquidez, entre otros muchos indicadores que de solo enumerarlos mentalmente diríamos que son demasiados. (p. 1)

Los encuestados establecen que las empresas crediticias de Huehuetenango no poseen una política establecida para la concesión de créditos conforme a la capacidad de pago del cliente, esto permite que el riesgo para la cartera crediticia se extienda y el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo y no les permite a las empresas de crédito tener un procedimiento administrativo para separar la cartera de morosidad incobrable.

Golman (2018) afirma:

La morosidad, no implica una pérdida definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo. Con relación a los efectos del retraso en el pago de los prestatarios en el funcionamiento de las IMF, señala dos problemas fundamentales: Disminución de liquidez por gastos de control y seguimiento de los créditos atrasados. Disminución de ingresos financieros y aumento de los gastos operativos de recuperación de créditos. (p. 130)

El estudio realizado ha reflejado que las empresas crediticias de Huehuetenango no tienen un sistema que les permite analizar su mora cada día y separarla de la cartera general; esto pone en riesgo el capital total de la empresa y lograr contar con un mejor control de la misma por medio

de un sistema de consulta de buró de créditos que les permita conocer el historial crediticio del cliente.

America (2001) establece:

El buró de crédito es una empresa privada, independiente de las instituciones financieras, de las comerciales y de las gubernamentales, que tiene como fin concentrar y proporcionar a sus empresas afiliadas, la información referente al comportamiento que han tenido las personas físicas y morales con respecto a sus créditos. (p. 3)

Se determina mediante la encuesta que en la mayoría de empresas crediticias de Huehuetenango no tienen un sistema de consulta de buro de créditos que les permita analizar el historial de créditos y clasificar a sus clientes para la otorgación de un préstamo con un asesor especializado en cobranzas. Financiero (2016) comenta que: “La empresa tiene permitido que el asesor de cobranza reciba pagos directos o en efectivo” (p. 1)

La revista de Roland Street (2008) expresa:

La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. (p. 6)

Se observa que en la mayoría de empresas crediticias de Huehuetenango no permite que su personal reciba pagos en efectivo para evitar malversación de fondos y conflictos con su personal y clientes. Dado lo anterior, es importante que las empresas crediticias cuenten con un análisis de riesgos como estrategia que les permita reducir el índice de morosidad, los análisis de riesgos han resultado ser una herramienta útil de los directivos técnicos en la industria para diseñar y operar las instalaciones con énfasis en la seguridad. Para ello se han desarrollado y procedimentado diversas técnicas de carácter cualitativo y cuantitativo de evaluaciones de riesgo, el estudio realizado en Huehuetenango determinó que en la mayoría de las empresas crediticias no cuentan con un análisis de riesgos en la concesión de los créditos el cual no ha contribuido a reducir el índice de morosidad establecido en la empresa.

3.2. Hallazgos y análisis general

Este tipo de análisis es utilizado como herramienta de gestión en estudios financieros y de seguridad para identificar riesgos en los que se involucran métodos cualitativos y otras para evaluar riesgos las cuales son de naturaleza cuantitativa.

El primer paso del análisis de riesgo es identificar los activos a proteger o evaluar. La evaluación de riesgos que involucra comparar el nivel de riesgo detectado durante el proceso de análisis con criterios de riesgo establecidos

La función de la evaluación consiste en ayudar a alcanzar un nivel razonable de consenso en torno a los objetivos en cuestión, y asegurar un nivel mínimo que permita desarrollar indicadores operacionales de los cuales hay que medir y evaluar.

Cada día va en aumento la cantidad de casos de incidentes relacionados con la seguridad de los sistemas de información que comprometen los activos de las empresas. Lo que antes era ficción, en la actualidad se convierte en muchos casos en realidad. Las amenazas siempre han existido, la diferencia es que ahora, el enemigo es más rápido, más difícil de detectar y mucho más atrevido. Es por esto, que las empresas crediticias de Huehuetenango deben estar en alerta y saber implementar sistemas de seguridad basados en un análisis de riesgos para evitar o minimizar las consecuencias no deseadas, puesto que la finalidad de cada una de las empresas es generar ganancias y que exista un flujo económico aceptable. Sin embargo, es importante enfatizar que antes de implementar un tipo de seguridad, es fundamental conocer con detalle el entorno que respalda los procesos de negocio de las organizaciones en cuanto a su composición y su criticidad para priorizar las acciones de seguridad de los procesos claves de negocio más críticos y vinculados al logro de los objetivos de la organización. Dado lo anterior, es necesario realizar un análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango, las cuales garantizan continuar con sus operaciones, se crea una cultura de prevención en todas las áreas, se optimizará el tiempo de reacción ante un posible riesgo y se evitan gastos adicionales ligados al presupuesto establecido y esto ayuda a reducir el índice de morosidad.

3.3. Conclusiones

- 3.3.1 Las estrategias bien estructuradas y fundamentadas producen cambios evidentes en cuanto al registro, evaluación, control y reducción de los índices de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango.
- 3.3.2 Según la muestra encuestada se afirmó que las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango no analizan el riesgo como estrategia al momento de otorgar un crédito.
- 3.3.3 Las causas que impiden a los clientes cumplir con la realización de sus pagos puntuales dependen del contexto, situación laboral, desempleo y el sobreendeudamiento.
- 3.3.4 Las estrategias que producen mejoras en los resultados en la reducción de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango deben estar estructuradas con uniformidad y una metodología que produzca cambios.
- 3.3.5 Las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango miden los índices de morosidad a diario, lo que les hace falta es realizar un análisis de riesgo en la concesión de créditos a los clientes.

Referencias

America, U. L. (2001). *Que es el Buró de Créditos*. CONDUSEF, No. 83.

Bancos, S. I. (2011). *Riesgo de Crédito*. Guatemala: Super Intendencia de Bancos S.A.

Bedoya, C. P. (2014). *Capacidad de pago, riesgo industria y riesgo empresa, para entidades no financieras*. Peru: Equilibrium Clasificadora de Riesgo.

Candiotti, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relacion con el riesgo crediticio*. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Congreso de la República de Guatemala. (2014). Acuerdo Ministerial 272-2014. *Reglamento de créditos.*, Publicado en el Diario Oficial de centro América el 20 de mayo 2014. Guatemala

Financiero, S. d. (2016). *Que son los burós de credito y cual es su importacia*. El salvador: Super intendencia del Sistema Financiero.

Golman Matías & Bekerman Marta. (2018). ¿Qué determina la Morosidad en las Microfinanzaz? *Revista Problemas del Desarrollo*, 129 - 130.

López, D. D. (2010). *Modelos Económicos-Financieros de Solvencia y Rentabilidad Empresarial*. Malaga: Universidad de Granada.

López, J. T. (2012). *Crisis Financiera*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

Murillo, I. C. (2014). *Moridad en las Entidades Financieras*. Mexico : Master de Contabilidad S.A.

Raimon Moreno (2018) *Country Manager de Financer México*. Especialista en Finanzas y Economía.

Roland Street, S. 3. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza . *Accion In Sight*, 1-5.

Saenz, D. Francisco., Herrero, D. Fernando., y Corchero, Maria Isabel. (2004). *El sobreendeudamiento de los consumidores*. Madrid: ADICAE.

Anexos

Anexo 1. Modelo de encuesta

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SEDE HUEHUETENANGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA



ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA PERSONAL
ADMINISTRATIVO/FINANCIERO DE LAS EMPRESAS
CREDITICIAS DEL MUNICIPIO DE
HUEHUETENANGO

BOLETA DE ENCUESTA:
FECHA: _____

CÓDIGO: INVEST.-19-L.C.P.A.
ENTREVISTADOR:

TEMA:

“Análisis del riesgo como estrategia para reducir el índice de morosidad en las empresas crediticias del municipio de Huehuetenango”

Buenos días: mi nombre es Migdalia Jeannette Recinos Palacios, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria, le solicito que me conceda unos minutos para contestar esta boleta de encuesta.

Sexo del entrevistado: Masculino () Femenino ()

Cargo del Encuestado: _____

Aclaración: la información que se brinde será única y exclusiva para fines académicos.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: llenar todos y cada uno de los ítems presentados.

1. ¿La empresa en su forma organizacional cuenta con un comité para la aprobación de créditos?
SI____ NO____ NO SABE____
2. ¿La empresa cuenta con un reglamento interno para la concesión de créditos?
SI____ NO____ NO SABE____

3. ¿Con qué frecuencia la empresa mide el índice de morosidad de sus clientes actuales?
 - a) ¿Diario? _____
 - b) ¿Semanal? _____
 - c) ¿Quincenal? _____
 - d) ¿Mensual? _____
 - e) ¿Todas las anteriores? _____
 - f) ¿Ninguna de las anteriores? _____

4. ¿Existe un proceso de evaluación efectivo en la concesión de los créditos para evitar el riesgo de morosidad?
 SI_____ NO_____ NO SABE_____

5. Cuáles de las siguientes opciones considera que es la que más influye en la morosidad de los clientes en el pago de sus créditos:
 - a) ¿Mala inversión del crédito? _____
 - b) ¿Sobre endeudamiento? _____
 - c) ¿Enfermedades? _____
 - d) ¿Todas las anteriores? _____
 - e) ¿Ninguna de las anteriores? _____

- 6.Cuál de las siguientes estrategias utiliza la empresa para realizar la cobranza de los créditos en mora:
 - a) ¿Visitas personalizadas? _____
 - b) ¿Renegociación? _____
 - c) ¿Procesos Legales? _____
 - d) ¿Todas las anteriores? _____
 - e) ¿Ninguna de las anteriores? _____

7. Cuál de las siguientes opciones considera usted que es la más causante para la morosidad crediticia:
 - a) ¿Deficiencia en la evaluación de los factores de análisis del crédito? _____
 - b) ¿Mala evaluación en la solvencia económica del cliente? _____
 - c) ¿Garantías inadecuadas? _____
 - d) ¿Todas las anteriores? _____
 - e) ¿Ninguna de las anteriores? _____

8. Cuál de las siguientes causas considera que es la principal por la que el cliente no realiza sus pagos puntuales:
 - a) ¿Problemas financieros? _____
 - b) ¿Culturales? _____
 - c) ¿Nivel intelectual? _____
 - d) ¿Causas emocionales? _____
 - e) ¿Todas las anteriores? _____
 - f) ¿Ninguna de las anteriores? _____

- 9.Cuál de las siguientes actividades económicas considera que es la que tiene mayor financiamiento crediticio para los clientes:
- ¿Comercio? _____
 - ¿Construcción? _____
 - ¿Agrícola? _____
 - ¿Consumo? _____
 - ¿Todas las anteriores? _____
 - ¿Ninguna de las anteriores? _____
10. ¿La empresa posee una política definida que establezca el monto máximo a otorgar al cliente conforme a su capacidad de pago?
SI_____ NO___ NO SABE_____
11. ¿La empresa cuenta con un procedimiento administrativo para separar la cartera de morosidad incobrable?
SI_____ NO___ NO SABE_____
12. ¿Con qué frecuencia se les brinda capacitación a los empleados en métodos de cobranza?:
- ¿Mensual? _____
 - ¿Bimensual? _____
 - ¿Trimestral? _____
 - ¿Semestral? _____
 - ¿Anual? _____
 - ¿Ninguna de las anteriores? _____
- 13.Cuál es el tiempo máximo que la empresa tiene para la concesión de un crédito:
- ¿Menor a 10 días? _____
 - ¿Mayor a 10 días? _____
 - ¿No hay un período específico? _
14. Cuáles de los siguientes tipos de créditos brinda la empresa a los clientes:
- ¿Hipotecarios? _____
 - ¿Prendarios? _____
 - ¿Fiduciarios? _____
 - ¿Emergencias? _____
 - ¿Solidarios? _____
 - ¿Consumo? _____
 - ¿Tarjetas de crédito? _____
 - ¿Todas las anteriores?
 - ¿Ninguna de las anteriores?
15. ¿La empresa cuenta con un sistema de consulta de buro de créditos que le permita conocer el historial crediticio del cliente?
SI_____ NO___ NO SABE_____

16. Que cantidad de créditos es permitido darle a una misma persona:
- a) ¿0 a 1? _____
 - b) ¿1 a 2? _____
 - c) ¿3 a 4? _____
 - d) ¿5 ó más? _____
- 17.Cuál de las siguientes opciones de pago utilizan los clientes:
- a) ¿Boletas de depósitos? _____
 - b) ¿Pagos en efectivo directos a la empresa? __
 - c) ¿Cobro personalizado? _____
 - d) ¿Todas las anteriores? _____
 - e) ¿Ninguna de las anteriores? _____
- 18.Cuál es el tiempo máximo que tiene la empresa para que los clientes paguen los créditos concedidos:
- a) ¿De 6 meses a 1 año? _____
 - b) ¿De 1 a 3 años? _____
 - c) ¿De 3 a 5 años? _____
 - d) ¿De 5 años en adelante? ____
- 19.¿La empresa tiene permitido que el asesor de cobranza reciba pagos directos o en efectivo?
- SI____ NO____ NO SABE____
- 20.¿En la empresa cuentan con un análisis de riesgos como estrategia que les permita reducir el índice de morosidad?
- SI____ NO____ NO SABE____

!!!GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!