



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PLAN OPERATIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA OFICINA REGISTRAL
PERIFÉRICA (ORP) EN BANCO FICOHSA, SAN PEDRO SULA**

SUSTENTADO POR:

**ELENA MICHELLE VALLECILLO FUENTES
EDUARDO ANTONIO REYES REINA**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCION EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE, 2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO AUTORIDADES

UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**PLAN OPERATIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA OFICINA REGISTRAL
PERIFÉRICA (ORP) EN BANCO FICOHSA, SAN PEDRO SULA**

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

ASESOR

BERLÍN CÁCERES



FACULTAD DE POSTGRADO

PLAN OPERATIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA OFICINA REGISTRAL PERIFÉRICA (ORP) EN BANCO FICOHSA, SAN PEDRO SULA

AUTORES

Elena Michelle Vallecillo Fuentes y Eduardo Antonio Reyes Reina

RESUMEN

La presente investigación analizó los componentes de la cultura organizacional y la gestión de talento humano añadiéndole los pilares del servicio al cliente para proponer un plan operativo que facilitará la implementación de una Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa de San Pedro Sula. La investigación abordó la problemática del servicio del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, número de registradores con que cuenta el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, carga de trabajo de los registradores que forman parte del registro y, finalmente el tiempo de respuesta de las solicitudes planteadas. De igual manera se tomó como base, el funcionamiento de la ORP de Banco Ficohsa en Tegucigalpa. Consideramos necesario implementar una ORP, que cuente con una estructura y cultura organizacional bien definida, orientada al éxito, así como un servicio al cliente insuperable, brindándole a sus clientes la rapidez y confianza necesaria para lograr la fidelidad. En esta investigación se analizaron las variables de la gestión del talento humano, la satisfacción de los clientes y el convenio institucional firmado entre el Instituto de la Propiedad y Banco Ficohsa. La

metodología empleada consiste en un enfoque mixto y el tipo de la investigación es exploratorio descriptivo. Se planteó la estructura organizacional que debe adoptar la ORP de Banco Ficohsa en San Pedro Sula, así como el organigrama, perfiles de puestos y elementos de servicio al cliente que deben tener los colaboradores.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Gestión de talento humano, Oficina Registral Periférica (ORP), perfil de puesto y servicio al cliente.



GRADUATE SCHOOL

OPERATING PLAN FOR THE FUNCTIONING OF A REGISTRATION OFFICE AT BANCO FICOHSA, SAN PEDRO SULA

Elena Michelle Vallecillo Fuentes y Eduardo Antonio Reyes Reina

ABSTRACT

This research analyzed the components of the organizational culture and human talent management, adding the pillars of the customer service to propose an operational plan that will facilitate the implementation of a Peripheral Registration Office (RPO) at Banco Ficohsa in San Pedro Sula. The investigation dealt with the Department of Cortes Property registry service, number of registrars with the Registry of Property of the Department of Cortes, workload of the registrars that are part of the registry and finally the time of response of the requests made. The operation of Banco Ficohsa's ORP in Tegucigalpa was also taken as a basis. We consider it necessary to implement an ORP, which has a well-defined organizational structure and culture, oriented to success, as well as an unsurpassed customer service, giving its clients the speed and confidence necessary to achieve fidelity. This research analyzed the variables of human talent management, customer satisfaction and the institutional agreement signed between the Institute of Property and Banco Ficohsa. The methodology used is a mixed approach and the type of research is exploratory descriptive. The organizational structure to be adopted by Banco Ficohsa's RFO in San Pedro Sula was set out, as well as the organization chart, job profiles

and customer service elements that the employees should have.

Keywords: Customer service, Human Talent Management, job profile,
Organizational Culture and Peripheral Registration Office (ORP).

DEDICATORIA

Dedico este logro profesional al motor de mi vida, por los que cada día quiero ser mejor persona y mejor profesional a mi familia, mi esposo Eduardo Reyes y mi vida entera mi hija Emma Reyes.

Elena Michelle Vallecillo Fuentes

El presente logro se lo dedico a las personas más importantes de mi vida, mi esposa Elena Vallecillo quien me ha demostrado en todas las facetas de su vida la perseverancia y el enfoque necesario para alcanzar los objetivos planteados. A mi hija, Emma Reyes, quien me enseñó que el amor incondicional y a primera vista existe, y quien me impulsa a seguir luchando día a día para ser una mejor persona. A mis padres, por todos los sacrificios realizados para sus hijos. Finalmente a mi abuela Mina de Reina, por ser esa roca en la cual toda su familia puede acogerse en tiempos de necesidad.

Eduardo Antonio Reyes Reina

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta este momento, que miraba un poco cuesta arriba, a mi esposo que ha sido mi compañero en las aulas de UNITEC por bastante tiempo, desde ese primer día en pre grado y post grado, a mis Papas por sus enseñanzas y sacrificios para poder formarme como profesional y a mis otros padres (suegros) por cuidar de Emma en este último trimestre de proyecto de graduación.

Elena Michelle Vallecillo Fuentes

Quisiera agradecer a Dios, por todas las bendiciones obtenidas y permitirme alcanzar esta meta. A mi esposa Elena, por su inquebrantable apoyo y ánimo orientado a la consecución de las metas planteadas en conjunto. Jamás imagine que la vida nos llevaría por el camino que hemos recorrido, gracias por ser mi compañía. A mis padres, Jorge y Sandra, por la educación y formación en valores, les estaré eternamente agradecido. A mis hermanos, por siempre brindarme su apoyo en los proyectos más importantes de mi vida, los quiero con el alma. A mi abuela Mina de Reina, gracias por los sacrificios e inculcarnos el sentido de familia, te adoro Mami. A todos los docentes que de una u otra manera me compartieron e impartieron su conocimiento, muchas gracias por todo. Finalmente a todas aquellas personas que forman y formaron parte de esta viaje, gracias.

Eduardo Antonio Reyes Reina

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1 Introducción	15
1.2 Antecedentes del Problema	16
1.3 Comportamiento laboral de los ejecutivos en los años 70 y 80.....	18
1.4 Comportamiento laboral de los ejecutivos en los años 90	19
1.5 Comportamiento laboral de los ejecutivos en el 2000	19
1.6 Tipos de Cultura Organizacional.....	22
1.7 Definición del Problema	23
1.8 Objetivos del Proyecto.....	25
1.9 Justificación	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Análisis de la situación actual	28
2.2 Teoría de Sustento	46
2.3 Conceptualización	54
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	58
3.1 Congruencia Metodológica	58
3.2 Definición Operacional de las Variables	59
3.3 Enfoque de la Investigación	61
3.4 Alcance de la Investigación	61
3.5 Diseño de la Investigación	61
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	64
3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN	65
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	67
4.1 Encuesta Clientes (Bufetes) del Registro de la Propiedad del IP en el Departamento de Cortés	67
4.2 Entrevistas.....	73
CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA O APLICABILIDAD	77
5.1 Cultura Organizacional.....	77
5.2 Servicio al Cliente	78

5.3	DESCRIPCIÓN DEL CARGO - Oficial Jr. Delegado Registral	82
5.4	DESCRIPCIÓN DEL CARGO - Auxiliar de Escaneo y Extracción de Datos	86
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		90
CONCLUSIONES.....		90
RECOMENDACIONES		91
BIBLIOGRAFÍA.....		92
ANEXOS		97

Índice de Figuras

Figura 1.	Honduras: Producto Interno Bruto Tasa de Crecimiento	29
Figura 2.	Índice de Competitividad de Honduras	30
Figura 3.	Instituciones supervisadas por la CNBS	31
Figura 4.	Grado de aceptación de la apertura de una ORP en Banco Ficohsa	68
Figura 5.	Tiempo de presentación de documentos en el Registro de la Propiedad en Cortés	69
Figura 6.	Tiempo de resolución de documentos en el Registro de la Propiedad en Cortés	70
Figura 7.	Consideración de tiempo óptimo de resolución de solicitudes en el Registro de la Propiedad en Cortés.....	71
Figura 8.	Grado de satisfacción de los servicios del Instituto de la Propiedad en el Departamento de Cortés.....	73
Figura 9.	Cultura Organizacional	78
Figura 10	Pilares de Servicio al Cliente	79

Índice de Tablas

Tabla 1.	Ventajas y Desventajas de los Perfiles de Puesto	54
Tabla 2.	Matriz Metodológica	58
Tabla 3.	Operacionalización de Variables	59

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

El fomento a la inversión en Honduras se ve obstaculizado por el burocrático proceso de las instituciones del gobierno, como ser la inscripción de las garantías hipotecarias en el Registro de la Propiedad Inmueble y Mercantil. Periodos extensos para resolver las solicitudes de los usuarios del registro, especialmente para un gobierno que debe fomentar la inversión, tanto nacional como internacional, para lograr que el país crezca en materia de competitividad en un mercado globalizado.

Los usuarios que más congestionan el Registro son las instituciones del sistema financiero, debido a que presentan un promedio de entre sesenta (60) a ochenta (80) solicitudes mensuales por cada institución, provocando tiempos de respuesta muy tardados para los usuarios del Registro.

Una de las opciones para resolver la problemática planteada son la apertura de las Oficinas Registrales Periféricas (ORP) dentro de las instituciones financieras, las cuales se encargan de registrar únicamente las escrituras públicas de las instituciones donde operan.

A lo largo de la presente tesis se desarrollará la problemática que presenta el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés y cuál es la necesidad de Banco Ficohsa que se autorice la apertura la ORP en este Departamento.

1.2 Antecedentes del Problema

El Instituto de la Propiedad (IP) es un ente desconcentrado de la Presidencia de la República, creado mediante el Decreto No. 82-2004 publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 30,428 de fecha 29 de junio de 2004, mismo que contiene la Ley de Propiedad.

El IP es el encargado de administrar y supervisar procedimientos uniformes que permitan y aseguren que, de manera rápida, económica y segura se realice la constitución, reconocimiento, transmisión, transferencia, modificación, gravamen y cancelación de los derechos de propiedad sujetos a registro (Congreso Nacional de la Republica, 2004). El IP brinda estos servicios a través del Registro de la Propiedad Inmueble y Mercantil. En dicho registro se inscriben todos los actos y contratos que se realizan sobre los bienes inmuebles, tales como compra-ventas, hipotecas, daciones en pago, promesas de venta, cancelaciones de hipoteca, etc.

La duración del proceso de inscripción de una escritura de hipoteca, contado desde su ingreso hasta su registro puede demorar más de los ocho (8) meses, lo que se considera que es muy tardado. Según la regulación de la CNBS las escrituras con garantía hipotecaria se deben de inscribir en un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la presentación hasta el registro. Esto se vuelve casi imposible de cumplir en los registros foráneos como es el caso del Registro del Departamento de Cortes, debido al volumen de solicitudes de inscripción que estos registros manejan.

Por la situación antes expuesta y, en aras de descongestionar el registro, en fecha 29 de septiembre 2016 se firmó un Convenio Institucional entre el Instituto de la Propiedad y el Banco Ficohsa, con el objetivo de instalar y operar una Oficina Registral Periférica

(ORP) en el Departamento de Francisco Morazán, dentro de las instalaciones de Banco Ficohsa. La implementación de dicho convenio ha logrado agilizar la inscripción de escrituras brindando un tiempo de respuesta de tres (3) días hábiles.

De acuerdo con los resultados mostrados en la ORP de Francisco Morazán consideramos necesario que el Instituto de la Propiedad apruebe la apertura de la Oficina Registral Periférica en el segundo registro con más transacciones para los clientes de Banco Ficohsa como es el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés.

Asimismo, es necesario que Banco Ficohsa, una vez que el Instituto de la Propiedad apruebe la Oficina Registral Periférica (ORP), defina la estructura que se implementará en dicha oficina.

Al definir la estructura, Banco Ficohsa deberá afrontar retos de nueva generación, caracterizándose principalmente con la adaptación al medio en el que compite, es por eso que dependerá de las habilidades que su talento humano pueda ofrecer, de este principio surge la necesidad de realizar perfiles de puestos con roles que permitan aprovechar cada una de las habilidades individuales y luego integrarlas en un ambiente colectivo que se presenta como cultura organizacional efectiva.

La definición de perfiles de puesto representa una ventaja competitiva clara ya que esta representa una base para el desarrollo de manuales de operación y procedimientos que permite estandarizar o normalizar las actividades y funciones de los empleados o colaboradores de una empresa. Los roles sirven como parámetro que simplifica el proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que teniendo definido como base un perfil de cargo se puede seleccionar al candidato que cumpla con la mayor cantidad de las cualidades deseadas para ocuparlo, por ende con la persona adecuada en el puesto adecuado, los

propósitos y objetivos de la organización tienen mayor posibilidad de ser cumplidos.

El constante y cambiante desarrollo social ha obligado a modificar la manera en que se administran los recursos humanos, ahora llamados capital humano. Durante la segunda mitad de los años ochenta los primeros departamentos de administración de personal comenzaron a evolucionar para finalmente convertirse en direcciones de Recursos Humanos. Puede parecer un simple cambio de nombre, pero tal evolución conllevaría un cambio de filosofía, conceptual y de actuación muy significativo dentro de las estructuras organizacionales y, ya en los años noventa esta evolución ya había tocado a la mayoría de las empresas, aunque aún podemos decir que faltan.

El cambio básicamente fue de perspectiva hacia los empleados, dejando de ser considerado un costo y convirtiéndose en un recurso competitivo para la empresa. A partir de ello los puestos de trabajo de la organización, adquieren un papel importante para el cumplimiento de los objetivos fijados en la empresa. Las tendencias actuales en la gestión de personas están enfocadas al uso e implementación de sistemas prácticos, multidisciplinarios y participativos. (Bustamante, 2015)

1.3 Comportamiento laboral de los ejecutivos en los años 70 y 80

Durante esta época, se muestra el ejecutivo estable laboralmente, formal, orientado a los resultados, focalizado más en las competencias técnicas que a las habilidades sociales y creyentes en que los negocios son sin dolor. La cultura de la empresa contaba con una estructura vertical-jerárquica, donde el jefe tomaba las decisiones y el subordinado acataba; el trabajo era para lograr metas y por lo mismo se mantenían más tiempo en una misma

organización fielmente.

Tecnológicamente era incipiente, recién aparecían las primeras computadoras y la comunicación era vía telefónica. Son generaciones que aprendieron en el tiempo las diversas herramientas tecnológicas. Estos son los perfiles que conocemos como la Generación “X”.

1.4 Comportamiento laboral de los ejecutivos en los años 90

Son los profesionales que hoy tienen entre veintisiete (27) y treinta y siete (37) años aproximadamente y nacieron siendo nativos digitales, sus perfiles están más integrados con la tecnología, claramente más enfocados a las relaciones sociales y buscan nuevas experiencias. Estas personas son quienes hoy quieren más tiempo libre, flexibilidad laboral. Su perfil es mucho menos estable, donde probablemente cambian de trabajo cada dos (2) años y son menos fieles a las organizaciones y más fieles a una idea, a una mejor proyección de carrera.

Perfiles como este se sienten más cómodos en estructuras organizacionales más horizontales, matriciales o en organizaciones adhocráticas que se crean por una necesidad particular y luego desaparecen y se recrean para otros efectos. Estos son los conocidos como la Generación “Y”. (MBA & educación ejecutiva, 2015)

1.5 Comportamiento laboral de los ejecutivos en el 2000

Los que vienen. Hoy aún están en el colegio o estudiando en la universidad, son nativos tecnológicos, nacieron con la Tablet debajo del brazo. Ellos escriben con símbolos,

imágenes, abreviaciones, entre otros, nacieron en una red social y comprenden el mundo globalizado y sin límites.

Los “Z” preferirán trabajar en empresas grandes que puedan responder a sus necesidades. Al valorar el salario y su carrera profesional más, las empresas grandes están mejor posicionados en las prioridades. Los gerentes de más experiencia observarán rápidamente algunos valores compartidos. Al incorporarse a la fuerza de trabajo, un setenta y ocho por ciento (78%) de los 2017 grados ya habrá completado una pasantía, mostrando una apreciación de la necesidad de traer habilidades prácticas a la mesa desde el primer día a medida que se embarcan en sus carreras, esto irremediamente incluirá actualización tecnológica. (REBOLLEDO, 2017)

Considerando lo anterior, los perfiles de ejecutivos de negocios actuales se han complejizado y requieren abrirse a los nuevos cambios. De igual forma es importante tomar en cuenta la cultura en la que estos se desarrollarán.

Previo a describir cultura organizacional es necesario definir conceptos como Cultura. La cultura es una abstracción, es una construcción teórica a partir del comportamiento de los individuos de un grupo. Por tanto nuestro conocimiento de la cultura de un grupo va a provenir de la observación de los miembros de ese grupo que vamos a poder concretar en patrones específicos de comportamiento (SIL Academic Training, 2015)

(Harris, 2012) cita la definición de Tylor de la siguiente manera:

“La cultura... en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad.”

El concepto de “cultura de la organización” se podría remontar, Lonis, Hoy y Miskel, Garmendia y sus colaboradores, allá por el año 1929, cuándo frente al “management” científico de Taylor, estos autores hacen hincapié en las normas sentimientos y valores de los grupos que componen una organización y cómo repercute esto en el funcionamiento de la organización.

El término “cultura organizacional” entró en la literatura académica de Estados Unidos con el artículo de Pettigrew “on Studying Organizational Cultures” del año 1979, en la revista *Administrative Science Quarterly*. Pero sólo ganaba popularidad después de la aparición del libro de Deal y Kennedy, “Culturas Corporativas”, publicado en 1982.

Aunque el contenido del concepto de “cultura organizacional”, fuera conocido ya en los primeros estudios sociológicos sobre la empresa (Weber, 1904 o Lloyd Warner, 1930-1935 nos recuerdan la influencia cultural del entorno sobre la empresa; el primero con su obra “La ética protestante y el espíritu del capitalismo”, y el segundo con su concepto de empresa como “sistema social abierto”), y fuera utilizado como explicación de actitudes y comportamientos ante y en las empresas multinacionales durante su expansión a partir de 1950 (Miller y Form, ya en 1951, en su obra “Sociología Industrial”, aplican directamente esta temática a los grupos informales; E. Jacques, define la cultura empresarial tomado de la antropología cultural, en su obra “La cultura cambiante de una fábrica como el paradigma de comportamiento y de pensamiento habitual”, compartido más o menos ampliamente por los miembros de una organización, que los recién incorporados deben aprender a interiorizar, definición que parece que no ha cambiado mucho hasta ahora), dicho concepto no iba a adquirir carta de ciudadanía. (Díez, 2013)

1.6 Tipos de Cultura Organizacional

Clan: La organización es un lugar muy amistoso para trabajar y donde las personas comparten mucho entre sí. Es, en general, como una familia. Los líderes o cabezas de la organización, se consideran mentores y quizás figuras paternas con profunda llegada al interior de la institución. La organización está unida por la lealtad o la tradición. En general el compromiso de sus miembros es alto. La organización da énfasis al beneficio a largo plazo en el desarrollo del talento humano y concede gran importancia a la cohesión y moral. El éxito institucional se define en términos de satisfacción al cliente y consideración de las personas. La organización premia el trabajo en equipo, participación y el consenso. (REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS, 2014)

Ad-Hoc (Adhocracia): Los miembros ven a la organización como un lugar dinámico para trabajar, de espíritu emprendedor y ambiente creativo. Las personas, por ende, tienden a ser creativas y toman riesgos aceptados. Los líderes también son considerados innovadores y tomadores de riesgo. Lo que sostiene a la organización en el tiempo es la experimentación de nuevos productos o servicios, la innovación, el estar en constante crecimiento y adquiriendo nuevos recursos. El éxito institucional significa tener utilidades importantes por la venta de nuevos productos o servicios, siendo los líderes de mercado en su área. La organización estimula la iniciativa individual y libertad de intelecto. (Pámela Farías, 2016)

Jerarquizada: La organización es un lugar estructurado y formalizado para trabajar. Los procedimientos gobiernan y dicen a las personas qué hacer en el diario operar. El interés de los líderes de la organización es ser buenos coordinadores y organizadores,

manteniendo una organización cohesionada, donde las reglas y las políticas juegan un rol preponderante. La preocupación fundamental de la dirección está en la estabilidad y en el funcionamiento eficaz de la organización con altos niveles de control. El éxito se define en términos de entrega fidedigna, planificación adecuada y costo bajo. La administración de los recursos humanos se basa en entregar un puesto de trabajo seguro y previsible, en el cual las recompensas al personal están dadas principalmente por los ascensos y los aumentos en las remuneraciones. (REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS, 2014)

Mercado: Es una organización orientada a los resultados, cuya mayor preocupación es realizar el trabajo bien hecho. Las personas son competitivas y orientadas a los resultados u objetivos. Los líderes son directivos exigentes y competidores a su vez. El sostenimiento de la organización está en el énfasis en ganar, siendo la reputación y éxito de la organización las preocupaciones cotidianas. El éxito se define en términos de participación de mercado y posicionamiento. En este tipo de organización, sus miembros están en un ambiente en el cual prima el control del trabajo realizado y además sus miembros prefieren la estabilidad de la organización. (Centro Económico Administrativo, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2016)

1.7 Definición del Problema

1.7.1 Enunciado del Problema

Actualmente no existe una Oficina Registral Periférica (ORP) del IP en ninguna institución del sistema financiero en la ciudad de San Pedro Sula Departamento de Cortés,

lo cual obliga a los usuarios a utilizar el sistema de registro público del Registro de la Propiedad.

El volumen de solicitudes presentadas por los usuarios del sistema del IP en el Departamento de Cortés es elevado, lo cual ocasiona un problema, debido a que el personal con el que cuenta el IP es limitado, obligándole a cada registrador a atender un promedio de ciento veinticinco (125) solicitudes semanales.

El servicio que brinda el Registro de la Propiedad del Instituto de la Propiedad es muy tardado y burocrático lo cual ocasiona que las instituciones financieras no cumplan con la normativa legal de inscribir sus créditos hipotecarios en el tiempo establecido por la CNBS, lo cual obliga a las instituciones del sistema financiero a hacer reservas de los créditos en mora por no haber sido inscritos en tiempo y forma, ocasionándole al cliente, en ciertos casos, la pérdida de beneficios si su crédito es con fondos BANHPROVI.

1.7.2 Formulación del Problema

Debido a lo mencionado anteriormente Banco Ficohsa y sus clientes se ven afectados por el tiempo de respuesta en el que son atendidas las solicitudes de los usuarios del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, por lo que se considera imperiosa la instalación y funcionamiento de una Oficina Registral Periférica (ORP) dentro de Banco Ficohsa de San Pedro Sula, con el objetivo de agilizar dichos trámites.

1.7.3 Preguntas de Investigación

¿Cuál es el volumen de las solicitudes que se reciben en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?

¿Cuántos registradores tiene el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?

¿Cuántas escrituras presenta Banco Ficohsa al Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés de manera mensual?

¿Cuál es el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por Banco Ficohsa en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?

1.8 Objetivos del Proyecto

1.8.1 Objetivo General

Examinar la necesidad de la instalación y funcionamiento de una Oficina Registral Periférica (ORP) dentro de las instalaciones de Banco Ficohsa de San Pedro Sula, mediante la firma de un convenio entre ambas instituciones, lo que permitirá descongestionar el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés y, que las solicitudes del Banco sean atendidas en el menor tiempo posible, evitando un perjuicio tanto para la institución como para sus clientes.

1.8.2 Objetivos Específicos

Demostrar que el número de registradores que actualmente labora en el Registro de la Propiedad no satisface la demanda de los usuarios.

Comparar el número de solicitudes que presenta Banco Ficohsa en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés y el tiempo en que son atendidas, con las solicitudes presentadas en la ORP de Francisco Morazán.

Establecer el riesgo que un crédito desembolsado por Banco Ficohsa con fondos del Banco Hondureño de la Producción y la Vivienda (BANHPROVI) con una tasa preferencial, se cambie a una tasa de fondos propios.

1.9 Justificación

Este apartado tipifica la necesidad de implementar la Oficina Registral Periférica (ORP) de Banco Ficohsa dentro de sus instalaciones en la Ciudad de San Pedro Sula, Departamento de Cortés, debido a que ayudará al Banco a agilizar el trámite de inscripción de las garantías con las cuales se respaldan los créditos hipotecarios que otorga el mismo.

Además de darle a Banco Ficohsa seguridad jurídica que el préstamo desembolsado al cliente tenga debidamente inscrita su escritura de hipoteca y, que en caso de mora el Banco pueda ejecutar esa garantía, se busca asegurar a las personas naturales y jurídicas clientes de Banco Ficohsa que el crédito que se le otorgo con fondos de Instituciones de Segundo Piso como el Banco para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI) y el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) a una tasa preferencial del once punto cinco por

ciento (11.5%) no varié a una tasa de fondos propios, las cuales actualmente oscilan entre catorce por ciento (14%) a dieciocho por ciento (18%). Este cambio se podría generar por las políticas de estas instituciones las cuales estipulan que la falta de inscripción de la garantía hipotecaria en un plazo determinado, después de la aprobación y desembolso del crédito, puede generar que el cliente pierda el beneficio de los fondos lo cual tendría como consecuencia el aumento a la tasa de fondos propios que mantenga la institución financiera para ese tipo de productos.

Contribuir para que Banco Ficohsa cumpla con los requisitos establecidos en la normativa emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), caso contrario se consideraran como créditos de consumo y en caso de mora de más de treinta (30) días el Banco tendrá que reservar hasta un setenta por ciento (70%) del valor del crédito, ocasionando un perjuicio tanto para el Banco, ya que lo obligan a congelar otro monto aparte del que ya fue desembolsado al cliente, como para los clientes quienes sufren el incremento de la cuota de pago del préstamo debido al aumento en la tasa de interés del mismo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la situación actual

2.1.1 Entorno Socioeconómico

En lo que lleva transcurrido el año 2017, el comportamiento de la producción nacional se ha visto reflejado en mejoras sustanciales, en sectores que en los últimos años han sentado la pauta del crecimiento económico del país. En efecto el crecimiento registrado en los dos primeros trimestres fue de 1.7% y 1.9% respectivamente, comportamiento, que ha orillado a las autoridades del Banco Central de Honduras a modificar las estimaciones de crecimiento de inicio de año establecidas dentro de un rango 3.3% y 3.7%, hasta proyectar hacia finales del mismo, un crecimiento con límite inferior de 3.7% y superior de 4.1% .

Dicho comportamiento “se verá influenciado en el orden internacional por las perspectivas aún bastante favorables de crecimiento mundial, vía una mezcla de crecimientos de economías avanzadas, economías emergentes y economías en desarrollo, mismas que indican que el mismo será de 3.3% para 2017 y 3.6% para 2018”. (CIES, COHEP, 2017)

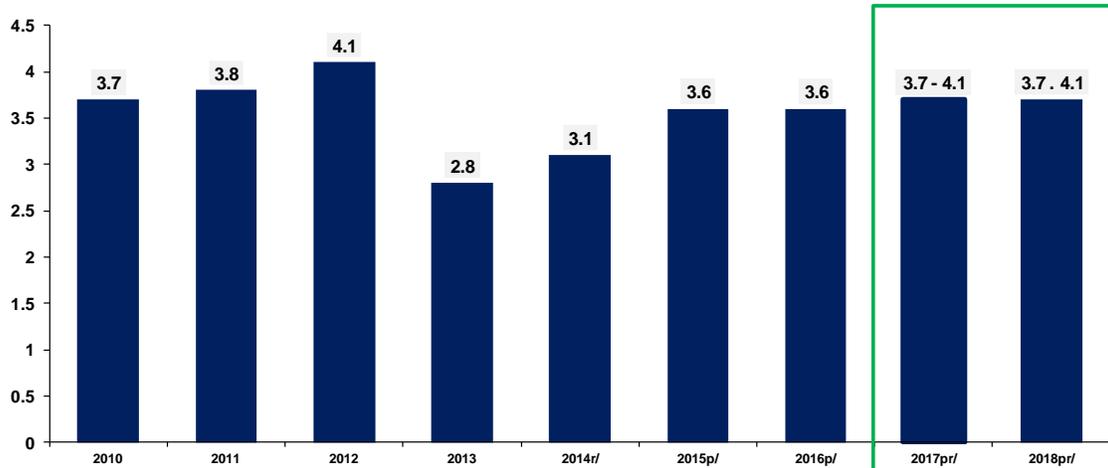


Figura 1. Honduras: Producto Interno Bruto Tasa de Crecimiento

Fuente: (CIES, COHEP, 2017)

Sin embargo, existen ciertos factores externos que podrían trastocar las proyecciones del crecimiento económico en Honduras, uno de ellos sería, un posible posicionamiento oficial de parte del gobierno de los EUA respecto a los migrantes hondureños radicados en ese país en forma ilegal, incluido una determinada imposición por envío de remesas desde ese país, así como una determinación respecto al CAFTA en pro de los intereses de sus empresas, lo que afectaría los volúmenes de comercio y montos de inversión extranjera.

Por su parte, a nivel interno, la atmosfera de elecciones generales a desarrollarse en el mes de noviembre, podría también ser motivo de enrarecimiento, derivado de posiciones manifiestas por cierto partido político inmerso en la contienda electoral, que ha indicado no estar de acuerdo con las condiciones actualmente prevalecientes en lo relativo a niveles de participación en ciertos órganos, cuya finalidad es velar por el monitoreo y la transparencia

electoral. Como es de esperarse otro factor importante que tendería a afectar la consecución de la meta de crecimiento proyectada para 2017 será la posposición de inversiones privadas nacionales e internacionales en este último trimestre del presente año, a la espera de los resultados de elecciones generales. (FUNDEMOS, 2017)

El día 27 de septiembre de 2017 el Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés) lanzó el Reporte de Competitividad Global 2017-2018, que mide anualmente el Índice Global de Competitividad que se entiende como el “conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país” y que otros de forma simple definen como “capacidad para atraer y retener inversiones”.

Índice Global de Competitividad WEF							
	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Posición Honduras	86	90	111	100	88	88	96
Total países	141	144	148	148	140	138	137

Figura 2. Índice de Competitividad de Honduras

Fuente: (WEF, 2017)

2.1.2 Clima de Negocios

El sistema financiero hondureño (antes de la transformación de OPD en OPDF) está conformado por las siguientes instituciones: Instituciones financieras del sector formal: Bancos privados y públicos de primer y segundo piso, oficinas de representación de Bancos extranjeros, asociaciones de ahorro y crédito, sociedades financieras, compañías de seguros,

bolsas de valores e institutos de previsión social; Instituciones financieras del sector cooperativista: cooperativas de ahorro y crédito de primer y segundo grado; Instituciones financieras del sector no formal: organizaciones privadas de desarrollo (OPD) dedicadas a actividades financieras (OPDF) de primer y segundo nivel, sistemas de financiamiento alternativo rural (SIFAR). (CONAMIPYME, 2014)



INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS
Datos al 31 de Marzo 2017

No.	INSTITUCIÓN	NOMBRE DE REFERENCIA	FECHA INICIO DE OPERAC.	OFICINA PRINCIPAL (Ciudad)	SUCURSALES	AGENCIAS	VENTANILLAS DE SERVICIO	OTRAS OFICINAS ^{1/}	No. TOTAL DE OFICINAS	No. TOTAL DE FUNC. Y EMPLEADOS
BANCOS COMERCIALES										
1	Banco de Honduras, S.A.	Honduras	2-Oct-1889	Tegucigalpa	1	0	0	0	2	63
2	Banco Atlántida, S.A.	Bancatlán	2-oct-1914	Tegucigalpa	16	112	60	1,173	1,362	2,161
3	Banco de Occidente, S.A.	Bancocci	1-sep-1951	Sta. Rosa de C.	8	120	32	12	173	3,995
4	Banco de los Trabajadores, S.A.	Bancotrab	1-may-1967	Tegucigalpa	0	37	7	3	48	602
5	Banco Financiera Centroamericana, S.A.	Ficensa	23-ago-1976	Tegucigalpa	4	12	3	0	20	302
6	Banco Hondureño del Café, S.A.	Banhcafé	4-may-1981	Tegucigalpa	1	35	4	0	41	667
7	Banco del País, S.A.	Banpaís	9-jul-1992	San Pedro Sula	2	83	85	143	334	2,210
8	Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.	Ficohsa	18-jul-1994	Tegucigalpa	1	73	71	453	599	2,307
9	Banco Lafise Honduras, Sociedad Anónima	Lafise	1-jul-1997	Tegucigalpa	1	24	13	3	42	643
10	Banco Davivienda Honduras, Sociedad Anónima	Davivienda	1-jul-2000	Tegucigalpa	2	41	7	83	134	1,129
11	Banco Promérica, S.A.	Promerica	10-ene-2001	Tegucigalpa	1	18	1	0	21	859
12	Banco de Desarrollo Rural Honduras, S.A.	Banrural	18-jun-2007	Tegucigalpa	0	74	4	107	186	793
13	Banco Azteca de Honduras, S.A.	Banco Azteca	29-jul-2007	Tegucigalpa	0	112	0	0	113	1,472
14	Banco Popular, S.A.	Banco Popular	1-feb-2008	Tegucigalpa	0	23	0	0	24	440
15	Banco de América Central Honduras, S. A.	Bac Honduras	18-mar-1998	Tegucigalpa	1	56	65	804	927	3,512
Totales				15	38	820	352	2,801	4,026	21,155
BANCOS ESTATALES										
1	Banco Central de Honduras	BCH	1-jul-1950	Tegucigalpa	3	0	0	0	4	1,033
2	Banco Nacional de Desarrollo Agrícola	Banadesa	1-abr-1980	Tegucigalpa	0	32	6	2	41	732

Figura 3. Instituciones supervisadas por la CNBS
Fuente: (Portal CNBS)

2.1.3 Entorno Político/Legal

Reseña Histórica de la Supervisión Bancaria en Honduras

La inspección y vigilancia bancaria en Honduras se inicia con la emisión del Decreto No. 80 del 11 de marzo de 1937, que contiene la primera Ley para Establecimientos Bancarios. La Secretaría de Hacienda fue la encargada de dicha

vigilancia, por intermedio del Departamento de Vigilancia Bancaria. (CNBS, 2015)

En 1950, se establece la legislación bancaria, mercantil y tributaria, mediante la creación de los Bancos Estatales, el Código de Comercio y la Ley del Impuesto Sobre la Renta, se crearon asimismo las bases del desarrollo de las instituciones financieras, mercantiles y tributarias. En la legislación referida se traslada la vigilancia bancaria al Banco Central de Honduras (BCH), el cual crea la Superintendencia de Bancos como una unidad dentro de su estructura organizacional. (CNBS, 2017)

En 1958, el Congreso Nacional emitió el Decreto No. 26, mediante el cual, las funciones de vigilancia y control de las instituciones bancarias, son asignadas a la Secretaría de Economía y Hacienda y la Superintendencia de Bancos pasa a depender de esta Secretaría. Sin embargo, mediante la emisión del Decreto No. 102, en 1959, la Superintendencia de Bancos regresa legalmente al Banco Central de Honduras (BCH).

En el año de 1995, se emitieron dos importantes leyes para el Sistema Financiero Nacional: la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, posteriormente en el año 2004 se deroga la última con la aprobación y vigencia de la Ley del Sistema Financiero que tiene como objetivo regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros. (SECRETARÍA EJECUTIVA DEL CONSEJO MONETARIO CENTROAMERICANO, 2017)

El 10 de junio de 1996, el Sr. Presidente Constitucional de la República, Doctor Carlos Roberto Reina, instaló oficial y solemnemente, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), nombrando a los primeros Comisionados de esta entidad, mediante

acuerdo No. 0010 del 8 de enero de 1996. (CCIT, 2017)

Las decisiones políticas y legales que se toman en torno a las instituciones financieras son identificables y muy estrictas, debido al incremento de las prácticas de lavado de activos y delitos financieros que se pueden cometer a través de estas instituciones. Debido a esto existen organismos internacionales y nacionales encargados de velar por que el comportamiento de estas instituciones se encuentre enmarcado dentro de la Ley. (CNBS, 2016)

Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)

Es un ente intergubernamental establecido en 1989 cuyo objetivo es fijar estándares y promover la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y otras amenazas a la integridad del sistema financiero internacional. (UIAF, 2017)

Las Recomendaciones del GAFI constituyen un esquema internacional de medidas completo y consistente que los países deberían implementar adaptadas a sus circunstancias particulares para combatir estos delitos. (GAFI, 2015)

Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)

Es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a 16 países de América del Sur, Centroamérica y América de Norte para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, a través del compromiso de mejora continua de las políticas

nacionales contra ambos temas y la profundización en los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros. (UIAF, 2017)

Se creó formalmente el 8 de diciembre de 2000 en Cartagena de Indias, Colombia, mediante la firma del Memorando de Entendimiento constitutivo del grupo por los representantes de los gobiernos de nueve países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú y Uruguay. Posteriormente se incorporaron como miembros plenos México (2006), Costa Rica, Panamá (2010), Cuba (2012), Guatemala, Honduras y Nicaragua (2013). (GAFILAT, 2014)

El grupo goza de personalidad jurídica y estatus diplomático en la República Argentina donde tiene la sede su Secretaría. (GAFILAT, 2015)

Ley del Sistema Financiero

El Decreto No. 129-2004 que contiene la Ley del Sistema Financiero establece que el objeto de la misma es el de regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, función, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros, propiciando que éstos brinden a los depositantes e inversionistas un servicio transparente, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo del país. (Congreso Nacional, 2010)

Dicha Ley regula el funcionamiento de las instituciones del sistema financiero, estableciendo sus obligaciones, desde la forma de constitución de las sociedades hasta los procedimientos y leyes que rigen a estas instituciones. Se define la intermediación financiera como a actividad de interés público y se define como tal, la realización habitual y

sistemática de operaciones de financiamiento a terceros con recursos captados del público en forma de depósitos, préstamos u otras obligaciones, independientes de la forma jurídica, documentación o registro contable que adopten dichas operaciones.

De igual manera, nos define quienes son las instituciones del sistema financiero:

- Los Bancos públicos o Bancos privados;
- Las asociaciones de ahorro y préstamo;
- Las sociedades financieras; y,
- Cualesquiera otras que se dediquen en forma habitual y sistemática a las actividades indicadas en esta Ley, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Ley de Propiedad

La Ley de Propiedad establece que el IP tiene la obligación de coordinar la creación y operación de un sistema integrado de información de la propiedad. Asimismo, le brinda la atribución de normar el funcionamiento de centros asociados que operen determinados registros o catastros o faciliten el cumplimiento de sus propósitos. Para tal efecto, el Instituto de la Propiedad tiene la facultad de crear el Registro de la Propiedad, el cual tiene por objeto y finalidad garantizar a los usuarios y a terceros que las inscripciones y servicios registrales se efectúen bajo los principios de organización, eficacia registral, legalidad, prioridad, rogación, obligatoriedad, publicidad, tracto sucesivo, especialidad, celeridad, universalidad y fe pública registral.

El registro es público y obligatorio para todos los actos o contratos que mande la Ley, y rogatorio para los actos o contratos que conforme al interés de las partes se solicite su inscripción para asegurar y publicitar sus derechos frente a terceros. (Congreso Nacional, 2010)

Para efectos del tema planteado en esta investigación se establece que toda constitución, cancelación, gravamen, transmisión o transferencia de dominio de bienes inmuebles y demás derechos reales constituidos sobre los mismos deberá inscribirse. Mientras ésta no se verifica el acto o contrato únicamente produce obligaciones y derechos entre las partes, excepto en los casos de hipoteca que siempre deberá registrarse para que surta efectos.

La Ley de Propiedad establece un Registro Unificado de la Propiedad, a cargo del IP, el cual estará conformado por los siguientes registros:

- Registro de la Propiedad Inmueble: comprenderá los derechos reales constituidos sobre bienes inmuebles, así como los gravámenes y anotaciones preventivas que se constituyan sobre ellos;
- Registro de la Propiedad Mueble: comprenderá vehículos y otros, así como los gravámenes y anotaciones preventivas que se constituyan sobre bienes muebles;
- Registro Mercantil: comprenderá las empresas mercantiles bajo la titularidad de comerciantes individuales o sociales, sus hechos y relaciones jurídicas; y, los gravámenes y anotaciones preventivas que se constituyan sobre la empresa o sus elementos;

- Registro de la Propiedad Intelectual: comprenderá la propiedad industrial y derechos de autor y derechos conexos;

- Registros Especiales: comprenderá personas jurídicas civiles, sentencias, concesiones y franquicias otorgadas por el Estado, información cartográfica, información geográfica, patrimonio histórico, patrimonio cultural, patrimonio de la humanidad, áreas protegidas, reservas turísticas y otras que el Instituto de la Propiedad (IP) cree o incorpore; y,

- Registros Asociados: comprenderá registros de algún tipo de propiedad que sean manejados por otros entes u órganos de la administración pública tales como el Registro de Aeronaves a cargo de la Dirección de Aeronáutica Civil y Registro Marítimo que comprende naves, buques y gravámenes sobre los mismos. (Congreso Nacional, 2010)

2.1.4 Entorno Tecnológico

Tecnología en Bancos

- **Tarjetas de Crédito**

“La tarjeta de crédito es una tarjeta bancaria que nos permite disponer de una cantidad de dinero que nos es prestado por el Banco emisor de la tarjeta, a quien debemos pagar en una fecha estipulada o por medio de cuotas que establece la institución financiera.” (Banco Promerica, 2015)

Las tarjetas bancarias, de crédito y de débito, contienen diversos componentes tecnológicos que funcionan de forma coordinada para facilitar que se pueda pagar con ellas

ya sea a través de un TPV físico, online, con pagos sin contacto utilizando NFC, etc.

Para asegurar su validez también debe aparecer la fecha de caducidad, elemento que ofrece seguridad adicional en procesos de pago online y por teléfono. Para reforzar la seguridad en estos tipos de compra también se introducen el CVV y CVV2 en el reverso de la tarjeta. El primero son tres dígitos aleatorios, cuatro si la tarjeta es American Express, mientras que el CVV2 son los cuatro últimos dígitos de la tarjeta. (ennaranja, 2015)

- **Banda magnética y el chip:** La banda magnética fue incorporada en los años 70 para agilizar los pagos, gracias a que los TPV leían la información del titular y conectaban con la entidad para activar el proceso de validación. Una vez que se obtenía la confirmación del Banco, el cliente firmaba un justificante del pago para el comercio, por eso en las tarjetas también se incluye una zona para que el propietario estampe su firma, que podía ser cotejada al pagar en un establecimiento. (heraldo, 2014)
- **Chip EMV:** A partir del año 2000, se fueron introduciendo en el mercado las tarjetas compatibles con el estándar EMV, promovido por las empresa Europay, Visa y Mastercard, que añadía a la tarjeta un chip para dotarla de mayor seguridad. Los TPV fueron adaptados y los pagos se empezaron a hacer mediante el chip y la introducción del código secreto del cliente. En este tipo de operaciones, la firma dejó de ser necesaria, lo que influyó para hacer los pagos más rápidos y seguros. (evertecinc, 2013)
- **Chip NFC:** las tarjetas más modernas incorporan tecnología RFID para pagos

inalámbricos, mediante chips NFC. Son las llamadas tarjetas *contactless*, que facilitan las compras gracias a que no es necesario sacar la tarjeta para pagar, haciéndolo todavía más rápido y seguro. (ennaranja, 2015)

- **ATM**

La modalidad de transferencia asíncrona (ATM) es una tecnología de conmutación de celdas orientada a la conexión.

En las redes ATM, se conectan a la red estaciones finales utilizando conexiones dúplex dedicadas. Las redes ATM se construyen utilizando conmutadores y estos se interconectan utilizando conexiones físicas dedicadas. Antes de que pueda empezar la transferencia de datos, deben establecerse las conexiones de extremo a extremo. Varias conexiones pueden existir y de hecho existen en una sola interfaz física. Las estaciones emisoras transmiten los datos segmentando las Unidades de Datos de Protocolo (PDU) en celdas de 53 bytes. La carga mantiene el formato de celdas durante el transporte en la red. Las estaciones receptoras reensamblan los celdas en PDU.

Las conexiones se identifican utilizando un identificador de vía de acceso virtual (VPI) y un identificador de canal virtual (VCI). El campo VPI ocupa un byte en la cabecera de cinco bytes de la celda ATM mientras que el campo VCI ocupa dos bytes en la cabecera de cinco bytes de la celda ATM. (IBM, 2013)

- **Servicios Bancarios por Internet**

Luego de estandarizar los servicios a nivel nacional o hasta internacional la banca se encontraba lista para dar el salto tecnológico más importante, hacia la web, y es que las posibilidades se vuelven infinitas ya que, con las diversas formas de acceder a internet,

permite revisar desde una aplicación o un navegador estable. Dentro de las ventajas podemos encontrar:

Menos fricción, más banca

En términos de servicio al cliente, la fricción se traduce como todo entorpecimiento en el proceso de canalizar una actividad bancaria. Por ejemplo, ¿A quién no le molesta realizar un proceso de identificación largo y pesado para poder acceder a sus servicios financieros online, o tener que introducir la misma información una y otra vez?

Los servicios interactivos y altamente intuitivos como el reconocimiento de huella dactilar o facial son innovaciones tecnológicas para Bancos, a las que los servicios financieros deberían acoplarse lo antes posible.

Servicio al cliente 2.0

La facilidad del acceso a los servicios financieros mediante Internet y los instrumentos inteligentes, cada día se encuentran más en demanda. Es por esto, que las políticas de atención al cliente en agencia vs el usuario online no tienen que ser las mismas.

En este sentido, los Bancos deben aprovechar las plataformas de medios sociales para atraer a los usuarios y los datos para construir experiencias multicanal.

Presupuesto personal Inteligente

Nunca fue más fácil identificar las preferencias del consumidor como desde la explosión de los canales de comunicación digital. Los Bancos, todavía no han logrado canalizar el uso de la información proporcionada por el usuario para brindar un mejor servicio de consultoría como asistente virtual que permita tomar decisiones inteligentes de

inversión y ahorro. (Cobiscorp, 2015)

Las tendencias tecnológicas que llevarán a la banca al futuro y la acercarán a sus clientes

- La automatización de procedimientos internos y la agilización de procesos, claves para ahorrar tiempo y costos; y,
- Las redes sociales, los smartphones y los wearables, entre los nuevos canales de comunicación y gestión más valorados.

La banca es uno de los sectores que está experimentando una mayor transformación con la ayuda de la tecnología, no sólo a la hora de agilizar y facilitar procesos internos y las relaciones interdepartamentales. La exploración de nuevos canales para comunicarse con sus clientes, como sucede con las redes sociales, así como la utilización de nuevos dispositivos de tecnología vestible, pueden contribuir al acercamiento de las entidades bancarias a un público cada vez más dependiente de las nuevas tecnologías, tanto empresas como particulares. (intelygenz, 2014)

- **Tecnología en Banca de Honduras**

Honduras ha estado siguiendo un camino único hacia la inclusión financiera y reporta los primeros logros. El país subió seis posiciones en el ranking de inclusión que evalúa el Microscopio Global 2016, al pasar a la posición 30 entre 55 naciones. (La Prensa, 2017)

Más aún, la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) destaca a Honduras como el de mayor acceso a sucursales bancarias por cada 100,000 adultos.

“Honduras sigue ubicado entre los primeros 15 mercados a nivel mundial en lo que

respecta a la proporción de adultos que emplean activamente dinero móvil”, dice el cuarto informe de inclusión financiera de la CNBS.

2.1.5 Micro Entorno

En 1991 por iniciativa de un grupo de empresarios, emprendedores y visionarios, se crea en Honduras la empresa: **Financiera Comercial Hondureña S.A.**

La convicción de los socios por seguir invirtiendo en el país, sumado al éxito de dicha financiera, permitió la fundación de BANCO FICOHSA, S.A. abriendo sus puertas al público el 18 de Julio de 1994. (FICOHSA, 2016)

En el año 2005 la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) autoriza la constitución y operación del “Grupo Financiero FICOHSA” conformado por empresas líderes en el mercado nacional y regional:

- Banco FICOHSA, S.A.;
- FICOHSA Seguros, S.A.;
- FICOHSA Casa de Cambio; y,
- FICOHSA Casa de Bolsa.

Continuando su éxito y rápido crecimiento Banco Ficohsa se extiende a nivel regional; logrando en el 2011 abrir sus puertas en Panamá, constituido como Banco internacional, y en el 2013 se iniciaron operaciones de Ficohsa Tarjetas en el país, después de dos años de tener una operación con licencia internacional. (FICOHSA , 2014)

Durante el 2012 comienza operaciones en Guatemala como Banco y emisor de tarjetas de crédito. El crecimiento del Grupo en la región continuó en el 2014 con la

adquisición de la operación de Tarjetas de CITIBANK en Honduras, y en el 2015 con la adquisición de CITIBANK Nicaragua; solidificando el posicionamiento de GFF como uno de los grupos con mayor crecimiento en la región. (Estrategia y Negocios, 2017)

En el año 2000 inició en Tegucigalpa el proyecto Educando Nuestro Futuro, proyecto bandera de Fundación Ficohsa, dedicado en su totalidad al apoyo de la educación pre básica de niños y niñas entre tres (3) y seis (6) años de edad y que habitan en las zonas menos favorecidas de nuestro país. Mediante la construcción, rehabilitación y apoyo integral y sostenible de centros pre básicos, se busca contribuir a brindar una educación de calidad a la niñez hondureña. (FICOHSA, 2016)

Sus estrategias se dan en momentos en que otros actores regionales ven con alto interés el mercado centroamericano, como lo confirma la llegada de capitales de Colombia, Estados Unidos y Guatemala. La banca hondureña a nivel regional es uno de los sectores con mayor competitividad y el que un Banco hondureño sea aceptado en otro país es el reflejo de su solidez y liquidez, según análisis de economistas.

Según cifras de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) de Honduras, los activos de Banco Ficohsa, en el mercado desde julio de 1994, ascendían a L. 74,069.5 millones, mientras los de Banco Atlántida a L. 69,360 millones. Los activos totales de los 17 Bancos que conforman el Sistema Financiero Hondureño se situaban en 410,228 millones de lempiras, es decir que dos Bancos representan el treinta y cinco por ciento (35%) de los activos bancarios.

Las operaciones de expansión de Ficohsa iniciaron hace nueve años con la apertura de una Oficina de Representación en Estados Unidos, en abril de 2006, en la ciudad de Miami, uno de los principales centros de residencia de miles de hondureños que fueron a

ese país en busca del sueño americano.

El área Servicio de Excelencia Ficohsa fue creada a inicios del año 2011, con el objetivo de garantizar que la marca Ficohsa sea un distintivo de calidad en servicio y de procurar crear experiencias gratificantes entre los clientes. El departamento fue creado a nivel de grupo, a fin de garantizar uniformidad e integración entre los servicios prestados por las empresas Ficohsa.

Servicio de Excelencia Ficohsa – SEF

La etapa inicial consistió en el levantamiento de información y las primeras mediciones internas para conocer los índices de satisfacción de clientes internos y externos. Se realizaron encuestas, estudios de medición de tiempos y reuniones grupales con miembros de las diversas áreas del Banco y de las empresas del grupo. Se abrieron canales de comunicación interna y externa para que los clientes puedan hacer llegar sus comentarios y sugerencias, permitiendo la administración de los mismos y un conocimiento más puntual de lo que lo que los clientes requieren. (fichsasustentabilidad, 2014)

Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia

La “Normativa para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” entró en vigencia en enero de 2011 y viene a garantizar la transparencia en la prestación de servicios y la aplicación de condiciones justas en beneficio de la institución y sus clientes. Ficohsa apoya ésta iniciativa y se compromete a trabajar para garantizar la debida implementación y difusión de la misma.

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

La institución cuenta con mecanismos y políticas de conocimiento del cliente, tendientes a vigilar y detectar amenazas de uso indebido de productos o servicios financieros; situación que al ser detectada es documentada y la administración adopta las medidas correspondientes. Como uso indebido se describe cualquier práctica sobre productos y servicios que no es consistente con el perfil del cliente o que puede representar riesgo para la institución.

- **Estrategias de Alianzas y Productos:**
- Banca de personas y PyME

Cuenta Click: la cual el cliente puede mantener el saldo que más le convenga y con total flexibilidad.

Banca PyME: Adicionalmente a los productos existentes, se presentó el servicio “Solución Inmediata PyME” un crédito de temporada. También, la cuenta de ahorros y cheques en Lempiras y Dólares; Emprendedor PyME, a través de la cual se pretende realizar las transacciones en forma electrónica y dar mayor agilidad y control al cliente para el manejo de sus excedentes de efectivo.

Asimismo, lanzó el **Programa de Protección Total**, que brinda a los clientes mayor seguridad en el uso de sus cuentas de ahorros y cheques, protegiéndole contra todo tipo de fraude. (FICOHSA, 2016)

Banca Corporativa y Empresarial:

Productos y Servicios Nuevos

Pago de Impuesto en Línea: Pago de impuestos tributarios y aduaneros a través de la sucursal electrónica Interbanca, mediante esta herramienta se afianza el compromiso que Banco Ficohsa mantiene con el país y sus clientes, brindando a través de su plataforma virtual un acceso que permite realizar el cumplimiento de las obligaciones formales y materiales de forma segura y rápida.

Transferencias Regionales: a través del Sistema de Interconexión de Pagos (SIP) – Como estrategia de mejora de servicio que brinde a los clientes una nueva opción en el campo de las transferencias internacionales, recibiendo y enviando efectivo dentro de la región centroamericana e inclusive República Dominicana con mayor rapidez, seguridad y agilidad.

Recargas Electrónicas a través de Interbanca: Habilitación de la compra de recargas electrónicas de una de las compañías telefónicas celulares del país, facilitando el acceso través de Interbanca mediante el débito automático de la cuenta del Cliente. De esta manera, se fortalecen alianzas estratégicas y compromisos con los clientes para alcanzar un mayor grado de eficacia en sus servicios. (FICOHSA, 2016)

2.2 Teoría de Sustento

2.2.1 Análisis de las metodologías

- **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es una temática que ha tenido gran relevancia e

importancia aún desde los años setenta (1970) u ochenta (1980); es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que ésta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores.

- **La cultura organizacional como activo**

Este es un tema analizado desde hace mucho tiempo por antropólogos culturales, quienes han desarrollado una amplia y compleja gama de teorías.

Algunos consideran la cultura como parte integral del sistema sociocultural, mientras que otros la ven como un sistema de ideas, mental y subconsciente. Estos estudios destacaron los aspectos de la cultura de una sociedad y sus efectos sobre el comportamiento, pero poco se ocuparon de las características culturales de las organizaciones. (Rodríguez, 2014)

- **Gestión del Talento Humano**

Es un enfoque que tiende a personalizar y ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales. (RECIO, 2013)

- **La definición de perfiles de puesto**

El perfil del puesto permite identificar las aptitudes, cualidades y capacidades que, conforme a su descripción, son fundamentales para la ocupación y desempeño del mismo.

Son elementos en el perfil del puesto:

- **Escolaridad y/o Áreas de Conocimiento.**- El nivel, grado y/o área de estudios requerido para alcanzar los objetivos específicos del puesto. (UNESCO, 2015)
- **Experiencia.**- Conocimientos y habilidades generados a través del tiempo, considerando entre otros elementos, el orden y duración en los puestos desempeñados en el sector público, privado o social, el nivel de responsabilidad, de remuneración y la relevancia de las funciones o actividades encomendadas. (UNESCO, 2016)
- **Condiciones de trabajo.**- Requerimientos específicos para el desempeño del puesto, tales como, disponibilidad para viajar o laborar en horarios, lugares o bajo situaciones especiales de acuerdo con las funciones del puesto.
- **Capacidades.**- Los conocimientos, habilidades, actitudes y valores expresados en comportamientos requeridos para el desempeño del puesto, se identificarán por su denominación y se describirán de manera general. (Secretaría de la Función Pública, 2013)

La escolaridad en el perfil del puesto consiste en detallar cuatro factores:

- Nivel de Estudio (Secundaria, Preparatoria o Bachillerato, Licenciatura, Etc.)
- Grado de Avance (Terminado o Pasante, Titulado)
- Área de Estudio (Ciencias Agropecuarias, Ciencias de la Salud, Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias Sociales y Administrativas, Educación y Humanidades, Ingeniería y Tecnología)
- Carrera Genérica (Catálogo de Carreras)

La experiencia en el perfil del puesto consiste en detallar tres factores:

1. Años de Experiencia (número de años o meses);
2. Campo de Experiencia (Antropología, arqueología, astronomía y astrofísica, ciencia política, ciencias agrarias, ciencias de la salud, ciencias de la tierra y del espacio, Etc.); y,
3. Área de Experiencia.

La fecha de actualización se refiere a la fecha en que uno de los factores fue modificado, actualizado o incorporado en el Catálogo, por parte de la dependencia respectiva (UNESCO, 2016)

2.2.2 Antecedentes de metodologías

- **Cultura Organizacional**

A comienzos de la década de los ochenta (1980), las diferencias de productividad entre el modelo de gestión empresarial norteamericano y el de la industria japonesa, despertó el interés por la cultura organizacional.

El liderazgo de Japón, en cuanto a calidad, y funcionalidad de sus productos, se atribuyó a las características de su cultura, lo que llevó a muchos investigadores a estudiarla como un activo estratégico relevante en el desempeño de las organizaciones. En 1973, William Ouchi (1982) comenzó a estudiar las prácticas directivas de las empresas japonesas, los principios propios de la cultura y las posibilidades de transferencia a las empresas norteamericanas. Peters y Waterman (1982) realizaron una investigación en organizaciones calificadas como excelentes en un período completo de veinte años -1961 a

1980- y concluyeron en que no sólo los japoneses tenían una cultura organizacional y que estas empresas se movilizaban alrededor de valores clave. A partir de estos primeros estudios se incrementó el interés por el estudio de la cultura para entender mejor el comportamiento en las organizaciones y la posibilidad de efectuar intervenciones sobre la misma. Recientemente, grandes éxitos y fracasos (por ejemplo, General Electric o Enron) han sido atribuidos a la cultura.

El tema comienza a instalarse en la agenda directiva en la década de los noventa (1990), en la que empieza a verse al cambio cultural como una oportunidad para agregar valor y establecer ventajas competitivas. En la actualidad se percibe a las organizaciones como “pequeñas sociedades” con características culturales y con capacidad para crear valores y significados. Desde esta perspectiva, el pensamiento descansa en la idea de que las organizaciones tienen una cultura. (Rodríguez, 2014)

El estudio del origen de los elementos culturales y su dinámica de cambio, ha sido abordado por distintas teorías del campo del liderazgo, la teoría del aprendizaje y la dinámica de grupos, enmarcados en factores sociológicos e históricos. Su consideración en profundidad excede los propósitos de este trabajo y puede consultarse en desarrollos específicos (Schein, 1988, cap. 7).

- **Gestión del Talento Humano**

El término de gestión del talento humano fue usado por primera vez por David Watkins de Softscape, publicado en un artículo en 1998. Se puede decir en aspectos generales que esta se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un talento humano existente. La gestión del talento humano procura atraer colaboradores altamente calificados a trabajar para la

industria y ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo. Dentro del campo de la ingeniería industrial se puede ver reflejada esta gestión, que implica una conjunción de distintos aspectos como lo son, por ejemplo, los cambios que diariamente surgen en el mundo, la globalización, el desarrollo tecnológico, las nuevas estrategias competitivas, las cuales influyen notoriamente en la industria y en quienes participan de ella. (Historia del talento Humano.blogspot, 2013)

- **La definición de perfiles de puesto**

Los cambios económicos, tecnológicos, sociales y culturales que se producen en el entorno de la empresa y en la empresa misma tienen importantes consecuencias en su gestión y, en particular, en la gestión de su talento humano.

Las características actuales del entorno y las exigencias de una organización flexible pueden mostrarse incompatibles con un sistema de clasificación profesional rígido como elemento básico de la política salarial de la empresa. La tendencia actual en el diseño de perfiles de puesto, y en la organización del trabajo pone en cuestión las descripciones de puestos de trabajo tradicionales, y la utilización de las técnicas de valoración de puestos (basadas en las descripciones) como herramienta para la asignación de las retribuciones.

De manera diversa, a formar grupos se dieron cuenta que los problemas eran más fáciles de resolver, haciéndolo de manera colectiva. Desde entonces, la administración ha sido fundamental para facilitar la coordinación de las acciones humanas en un ámbito social.

A través del tiempo la manera en que se administra el Talento Humano ha cambiado mucho, dada la dinámica de desarrollo social. Fue en la segunda mitad de la década de los ochenta (1980) que aparentemente la administración en los departamentos de personal,

empezaron a evolucionar para finalmente convertirse en Direcciones de Recursos Humanos. Puede parecer un simple cambio de nombre, pero tal evolución conllevaría un cambio de filosofía, conceptual y de actuación, con respecto al que se denomina enfoque de personal. En la década de los noventa (1990) esta evolución ya había tocado a la mayoría de las empresas. (Universidad de Almería, 2013)

Básicamente el empleado comenzó a ser valorado como un recurso competitivo, y no como un costo. A partir de ello los puestos de trabajo de la organización, adquieren un papel importante para el cumplimiento de los objetivos fijados en la empresa. Las tendencias actuales en la gestión del talento humano están enfocadas al uso e implementación de sistemas prácticos, multidisciplinarios y participativos.

2.2.3 Análisis crítico de las metodologías

Cultura Organizacional

Ventajas

Las divisiones funcionan bien ya que permiten a un equipo centrarse en un solo producto o servicio, con una estructura de liderazgo que apoya sus objetivos estratégicos más importantes.

Tener su propio presidente o vicepresidente hace más probable que la división reciba los recursos que necesita de la compañía. Además, el enfoque de una división le permite construir una cultura y espíritu común que contribuye tanto a una moral más alta como a un mejor conocimiento del portafolio de la división. Esto es mucho mejor que tener su producto o servicio disperso entre varios departamentos a través de la organización. (La Voz, 2016)

Desventajas

• **Barrera al Cambio.** La cultura es una desventaja cuando los valores compartidos no van de acuerdo con los que harán progresar la eficacia de la organización. Entornos dinámicos, cambios rápidos y una cultura atrincherada con seguridad no resulte apropiada. Para muchas organizaciones con cultura fuertes “siempre hicimos las cosas así y salimos adelante”, las prácticas que llevaron a éxitos anteriores pueden conducir al fracaso cuando esas prácticas ya no se vinculan bien con las necesidades ambientales. (Rea, 2015)

• **Barrera a la Diversidad.** La contratación de nuevos empleados que a causa de su raza, sexo, grupo étnico u otras diferencias no son como la mayoría de los empleados de la organización. Las CULTURAS FUERTES imponen bastante presión para que se amolden los empleados. Limita los campos de valores y estilos aceptables. (SONNENFELD, 2013)

La definición de perfiles de puesto

Tabla 1. Ventajas y Desventajas de los Perfiles de Puesto

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Mejor coordinación y organización de las actividades de la empresa	Una de las principales desventajas de una descripción de trabajo es que las limitaciones de un empleado pueden hacerlo dudar debido a la descripción del trabajo. Un empleado puede negarse a realizar tareas diferentes a las mencionadas en la descripción del puesto.
Designa responsabilidades en la ejecución de las tareas Ayuda a definir y repartir mejor las cargas de trabajo	Las ofertas de empleo cambian con frecuencia y las tareas se agregan o se describen como nuevas junto con mejores formas de trabajo. Una descripción del trabajo debe ser actualizada cada vez que se implementa un cambio Cuando los individuos tienen descripciones de puestos, se limitan los tipos de trabajo de los que están dispuestos a participar. En una empresa sin descripciones de trabajo, los empleados pueden estar más dispuestos a ayudarse mutuamente cuando un departamento se siente abrumado cuando se necesita ayuda extra
Nos proporciona información detallada de las obligaciones y características de cada puesto	
Nos ayuda a detectar posibles duplicidades de tareas en los puestos de trabajo y corregirlas	
A la persona que ocupa ese puesto de trabajo, le hace conocer con precisión y seguridad las tareas que debe realizar	

Fuente: (Alicia Berenguer, 2013)

Fuente: (Priddy, 2013)

2.3 Conceptualización

- **Dinámica Ambiental**

El ambiente de tarea también puede estudiarse desde el punto de vista de su dinamismo, es decir, de la estabilidad o la inestabilidad.

Ambiente de tarea estable y estática. Permite relaciones estandarizadas y rutinarias (repetitivas) en la organización, ya que su comportamiento es conservador y previsible.

Ambiente de tarea cambiante e inestable. Impone reacciones diferentes, nuevas y creativas a la organización, ya que su comportamiento es dinámico, cambiante, imprevisible y turbulento. (CHIAVENATO, 2012)

- **Complejidad Ambiental**

La complejidad ambiental es la reflexión del conocimiento sobre lo real, lo que lleva a objetivar la naturaleza e intervenirla y a complejizarla por un conocimiento que transforma el mundo a través de sus estrategias de desconocimiento. Ella irrumpe en el mundo como un efecto de las formas de conocimiento, pero no es solamente relación de conocimiento. (Balza, 2010)

- **Eficacia Organizacional**

El modelo se centra en reflejar la capacidad de la organización para mantenerse internamente como sistema social e interactuar con el entorno. Las organizaciones, muchas veces funcionan como sistemas cerrados, en régimen de monopolio en la oferta de servicios, lo cual restringe la condición de apertura al entorno. (RAMOS, 2014)

- **Variabilidad Humana**

El hombre; animal social que posee una tendencia irreprimible a la vida en la sociedad, vive en organizaciones y ambientes cada vez más complejos y dinámicos. Sin embargo, la variabilidad humana es grande, cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de muchas variables. Cada persona tiene una

estructura y un estilo diferente, cada persona es un mundo, y esa diferencia es la que le da sabor a la vida. (Atlantic International University)

- **Cognición Humana**

La cognición está entrelazada con el aprendizaje de modo inextricable. A medida que los humanos tienen nuevas experiencias, llegan a nuevas apreciaciones y conceptos. Cuando este conocimiento nuevo produce un cambio de comportamiento, decimos que han aprendido de la experiencia. La cognición también se relaciona con el conocimiento que es el hecho de conocer algo por experiencia o asociación; el entendimiento o noción que resulta. (Davis, 2014)

- **La Naturaleza Compleja del Hombre**

El concepto de hombre complejo presupone que los individuos están motivados por un deseo de utilizar sus habilidades para solucionar los problemas que afrontan o para dominarlos. (Rodríguez, 2015)

- **La Motivación Humana**

La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. (MAZARIEGOS, 2015)

- **Clima Organizacional**

Una de las teorías que nos ayuda a interpretar el clima organizacional del personal de la empresa objeto de estudio es la Teoría de los Sistemas de Likert, la cual menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. (Puente, 2015)

- **Reciprocidad entre Individuo y Organización**

La interacción entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad: la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y status; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. “Contrato psicológico” (o norma de reciprocidad). Se refiere a la expectativa recíproca del individuo y de la organización, que se extiende más allá de cualquier contrato formal de empleo. (CHIAVENATO, 2012)

- **Los Recursos Organizacionales**

Los recursos de la organización representan a todos los medios disponibles para la organización y necesarios para llevar a cabo sus actividades. En estos recursos se incluyen:

Recursos humanos – representan a todas las personas (así como sus calificaciones y capacidades) que colaboran con la organización y en la actualidad constituyen su principal activo (Know, 2016)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El presente capítulo entrega los detalles de las metodologías de investigación que se llevaron a cabo como ser la estructura, tipo de enfoque, así como el detalle que los instrumentos implementados poseen y su propósito.

3.1 Congruencia Metodológica

Esta herramienta brinda la oportunidad de presentar de manera resumida la investigación y así, abreviar el tiempo dedicado a su comprensión, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación dejando en evidencia la congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento.

Tabla 2. Matriz Metodológica

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
PLAN OPERATIVO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA OFICINA REGISTRAL PERIFÉRICA (ORP) EN BANCO FICOHSA, SAN PEDRO SULA	Examinar la necesidad de la instalación y funcionamiento de una Oficina Registral Periférica (ORP) dentro de las instalaciones de Banco Ficohsa, mediante la firma de un convenio entre ambas instituciones, lo que permitirá descongestionar el Registro de la Propiedad y que las solicitudes del Banco sean atendidas en el menor tiempo posible, evitando un perjuicio tanto para la	Demostrar que el número de registradores que actualmente labora en el Registro de la Propiedad no satisface la demanda de los usuarios.	¿Cuántos registradores tiene el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?
		Comparar el número de solicitudes que presenta Banco Ficohsa en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés y el tiempo en que son atendidas, con las solicitudes presentadas en la ORP de Francisco Morazán.	¿Cuál es el volumen de las solicitudes que se reciben en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?
			¿Cuántas escrituras presenta Banco Ficohsa al Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés de manera mensual?

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
	Institución como para sus clientes.	Establecer el riesgo que un crédito desembolsado por Banco Ficohsa con fondos del Banco Hondureño de la Producción y la Vivienda (BANHPROVI) con una tasa preferencial, se cambie a una tasa de fondos propios.	¿Cuál es el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por Banco Ficohsa en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?

Fuente: (Propia)

3.2 Definición Operacional de las Variables

En aras de demostrar el vínculo entre la variable dependiente y el independiente objeto de estudio de esta investigación, las definimos conceptual y operacionalmente con el propósito de facilitar la comprensión de los elementos clave se presenta la tabla de operacionalización de variables.

Tabla 3. Operacionalización de Variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
Funcionamiento de una Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa SPS	La ejecución de la función propia que despliega una persona o en su defecto una máquina, en orden a la concreción de una tarea, actividad o	Es un centro asociado del Instituto de la Propiedad en la cual opera un registro de la propiedad inmueble dentro de una institución del sistema	Ubicación Geográfica	Tiempo de registro en Tegucigalpa comparado con el tiempo de San Pero Sula	Entrevista Regionalizada
			Procedimiento Actual		Entrevista Tegucigalpa pregunta 5 y 6

	trabajo, de manera satisfactoria. (DefinicionABC, 2017)	financiero (Banco Ficohsa)	Solicitudes Atendidas		Entrevista Tegucigalpa Pregunta 3 Entrevista San Pedro Sula Pregunta 1
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
Gestión del Talento Humano	Es un conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales de la empresa de manera eficiente y eficaz	Recopilación de las competencias y cantidad de talento humano necesario según demanda para implementar la ORP en SPS	Tiempos de Presentación ante IP Tiempo de Resolución Tiempo Esperado	Ponderación de la duración del proceso	Encuesta Preguntas 2-4 Entrevista San Pedro Sula preguntas 2 y 3
Satisfacción del Usuario o Cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos	Grado de conformidad que los clientes expresan según el servicio que han recibido y esperan recibir en la ORP de SPS	Ubicación del Registro Instalaciones del Registro Trato de Personal Tiempo en que se da Respuesta	Grado o nivel de satisfacción de los usuarios	Encuesta Preguntas 1 Entrevista Tegucigalpa preguntas 1-4
Convenio Institucional	El acuerdo de voluntades entre dos o más personas sobre cualquier punto en discusión o cuestión pendiente de resolver	Alianza entre el IP y Banco Ficohsa para de instalar y operar una Oficina Registral Periférica (ORP)	Comparación ORP - Registro Percepción		Entrevista Tegucigalpa pregunta 4 Entrevista San Pedro Sula pregunta 4

Fuente: (Propia)

3.3 Enfoque de la Investigación

El enfoque de esta investigación se ha definido como un enfoque mixto, ya que, como se ha planteado anteriormente, involucra datos cuantitativos como ser la cantidad de solicitudes, tiempos de respuesta, tiempo de inscripción y percepción del Registro de la Propiedad, así como datos cualitativos al consultar percepciones acerca de los servicios de oficinas de Registro en San Pedro Sula. El enfoque mixto utiliza métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos y viceversa. (Lévano, 2017)

3.4 Alcance de la Investigación

Como hemos expuesto, el alcance de esta investigación es exploratorio ya que no existe precedente de servicios de este tipo en el Departamento de Cortés, el caso más parecido hasta el momento es la experiencia en la ORP de Tegucigalpa, de la cual se planea replicar el modelo en las oficinas de Banco Ficohsa de San Pedro Sula. Se definió como exploratorio ya que como indica la Universidad de las Américas Puebla “es el diseño de investigación que tiene como objetivo primario facilitar una mayor penetración y comprensión del problema que enfrenta el investigador.” (UDLAP, 2016) p.12

3.5 Diseño de la Investigación

Al ser un escenario nuevo se establece que, la investigación es exploratoria debido a que tuvo como principal interés conocer la realidad del procedimiento de registro de

escrituras públicas en el Registro de Propiedad del Departamento de Cortés y, a partir de ésta, definir la cultura organizacional que más se adecue a las necesidades de Banco Ficohsa para replicar esta experiencia en la oficina de San Pedro Sula. Apegándose así al concepto “se desarrolla sin trabajar, manipular, direccionar o intervenir con las variables independientes por parte del investigador de hechos o fenómenos que ya ocurrieron, otro nombre con que se conoce es investigación ex post facto (los hechos ya ocurrieron)”. (SENA, 2014)

Es también orientada a decisiones ya que “no se centra en hacer aportes teóricos, más bien su objetivo es buscar soluciones a los problemas. La investigación acción forma parte de este tipo de investigación y se vale de algunas metodologías cualitativas”. (FERRER, 2013)

Asimismo, es una investigación sincrónica ya que se estará investigando la necesidad de la Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa de San Pedro Sula durante un periodo corto de tiempo con enfoque correlacional donde no se manipula ninguna variable y se basa en la recepción de datos. Por su naturaleza fue una investigación participativa ya que el estudio surge a partir de un problema que se origina en la comunidad con el objeto que en la búsqueda de solución se mejore la calidad de vida. Finalmente su temporalización fue transversal ya que se realizó en un periodo corto de tiempo tomando una especie de fotografía de la situación.

3.5.1 POBLACIÓN

La población está conformada por los colaboradores tanto del Instituto de la Propiedad como los de Banco Ficohsa de San Pedro Sula, pero también los clientes del Registro de la Propiedad, definiendo la población como “el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.” (Wigodski, 2010)

3.5.2 MARCO MUESTRAL

Está conformado por los bufetes de la zona de San Pedro Sula que acuden al Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés y, el Jefe de Garantías-Colaterales de Tegucigalpa y el Oficial Senior de Colaterales de San Pedro Sula, ambos de Banco Ficohsa, que tienen capacidad de toma de decisión en el Banco.

3.5.3 MUESTRA

Ya que los actores en este proceso son pocos y existe la posibilidad de tener datos de cada uno de ellos se opta por realizar un censo, el cual está definido como “un procedimiento que permite obtener información de carácter primario y abarca a todas las unidades poblacional.” (Moron, 2015)

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 INSTRUMENTOS

Con el propósito de recabar toda la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, se optó por utilizar encuesta y entrevistas en profundidad, la practicidad y facilidad de la encuesta fue aplicada a los bufetes de San Pedro Sula que utilizaran los servicios del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés y, que son los clientes directos de dicha oficina. La entrevista se implementa por la fiabilidad y consistencia de datos que se reciben de manera directa de los tomadores de decisiones de Banco Ficohsa diferenciándolos según su experiencia en el caso de Tegucigalpa y sus expectativas en el caso de San Pedro Sula.

3.6.1.1 ENCUESTA

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas (QuestionPro, 2017). Para la realización de esta investigación se implementaron de manera electrónica, utilizando la herramienta de encuestas y tabulación SurveyMonkey la cual brinda la posibilidad de enviar la encuesta por medio de un enlace, permitiendo así opciones ilimitadas para el procedimiento de recopilación de información (Ver Anexo 8.1, Pág.99)

3.6.1.2 ENTREVISTA

Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar (Concepto.de, 2015). Para llevar a cabo la presente investigación, las entrevistas fueron trascendentales, ya que esta información es la que servirá como brújula para dar la orientación de que es lo se debe hacer para la implementación de la Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa de San Pedro Sula. (Ver Anexo 8.1 y 8.2, Pág.97 y Pág. 98)

3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.7.1 FUENTES PRIMARIAS

Este tipo de fuentes contienen información original, es decir son de primera mano. Son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluada por otra persona. En esta investigación la mayoría de fuentes son primarias, ya que por medio de las encuestas se llegó a los futuros clientes, es decir, bufetes de la zona Norte, específicamente San Pedro Sula y, con los principales actores del proceso (los gerentes) por medio de entrevista.

3.7.2 FUENTES SECUNDARIAS

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente

primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2015). En nuestra investigación se consideran fuentes secundarias toda la documentación escrita visualizada como ser informes, libros y tesis con respecto a la temática.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los resultados obtenidos por los instrumentos propios de las metodologías aplicadas nos ayudarán a conocer el panorama actual del proceso de registro de las escrituras públicas en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, definiendo resultados como efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso o un cálculo.

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a realizar el análisis que permite manejar la información para construir los datos y de esta forma determinar la necesidad o no de la instalación de una ORP en Banco Ficohsa de San Pedro Sula.

4.1 Encuesta Clientes (Bufetes) del Registro de la Propiedad del IP en el Departamento de Cortés

¿Cree necesario que se abra una ORP en Banco Ficohsa de San Pedro Sula?

El objetivo general de la investigación plantea dejar en manifiesto la necesidad de instalar una Oficina Registral Periférica (ORP) dentro de la oficina de Banco Ficohsa en San Pedro Sula. Los resultados obtenidos nos reflejan que la percepción dominante en cuanto a la necesidad de implementar esta oficina es de un cien por ciento (100%), indicando que se considera necesario la instalación de una ORP para San Pedro Sula.

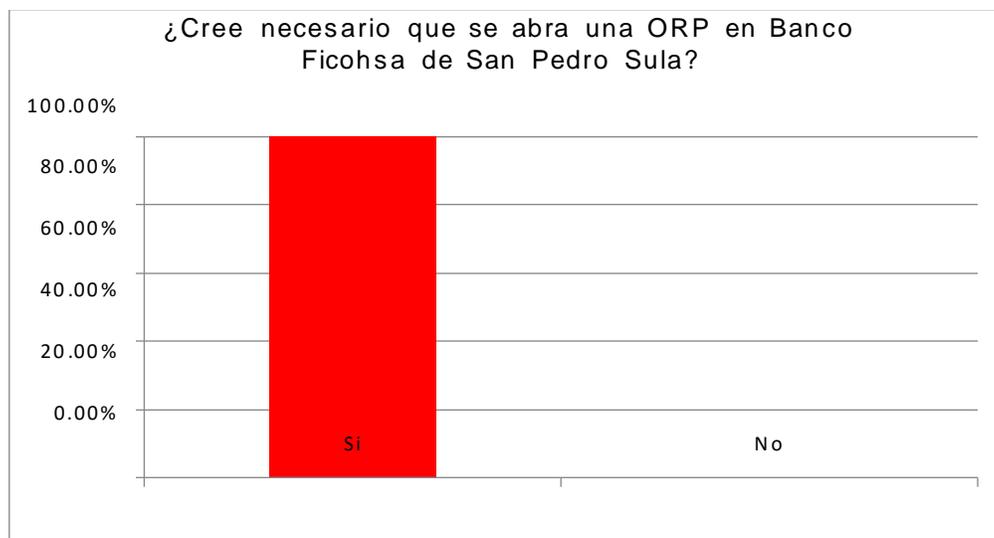


Figura 4. Grado de aceptación de la apertura de una ORP en Banco Ficohsa

Fuente: (Propia)

¿Aproximadamente cuánto tiempo le demora la presentación de un documento en el IP de Cortés?

La totalidad de los encuestados expuso que el proceso de presentación de un documento en el Registro de la Propiedad toma entre quince (15) y treinta (30) minutos promedio. Un setenta y cinco por ciento (75%) expresó treinta (30) minutos dándonos una clara visión de cuellos de botella en el proceso. Esto se debe a la concurrencia de los clientes que llegan a realizar algún procedimiento en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, reforzando la idea que al contar con una Oficina Registral Periférica (ORP) en San Pedro Sula, no solo se descongestiona el Registro de la Propiedad del IP lo que conlleva a una mejora para los demás clientes, sino que también se reduce el tiempo de los clientes que llevan a cabo transacciones de Banco Ficohsa. Esto les ayuda a cumplir con los tiempos establecidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), evitando así el cambio de tasa de interés y la reserva de montos de dinero.

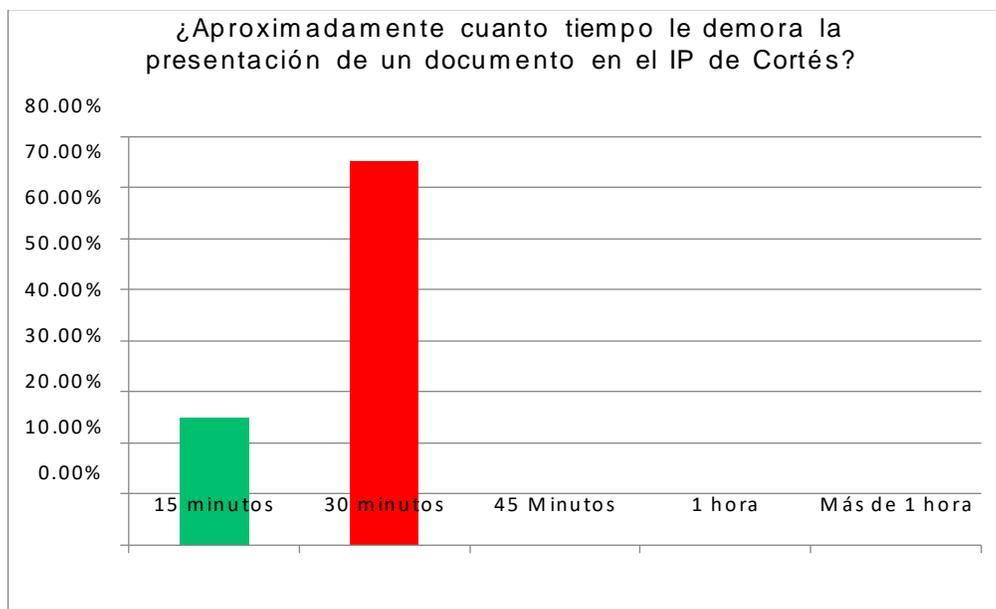


Figura 5. Tiempo de presentación de documentos en el Registro de la Propiedad en Cortés

Fuente: (Propia)

¿Cuánto es el tiempo que demora una solicitud en ser resuelta en el IP de Cortés?

Los resultados siguen siendo consistentes con el atraso manifiesto de los tiempos de respuesta ya que, al consultar los tiempos de resolución por solicitud el setenta y cinco por ciento (75%) indicó que toma más de quince (15) días hábiles, los cuales adelantándonos a las encuestas, sabemos que en la ORP de Tegucigalpa toma solamente tres (3) días hábiles.

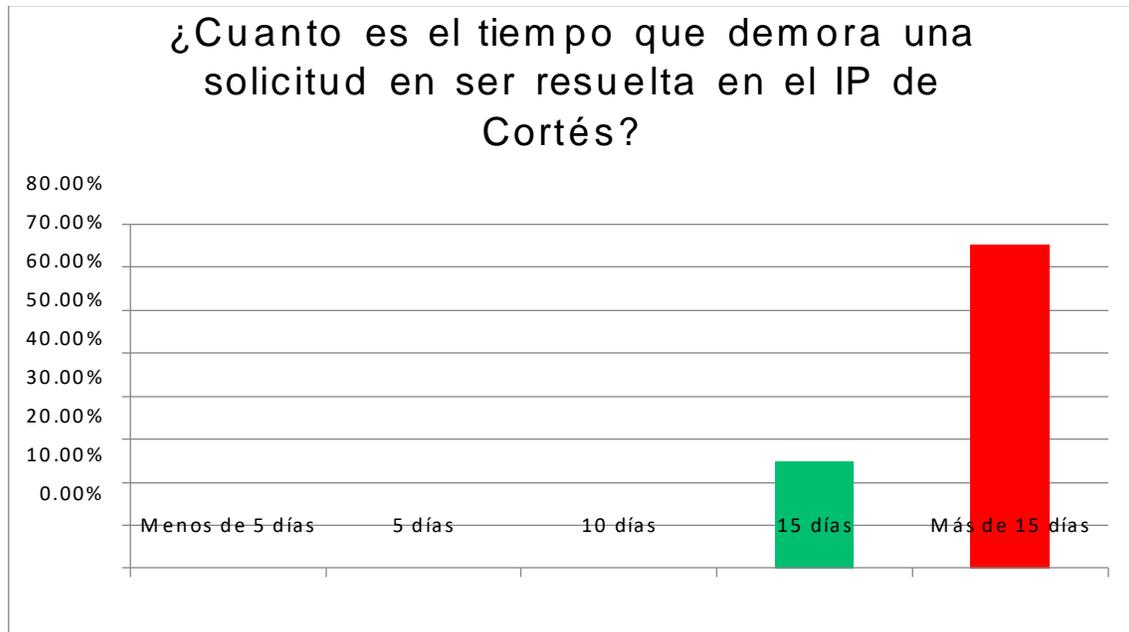


Figura 6. Tiempo de resolución de documentos en el Registro de la Propiedad en Cortés

Fuente: (Propia)

Queda de manifiesto que, los clientes que realizan algún trámite con el Banco Ficohsa en San Pedro Sula y que requieren que alguna escritura pública se inscriba en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, el proceso tome más tiempo que en una Oficina Registral Periférica (ORP), lo cual perjudica tanto al cliente, por los atrasos que le puede representar el contar con una escritura pública inscrita, como al Banco el cual ve su garantía desprotegida al no haberse inscrito la hipoteca a favor de la misma.

Según su opinión, ¿Cuánto es el tiempo que debería de tardar una solicitud en ser resuelta?

La percepción de la población de la zona Norte, donde fue aplicada la encuesta indica que en un periodo entre cinco (5) y diez (10) días hábiles sería un periodo óptimo de resolución ofreciéndonos así un esquema indicativo de percepción de excelencia en la

realización del proceso. Realizando un comparativo con los tiempos en los que resuelve la Oficina Registral Periférica (ORP) de Tegucigalpa, vemos que los clientes de dicha ORP se tardan tres (3) días hábiles en todo el proceso de presentación e inscripción de las escrituras públicas. Mientras que, como podemos observar, en base a las respuestas brindadas por los Bufetes del Departamento de Cortés con los cuales trabaja Banco Ficohsa, notamos que el proceso de presentación e inscripción de las escrituras públicas es mayor a los quince (15) días hábiles.

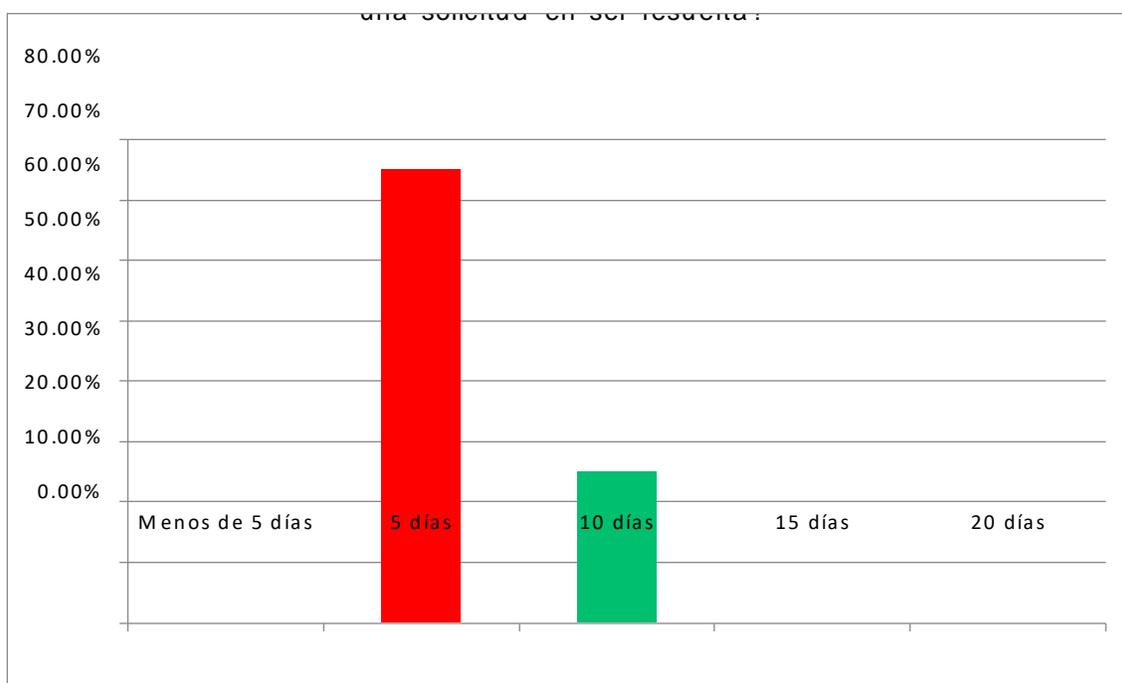


Figura 7. Consideración de tiempo óptimo de resolución de solicitudes en el Registro de la Propiedad en Cortés

Fuente: (Propia)

A continuación se presentan los factores que influyen, según los clientes y usuarios del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, en que los tiempos de respuesta para la presentación e inscripción sean tan tardados en dicho Registro.

De una escala de 1 a 5, siendo 1 muy satisfecho y 5 muy insatisfecho, ¿cómo califica el servicio del Instituto de la Propiedad en el departamento de Cortés?

Queda evidenciado que, en la mayoría de los encuestados tienen una mala percepción de los servicios que el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés ofrece, muestra de ello es que tanto las categorías “Trato del personal” y “Tiempo en que se da la respuesta a las solicitudes” están valoradas como Insatisfecho, y las restantes “Ubicación del Registro” e “Instalaciones del Registro” se encuentran en una valoración entre regular e insatisfecho.

Los resultados de cada uno de los criterios enunciados en esta pregunta revisten de una importancia enorme, ya que nos muestran la percepción de satisfacción de los usuarios del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés. Vemos que los criterios más críticos en esta escala son las de “Trato del personal” y “Tiempo en que se da la respuesta a las solicitudes”, los cuales se solventarían en el caso de la apertura de una Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa se San Pedro Sula. Sobre el “Tiempo de Respuesta”, es considerablemente más corto el tiempo en que a los usuarios se les brinda una respuesta en la ORP que en el Registro de la Propiedad del IP.

Sobre el criterio del “Trato del Personal”, es donde nos debemos de enfocar para que exista una cultura organizacional que coadyuve al proceso de presentación e inscripción en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés. De igual manera se debe enlazar con los perfiles de puestos y las competencias que debe de tener la persona que realice este trabajo en la ORP de Banco Ficohsa en San Pedro Sula.

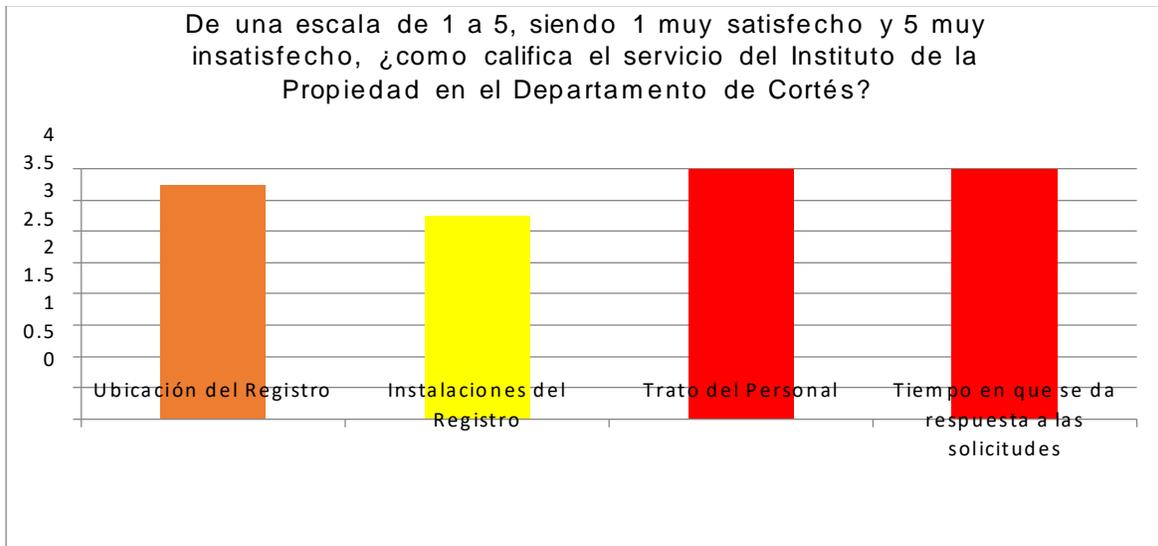


Figura 8. Grado de satisfacción de los servicios del Instituto de la Propiedad en el Departamento de Cortés

Fuente: (Propia)

4.2 Entrevistas

De acuerdo a los objetivos planteados y la información que se requiere para analizar la instalación de una Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa en San Pedro Sula, se entrevistó a los actores con poder de toma de decisión, quienes manejan el día a día de la ORP en Tegucigalpa, como ser el Jefe De Garantías-Colaterales y en el Departamento de Garantías de San Pedro Sula al Oficial de Colaterales quienes tienen como objetivos:

- Minimizar la mora registral de Banco Ficohsa, logrando obtener mejores resultados mes a mes, consiguiendo con esto que el Banco este totalmente garantizado en relación a todos los créditos y préstamos otorgados, a través de la buena administración y supervisión de todas las garantías que se formalizan en el área; y,

- Analizar todos los aspectos legales necesarios para la formalización de los créditos correspondientes a todas las bancas, eliminando los riesgos legales, garantizando que las operaciones y documentación presentada se apeguen a la legislación vigente y políticas del Sistema Financiero. Asimismo, brindar asesoría legal a los clientes internos del Banco sobre la validez legal de los documentos presentados al Banco por los clientes para la formalización de los créditos hipotecarios, contratos, documentos privados y en general sobre cualquier aspecto legal de interés.

El conjunto de entrevistas nos permite realizar un análisis comparativo entre ambas, mismo que nos permitirá obtener los datos necesarios a esta investigación.

En la pregunta 1, se muestra que en la Oficina Registral Periférica (ORP) de Tegucigalpa se atienden en promedio sesenta (60) solicitudes mensuales, siendo esto el doble de las solicitudes que en el Registro de la Propiedad de San Pedro Sula, que muestra al menos una (1) solicitud al día, probablemente por los extensos periodos de espera a los que se ven sujetos los usuarios y clientes de dicho registro, sumado a la falta de personal de ese registro para resolver la cantidad de las solicitudes que se presentan en el mismo.

En la pregunta 2, se demuestra que los factores que causan algún tipo de retraso en la Oficina Registral Periférica (ORP) de Tegucigalpa son ajenos al funcionamiento de dicha oficina, ya que todos los elementos mencionados en la respuesta de esa pregunta son imputables a los bufetes que elabora la escritura pública y la ORP únicamente se encarga

que dichas escrituras cumplan con todos los requisitos.

En la respuesta brindada por la Jefe de Garantías de San Pedro Sula, vemos que el principal problema que tiene con las solicitudes presentadas ante el Registro de la Propiedad en el Departamento de Cortés son dependientes de otras instituciones del sistema financiero (Bancos), debido a que el Acta de Liberación que debe entregar el otro Banco. Al analizar esta respuesta brindada, concluimos que estos elementos son imputables a otros Bancos, y no al Registro de la Propiedad del IP en si, por lo que ellos se limitan a exigir con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley.

Con la consulta número 3, queda expuesta la diferencia entre el procedimiento de Tegucigalpa y el procedimiento de San Pedro Sula. En el caso de Tegucigalpa se nos indico que el procedimiento completo se realiza en tres (3) días hábiles, mientras que el procedimiento en San Pedro Sula se realiza en quince (15) días hábiles. Este resultado es uno de los principales avales para la instalación de una Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa de San Pedro Sula. Esto reducirá por lo menos en un ochenta por ciento (80%) el tiempo de presentación e inscripción de las escrituras públicas en el Registro de la Propiedad.

Al consultar por posibles mejoras en los procesos actuales, pregunta 4, ambas indicaron que el camino a seguir sería colocando al cliente, el usuario financiero, como eje central del proceso. En la respuesta brindada en la Entrevista a la Jefe de Garantías de San Pedro Sula, manifiesta que la manera en que puede mejorar el servicio el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés es contando con más personal. De esta aseveración

podemos concluir que el volumen de solicitudes que ingresa en dicho registro es muy grande, y al tener poco personal, esto causa atrasos en el servicio.

El grado de satisfacción del entrevistado en cuanto a los procesos actuales en la Oficina Registral Periférica (ORP) de Tegucigalpa se sitúa en “satisfecho”, con ciertas oportunidades de mejora, lo cual nos indica que siempre existe un margen de mejoría de los procesos. Al realizar la misma consulta sobre los procesos actuales en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés, nos encontramos con que el Oficial de Colaterales de San Pedro Sula indico no estar satisfecho dejando mucho que desear el proceso en dicho registro.

Finalmente al preguntar la apreciación comparativa entre la ORP y el Instituto de la Propiedad, el Jefe de Garantías-Colaterales de Tegucigalpa expuso que era mucho más eficiente en la Oficina Registral Periférica (ORP). Todas estas respuestas que nos avalan la propuesta de instalar una Oficina Registral Periférica (ORP), la cual beneficiará no solo a los usuarios de la misma, brindando tiempos de respuesta más bajos, sino que a todos los usuarios del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés ya que este se descongestionará al resolver las solicitudes de Banco Ficohsa en su propia ORP.

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA O APLICABILIDAD

5.1 Cultura Organizacional

Ante una diferencia tan marcada en la cultura organizacional del registro y la cultura organizacional de la ORP, proponemos enfocar la implementación de la Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa de SPS bajo los parámetros de promoción de la eficiencia, velocidad e innovación, en cuya descripción encontramos que las organizaciones existen para producir bienes y servicios que las personas valoran. Cuanto mejor funcionen, mayor valor crean, en la forma de más o mejores bienes y servicios.

Históricamente, la capacidad de las empresas de crear valor ha aumentado enormemente a medida que han introducido mejores maneras de producir y distribuir los bienes y servicios. El diseño y uso de nuevas y más eficaces estructuras organizacionales es de igual manera importante.

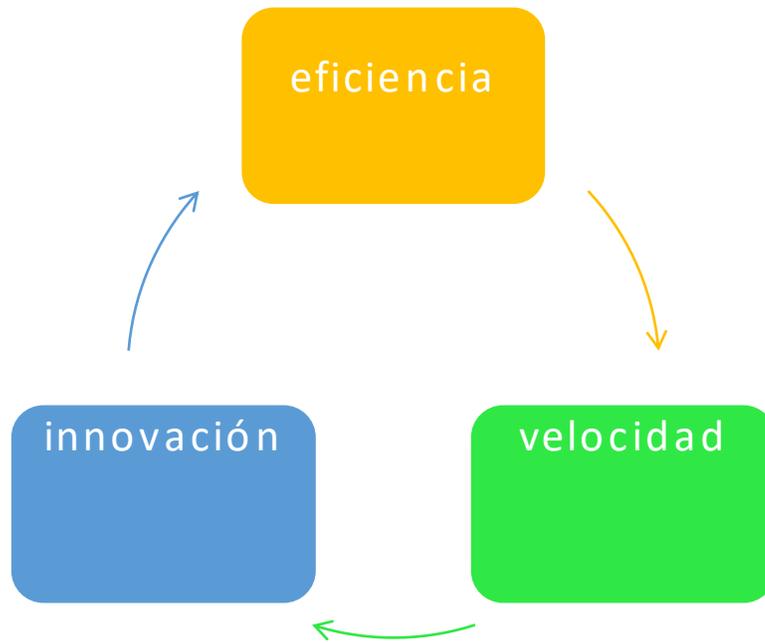


Figura 9. Cultura Organizacional

Fuente: (Propia)

5.2 Servicio al Cliente

Observando los resultados de las encuestas, nos enteramos que para garantizar la satisfacción y el éxito en esta época es de suma importancia ofrecer una experiencia óptima para los usuarios, por lo que una optimización de servicio al cliente es lo que viene a ofrecer un valor agregado a la ORP de SPS.



Figura 10 Pilares de Servicio al Cliente

Fuente: (Propia)

- **Amabilidad:** “Se determina como “índole de agradable” y se puede decir que un individuo amable se diferencia por su conducta ya sea por ser cariñoso, atento y caritativo” (conceptodefinicion.de, 2014). Por lo que a los colaboradores se les orientara a tener un trato amistoso con los clientes.
- **Atención personalizada:** “La atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente.” (Crecenegocios, 2016) Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador

atiende a un cliente durante todo el proceso, y se ofrece el servicio de acuerdo a las necesidades de cada cliente

- **Rapidez en la atención:** “empieza por atender inmediatamente al cliente apenas éste ingrese al local de nuestro negocio.” (Crecenegocios, 2016) Se planea ofrecer, procesos simples y eficientes, contando con un número suficiente de personal capacitado para que brinden una rápida atención.
- **Ambiente agradable:** “Un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto.” (Crecenegocios, 2017). Para esto se requiere que el local del negocio cuente con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable.
- **Comodidad:** “Alude a un conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo que hacen que su vida le resulte confortable y placentera, aunque no necesariamente lujosa, sino más bien en lo relativo a la posibilidad de un desplazamiento, descanso y/o desarrollo plenos” (Deconceptos, 2017) muestra de esto será que el local cuente con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular.
- **Seguridad:** “es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad. “ (Definicionabc, 2017). Brindando condiciones que permitan dar confianza a los clientes cuando visiten las instalaciones como suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente

marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos.

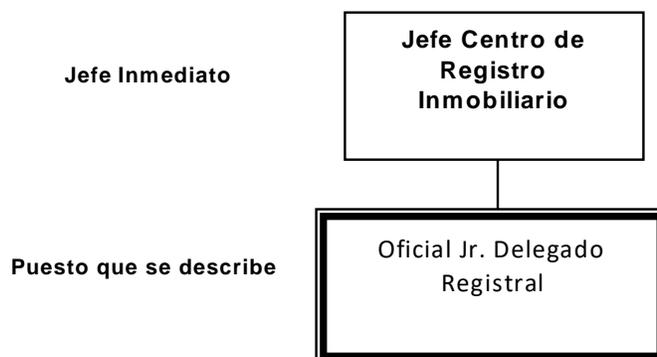
- **Higiene:** “Se refiere a los cuidados, prácticas o técnicas utilizados para la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades.” (Significados, 2013) que se logra teniendo los baños del local siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso.

Al proponer un servicio de atención al cliente insuperable, es necesario que el talento humano sea el adecuado para un funcionamiento óptimo, que agregue valor al proceso y maximice el punto de inflexión costo-beneficio; razón por la cual, en lugar de una réplica exacta de la ORP de Tegucigalpa, se propone los siguientes perfiles de puesto como los idóneos para garantizar el servicio de atención al cliente y ampliar la rentabilidad del Banco.

5.3 DESCRIPCIÓN DEL CARGO - Oficial Jr. Delegado Registral

5.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Nombre del cargo:	Oficial Jr. Delegado Registral
Nombre del ocupante:	
Cargo del jefe inmediato:	
Unidad Administrativa:	Operaciones y Procesos
Área:	Operaciones y Tecnología
Ciudad:	San Pedro Sula
Empresa:	Banco Ficohsa



PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Realizar funciones de pre-calificación Registral, asegurando que todas las escrituras de hipoteca, otro tipo de contratos y mandamientos judiciales, presentadas al Centro de Registro Inmobiliario de Banco Ficohsa, cumpla con las formalidades de ley.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recibir los documentos que son presentados por los usuarios, entregar la boleta de presentación y entregar los documentos al escaneador para su custodia y digitalización.

- Revisar escrituras de inmuebles y registrar la información en el sistema SURE dejando listas las transacciones para ser denegadas o inscritas por el Registrador Adjunto.
- Realizar el tracto sucesivo, cálculo de impuestos y tasas registrales, y análisis de condiciones de cada escritura en caso de ser necesario acudir al Instituto de la Propiedad para realizar la investigación con el fin de pre-calificar el inmueble a favor del GFF.
- Gestionar con el Instituto de la Propiedad el extracto de inmuebles, solicitud de confirmación si los poderes se encuentran vigentes y que se suban imágenes al sistema SURE necesarias para la calificación registral.
- Enviar reportes diarios a la Contraloría del Instituto de la Propiedad de todos los pagos que ingresan con cada escritura previendo la responsabilidad civil del Registrador Adjunto.
- Enviar boletas de presentación de las escrituras de créditos con redescuento al área de Colaterales para acelerar la presentación del expediente al ente de redescuento (RAP o BANHPROVI).
- Una vez calificada la escritura entregar la misma al usuario (cliente interno o externo) ya sea inscrita o denegada para su registro en el Instituto de la Propiedad.

5.3.2 PERFIL DEL CARGO

INFORMACIÓN GENERAL

Edad		Género			Viajes de trabajo			
De	A	F	M	Indiferente	Si	No	Ocasionalmente	
23	35			x		x	Frecuentemente	

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Escolaridad	Área	Deseable	Indispensable
Diversificado			
Pasante universitario			
Profesional	Abogado		X
Maestría		X	

Conocimiento o Herramienta	Nivel de profundidad
Excel	Intermedio
Legislación Hondureña	Alto
Word	Alto
SURE	
SVU y SUV Entrega	

Experiencia	No requiere experiencia	Mínimo	Máximo
Años de experiencia en el cargo:		1	5
Áreas de experiencia relacionadas:	1 años de experiencia laboral en general		

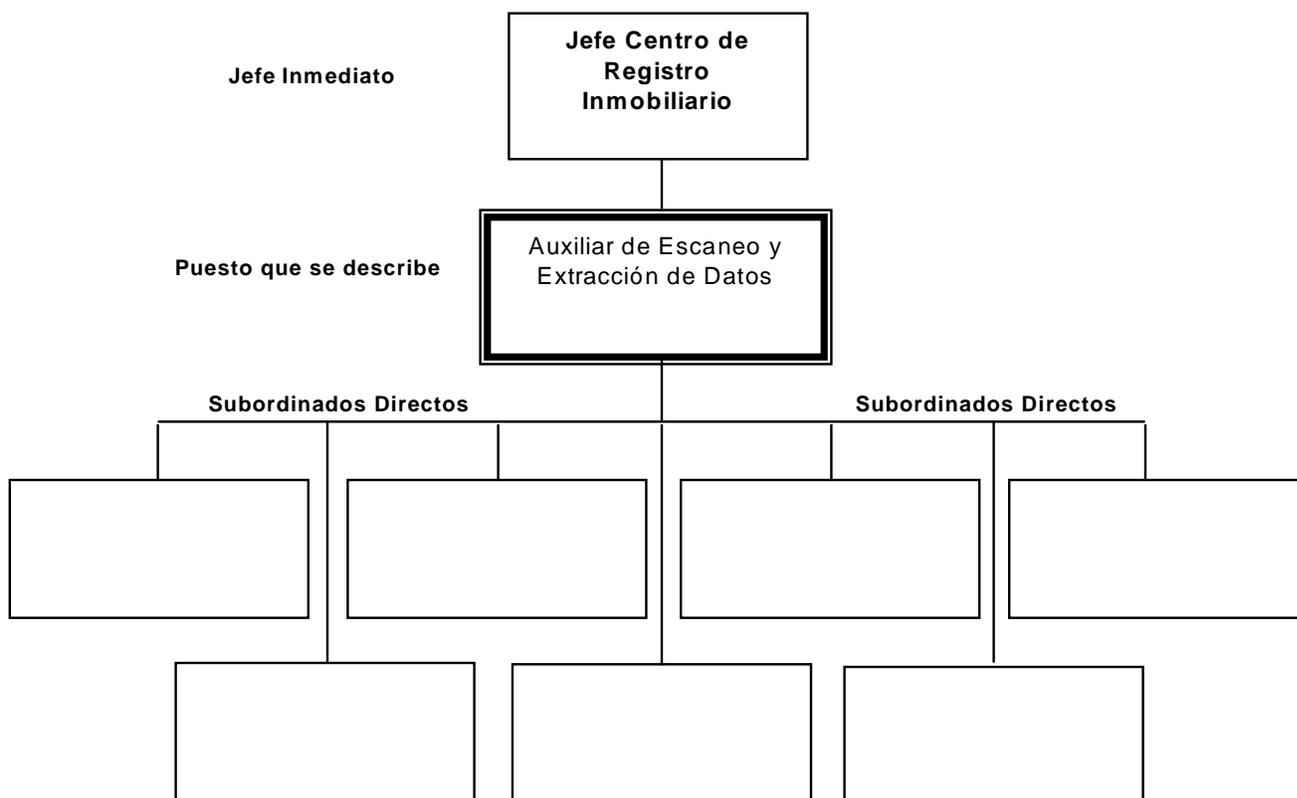
IDIOMAS

IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN	IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN
Inglés	X	Nivel 1: Conocimiento básico	Otro:		Nivel 1: Conocimiento básico
		Nivel 2: Conocimiento medio			Nivel 2: Conocimiento medio
		Nivel 3: Dominio alto			Nivel 3: Dominio alto
		Nivel 4: Pleno dominio			Nivel 4: Pleno dominio

5.4 DESCRIPCIÓN DEL CARGO - Auxiliar de Escaneo y Extracción de Datos

5.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Nombre del cargo:	Auxiliar de Escaneo y Extracción de Datos
Nombre del ocupante:	
Cargo del jefe inmediato:	
Unidad Administrativa:	Validación
Área:	Operaciones
Ciudad:	Tegucigalpa
Empresa:	Banco Ficohsa



PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Realizar funciones de análisis y transcripción de datos registrales en los sistemas del Instituto de la Propiedad. Indexación y publicación de imágenes, digitalizar los documentos y escritos. Coordinar el manejo del archivo la entrega y devolución de los mismos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Realizar la función de limpiar, reenumerar, indexar imágenes de los documentos presentados ante la Oficina Registral Periférica (ORP).
- Digitalizar los documentos y escritos, revisar documentos para ser escaneados en formatos preestablecidos previamente de la ventanilla de recepción y puestos de trabajo.
- Preparar respaldo de información procesada diariamente en medio magnéticos.
- Coordinar el manejo de documentos del área de archivo, la entrega y devolución de los mismos.
- Llevar control de documentos recibidos y entregados a Custodia y Manejo de Valores de Banco Ficohsa.
- Remisión de los Testimonios de la Escrituras inscritas a Custodia y Manejo de Valores dependiente del Área de Logística.
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignado.

5.4.2 PERFIL DEL CARGO

INFORMACIÓN GENERAL

Edad		Género			Viajes de trabajo			
De	A	F	M	Indiferente	Si	No	Ocasionalmente	
21	25			x		x	Frecuentemente	

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Escolaridad	Área	Deseable	Indispensable
Diversificado			
Pasante universitario	Pasante de carrera en área de Ciencias Jurídicas y Sociales o Administrativa.		X
Profesional			
Maestría			

:

Conocimiento o Herramienta	Nivel de profundidad
Excel	Intermedio
Legislación Hondureña	Alto
Word	Alto

Experiencia	No requiere experiencia	Mínimo	Máximo
Años de experiencia en el cargo:			
Áreas de experiencia relacionadas:	1 años de experiencia laboral en general		

IDIOMAS

IDIOMA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN	IDIO MA	NIVEL REQUERIDO	DEFINICIÓN
Inglés		Nivel 1: Conocimiento básico	Otro:		Nivel 1: Conocimiento básico
		Nivel 2: Conocimiento medio			Nivel 2: Conocimiento medio
		Nivel 3: Dominio alto			Nivel 3: Dominio alto
		Nivel 4: Pleno dominio			Nivel 4: Pleno dominio

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Queda demostrado que el número de registradores que actualmente labora en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés (10) no satisface la demanda de las solicitudes presentadas. Los tiempos de resolución de las solicitudes son extensos debido a la cantidad de solicitudes que son presentadas en dicho registro.
- La cantidad de solicitudes que se presentan en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés son aproximadamente de treinta (30) solicitudes mensuales, tardándose más de quince (15) días hábiles en ser resueltas. En comparación, la Oficina Registral Periférica (ORP) de Tegucigalpa presenta aproximadamente sesenta (60) solicitudes mensuales en promedio, con un tiempo de resolución de solicitudes de tres (3) días hábiles.
- El tiempo de resolución de las solicitudes que se presentan en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés esta intrínsecamente relacionado con el riesgo que un crédito desembolsado por Banco Ficohsa con fondos del Banco Hondureño de la Producción y la Vivienda (BANHPROVI) con una tasa preferencial, se cambie a una tasa de fondos propios. La demora, en promedio, de más de quince (15) días hábiles en la resolución de las solicitudes constituye un riesgo latente que los fondos sean revertidos a propios, ocasionándole un perjuicio económico tanto al cliente como al Banco.

6.2 RECOMENDACIONES

- Se considera necesario que Banco Ficohsa implemente una Oficina Registral Periférica (ORP) en San Pedro Sula con el objeto de agilizar y facilitar la inscripción de las escrituras públicas en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés.
- Para el buen funcionamiento de la Oficina Registral Periférica (ORP) en Banco Ficohsa de San Pedro Sula se requiere que el talento humano que se contrate en dicha oficina tenga una visión clara de la cultura organizacional empresarial, enfocada en la eficiencia, innovación y velocidad.
- Fomentar las buenas relaciones con los clientes, así como los usuarios de la Oficina Registral Periférica (ORP), preocupado por el mejoramiento continuo de sus bienes y servicios, con el fin de brindar un servicio de la mejor calidad posible.

BIBLIOGRAFÍA

- Alicia Berenguer. (30 de Junio de 2013). *AliciaBerenguer.es*. Obtenido de <http://aliciaberenguer.es/tag/ventajas-descripcion-puestos-de-trabajos/>
- Atlantic International University. (s.f.). *La Variabilidad Humana*. Honolulu : 2015.
- Balza, A. (2010). *Complejidad, transdisciplinariedad y transcomplejidad*. San Juan de los Morros, Venezuela: Gremial.
- Banco Promerica. (2015). *www.Bancopromerica.com*. Obtenido de <https://www.Bancopromerica.com/que-es-una-tarjeta-de-credito--2>
- Bustamante, M. A. (2015). *La evolución de los perfiles de negocios en el siglo XXI*. Ciudad de México.
- CCIT. (2017). *Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. Tegucigalpa.
- Centro Económico Administrativo, Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2016). *Los tipos de cultura organizacional y el rendimiento de las pymes en Aguascalientes*. Aguascalientes.
- CHIAVENATO, I. (2012). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Mc Graw Hill.
- CIES, COHEP. (2017). *Análisis de Coyuntura Económica Proyecciones 2017 y Perspectiva 2018*. Tegucigalpa.
- CNBS. (2015). *RESEÑA HISTÓRICA DE LA SUPERVISIÓN BANCARIA EN HONDURAS*. Tegucigalpa.
- CNBS. (2016). *LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Tegucigalpa.
- CNBS. (2017). *cnbs.gob.hn*. Obtenido de <http://www.cnbs.gob.hn/sobre-nosotros-2/>
- Cobiscorp. (25 de mayo de 2015). *Cbiscorp.com*. Obtenido de <http://blog.cobiscorp.com/3-innovaciones-tecnologicas-para-Bancos-america-latina>
- CONAMIPYME. (2014). *Diagnóstico del Sistema Financiero Nacional que Atiende al Sector de las MIPYME Urbanas y Rurales*. Tegucigalpa.
- Concepto.de. (24 de abril de 2015). *Concepto.de*. Obtenido de <http://concepto.de/que-es-entrevista/>
- conceptodefinition.de. (19 de Noviembre de 2014). *conceptodefinition.de*. Obtenido de <http://conceptodefinition.de/amabilidad/>
- Congreso Nacional. (2010). *ccit.hn*. Obtenido de <https://www.ccit.hn/wp-content/uploads/2013/12/LEY-DE-PROPIEDAD.pdf>
- Congreso Nacional. (24 de Noviembre de 2010). *poderjudicial.gob.hn*. Obtenido de [http://www.poderjudicial.gob.hn/ActividadesEventos/Documents/Reglamento%20de%20la%20Ley%20de%20la%20Propiedad%20\(11,3mb\).pdf](http://www.poderjudicial.gob.hn/ActividadesEventos/Documents/Reglamento%20de%20la%20Ley%20de%20la%20Propiedad%20(11,3mb).pdf)
- Congreso Nacional. (2010). *tsc.gob.hn*. Obtenido de [http://www.tsc.gob.hn/leyes/Ley%20del%20Sistema%20Financiero%20\(Reformado%20por%20el%20CPC\)2010.pdf](http://www.tsc.gob.hn/leyes/Ley%20del%20Sistema%20Financiero%20(Reformado%20por%20el%20CPC)2010.pdf)

- Congreso Nacional de la Republica. (26 de Junio de 2004). Ley de Propiedad. *Ley de Propiedad, 30,428*. Tegucigalpa, Francisco Morazan, Honduras: Diario Oficial La Gaceta.
- Crecenegocios. (22 de Agosto de 2016). <https://www.crecenegocios.com>. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-atencion-personalizada/>
- Crecenegocios. (19 de Abril de 2016). www.crecenegocios.com. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-rapida-atencion/>
- Crecenegocios. (7 de junio de 2017). [crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com). Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Davis, P. M. (2014). *Reseña de Investigaciones Realizadas Entre Grupos Etnolingüísticos Minoritarios*. Medellín: Universidad CES.
- Deconceptos. (2017). <https://deconceptos.com>. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/comodidad>
- DefinicionABC. (2017). <https://www.definicionabc.com/>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/funcionamiento.php>
- Definicionabc. (2017). <https://www.definicionabc.com/social/seguridad.php>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/seguridad.php>
- Díez, E. (2013). *Evaluación de la cultura en la organización de instituciones de educación social*. Asunción .
- ennaranja. (25 de julio de 2015). <http://www.ennaranja.com>. Obtenido de <http://www.ennaranja.com/economia-facil/conoces-la-tecnologia-de-las-tarjetas-bancarias/>
- Estrategia y Negocios. (2017). Ficohsa: Visionarios del sector bancario. *Estrategia y Negocios*.
- evertecinc. (27 de Agosto de 2013). [evertecinc.com/](http://www.evertecinc.com/). Obtenido de <http://www.evertecinc.com/es-es/solucionesparacomerciantes/emv.aspx>
- (s.f.). *f*.
- FERRER, J. (2013). *Tipos de Investigacion* . Caracas.
- FICOHSA . (2014). [ficohsa.com](http://www.ficohsa.com). Obtenido de <http://www.ficohsa.com/hn/honduras/quienes-somos/>
- FICOHSA. (2016). *FICOHSA.COM*. Obtenido de <https://www.ficohsapensiones.hn/conocenos/>
- FUNDEMOS. (2017). *Honduras: Evolución de la Economía en 2017 y Perfil para 2018*. San José.
- GAFI. (2015). *ESTÁNDARES INTERNACIONALES SOBRE LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN*. Buenos Aires.
- GAFILAT. (2014). *Declaración Política del GAFISUD/GAFILAT*. Antigua.

- GAFILAT. (2015). *gafilat.org*. Obtenido de http://www.gafilat.org/content/quienes/#las_actividades
- heraldo. (2014). *heraldo.es*. Obtenido de http://www.heraldo.es/noticias/sociedad/las_tarjetas_credito_cambian_banda_magnetica_por_chip.html
- Historia del talento Humano.blogspot. (23 de marzo de 2013). *Historia del talento Humano*. Obtenido de <http://historiadeltalentohumano.blogspot.com/>
- IBM. (2 de Mayo de 2013). *www.ibm.com*. Obtenido de www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/ssw_aix_61/com.ibm.aix.networkcomm/adapters_atm_tech.htm
- intelygenz. (29 de Octubre de 2014). *intelygenz.com*. Obtenido de <http://www.intelygenz.es/las-tendencias-tecnologicas-que-llevaran-a-la-banca-al-futuro-y-la-acercaran-a-sus-clientes/>
- Knoow. (18 de Marzo de 2016). <http://knoow.net>. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/recursos-organizacionales/>
- La Prensa. (7 de Agosto de 2017). <http://www.laprensa.hn>. Obtenido de <http://www.laprensa.hn/economia/1096594-410/honduras-lidera-acceso-a-la-banca-en-latinoam%C3%A9rica>
- La Voz. (Noviembre de 2016). pyme.lavoztx.com/. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-la-estructura-organizacional-divisional-4195.html>
- Lévano, A. C. (2017). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Lima.
- MAZARIEGOS, M. I. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL . QUETZALTENANGO,*.
- MBA & educación ejecutiva. (14 de abril de 2015). *mba.americaeconomia.com*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/la-evolucion-de-los-perfiles-de-negocios-en-el-siglo-xxi>
- Moron, C. (7 de junio de 2015). *Censo y Muestreo*. Obtenido de <https://dokumen.tips/documents/unidad-1-censo-y-muestreo.html>
- Pámela Farías, G. F. (2016). *Adhocracia: Conceptos, Modelos y Aplicaciones*. Santiago de Chile : Facultad de Ingeniería, Universidad de Santiago de Chile .
- Priddy, B. (30 de Octubre de 2013). *.ehowenespanol.com*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/desventajas-descripciones-puestos-lista_151835/
- Puente, A. C. (2015). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*.
- QuestionPro. (2017). *uestionpro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

- RAMOS, E. A. (2014). *Análisis de la eficacia organizacional*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Rea, P. W. (2015). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Yale,: Prentice Hall.
- REBOLLEDO, R. A. (18 de junio de 2017). <http://eleconomista.com>. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/industrias/2017/06/18/5-rasgos-generacion-z-ambiente-laboral>
- RECIO, V. B. (2013). *Gestión del Talento Humano por*. México, Distrito Federal .
- REICE. (2016). *Factores Influyentes en Motivación y Estrategias de Aprendizaje en los Alumnos de Grado*. Castilla.
- REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS. (2014). CULTURA ORGANIZACIONAL Y EFECTIVIDAD EN. *ORGANIZATIONAL CULTURE AND EFFECTIVENESS IN SMALL*, 14.
- Rodríguez, M. (2015). *LA NATURALEZA COMPLEJA DEL HOMBRE*. Bogota.
- Rodríguez, R. (2014). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL UN POTENCIAL ACTIVO ESTRATÉGICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN*. Rosario.
- Secretaría de la Función Pública. (2013). *Que es el perfil de puesto*. Ciudad de Mexico .
- SECRETARÍA EJECUTIVA DEL CONSEJO MONETARIO CENTROAMERICANO. (2017). *LEY DEL SISTEMA FINANCIERO* . San José.
- SENA. (2014). *Investigacion y diseño experimental y no experimental*. Bogota.
- Significados. (2013). <https://www.significados.com/>. Obtenido de <https://www.significados.com/higiene/>
- SIL Academic Training. (2015). *sil.org*. Obtenido de <http://www-01.sil.org/training/capacitar/antro/cultura.pdf>
- SONNENFELD, J. (2013). *CULTURA ORGANIZACIONAL*. YALE: Prentice Hall.
- UDLAP. (2016). *Metodologia de Investigacion* . Puebla.
- UIAF. (25 de Junio de 2017). uiaf.gov.co. Obtenido de <https://www.uiaf.gov.co/?idcategoria=7114>
- UIAF. (Marzo de 2017). uiaf.gov.co. Obtenido de

<https://www.uiaf.gov.co/?idcategoria=7116>

- UNESCO. (2015). *Indicadores UNESCO de Cultura para el desarrollo*. Lima.
- UNESCO. (2016). *La educación para todos*. Paris: Place de Fontenoy.
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2015). *Fuentes de Información*. Hidalgo.
- Universidad de Almería. (2013). *Descripción y valoración de puestos*. Almería.
- WEF. (27 de Septiembre de 2017). *www.weforum.org*. Obtenido de www.weforum.org
- Wigodski, J. (14 de julio de 2010). *Población y muestra*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS

9.1 Entrevista Jefe de Garantías (Tegucigalpa)

P1 ¿Cuántos documentos presenta mensualmente en la ORP?

Se presentan alrededor de unos sesenta (60) documentos.

P2 ¿Cuáles son los principales problemas que tiene con las solicitudes presentadas en la ORP?

Los principales problemas con las solicitudes presentadas en la ORP son los pagos mal ejecutados, errores de forma y requerimientos catastrales.

P3 ¿Cuál es el tiempo promedio en que fueron atendidas sus solicitudes en los últimos tres (3) meses?

El tiempo promedio en que fueron atendidas las solicitudes fue de tres (3) días hábiles.

P4 ¿Cómo considera podría mejorar el ORP?

El ORP podría mejorar apegándose más a las exigencias del usuario financiero.

P5 ¿Se siente satisfecho con la celeridad de la ORP?

La verdad si pero deben mejorar criterios.

P6 ¿Cuál ha sido su experiencia con la ORP de Francisco Morazán en comparación con el Registro de la Propiedad del Departamento de Francisco Morazán?

La ORP es mucho más eficiente que el Registro de la Propiedad del Departamento de Francisco Morazán.

9.2 Entrevista Jefe de Garantías (San Pedro Sula)

P1 ¿Cuántos documentos presenta mensualmente en el Instituto de la Propiedad en el Departamento de Cortés?

Se presentan alrededor de unos treinta (30) documentos.

P2 ¿Cuáles son los principales problemas que tiene con las solicitudes presentadas en el Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?

Los principales problemas con las solicitudes presentadas son los autos por liberaciones por otras instituciones.

P3 ¿Cuál es el tiempo promedio en que fueron atendidas sus solicitudes en los últimos tres (3) meses?

El tiempo promedio en que fueron atendidas las solicitudes fue de quince (15) días hábiles.

P4 ¿Cómo considera que ese problema podría mejorar en el IP?

El Registro de la Propiedad del IP debe de contar con más personal para atender el volumen de trabajo que se presenta ante dicho registro.

P5 ¿Se siente satisfecho con la celeridad del Registro de la Propiedad del Departamento de Cortés?

No, deja mucho que desear.

9.3 Resumen de respuestas Encuesta

¿Cree necesario que se abra una ORP en Banco Ficohsa de San Pedro Sula?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Si	100,00%	4
No	0,00%	0
TOTAL		4

¿Aproximadamente cuánto tiempo le demora la presentación de un documento en el IP de Cortés?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
15 minutos	25,00%	1
30 minutos	75,00%	3
45 Minutos	0,00%	0
1 hora	0,00%	0
Más de 1 hora	0,00%	0
TOTAL		4

¿Cuánto es el tiempo que demora una solicitud en ser resuelta en el IP de Cortés?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Menos de 5 días	0,00%	0
5 días	0,00%	0
10 días	0,00%	0
15 días	25,00%	1
Más de 15 días	75,00%	3
TOTAL		4

Según su opinión, ¿Cuánto es el tiempo que debería de tardar una solicitud en ser resuelta?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Menos de 5 días	0,00%	0
5 días	75,00%	3
10 días	25,00%	1
15 días	0,00%	0
20 días	0,00%	0
TOTAL		4

De una escala de 1 a 5, siendo 1 muy satisfecho y 5 muy insatisfecho, ¿cómo califica el servicio del Instituto de la Propiedad en el departamento de Cortés?

	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
Ubicación del Registro	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	0,00% 0	50,00% 2	4	3,75
Instalaciones del Registro	0,00% 0	25,00% 1	50,00% 2	0,00% 0	25,00% 1	4	3,25
Trato del Personal	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 2	0,00% 0	50,00% 2	4	4,00
Tiempo en que se da respuesta a las solicitudes	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	4	4,00

9.4 Carta de Autorización de Banco FICOHSA



Banco

Tegucigalpa, Oficina Principal
PBX: (504) 2239-6410
FAX: (504) 2239-6420
San Pedro Sula, Oficina Principal
PBX: (504) 2557-4499
FAX: (504) 2557-4466

Choluteca • Comayagua
Siguatepeque • Choloma
La Lima • El Progreso
Puerto Cortés • La Ceiba
Roatán

Tegucigalpa M.D.C 22 de Septiembre de 2017

Señores Unitec

Presente.

Estimados Señores Unitec

Reciban un cordial y atento saludo, por este medio autorizo que la Abogada Elena Michelle Vallecillo Fuentes pueda realizar su proyecto de Graduación previo a obtener el título de Mater en Dirección Empresarial con Orientación en Competencias Directivas sobre el tema "Plan Operativo para el Funcionamiento de una Oficina Registral Periferica en Banco Ficohsa, San Pedro Sula".

Atentamente

Favio Luciano Flores Matamoros

Sub Gerente Validación