



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**ANÁLISIS CONTROL DE MORA DE LA
ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN PARA EL
DESARROLLO ECOLÓGICO Y
SOCIOECONÓMICO**

SUSTENTADO POR:

**CARLOS MAURICIO VILLANUEVA FLORES
DALYN ESTHER TURCIOS ORELLANA**

**PREVIA A LA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

ENERO, 2019

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVE

SECRETARIO GENERAL

ROGÉR MARTÍNEZ MIRANDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE CAMPUS SPS

CARLA MARÍA PANTOJA

DECANA DE FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE

**ANÁLISIS CONTROL DE MORA PARA LA
ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN PARA EL
DESARROLLO ECOLÓGICO Y
SOCIOECONÓMICO**

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

**ASESOR METODOLÓGICO
JUAN JACOBO PAREDES HELLER**

**ASESOR TEMÁTICO
LISETTE CARCAMO**

**MIEMBROS DE LA TERNA
MARTHA HERNANDEZ
GABRIELA HUNG
NINOSCA POLANCO**



FACULTAD DE POSTGRADO

**ANÀLISIS CONTROL DE MORA DE LA ASOCIACIÒN DE
INVESTIGACIÒN PARA EL DESARROLLO ECOLÒGICO Y
SOCIOECONÒMICO**

AUTORES

**CARLOS MAURICIO VILLANUEVAFLORES & DALYN ESTHER
TURCIOS ORELLANA**

RESUMEN

ASIDE es una ONG fundada a finales de 1993, es una organización privada sin fines de lucro dedicada a la investigación ecológica, social y económica actualmente tiene cobertura en todo el país con sus diferentes programas. El estudio se desarrolló en el programa de lotificación que brinda lotes de terrenos a personas de escasos recursos, pero en los últimos meses se ha observado un incremento en la mora. Se desarrolló el estudio en base a un diseño cuantitativo, analizando los clientes mediante encuestas en las cuales se enfocaron en las variables definidas para la investigación. Los resultados reflejaron que el problema se genera en uno de sus procesos en específico en el proceso de gestión de cobro, por tanto, se recomienda a la empresa: rediseñar el proceso de gestión de cobro, capacitar al personal, evaluar su desempeño mediante metas para de esta forma lograr un proceso eficiente de cobro.

Palabras Claves: Políticas de crédito, clientes, gestión de cobro, gestión de riesgos.



FACULTAD DE POSTGRADO

ANALYSIS FOR THE CONTROL OF MORA FOR THE ASSOCIATION OF RESEARCH FOR THE ECOLOGICAL AND SOCIOECONOMIC DEVELOPMENT ASIDE

BY

**CARLOS MAURICIO VILLANUEVAFLORES &
DALYN ESTHER TURCIOS ORELLANA**

ABSTRACT

ASIDE is an NGO founded at the end of 1993. It is a private non-profit organization dedicated to ecological, social and economic research. It is currently covered throughout the country with its different programs. The study was developed in the lotification program that provides plots of land to people with limited resources but in recent months there has been an increase in delinquency. The study was developed based on a quantitative design, analyzing the clients through surveys in which they focused on the variables defined for the research. The results reflected that the problem is generated in one of its specific processes in the collection management process, therefore the company is recommended: redesign the collection management process, train staff, evaluate their performance through goals for This way to achieve an efficient collection process.

Key words: credit policies, customer, collection management, risk management.

DEDICATORIA

Dedicado primeramente a Dios, ya que me dio la oportunidad de emprender este viaje, dándome la sabiduría y dedicación para culminar satisfactoriamente mi proyecto de graduación, poniendo ángeles en mi camino el cual me apoyaron hasta el final, gracias señor por las alegrías de sentir el amor, gracias por quererme tanto.

Gracias Señor porque cuando yo te pedía de todo para disfrutar la vida, tú decidiste darme vida para disfrutar de todo, a ti madre mía dedico este nuevo triunfo que sin tu apoyo no hubiera sido posible, tu amor eterno me hacer ser cada día una mejor persona, porque cada viaje que emprendo en mi vida sin miedo me dices aquí estoy no necesito más motor que tus palabras mama. A ti padre que con amor esperabas mis llegadas tarde a casa listo para recibirme y decirme que cada vez estoy más cerca del triunfo de poder culminar la tesis.

Comparto esta alegría con mi compañero de tesis, complementando múltiples conocimientos, logrando la satisfacción profesional.

Dalyn Esther Turcios Orellana

Primeramente, a Dios por haberme dado la oportunidad de llegar hasta este momento y guiarme a lo largo de este recorrido el cual ha sido de muchas experiencias positivas tanto profesionalmente como personal.

A mi madre que en paz descansa y que sé que es el ángel que siempre guía mi camino y me permite seguir desarrollándome, como sé que era su anhelo en vida que sus hijos fueran profesionales. En especial a toda mi familia que sé que me apoya y siempre me ha motivado y mi hermano Alan Josué Villanueva que es la inspiración que mueve mi vida.

A mi compañera de tesis que ha sido la persona que cuando pasamos momentos difíciles fue quien dio los ánimos de continuar y finalizar este proyecto.

Carlos Mauricio Villanueva Flores

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por la oportunidad de un logro más, por acompañarme en un objetivo de vida más y sobre todo por poner personas maravillosas en mi vida con las que puedo aprender a diario la vida es un constante aprendizaje y debemos de disfrutar lo que tenemos en ella, no importa si solo son instantes o largos momentos.

Dios mi mejor consejero y arquitecto de vida gracias, gracias Mama y Papa por ser el motor que necesito en mi vida, sin el apoyo y su amor eterno nada de esto fuera posible, gracias por creer en mí y hacerme sentir orgullosa de cada uno de los valores inculcados en mi vida.

Gracias a la institución ASIDE por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra tesis, facilitándonos información y poder sugerir los resultados obtenidos de la investigación.

Dalyn Esther Turcios Orellana

Le doy gracias a Dios por la oportunidad de un logro más, ya que sin su ayuda no sería posible, por darme la paciencia y sobre todo la salud para poder sacar este proyecto tan grande.

Gracias a mis tías Rosa Flores y Leticia Flores ya que desde la partida de mi madre se hicieron cargo de mi persona y mi hermano siempre nos han dado los mejores consejos y enseñanzas de vida. A Francisco Flores (ProCapi) ya que ha sido como un padre para mí y siempre ha sido el consejero que toda persona necesita. A mis hermanos Marco Tulio Navarro, Marco Antonio Navarro que siempre han sido mi inspiración por la calidad de personas que son tanto profesionalmente como personalmente

Gracias a la empresa Droguería Proconsumo por brindarme las posibilidades y el apoyo en todo momento en particular a mi jefe Meiby García por sus consejos tan valiosos y la oportunidad que me brinda en cada momento para seguir desarrollando mi carrera profesional

Gracias a la institución ASIDE por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra tesis, facilitándonos información y poder sugerir los resultados obtenidos

Carlos Mauricio Villanueva Flores

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	9
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	10
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	10
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	11
CAPÍTULO II MARCO TEORICO	13
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	13
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	13
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	16
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	17
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO	19
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN	24
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	26
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	26
3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	31
3.1.3 HIPÓTESIS	36
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	36
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.3.1 POBLACIÓN	39
3.3.2 MUESTRA.....	39
3.3.3 UNIDAD DE RESPUESTA	40
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	40
3.4.1 INSTRUMENTOS	40
3.4.2 TÉCNICAS	41

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	42
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	42
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	42
3.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	43
CAPÍTULO IV RESULTADO Y ANÁLISIS	44
4.1 POLÍTICAS DE CRÉDITO	44
4.2 CLIENTES	52
4.3 GESTIÓN DE COBRO	58
4.4 GESTIÓN DE RIESGO	62
4.5 MOROSIDAD	64
4.6 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	66
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1 CONCLUSIONES	68
5.2 RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO VI APLICABILIDAD	71
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	71
6.2 INTRODUCCIÓN	71
6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	72
6.4.1 PROPUESTA DEL PROCESO DE COBRO PARA UNA RECUPERACIÓN	72
6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	75
6.6 PRESUPUESTO	76
BIBLIOGRAFIA	78
ANEXO	81
<u>ANEXO 1. ENCUESTA</u>	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proyectos ASIDE 2018	3
Tabla 2. Matriz Metodológica.....	27
Tabla 3. Operacionalización de las variables	31
Tabla 4. Alfa de Cronbach	41
Tabla 5. ANOVA	66
Tabla 6. Plan de Acción Gestión de Cobros.....	72
Tabla 7. Irregularidades en Proceso de Cobro	73
Tabla 8. Cronograma de Actividades	75
Tabla 9. Presupuesto	77

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Vivienda ASIDE.....	4
Figura 2. Apartamentos Honduras.	5
Figura 3. Casas Honduras.....	5
Figura 4. Proyectos Sociales Honduras.....	8
Figura 5. Mora ASIDE 2018.....	9
Figura 6. Lotes por lotificadora.....	11
Figura 7. % mora a recuperar.....	12
Figura 8. Cartera Crediticia de Banca Privada.....	17
Figura 9. Proceso para otorgamiento del lote.....	20
Figura 10. Proceso Actual cobro.....	23
Figura 11. Diagrama de variables.....	31
Figura 12. Enfoque y método.....	37
Figura 13. Edad Mínima para adquirir un lote.....	44
Figura 14. La Edad Adecuada para comprar un lote.....	45
Figura 15. Como Consideran el Monto de la Prima.....	46
Figura 16. Que monto considera usted el más conveniente.....	46
Figura 17. Como considere la política del Beneficiario Respecto a la Edad.....	47
Figura 18. Como Consideran las Fechas de Pago.....	48
Figura 19. Como consideran el descuento de ASIDE del 10%.....	48
Figura 20. Como consideran el precio del lote.....	49
Figura 21. cuál es el precio adecuado.....	49
Figura 22. Como consideran el plazo para la cancelación del Lote.....	50
Figura 23. Cual es el tiempo más adecuado para la cancelación del lote.....	51
Figura 24. Como consideran la cuota a pagar.....	51
Figura 25. Cuál es la cuota más adecuada a pagar por el lote.....	52
Figura 26. La antigüedad como cliente ayuda.....	53
Figura 27. Como consideran las fechas previstas de pago de cuota.....	54
Figura 28. como consideran las medidas del lote.....	54
Figura 29. Las medidas consideradas para el lote.....	55
Figura 30. Falta de servicios básicos afecta el interés.....	55
Figura 31. cuál de los servicios Básicos es más importante.....	56
Figura 32. Como consideran la Ubicación de las lotificadoras.....	57

Figura 33. Aspectos más importantes que una lotificadora debe de tener cerca.....	57
Figura 34. Reciben llamadas de recordatorio para pago de la cuota.....	58
Figura 35. Cuando fue la última vez que recibió llamada de cobro.....	59
Figura 36. Recibe visitas mensuales del promotor de ASIDE.....	59
Figura 37. Con qué frecuencia recibe visitas del promotor.....	60
Figura 38. Ha recibido notas de cobro por parte de ASIDE.....	61
Figura 39. Cuando se encuentra en mora cada cuanto recibe notas de cobro.....	61
Figura 40. Adquisición de más de un lote.....	62
Figura 41. la falta de empleo influye en el atraso.....	63
Figura 42. al atrasarse dos meses se puede recuperar el lote.....	63
Figura 43. Al recuperar el solar, pierde su inversión.....	64
Figura 44. Demoras en los proyectos de las lotificadoras.....	65
Figura 45. El aumento de mora de su lote pone en riesgo el bienestar de su familia.....	65
Figura 46. Comprobación de Hipótesis.....	67
Figura 47. Proceso mejorado de cobro.....	73

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El capítulo da a conocer la problemática que actualmente está afectando a la institución ASIDE, por lo que se debe de resolver lo más pronto posible para el mejor funcionamiento de la institución, por esa razón se presentan los antecedentes del problema que se está investigando que es la morosidad por lo que permite demostrar el tiempo que ha transcurrido desde que inicio funciones y lo que han realizado hasta el momento para afrontar la problemática del tema mora, se realizó la formulación del problema de la investigación junto con las interrogantes que se pretenden contestar con los resultados del estudio y se definieron los objetivos a seguir para el proyecto.

1.1 INTRODUCCIÓN

La Asociación de Investigación para el Desarrollo Ecológico y Socioeconómico (ASIDE), es una institución con programas de lotificación para las personas de bajos recursos con el sueño de obtener un lote de terreno, ASIDE nace en 1993, con el propósito de poder atender esta población del país que estaba siendo desatendida por el sector financiero, hoy en día ASIDE se encuentra ubicado a nivel nacional brindando sus servicios a la comunidad hondureña, con más programas como ser: Educación, proyectos de agua potable, reforestación, ASIDE es una organización socialmente responsable.

La presente investigación realizada en ASIDE, tiene como objetivo analizar la razón por que los clientes de las lotificadoras están en morosidad con los lotes de terreno, ya que es el problema principal de la institución perjudicando las finanzas y sobre todo los proyectos futuros de la institución. El proyecto tiene como finalidad el sustento de la cartera de clientes en la investigación con la que cuenta con datos cualitativos y cuantitativos que están demostrando los factores determinantes influyentes en la morosidad de los lotes de terreno de la regional de Villanueva, Cortés.

La investigación se exterioriza en exponer y presentar la situación Macroentorno, Microentorno y con el análisis interno de la institución todo enlazado con el tema de la morosidad, a la vez se detallan las diferentes teorías y opiniones que los autores expertos tienen en el tema de morosidad y factores que influyen en ella. Se determina el impacto que tienen cada una de las variables de la investigación como ser las independientes: Política de Crédito, clientes gestión de cobros, y gestión de riesgos, la dependiente es la morosidad que en base a esta variable se determina la realización del proyecto.

El capítulo Tres de la investigación, claramente define la congruencia metodológica, donde se observa la relación entre las variables dependientes y dependientes comprobando así cada una de las preguntas y objetivos dados en la investigación. Dicho proyecto basado en la operacionalización de las variables con el tema principal del proyecto que es morosidad se determinaron las dimensiones que se relacionan entre sí para obtener los indicadores necesarios para la realización de las encuestas telefónicas y escritas para obtener un resultado de los posibles factores que están generando la morosidad en ASIDE.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Asociación de Investigación para el Desarrollo Ecológico y Socioeconómico (ASIDE), es una Organización Privada sin fines de lucro dedicada a la investigación Ecológica, Social y Económica. (ASIDE, 2018)” que ha venido ayudando a la sociedad de bajos recursos con sus programas de apoyo para obtener un lote de terreno. Constantemente, estos proyectos han sido muy aceptados por las personas de clase baja, ya que les brinda la oportunidad de un lote de terreno para poder construir su vivienda”.

ASIDE, nace por iniciativa de un grupo de hombres y mujeres, que habiendo laborado para varias Instituciones Públicas y Privadas en diversos campos y convencidos de la necesidad de trabajar para la población desfavorecida y excluida del proceso de desarrollo socioeconómico, deciden incidir con la ejecución de proyectos y programas, en la mejoría de la calidad de vida de la población más pobre, fundando esta organización orientada a la investigación científica social y al abordaje de los temas ecológicos y socioeconómicos (ASIDE, 2018).

La institución trata de potenciar la gran experiencia de los fundadores, considerando las necesidades más sentidas de los habitantes más pobres de Honduras. Es así como a finales de 1993, se funda la Asociación de Investigación para el Desarrollo Ecológico y Socioeconómico ASIDE, y se pone en contacto con organizaciones ecológicas y socioeconómicas públicas y Privadas para dar inicio a programas que contribuyan al desarrollo ecológico y socioeconómico a nivel regional y nacional. (ASIDE, 2018). la unión de ambas instituciones hace una fuerza más grande y mejor proyectada, ambas funcionan de la mano lo ambiental con lo social ya que en cada proyecto de lotificación ASIDE necesita de permisos ambientales para poder generar cada proyecto, y las instituciones gubernamentales como las municipalidades de cada ciudad dan el visto bueno para desarrollar cada proyecto

El programa de Lotificación y vivienda de ASIDE tiene un impacto social muy fuerte, ya que fue creado para poder ayudar a las familias más pobres ya que son el sector con menos oportunidades para poder adquirir un solar y así poder construir su vivienda. Este programa

nace en el año 1999 después del huracán MITCH siendo en ese año un impacto a nivel nacional por las pérdidas de cada hondureño ASIDE vio una alternativa a la necesidad de las familias pobres de Honduras, de acceder a un solar propio para construir su vivienda. (ASIDE, 2018)

El programa nace con un objetivo “Contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias hondureñas, mediante la facilitación al acceso de un lote de tierra, para construir una vivienda digna”, donde ASIDE ayuda hacer realidad el sueño de cada hondureño en tener un lote de terreno con facilidades crediticias a costos más bajos. Impacto institucional ASIDE a través del programa de Lotificación y vivienda, apoya a las familias hondureñas a adquirir un lote de tierra, con una cuota baja sin pagar Prima, ni intereses y a largo plazo como se ve en la siguiente tabla:

Tabla 1 Proyectos ASIDE 2018

LOTIFICADORAS	No LOTES	VALOR LOTE	CUOTA
Los Pinos	200	L. 35,000.00	L.200- L.500
Lomas del Plan	362	L. 29,000.00	L. 200.00
Monte Sinaí I	214	L. 35,000.00	L. 700.00
Santa Elena I	89	L. 60,000.00	L.300- L.500
Santa Elena II	82	L. 60,000.00	L.300-L .600
Villas Coral	77	L. 70,000.00	L. 500.00

(Oficinas Aside, 2018)

En el cuadro se observa las lotificadoras con la cantidad de lotes que posee cada una de ellas, así como el valor del lote y las cuotas mensuales. ASIDE con el fin de mejorar las condiciones de vida de las familias que accedan a un solar bajo este programa, a través del patronato realizan las gestiones de los proyectos de: apertura de calles, agua potable, energía eléctrica y alcantarillado (ASIDE, 2018).



Figura 1 Vivienda ASIDE

A nivel nacional existe una serie de programa que está contribuyendo al desarrollo social y económico en Honduras. El sector de vivienda busca garantizar la calidad de vida de los hondureños. La demanda de vivienda en Honduras ha sido determinada por la interacción de distintas variables: el crecimiento poblacional y la formación de nuevos hogares, la inmigración de familias hacia las ciudades y la distribución de ingresos, entre otros. El acceso a vivienda es una necesidad que todo hondureño ha tenido y podría ser la inversión más importante del núcleo familiar, es así que se incorpora como estrategia para la reducción de la pobreza (ProHonduras, 2018).

La población de Honduras está constituida por 8,576,500 personas (año 2015), con una de las más altas tasas de crecimiento de Latinoamérica, el sector de vivienda no ha sido desarrollado del todo para todos los hondureños sin determinada clase social, siendo accesible únicamente para un pequeño porcentaje de habitantes, es por esto que se han diseñado una serie de estrategias y programas que contribuyan a frenar el déficit habitacional. Dentro de los servicios que se busca dar está: la construcción de viviendas, el mejoramiento de viviendas existentes y el acceso a servicios básicos (agua, electricidad), para una vivienda digna (ProHonduras, 2018).

En Honduras se presentan grandes oportunidades de adquisición de casas, el resultado del gráfico con el 87% de apartamentos alquilados, da a conocer a los programas o instituciones que trabajan dando un servicio para obtener una vivienda que hay un sector de la población que no está haciendo atendido y por esa razón el alquiler de un apartamento lo encuentran más fácil.

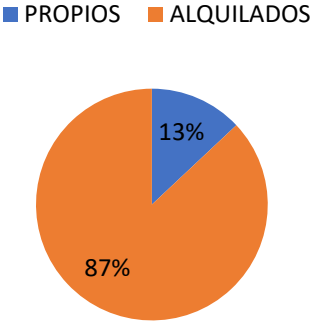


Figura 2 Apartamentos Honduras (ProHonduras, 2018).

En el presente grafico se observa que el porcentaje de viviendas hondureñas es muy bajo, por lo que los hondureños desisten de una vivienda propia por las faltas oportunidades de financiamientos con las que cuenta el país.

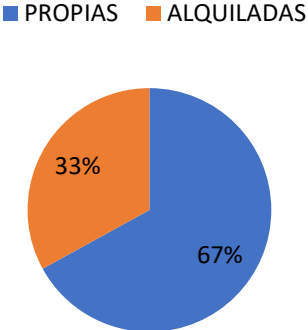


Figura 3 Casas Honduras (ProHonduras, 2018)

En la figura 2 y figura 3, se observa que del total de apartamentos construidos el 87% son alquilados y el 13% son propios y del total de casas construidas el 67% son para uso personal y el 33% son para alquiler. Los resultados muestran el dinamismo del sector y las oportunidades de Mercado cada vez más prominentes gracias al desenvolvimiento positivo de la economía. En el país se ha determinado trabajar más con los siguientes los sectores prioritarios permitiendo al hondureño crecer en vivienda social, el sector de construcción, incrementar las oportunidades de empleo, mejorar el clima de negocios e inversión del sector y

a su vez, brindar un nivel de vida digno a la vida de cada habitante en honduras (ProHonduras, 2018).

El sector vivienda, atraviesa por una situación difícil, desde hace muchas décadas y uno de sus principales problemas ha sido la falta de políticas y de toma de decisiones por parte de los demás sectores involucrados (inversionistas, compañías constructoras, banca privada, banca nacional, compradores, etcétera), conllevando esto al agravamiento en el sector, ya que no hay apoyo para la adquisición de un hogar con el consecuente aumento en el déficit habitacional el cual es, sin lugar a dudas, crónico, siendo esta razón por la que los hondureños menos favorecidos, claman, exigiendo una pronta solución a este problema. El FOSOVI realizará alianzas con organismos que se dediquen a resolver el problema habitacional, como: instituciones internacionales, empresa privada, cooperativas y organismos no gubernamentales. Esta institución ha estado trabajando para la clase baja de los hondureños ayudando así a que pueda haber un programa a la que puedan aplicar y así optar por su hogar propio (ProHonduras, 2018).

En Consejo de Ministro se aprueba en mayo de 2014 la Comisión Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (CONVIVIENDA) como una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, de interés público y cuyo fin es la aplicación de la ley del Fondo Social de Vivienda (FOSOVI). En ese sentido, CONVIVIENDA nace con el fin de crear e implementar la política Nacional de Vivienda, de igual manera, que vela por que se cumplan cada uno de los programas y proyectos en tiempo y forma como se han previsto.

El Objetivo de los programas es mejorar las condiciones de vivienda y de hábitat de las familias hondureñas de ingresos bajos y extrema pobreza ya que es el sector que se encuentra más descuidado por lo tanto CONVIVIENDA cuenta con los siguientes tipos de bonos: Bono ABC: Está dirigido a las familias con ingresos mayores de $\frac{1}{2}$ salario mínimo a 4 salarios mínimos. Sus modalidades son: mejoras de vivienda; adquisición de vivienda nueva; construcción de vivienda en lote propio; compra de lote y construcción de vivienda simultáneo; liberación de lote y construcción de vivienda simultáneo ya que son los casos más comunes en esta clase baja (ProHonduras, 2018).

Bono Vida Mejor: Está dirigido a las familias con ingresos de 0 a $\frac{1}{2}$ salario mínimo, incluye modalidades de construcción de vivienda nueva y mejoramiento de vivienda. Bono ABA: Es el bono que promoverá la ejecución de desarrollos de vivienda social bajo la modalidad de arrendamiento financiero con opción a compra o mediante la modalidad de

crédito hipotecario, el apoyo financiero para estos proyectos es de suma importancia para poder ayudar a los interesados en un hogar digno.

Bono Sector Maquila: Este es un programa que tiene por objeto apoyar a los trabajadores del sector industrial maquilador del país, busca mejorar su calidad de vida mediante la adquisición de vivienda en los proyectos certificados de CONVIVIENDA, según lo resuelto en el “acuerdo para la promoción de la inversión, protección del empleo, la salud y el acceso a la vivienda de las y los trabajadores del sector textil maquilador hondureño” este programa logra un que cada ciudadano que trabaja en la maquila con sus ingresos bajos y que normalmente migran de ciudad para una oportunidad de empleo puedan adquirir un Hogar, normalmente este tipo de empleado alquila por la migración que hace para poder laborar (ProHonduras, 2018).

Apoyo Financiero al Desarrollador: El Apoyo Financiero al Desarrollador (AFD) es un programa de carácter temporal para las primeras diez mil (10,000) viviendas de proyectos certificados por CONVIVENDA que cumplan con los requisitos, ofreciendo una capital semilla a los desarrolladores, Asignando de manera anticipada los recursos del Bono Habitacional a las familias beneficiarias y un aporte adicional para infraestructura, que será reintegrado al momento del redescuento. Este programa estimula la construcción de vivienda, dando como beneficio consecuente La generación de empleo y la dinamización el sector (ProHonduras, 2018).

En la figura 4, se puede observar, los diferentes modelos de los proyectos habitacionales que se han desarrollado en el país, viviendas seguras y dignas listas para hacer habitadas, los proyectos se han vendido desarrollando con un grado de aceptación y satisfacción por el hondureño, viviendas que cuentan con todos los servicios básicos para una vida mejor, dichos proyectos se han venido desarrollando desde mayo del 2014, dando la oportunidad a los hondureños de poder obtener una vivienda con las facilidades crediticias para lograr el sueño de ser dueño.

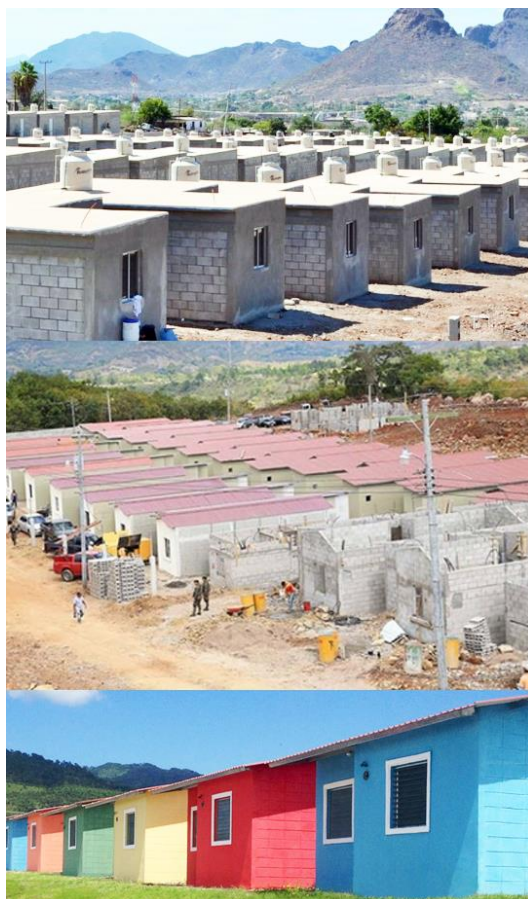


Figura 4 Proyectos Sociales Honduras.

Los proyectos habitacionales en el país han ido creciendo debido a que el sector financiero se ha involucrado en los proyectos de vivienda para los hondureños, facilitando con ello las posibilidades de un financiamiento más práctico acorde a los ingresos de los interesados en obtener una casa.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Shuttleworth (2015), Menciona que “definir un problema de investigación es el combustible que impulsa el proceso científico y constituye la base de cualquier método de investigación y diseño experimental, desde un experimento verdadero hasta un estudio de caso”.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

ASIDE en los últimos años ha crecido en cartera de clientes específicamente en el programa de lotificación, este programa consiste para poder ayudar a las familias más pobres a que puedan adquirir un solar y así construir su vivienda. En los últimos dos años se ha detectado atrasos en los pagos de dichas cuotas de los solares haciendo esto un incremento más de lo normal en la cartera de mora como se detalla en el siguiente gráfico.



Figura 5 Mora ASIDE 2018

En la figura 5 se observa las 6 lotificadoras que pertenecen a la regional de Villanueva Cortes y la deuda que tienen sus clientes en el año 2018. Existen variables que pueden estar afectando esta situación, sin embargo, en este estudio se han logrado identificar cuatro variables que serían las posibles causas de este acontecimiento las políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos, la figura presenta el total de morosidad en dinero con la que cuenta cada una de las lotificadoras, por lo que se puede observar que la cartera de ASIDE cuenta con mucho capital detenido en la variable morosidad, perjudicando las finanzas de la institución, actualmente se reconoce que un plan de mejoras para la recuperación de la cartera podría darle más oportunidades de crecimiento para ASIDE.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Considerando el impacto que ha tenido el programa de lotificación de ASIDE, para que las personas de bajos recursos puedan adquirir un lote de terreno. Se determinó profundizar en dicha situación formulándose la siguiente interrogante.

¿Cómo los procesos de las políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos están afectando en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Es de suma importancia enunciar una serie de interrogantes que servirán de enfoque para poder llevar a cabo la presente investigación, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- 1) ¿Cómo los procesos de la política de crédito afectan en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018
- 2) ¿Cómo el proceso de selección de clientes afecta en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018
- 3) ¿Cómo el proceso de gestión de cobros afecta en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018
- 4) ¿Cómo ASIDE gestiona el proceso de riesgos para prevenir la morosidad de los lotes de terreno?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Como objetivo se denomina el fin al que se desea llegar o a la meta que se pretende lograr ya sea personal o empresarial. Es lo que impulsa a las personas a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones de algún determinado proyecto. Mediante la presente investigación se pretende enunciar las posibles causas que estén afectando a la Institución ASIDE en el aumento de mora en la cartera de clientes, dando como solución al problema la presente investigación

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Con el presente objetivo damos un anunciado claro de todas las metas que se necesitan lograr al momento de concluir con la investigación, Analizar cómo los procesos de políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos están influyendo con el aumento de morosidad en la cartera de clientes de ASIDE.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos son los pasos que se deben realizar en la presente investigación desarrollada en la institución ASIDE, alcanzando a la vez el objetivo general del proyecto, mediante los procesos y etapas para cumplir con la investigación.

- 1) Definir cómo el proceso de política de crédito de ASIDE ha afectado en el aumento en la mora en la cartera de clientes

- 2) Identificar los posibles problemas que los clientes presentan y que han afectado con el aumento de mora en la cartera de lotes de terreno.
- 3) Identificar si el proceso de la gestión de cobros en la cartera de mora de ASIDE, se está realizando de la mejor manera.
- 4) Determinar si ASIDE ha implementado los procesos de debida gestión de riesgos para evitar el aumento en la mora en su cartera de clientes.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El presente documento define mediante la investigación que puede sustentar o rechaza la hipótesis de cómo afecta la cartera de mora con referencia a ciertas variables, entre las cuales se pueden mencionar, las políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos, a la institución ASIDE, Por lo tanto, es de suma importancia el desarrollo de la investigación para afirmar o negar como estas variables influyen en la alta cartera de Mora en los pagos de las cuotas de las siguientes lotificadoras:

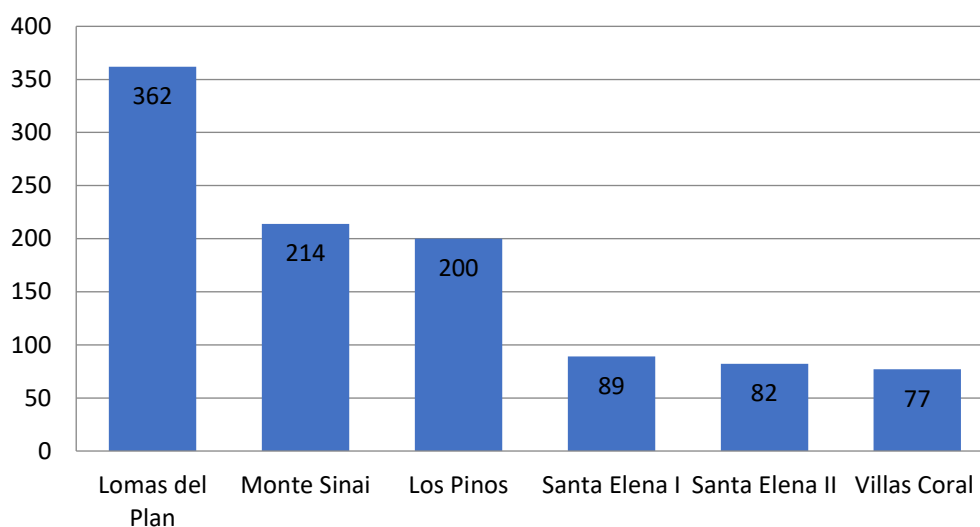


Figura 6. Lotes por lotificadora (ASIDE, 2018)

En la figura 6, se observa la cantidad de lotes que actualmente posee cada lotificadora que pertenece a la regional de Villanueva Cortés. Con el propósito de exhortar Asociación de Investigación para el Desarrollo Ecológico y Socioeconómico ASIDE, a identificar y solucionar las posibles variables que estén afectando el retraso en los pagos de las cuotas de los solares. De tal manera que se vea beneficiada en un escenario más claro, y pueda erradicar las situaciones que estén afectando a la institución. Implementando variables reestructuradas para

sacar el máximo provecho a la recuperación de mora, favoreciendo en el crecimiento de la Institución y así poder seguir proyectándose como una empresa sólida, responsable, que muestra interés en el bienestar común de los colaboradores y clientes beneficiarios de los lotes de terrenos, logrando con ello incrementar su cartera de clientes fuera de mora.

La investigación representa una oportunidad para la Asociación de Investigación para el Desarrollo Ecológico y Socioeconómico ASIDE, ya que la cartera de clientes con mora ha afectado para la implementación nuevos proyectos, sin embargo, el resultado planteado en el presente trabajo les proporcionara la información necesaria para tomar las mejores decisiones posibles para la recuperación de este capital.

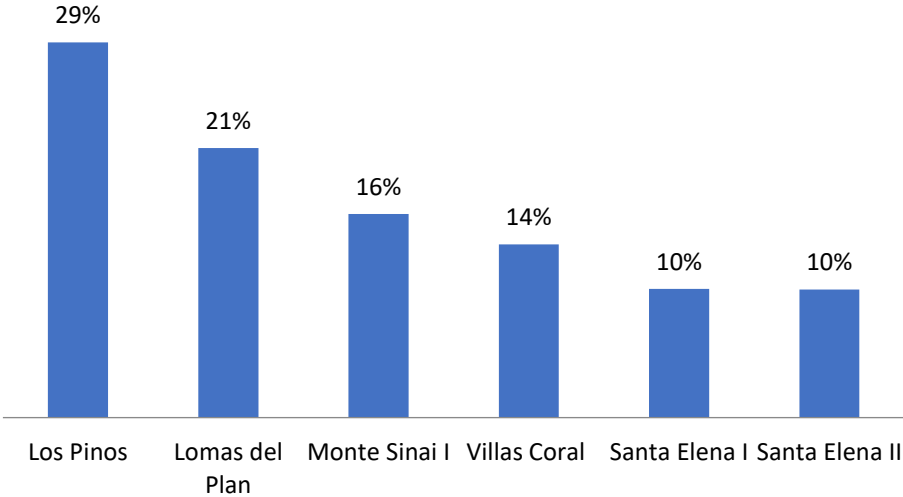


Figura 7 % mora a recuperar (ASIDE, 2018).

En la figura 7, se observa el porcentaje de mora a recuperar por cada una de las lotificadoras en las que se enfoca nuestra investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

El marco teórico amplía la descripción del problema, tendrá como finalidad principal dar a la investigación una claridad conceptual de los temas relacionados a empresas ONG que se dedican ayudar a personas de escasos recursos que desean adquirir un lote de terreno, la investigación está fundada por diversas teorías, políticas internas de crédito, cobros, gestión de riesgos, a la vez por recomendaciones, opiniones y puntos de vista de diferentes intérpretes y especialistas en el tema de la morosidad y otros elementos que pueden influir en ella afectando la estabilidad de la institución detectando así los problemas que enfrentan los clientes y por los cuales caen en morosidad. En este capítulo se encontrarán conceptos básicos, complementarios y a la vez muy específicos que van aportando claridad al contenido enfocado para la investigación con datos reales y comprobados por especialistas en el tema.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual de las empresas o ONG dedicadas a la prestación de este servicio tiene un gran reto, debido a que la mayoría de la población que adquiere este producto (Lote) son personas de escasos recursos, con grandes limitaciones para adquirir fondos y poder pagar en tiempo y forma las cuotas pactadas al inicio del proceso de adquisición por lo cual profundizaremos en las causas principales evaluando el macro y microentorno y la situación interna de la empresa.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

Según la RAE, la morosidad es "la falta de puntualidad o el retraso, en especial en el pago de o devolución de una cosa". En el mundo de las finanzas la morosidad hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas. Estas personas que poseen deudas e impagos pendientes son consideradas morosos de forma documental (Economía simple.net, 2016). La directiva de la lucha contra la morosidad el 26 de agosto de 2016, la Comisión adoptó un informe sobre la aplicación de esta Directiva. Globalmente, la aplicación de la Directiva es positiva. Ya que ha contribuido a poner de relieve el problema de la morosidad en las reformas económicas y agendas políticas nacionales. Los retrasos en los pagos de todos los sectores se han reducido en diez días de media en comparación con la situación previa a la entrada en vigor de la Directiva. Algunos Estados miembros incluso dedican un esfuerzo adicional a promover la cultura del "pago sin demora". No obstante, en el informe se señala que aún debe mejorar la aplicación de la Directiva, en particular, hay cuatro Estados de la Unión Europea, Grecia, España, Italia y Eslovaquia, que incumplen su deber de implementar la Directiva de lucha contra la morosidad para proteger a las pymes en sus relaciones comerciales (BRACHFIELD , 2017).

La morosidad tiene efectos perniciosos para las empresas, ya que afecta a su liquidez y flujo de caja, lo que complica su gestión financiera y atrasa su crecimiento. La Directiva 2011/7/UE del Parlamento Europeo y del Consejo del 16 de febrero de 2011, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales refuerza los derechos de los acreedores mediante el establecimiento de plazos de pago para las empresas y los poderes públicos que adquieren bienes o servicios (BRACHFIELD , 2017).

La Directiva europea contra la morosidad tiene como propósito evitar que las empresas europeas, especialmente las pequeñas y medianas y los emprendedores, sufran pérdidas por culpa de los que no cumplen su plan de pago atrasando sus pagos en la liquidación de las facturas, afectando a estas pequeñas empresas y perjudicando su flujo de caja (BRACHFIELD , 2017). El 31 de diciembre del 2004, entro en vigor la ley de medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales si el comprador no paga el día del vencimiento, automáticamente se convierte en moroso, la morosidad es de los factores más peligros a los que se exponen las entidades financieras cuando realizan un préstamo. La morosidad es uno de los grandes problemas para cualquier empresa ya que les evita el crecimiento en las finanzas, de forma que las entidades y organismos financieros toman medidas para reducirla (Economia simple.net, 2016).

De acuerdo con el organismo internacional, cerca de 200 millones carecen de vivienda y 1.500 millones (más del 20% del total) residen en casas inhabitables o indignas, en condiciones de hacinamiento y promiscuidad. Un elevado porcentaje carece de servicios como agua y cloacas. Estas falencias se agudizan en naciones de África, Asia y América Latina, en ese orden. En nuestro continente, el déficit habitacional de Venezuela, Cuba y la Argentina alcanza niveles casi imposibles de revertir. En el otro extremo, Estados Unidos y países de Europa tales como España, Portugal y Grecia, atraviesan crisis financieras que generan serios problemas con los deudores de créditos hipotecarios, muchos de los cuales no pueden continuar enfrentando sus obligaciones. Los bancos centrales de las naciones principales habrán destinado desde el 2008, a la fecha cerca de 17 trillones (miles de millones) para paliar la crisis financiera (EVANS, 2011)

El problema de la vivienda y la crisis financiera afectan, de una manera u otra, a todo el mundo. Se genera malestar social. Prueba de ello es lo que sucede en España, Grecia y Portugal. Ciertamente no es bueno para la economía que caigan bancos y empresas. Menos aún que miles de familias dejen de pagar por sus viviendas y las pierdan, teniendo que ir a vivir con parientes

y, por ende, perdiendo en calidad de vida como consecuencia final del “boom inmobiliario” que no redujo los valores, sino que, en contrario, dio lugar a la duplicación de los precios. Se observa un elevado déficit habitacional, estimado en más de 3 millones de casas. Casi el 60% de la población carece de cloacas, en tanto que cerca del 40% acusa falta de agua potable. A lo expuesto, corresponde añadir situaciones de imposibilidad de pago, originadas en la pérdida del poder adquisitivo del salario a consecuencia de la inflación. Este gravísimo escenario se reitera en el tiempo (EVANS, 2011)

En 1989, el Banco Hipotecario Nacional, frente a una inflación del 249% anual imposible de soportar por los deudores dispuso que el monto de las cuotas no podía superar del 20 al 25% de los ingresos de quienes ocupaban la vivienda. En el caso de los jubilados, el porcentual se fijó entre el 10 y el 15%. La mora se redujo del 86% al 14%, mientras que las familias no perdieron sus propiedades. Todos aportaron, y perdieron menos. Ganó la sociedad, En otras partes del mundo hoy se padecen situaciones similares. El Estado, o los Bancos Centrales intentan paliar las respectivas situaciones (EVANS, 2011).

Estados Unidos atraviesa, con otras causas, un contexto parecido. Cerca de 10 millones de familias deben a los bancos montos que no pueden o no les conviene pagar porque superan el valor de las casas. En algunos estados, los afectados oscilan en el millón. Sumados los valores, resultaron tan impresionantes, que el gobierno y la Reserva Federal debieron auxiliar a varias instituciones bancarias para que no cayeran más de los que debieron cerrar. Fue la consecuencia de factores no previstos ni solucionados oportunamente. El Gobierno asistió a los bancos para no producir un negativo efecto cascada en la economía. Pero no se solucionó el problema de fondo, porque no se tuvo en cuenta a los deudores que siguen con el problema y abandonan las pertenencias (EVANS, 2011).

El valor de las propiedades, en algunos estados, ha caído a la mitad o la tercera parte. Las familias prefieren alquilar. En España, se estima que, en 2010, fueron embargadas 118 mil propiedades. La cifra total en riesgo superaría 1.000.000 de casas y departamentos. Contrariamente, existen miles de casas que no se pueden vender, por falta de compradores. En Colombia, aún se debate en la justicia la correcta aplicación de una ley del año 1999, la Ley Marco de Vivienda sobre los montos de deudas originadas en las denominadas UPAC. Mensualmente, se rematan centenares de viviendas, favoreciendo -hasta ahora- al sistema financiero (EVANS, 2011).

El parlamento colombiano, como en la Argentina, debería intervenir para reestructurar los saldos ajustándolos a la realidad, considerando lo prestado y lo pagado, sin tener en cuenta la constante capitalización de intereses que producen anatocismo. Cuando las deudas superan los valores de los bienes que las garantizan, pagarlas no tiene sentido. España, Estados Unidos, Portugal, y otras naciones, no acostumbradas a estos conflictos, deberían evaluar los escenarios y analizar diversas alternativas. Cabe señalar que estos lamentables hechos posibilitan la aparición de quienes lucran con tremendas ganancias (EVANS, 2011).

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

La morosidad supera el 10% del total de la cartera de préstamos en Honduras, además la cartera de clientes no ha crecido y la de préstamos reflejan solo un 5% de aumento. Frente a este panorama, el vicepresidente de la Red de Micro financieras de Honduras, recomendó a las micro financieras ser más eficaces y eficientes en el otorgamiento de líneas de crédito, para evitar que pueda crecer este porcentaje de cartera de mora en el país (CentralAmericaData.com, 2018). La morosidad se extiende a varios sectores de la industria desde una tarjeta de crédito, hasta un préstamo, debido a esta situación, la banca hondureña accederá a registro de morosos, este acuerdo permitirá el acceso del sistema financiero (banca privada, sociedades financieras, cooperativas), deudas que el contribuyente mantenga con el fisco (CentralAmericaData.com, 2018).

En el 2016, en Honduras creció la morosidad en la banca, la comisión de bancos y seguros mostro los resultados del primer trimestre de este año, en marzo se registraban L5,803 Millones en saldos insolutos, en el 2015, en el primer trimestre los resultados de morosidad fueron de L4,124.50 Millones de los que 3,363 Millones corresponden a préstamos atrasados, la morosidad en el país cada vez es más crítica debido a factores que perjudican la estabilidad económica del ciudadano hondureño, las altas tasas en los préstamos, el salario mínimo es insuficiente para cubrir tasa más altas que él (La Prensa, 2016).

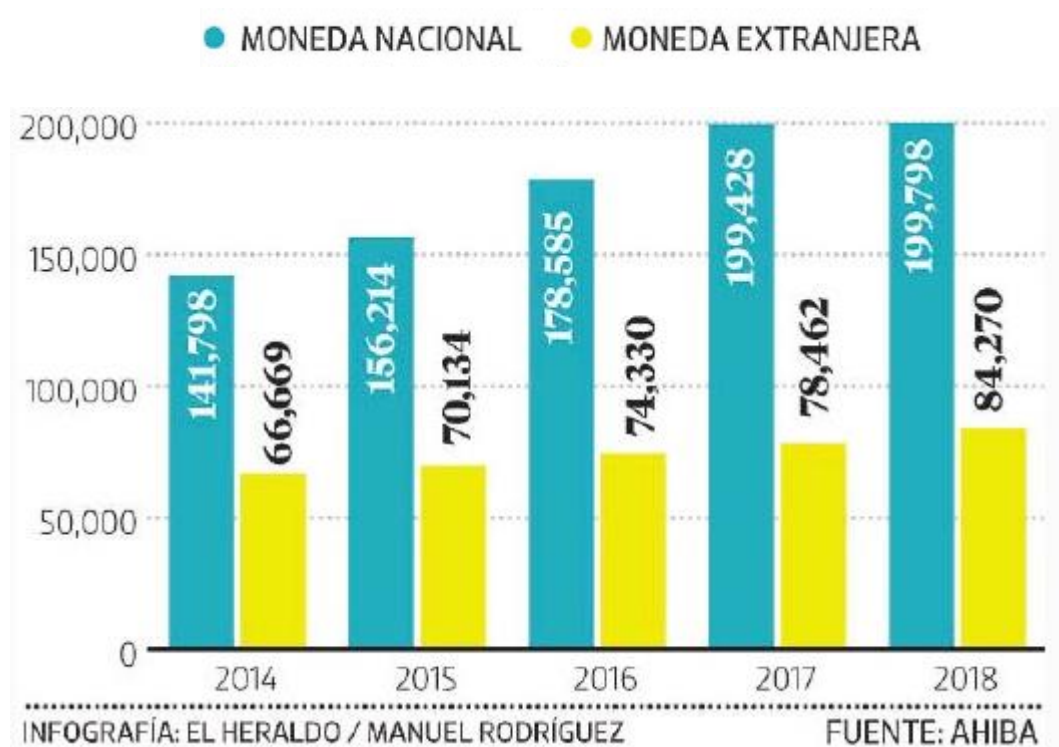


Figura 8 Cartera Crediticia de Banca Privada (AHIBA, 2018)

El sistema bancario comercial de honduras cerro el primer trimestre del 2018, con una reducción de mora, ya que en marzo la cartera crediticia en morosidad fue de L7, 021 Millones de lempiras informo la asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, según el análisis de la AHIBA, los indicadores de riesgo de la cartera de crédito han continuado mejorando ya que la mora de la cartea a marzo 2018, fue de 2.3% mejor que la tasa de 2,6% de marzo 2017, (AHIBA, 2018).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

El rubro de las ONG tiene un alto crecimiento y competitividad, la DIRRSA (dirección de regulaciones, registro y seguimiento de las asociaciones civiles) posee un registro de 14,600 organizaciones entre fundaciones, ONG, iglesias y asociaciones que deben anualmente presentar a esa entidad los estados financieros para demostrar las fuentes y el destino de los recursos (La Prensa, 2018). La Asociación de Investigación para el Desarrollo Ecológico y Socioeconómico ASIDE, es una Organización Privada sin fines de lucro dedicada a la investigación Ecológica, Social y Económica. Por lo que tendrá que seguir evaluando sus procesos actuales de créditos y cobros que le permitan cumplir con sus obligaciones y así desarrollar todos los proyectos como ser: vivienda, educación, generación de empleo, Infraestructura Social y protección del ambiente, con el propósito de fortalecer la Sociedad

Civil y sus organizaciones, para mejorar las condiciones de vida de la población hondureña (ASIDE, 2018).

ASIDE cuenta con muchas fortalezas dentro de sus proyectos, así como varios aspectos a mejorar para lo cual se establece el siguiente análisis FODA (ASIDE, 2018).

1) FORTALEZAS

ASIDE cuenta con variables que le permiten tener oportunidad de crecimiento en el desarrollo y ejecución de proyectos sociales dentro de las cuales podemos considerar las siguientes:

1.1) Cobertura en todo el país (Oficinas regionales)

1.2) Experiencia de los fundadores

1.3) Diversificación de programas (ambiente, agua potable, educación virtual, desarrollo socioeconómico)

1.4) Programa de crédito individual o grupales dirigidos a contribuir con el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa

1.5) Generación de empleo

2) OPORTUNIDADES

Dentro de las ONG existe una serie de oportunidades de las cuales podemos mencionar las siguientes

2.1) Crear nuevos programas de desarrollo social a nivel nacional

2.2) Aportar su experiencia en lo que se refiere a incorporar iniciativas de salud en programas de desarrollo.

2.3) Asociarse con organismos y gobiernos internacionales para atraer más beneficios a las personas de escasos recursos

3) DEBILIDADES

3.1) Procesos no estandarizados

3.2) Falta de tecnología

3.3) Alta rotación de personal

3.4) Falta de publicidad

4) AMENAZAS

4.1) negación de permisos ambientales por parte de las diferentes municipalidades para la realización de nuevos proyectos

4.2) Problemas de Corrupción que actualmente atacan a las ONG

4.3) Vulnerabilidad a la crisis económica

4.4) Cambio de legislaciones para acreditación de ONG

ASIDE tiene una serie de debilidades que puede aprovechar como una serie de oportunidades para fortalecerse, así mismo cuenta con un potencial de fortalezas que caminando de la mano con las oportunidades se pueden emprender una serie de proyectos socio económicos que logran favorecer a las personas más necesitadas del país.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Para la siguiente investigación se ha recurrido a las siguientes teorías, dicha información ayuda a respaldar el estudio, permitiendo adquirir un mayor conocimiento, ofreciendo una guía de los elementos a incluir y analizar para este estudio. El presente estudio está enfocado en el análisis de morosidad en ASIDE, enfocado a las siguientes teorías relacionadas con el tema.

2.2.1 POLITICAS DE CRÉDITO

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito, la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito (Conexionesan, 2016).

ASIDE establece plazos de crédito según el valor del terreno es decir si el terreno tiene un costo total de L 60,000 y las cuotas de este es de L 500, se espera que el lote de terreno sea pagado en 120 cuotas menos los L 1,000 que se dan de prima se esperaría que en 118 cuotas pueda cumplir con el pago del terreno total, este tipo de programas está enfocado en personas de escasos recursos siendo esto el principal requisito para completar el proceso, dichos requisitos son descritos en el siguiente proceso (ASIDE, 2018).

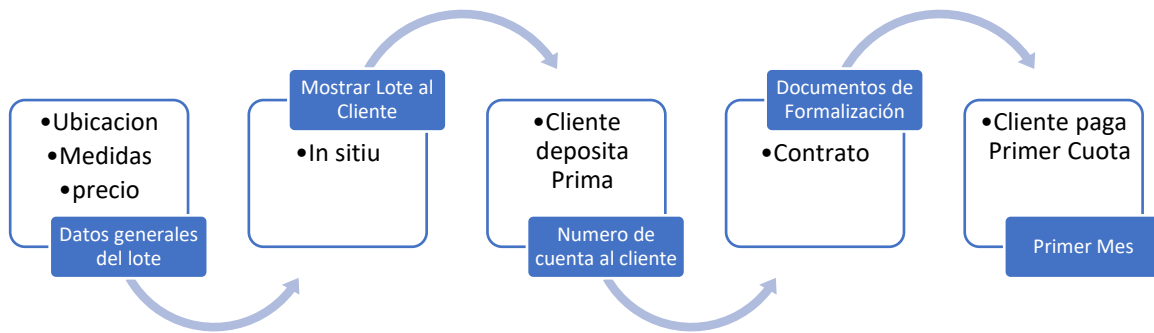


Figura 9 Proceso para otorgamiento del lote

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y se derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida de cada empresa. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa, esta política debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes, estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de clientes, por ejemplo cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto debe de ser el plazo de pago (plataforma multisectorial contra la morosidad, 2015).

1) Tipos básicos de Políticas de Crédito y Cobro

- 1.1) Normales
- 1.2) Restrictivas
- 1.3) Flexibles

2) Políticas de Crédito Normales

Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria. Las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ello deberán asumir ciertos costos financieros (plataforma multisectorial contra la morosidad, 2015)

3) Las políticas de crédito y cobro restrictivas

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de

conceder o denegar un crédito. Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado (plataforma multisectorial contra la morosidad, 2015).

4) Las Políticas Flexibles

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial (plataforma multisectorial contra la morosidad, 2015).

5) Clientes

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Promonegocios.net, 2009). Todos los que venden un producto o un servicio, deberían estar atentos de quien les compra y quien les consume. Quién es el cliente, cuántos años tiene, en cuál etapa de vida se encuentra actualmente, en donde vive, es usuario de redes sociales, cuál es el e-mail, teléfono celular, cuanto compra al año, que tan frecuente, etcétera, ya que es una manera para saber a quién será nuestro cliente (plataforma multisectorial contra la morosidad, 2015).

A la vez no puede ser considerado de forma individual. Todo cliente se relaciona con otros que son como él y por lo tanto que pueden ser potenciales clientes de nuestra empresa, y en esa relación, comenta las bondades y las frustraciones de sus relaciones profesionales, personales y comerciales con lo que puede influir en las decisiones de los que se relacionan con él, algo que las empresas tienen que considerar y aprender a valorar, para tomar decisiones cada vez más precisas, los clientes del siglo XXI exige algo más, que no es otra cosa que considerar al cliente en toda su magnitud, con miras amplias, considerando al cliente como un ser social, esto es que se relaciona e influye en otros de su entorno (Marketing XXI, 2018).

Para ASIDE es importante considerar las expectativas y necesidades de sus clientes es por esta razón que el programa de desarrollo socioeconómico busca desarrollar programas de beneficios para las personas más necesitadas de cada región del país, proporcionándoles un

lote de terreno que pueda ser accesible tanto en sus condiciones económicas, ubicación, tamaño del lote y que por medio de los patronatos de cada lotificadora puedan adquirir con el tiempo los servicios básicos para tener condiciones de vida aceptables

6) Gestión de Cobros

La gestión de cobros son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil. Por esta razón la labor principal de la gestión de cobros es la obtención de la recaudación en un organismo o empresa. La labor de gestión de cobros se suele encasillar en las funciones de tesorería en los departamentos financieros, siendo importante en la consecución de los recursos financieros por parte de los clientes (Economipedia , 2018).

Dentro del departamento de tesorería, el área de gestión de los cobros tiene una importancia relevante debido a que esta área es la encargada de ordenar, planificar y controlar todos los ingresos de una organización, haciendo así de órgano fiscalizador y de reclamación de los ingresos en una organización. Esta función desempeña tareas de control de las deudas y próximos vencimientos, previsiones de pago de los clientes, planificación de los vencimientos, así como reclamación ante la falta o retraso en el pago por parte de los consumidores. Además, en determinadas ocasiones es la encargada de contabilizar dichos cobros en la cuenta de los clientes, del control y seguimiento de las posibles deudas, así como de la regularización y conciliaciones de los saldos de los clientes. (Economipedia , 2018).

Una mala gestión de cobros puede tener consecuencias nefastas para cualquier entidad. De hecho, puede llevar a una empresa eficiente y competitiva a la quiebra. No hay que olvidar que al no tener recursos económicos no pueden hacerse todos los pagos requeridos en tiempo y forma, con el consecuente problema de que otros clientes puedan tener una percepción errónea de la empresa al verla como una entidad poco fiable (CTISoluciones). A continuación, se describe el proceso actual de cómo ASIDE maneja su proceso de gestión de cobro para cada lote que cae en mora por falta de pago según tiempo previamente establecido.

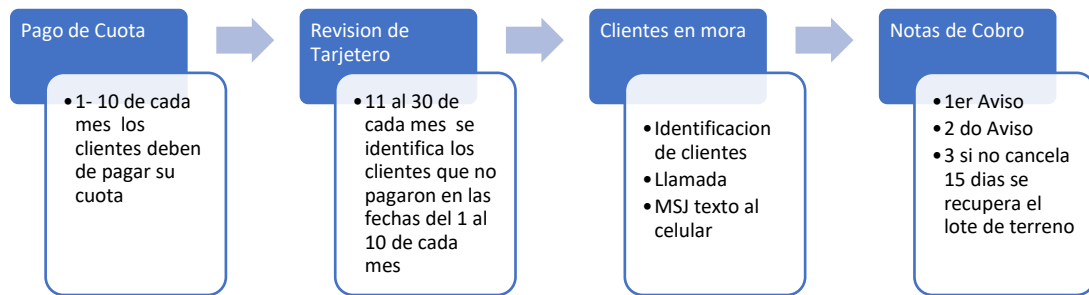


Figura 10 Proceso Actual cobro

El proceso de cobro realizado en la institución ASIDE, permite ver como realizan la gestión de cobro ya que la morosidad ha incrementado y esto puede desbalancear ASIDE dándole problemas financieros a futuro. el cliente cuenta con los primero Diez días de cada mes para su pago de cuota, si en este laxo de tiempo el cliente no realiza su pago el promotor de ASIDE que es el encargado de la gestión de cobro tiene la obligación de comunicarse con el cliente para recordatorio de su cuota vencida, teniendo así todo el mes para presentarse a la oficina y poder cancelar su cuota pendiente, de lo contrario ASIDE documenta su incumplimiento enviando al cliente notas de cobro (ASIDE, 2018).

7) Gestión de Riesgo

La administración de los riesgos asociados al préstamo de dinero no es una obligación que se limita exclusivamente a los bancos o las entidades financieras que otorgan los créditos, Cualquier empresa que solicita un crédito también debe contar con mecanismos que le permitan una adecuada gestión del riesgo crediticio, compatible con la gestión realizada por las entidades financieras, y exigida por los reguladores (Conexionesan, 2016). Una definición simple ofrecida por el Comité de Basilea sobre el riesgo crediticio es que se trata del riesgo de que un prestatario no cumpla con el pago del crédito otorgado en los términos y condiciones acordados. Para reducir o mitigar este riesgo, una entidad financiera debe establecer parámetros de exposición al mismo que, por un lado, permitan maximizar su rentabilidad y, por otro lado, mantengan el riesgo dentro de límites razonables. Los préstamos o créditos bancarios son la mayor fuente de riesgos de este tipo para las entidades financieras. Usualmente los reguladores exigen que la dirección de un banco apruebe y revise periódicamente la política de créditos y de riesgos (Conexionesan, 2016).

El riesgo crediticio se extiende en muchos ámbitos de la actividad empresarial. La administración de cuentas por pagar o cobrar, por ejemplo, es una forma de crédito obtenido u otorgado respectivamente por una empresa. La información financiera de una compañía permite a un banco establecer cuál es su nivel de riesgo, y a partir de esta información tomar decisiones sobre el otorgamiento o no de un nuevo crédito. De ahí la importancia de una gestión adecuada del propio riesgo (Conexionesan, 2016).

En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación, a raíz de las recomendaciones surgidas de las conclusiones del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (NACB) y de la normativa actual basada en el mismo, las entidades financieras están llevando a cabo una revolución en el marco de la gestión del riesgo considerado en su globalidad (crédito, mercado y operacional). Esta termino ayuda a la organización a mantener la liquidez que necesita para poder seguir en el mercado la organización, ya que con la gestión de riesgo se determinan las metas de crecimiento y sobre toda la rentabilidad de la empresa (Nemesis).

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

A continuación, se presentan los conceptos de la investigación que se consideran deber ser definidos para evitar confusiones sobre su procedencia y aplicación en el presente estudio. Estos significados han sido extraídos de diversas fuentes especializadas en el tema con el propósito de dejar claridad en cada uno de ellos.

- 1) ONG: Las ONG son organizaciones independientes y sin ánimo de lucro que surgen a raíz de iniciativas civiles y populares y que por lo general están vinculadas a proyectos sociales, culturales, de desarrollo u otros que generen cambios estructurales en determinados espacios, comunidades, regiones o países (eacnur, 2017).
- 2) Morosidad: Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización (Conomipedia, 2018).
- 3) Riesgo: se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad (CIFEN , 2018).

- 4) Lote terreno: Un terreno, por ejemplo, puede dividirse en varios lotes. Es habitual el uso de la noción de lote para hacer referencia a la parcela obtenida mediante la división de una superficie que será destinada a la edificación (Porto, 2019).
- 5) Cuota: cuota, del latín quota, es una parte fija y proporcional de algo. El concepto suele utilizarse para nombrar a la cantidad de dinero que se paga de manera regular a un club, asociación (Definicion , 2018).
- 6) Lotificadora: Empresa constructora que urbaniza terrenos para venderlos por lotes con el fin de construir casas (Real Academia Española , 2018).
- 7) Cartera de clientes: Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. Conseguir una cartera de clientes es muy importante para cualquier empresa ya que esa base de datos permitirá generar ventas, nuevos clientes y por tanto más ingresos (Consumoteca, 2018)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Dada la formulación del marco teórico como base fundamental de la investigación, se procede a ingresar a este nuevo capítulo en el cual se determina las metodologías, los procedimientos y las técnicas que se aplicarán en el desarrollo correcto de la investigación. De esta manera se determina cual es la metodología más indicada para analizar la mora ocasionada en la cartera de clientes de ASIDE. Para obtener un mayor conocimiento sobre la investigación sobre la morosidad en la cartera de clientes de ASIDE y tener la percepción de las razones ya sean internas que están derivando esta situación. Se trabajó mediante una entrevista al personal de la regional de Villanueva, Cortes obteniendo, así como fuente primaria para el proyecto, observando las opiniones propias del porque ellos piensan que la morosidad ha incrementado en las lotificadoras, a lo largo del capítulo se explican y presentan los métodos, técnicas y procedimientos que se aplicaron para poder obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En esta sección se demuestra la relación entre el marco teórico y el planteamiento del problema con las variables Política de Crédito, Clientes, Gestión de Cobros, Gestión de Riesgo ya que son las correspondientes para poder estructurar esta investigación de una manera eficaz para la ONG ASIDE, con respecto a la morosidad en su cartera de clientes.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz pretende resumir el proceso del planteamiento del problema de ASIDE, relacionando las preguntas de investigación, la hipótesis, y las variables dependientes e independientes, con lo que se genera una vista más amplia de la investigación, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 2, Matriz Metodológica

MATRIZ METODOLOGICA						
TITULO	PROBLEMA	PREGUNTAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS		VARIABLES	
			GENERAL	ESPECIFICO	DEPENDIENTE	INDEPENDIENTE
Análisis control de mora de la asociación de investigación para el desarrollo ecológico y socioeconómico	¿Cómo los procesos de las políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos están afectando en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018?	1) ¿Cómo el proceso de la política de crédito afecta en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018	Analizar cómo los procesos de políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos de ASIDE han afectado con el aumento en la mora en la cartera de clientes.	Definir cómo el proceso de política de crédito de ASIDE ha afectado en el aumento en la mora en la cartera de clientes	Morosidad	Políticas de crédito
		2) ¿Cómo el proceso de selección de clientes afecta en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018		Identificar los posibles problemas que los clientes presentan y que han afectado con el aumento de mora en la cartera de lotes de ASIDE		Clientes
		3) ¿Cómo el proceso de gestión de cobros afecta en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, 2018		Identificar si los procesos de la gestión de cobros en la cartera de mora de ASIDE, se está realizando de la mejor manera.		Gestión de cobro
		4) ¿Cómo ASIDE gestiona el proceso de riesgos para prevenir la morosidad de los lotes de terreno?		Determinar si ASIDE ha implementado los procesos de debida gestión de riesgos para evitar el aumento en la mora en su cartera de clientes.		Gestión de riesgo

En la tabla 2, se observa la matriz metodológica partiendo del título de la investigación del cual se desprende el problema de la investigación y para el cual se establecieron cuatro preguntas claves referidas a las variables que se estarán analizando

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Este proceso consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, subíndices, ítems, mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems. Una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento (Metodología de la Investigación Científica, 2013).

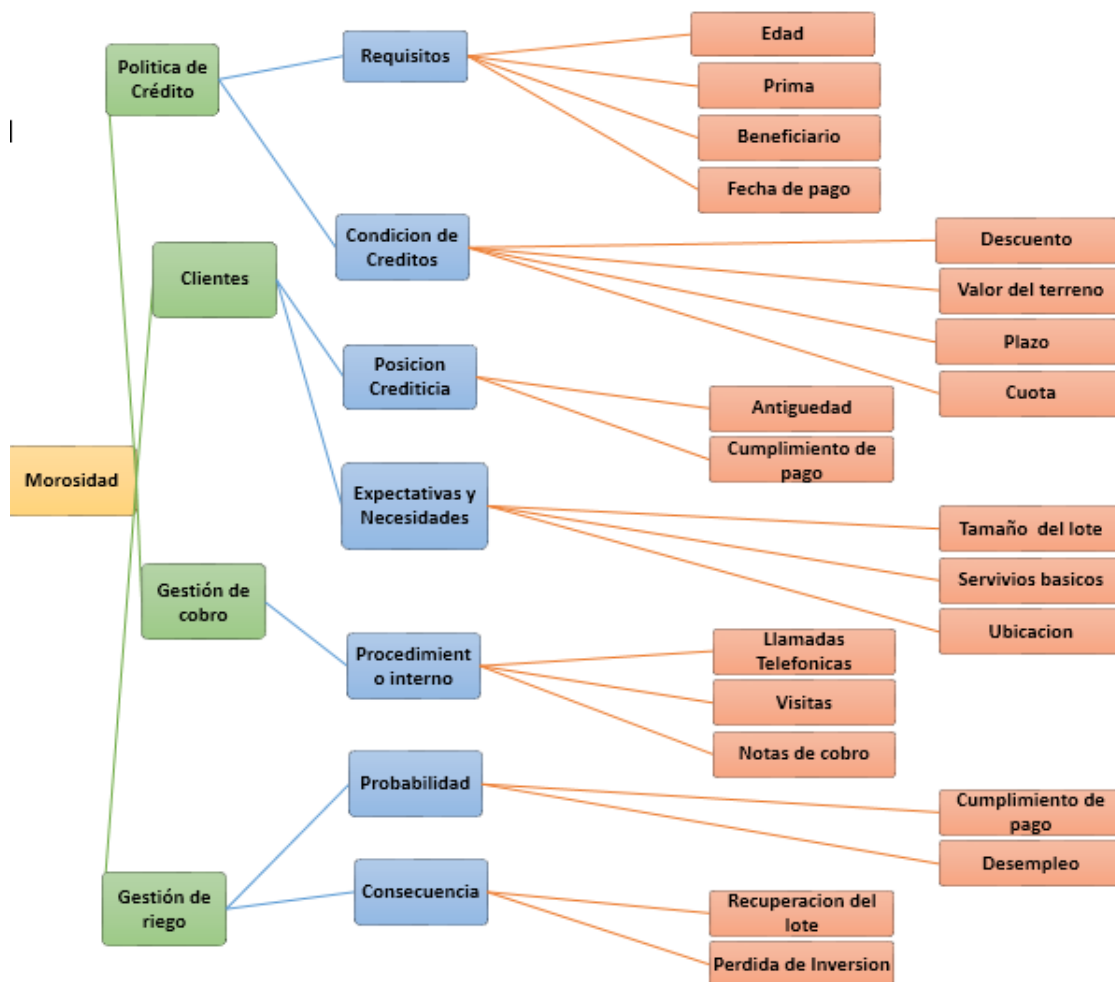


Figura 11. Diagrama de variables

En la figura 11, se presenta el diagrama de las variables que intervienen en el tema de investigación, la morosidad es la variable dependiente considerada para el estudio y de esta se generaron cuatro variables independientes que tienen gran influencia en ella de esta se generaron dimensiones que se relacionan entre sí para obtener los indicadores de la investigación.

A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de variables, donde se detallará la variable dependiente y las variables independientes con sus respectivas dimensiones e indicadores

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Continuación de la tabla 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION		DIMENSIONES	ITEMS	UNIDADES (CATEGORIAS)	ESCALA		
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL						
INDEPENDIENTE	Política de Crédito	son los lineamientos técnicos de los que dispone una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.	Es el tiempo determinado con el que cuenta el cliente de ASIDE, para poder cancelar su lote de terreno	Requisitos	Edad	1. Como considera usted la edad mínima (18 años) para adquirir un lote de terreno requerido por ASIDE	Muy Bueno	5
						Bueno	4	
						Regular	3	
						Malo	2	
						Muy malo	1	
						2. ¿Cuál considera usted que es la edad adecuada que debería considerar ASIDE para que las personas puedan optar a un lote de terreno?	18 - 25	5
						26- 33	4	
						34-41	3	
						42-49	2	
						50- 57	1	
					Prima	3. ¿Como considera usted el monto de la prima (Lps 1,000) para poder obtener un lote de terreno	Muy Bueno	5
						Bueno	4	
						Regular	3	
						Malo	2	
						Muy malo	1	
					4. ¿Qué monto considera usted más conveniente para pagar la prima de un lote de terreno de ASIDES	200 - 300	1	
						300 - 500	2	
						500-700	3	
						700-1000	4	
						1000-1200	5	
					Beneficiario	5. ¿Como considera usted la política que establece ASIDE donde el beneficiario no puede ser un menor de edad	Muy Bueno	5
Bueno	4							
Regular	3							
Malo	2							
Muy malo	1							
Fecha de pago	6 ¿Como considera usted las fechas de pago establecidas por ASIDE en la cual tienen que cancelar del 1 al 10 de cada mes?	Muy Bueno	5					
		Bueno	4					
		Regular	3					
		Malo	2					
		Muy malo	1					
Condición de Crédito	Descuento	7 ¿Como considera el 10% de descuento que	Muy Bueno	5				
			Bueno	4				

Continuación de la tabla 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION		DIMENSIONES	ITEMS	UNIDADES (CATEGORIAS)	ESCALA	
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL					
					ofrece ASIDE por la cancelación total del terreno?			
						Regular	3	
						Malo	2	
						1		
						Muy malo		
					Valor de Terreno	8. ¿Cómo considera usted el precio del lote de terreno con ASIDE?	Muy Bueno	5
							Bueno	4
							Regular	3
							Malo	2
							Muy malo	1
						9. ¿Cuál es el precio del lote de terreno que mejor se adecuaría a su situación económica?	15,000-30,000	5
							30,000-45,000	4
							45,000-60,000	3
							60,000-75,000	2
							75,000-90,000	1
					Plazo	10. ¿Cómo considera usted el plazo para la cancelación total del lote de terreno?	Muy Bueno	5
							Bueno	4
							Regular	3
							Malo	2
	Muy malo	1						
11. ¿Cuál es el plazo de tiempo que usted considera el adecuado para la cancelación de su lote de terreno?	5 años a 10 años	5						
	10 años a 15 años	4						
	15 años a 20 años	3						
	20 años a 25 años	2						
	25 años a 30 años	1						
Cuota	12. ¿Cómo considera usted la cuota a pagar por el lote de terreno?	Muy Bueno	5					
		Bueno	4					
		Regular	3					
		Malo	2					
		Muy malo	1					
	13. ¿Cuál es la cuota que mejor se adecua a su situación económica actual para la cancelación de su lote de terreno?	100 - 300	5					
		300- 600	4					
		600- 900	3					
		900 - 1200	2					
		1200- 1500	1					
Cientes	Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea	Es la persona interesada en adquirir un lote de terreno con los beneficios que ofrece ASIDE	Posición Crediticia	Antigüedad	14. ¿Considera que su antigüedad como cliente de ASIDE le beneficia para obtener arreglos de pago?	Definitivamente SI	5	
						Posiblemente SI	4	
						Indeciso	3	
						Posiblemente No	2	
						Definitivamente No	1	

Continuación de la tabla 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION		DIMENSIONES	ITEMS	UNIDADES (CATEGORIAS)	ESCALA	
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL					
		para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización		Expectativas y Necesidades	Cumplimiento de sus pagos	15 ¿Como considera usted el cumplimiento de sus pagos según las fechas previstas del 1 al 10 de cada mes ?	Muy Bueno	5
							Bueno	4
							Regular	3
							Malo	2
							Muy malo	1
					Tamaño de lote	16. ¿Como considera usted las medidas de 10X15 de cada lote de terreno de ASIDE?	Muy Bueno	5
							Bueno	4
							Regular	3
							Malo	2
							Muy malo	1
				17 ¿Cuál considera usted como las medidas adecuadas para obtener un lote de terreno?		10X10 m	5	
						10X15 m	4	
				Servicios Básicos	18 ¿Cree usted que la falta de servicios básicos afecta el interés en pagar su cuota mensual del lote de terreno?	18X15 m	3	
						20X15 m	2	
						30X15 m	1	
						Definitivamente SI	5	
						Posiblemente SI	4	
					19 ¿Cuál de los siguientes servicios básicos considera como el más importante para obtener su lote de terreno?	Indeciso	3	
						Posiblemente No	2	
						Definitivamente No	1	
						Agua Potable	5	
						Alumbrado Publico	4	
Ubicación	20. ¿Como considera usted la ubicación de la lotificadora donde posee su lote de terreno	Alcantarillado	3					
		Seguridad	2					
		Recolección de residuos	1					
		Muy Bueno	5					
		Bueno	4					
	21. ¿Cuál de los siguientes aspecto considera usted debería tener la lotificadora cerca para obtener su lote de terreno?	Regular	3					
		Malo	2					
		Muy malo	1					
Procedimientos Internos	22. ¿Resibe usted llamadas por parte del personal de ASIDE, como recordatorio de pago de su cuota?	Centros de educación	5					
		Servicios Médicos	4					
		Mercados	3					
		Transporte	2					
		Ciudades cercanas	1					
Gestión de Cobro	La gestión de cobros son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de	Son las técnicas que ASIDE utiliza para identificar al deudor y determinar el	Procedimientos Internos	Llamadas Telefónicas	22. ¿Resibe usted llamadas por parte del personal de ASIDE, como recordatorio de pago de su cuota?	Siempre	5	
						Con Frecuencia	4	
						Regular	3	
						A veces	2	

Continuación de la tabla 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION		DIMENSIONES	ITEMS	UNIDADES (CATEGORIAS)	ESCALA			
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL							
		recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil.	proceso de cobro correcto			23 ¿Cuándo fue la última vez que recibió un llamada por parte del personal de ASIDE?	Nunca	1		
							Una Semana	5		
							Dos Semanas	4		
							Un Mes	3		
							Dos Meses	2		
							Mas de 2 Meses	1		
							Visitas de cobro	24 ¿Recibe usted visitas mensuales del promotor asignado a la lotificadora para el cobro de su cuota?	Siempre	5
									Con Frecuencia	4
									Regular	3
									A veces	2
					Nunca	1				
					25 ¿Con que frecuencia recibe visitas por parte del promotor de ASIDE?	Semanal	5			
						Quincenal	4			
						Mensual	3			
						Cada dos meses	2			
						Cada 3 meses	1			
					Notas de Cobros	26 ¿Ha Recibido usted, Notas de Cobro por parte de ASIDE?	Siempre	5		
							Con Frecuencia	4		
							Regular	3		
							A veces	2		
Nunca	1									
27 ¿Cuando usted se encuentra en mora cada cuanto recibe notas de cobro?	1 mes	5								
	2 meses	4								
	3 meses	3								
	4 meses	2								
	5 meses	1								
Gestión de Riesgo	Se trata del riesgo de que un prestatario no cumpla con el pago del crédito otorgado en los términos y condiciones acordados	Es el proceso de como ASIDE mide su riesgo en cada lotificadora, para toma de decisiones futuras	Probabilidad	Cumplimiento de sus pagos	28. ¿considera usted que al adquirir más de un lote de terreno sus pagos mensuales puedan verse afectados?	Definitivamente SI	5			
						Posiblemente SI	4			
						Indeciso	3			
						Posiblemente No	2			
						Definitivamente No	1			
				Desempleo	29? ¿Cree usted que la falta de empleo influye en los atrasos de sus cuotas?	Definitivamente SI	5			
						Posiblemente SI	4			
						Indeciso	3			
						Posiblemente No	2			
						Definitivamente No	1			
Consecuencia				Definitivamente SI	5					

Continuación de la tabla 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION		DIMENSIONES	ITEMS	UNIDADES (CATEGORIAS)	ESCALA			
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL							
DEPENDIENTE	Morosidad	Es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.	Se determina moroso a un cliente a partir de un mes que no ha cubierto la cuota de pago del lote de terreno en ASIDE	Tiempo	Recuperación del lote	30 ¿Esta consciente usted que al atrasarse por 2 meses en el pago de su cuota de terreno ASIDE puede recuperar el lote de terreno?	Posiblemente SI	4		
							Indeciso	3		
							Posiblemente No	2		
							Definitivamente No	1		
							Pérdida de inversión	31 ¿ Es consciente usted que al perder su lote de terreno también pierde la inversión que ha realizado en el mismo?	Definitivamente SI	5
									Posiblemente SI	4
									Indeciso	3
									Posiblemente No	2
					Demoras	32. ¿Considera que el atraso de la cuota de su lote de terreno está generando demoras para los proyectos dentro de la lotificadora de ASIDE?	Definitivamente SI	5		
							Posiblemente SI	4		
							Indeciso	3		
								2		
							Posiblemente No	1		
							Definitivamente No	1		
Riesgo	33. ¿Considera que el aumento de mora en su lote de terreno pone en riesgo el mismo y el bienestar de su familia?	Definitivamente SI	5							
		Posiblemente SI	4							
		Indeciso	3							
		Posiblemente No	2							
		Definitivamente No	1							
		Definitivamente No	1							
	34 ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted como el más importante que ASIDE debería mejorar?	Política de crédito	5							
		Clientes	4							
		Gestión de cobro	3							
		Gestión de riesgo	2							
Otro		1								

(ASIDE, 2018)

En la tabla 3, se describen las variables independientes y dependiente de la investigación, cada una con un marco conceptual y operacional, se establecieron las dimensiones para cada y a la vez indicadores, para lograr definir las preguntas que se utilizaron en la encuesta final dirigida a los clientes de cada una de las lotificadoras de ASIDE.

3.1.3 HIPÓTESIS

Una hipótesis de investigación es una declaración que realizan los investigadores cuando especulan sobre el resultado de una investigación o experimento realizado a la vez debe ser verificable, teniendo en cuenta el conocimiento y las técnicas actuales, y también realista de la investigación (Explorable.com, 2008). Es el punto entre la teoría y la observación en el proyecto.

Se formula en base a los conocimientos previos que se obtienen sobre la investigación o tema que se está trabajando, dicha información apoya y funciona de guía para obtener en función de la pregunta relacionada al problema de investigación, dando como pauta de cómo organizar el objeto de estudio, el presente proyecto presenta como tema principal los factores que influyen en la morosidad de los lotes de terreno de ASIDE, teniendo como principal objeto conocer las razones por la que los clientes se retrasan en los pagos generando así un aumento de mora en la cartera, a continuación se presentan las hipótesis de la investigación:

HO: Los procesos de políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos no están influyendo con el aumento de morosidad en la cartera de clientes de ASIDE.

HI: Uno de los siguientes procesos de políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos si están influyendo con el aumento de morosidad en la cartera de clientes de ASIDE.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

El enfoque en que la investigación está basada es cuantitativo, este usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Humanidades , 2018).

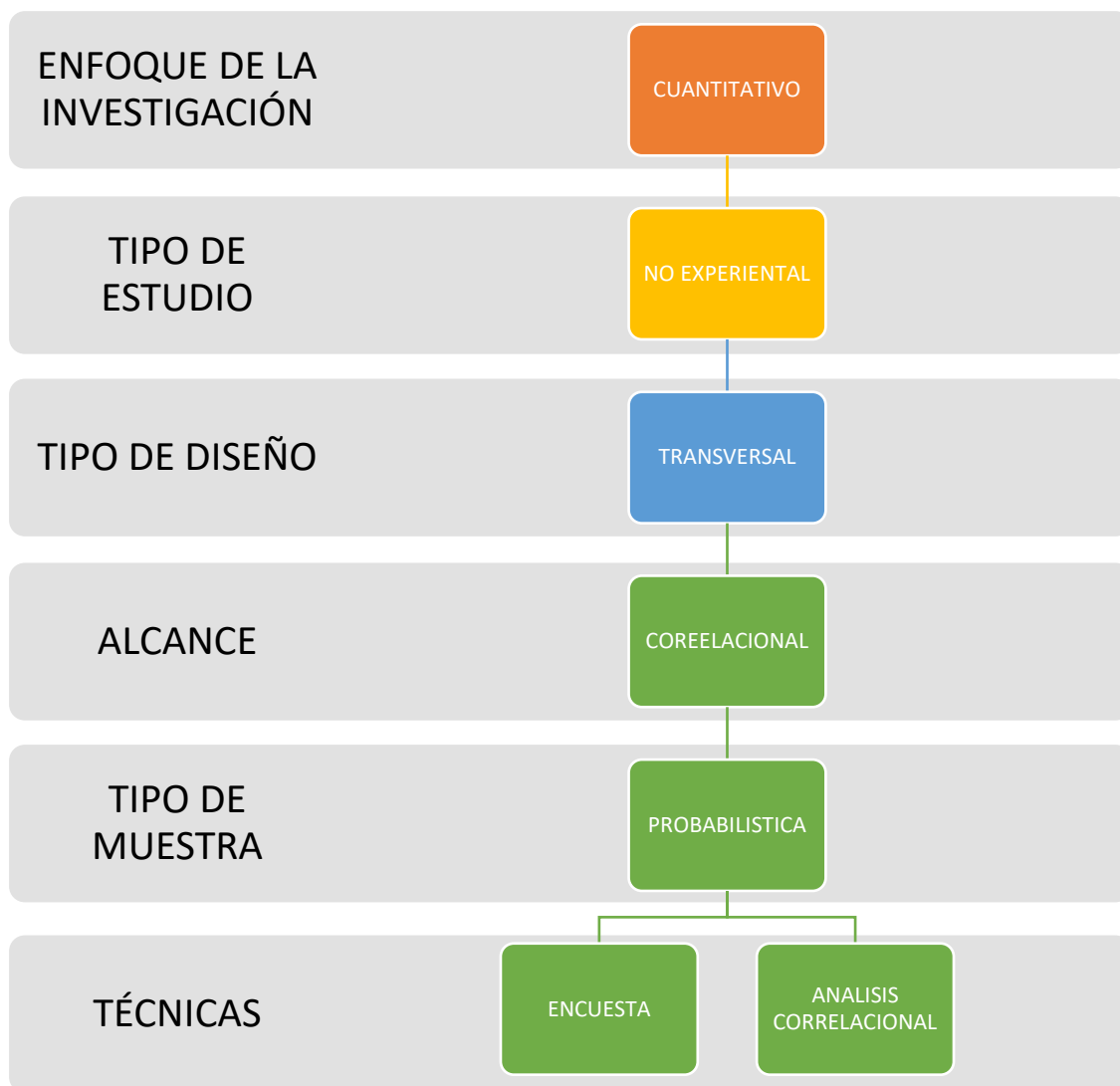


Figura 12 Enfoque y método

A continuación, definiremos cada uno del elemento que compone el enfoque cuantitativo:

1) Investigación cuantitativa: Plantear el problema de investigación cuantitativa consiste en afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación, desarrollando cinco elementos de la investigación: objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias (Sampieri, pág. 2016)

2) No experimental: es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural (Ecured, 2018).

3) Diseño transversal: Se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Ecured, 2018).

4) Alcance explicativo: El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. causas de los eventos, sucesos o fenómenos estudiados, explicando las condiciones en las que se manifiesta (Pensamiento , 2018).

5) Tipo de muestreo probabilístico: es una técnica en la cual las muestras son recogidas mediante un proceso que les brinda a todos los individuos de la población la misma oportunidad de ser seleccionados (Question Pro, 2018).

6) Técnica Encuesta: esta técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (El servier, 2018)

7) Técnica correlacional: Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló con el esquema de investigación no experimental, ya que el estudio se limitó a obtener las respuestas de los clientes y empleados de ASIDE donde las recomendaciones y las opiniones de ellos fueron las fuentes primarias para el desarrollo y diseño de la investigación, dando su punto de vista sobre el aumento de morosidad. Para la investigación se seleccionaron los diseños transversal y correlacional. El transversal permite analizar la relación que hay entre las variables a estudiar en un punto determinado, y la

correlacional ayuda a medir y a la vez interrelacionar las múltiples variables de una manera simultáneamente.

3.3.1 POBLACIÓN

La población de la investigación también es conocida como una colección bien definida de individuos u objetos que tienen características similares. Todas las personas u objetos dentro de una determinada población por lo general tienen una característica o rasgo en común (Explorable, 2018). La población analizada en la presente investigación son 608 clientes que han adquirido uno o varios lotes de terreno pertenecientes a cada una de las lotificadoras de la regional de Villanueva, Cortés, de los cuales 357 clientes se encuentran en mora al mes de septiembre del 2018 según registros de ASIDE, por lo que se define esta población para el análisis del presente proyecto.

3.3.2 MUESTRA

La muestra es una representación significativa de cada una de las características de la población a la que la investigación se encuentra enfocada a la población de ASIDE es de 357 clientes que se encuentran en estatus de morosidad. Para efecto de desarrollo en la investigación se orientará en una muestra de clientes distribuidos en las lotificadoras, Lomas del plan, Monte Sinaí situadas en la ciudad de San Manuel Cortes a la vez incorporando las lotificadoras, Santa Elena I, Santa Elena II y los Pino situadas en la ciudad de Peña Blanca, de los cuales se encuestaron los dueños de los lotes de terreno de cada lotificadora de ASIDE.

La población total de los clientes es de 357, para obtener la muestra de la población a estudiar y evaluar, se hizo uso del cálculo de la muestra, en el cual se introdujeron los siguientes datos solicitados:

- 1) Margen de Error: 5%
- 2) Nivel de Confianza: 95%
- 3) Tamaño del Universo: 608
- 4) Nivel de Heterogeneidad: 50%

La información correspondiente, se obtiene el resultado del tamaño de la muestra recomendado, el cual es de 185 personas a estudiar. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula.

$$1.) n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n= El tamaño de la muestra

N = Tamaño de la Población

σ = Desviación Estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivalente a 1,96% (como más usual). O en relación con el 99% de confianza equivale a 2,58, valor que queda a criterio del investigador

e = Limite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda al criterio del investigador.

3.3.3 UNIDAD DE RESPUESTA

El análisis se realizará en base a la población total de 312 clientes, que han adquirido un lote de terreno y que se encuentran al mes de septiembre de 2018, en morosidad la unidad de respuesta del proyecto de investigación está conformado por la muestra de 172 cliente que se obtuvo de la población, siendo este el segmento representativo que se utilizara para la obtención de la información y así poder desarrollar con efectividad el análisis del proyecto.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

La técnica aplicada en la presente investigación dirigida a los clientes con estatus de morosidad de ASIDE es la encuesta y entrevista, las cuales permitirán recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado para obtener respuesta a la investigación, se trabajará sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

3.4.1 INSTRUMENTOS

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar (questionpro, 2018).

El instrumento aplicado en la presente investigación realizada en ASIDE fue la encuesta, realizando a la vez entrevista al personal que labora en ASIDE en la regional de Villanueva, Cortes.

3.4.2 TÉCNICAS

Entre las técnicas utilizadas para el desarrollo del proyecto fue: Encuestas, tanto escritas como vías telefónicas, con el objetivo de obtener datos de diferentes personas ya que estas opiniones son importantes para la investigación que se está realizando, ayudando así a conocer diferentes campos importantes de cada cliente de ASIDE. La investigación pretende mediante la encuesta conocer la percepción de los clientes encuestados; en este caso concreto: conocer la percepción de los clientes respecto a las variables investigadas: Políticas de crédito, clientes, Gestión de Cobro y Gestión de Riesgo por ASIDE. 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, 2018).

Las fases en las que se realizó la entrevista son las siguientes

- 1) Contacto inicial con el entrevistado. Se habló con la persona encargada de la regional de Villanueva la cual es la que tiene mayor contacto con las lotificadoras y de esta forma tener una mejor percepción de los procesos actuales para la venta, entrega y cobro de cada uno de los lotes de terreno.
- 2) Preguntas. Las cuales se orientaron a los procesos: de política de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgo que son las variables dependientes que afectan la morosidad de los lotes de terreno

Una vez definido y realizada la encuesta se procedió mediante la data a confirmar la fiabilidad del instrumento el cual se realizó mediante la confiabilidad del alfa de Cronbach en el programa SPSS que a continuación se describe en la tabla no 4 obteniendo un .845 por lo que se determinó que el instrumento es fiable para realizar la investigación

Tabla 4 Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.845	34

El alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951. es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado). El coeficiente alfa se puede utilizar como un índice de solidez interna. Pero no implica nada sobre la estabilidad en el tiempo ni sobre la equivalencia entre formas alternas del instrumento. (CONCEPTODEFINICION.DE, 2018).

Al poder tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y el 1 representaría confiabilidad total, esta técnica supone que los ítems están correlacionados positivamente unos con otros pues miden en cierto grado una entidad en común. basándose en la información anterior se puede establecer que el Alfa de Cronbach de la encuesta muestra que esta es fiable con un 0.845 y es seguro aplicar el cuestionario.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento (Biblioteca Universidad de Alcalá).

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias de información son las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano (Metodología de la Investigación , 2010).

La recolección primaria que se utilizó en la investigación fue la entrevista a los empleados de ASIDE de la regional de Villanueva, Cortes, las encuestas realizadas a los clientes de ASIDE, a la vez se contó con la información de registros de morosidad de ASIDE.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Son aquellas que contienen datos o información reelaborados o sintetizados, Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación (Metodología de la Investigación , 2010).

Las fuentes secundarias utilizadas para este proyecto de investigación fueron:

- 1) Libros de textos
- 2) Libros Digitales
- 3) Páginas Web relacionadas con el tema de la investigación

- 4) Diccionarios Digitales.

3.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

En el proyecto de investigación de ASIDE se encontraron las siguientes limitantes:

- 1) La disponibilidad de los clientes para contestar las preguntas de las encuestas telefónicas.
- 2) El tiempo para obtener y completar la información, ya que la investigación requiere de un tiempo más amplio.
- 3) El constante cambio social es un factor que afecta para la toma de decisiones, ya que lo que funciona en el presente no garantiza que siga así en el futuro.

CAPÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS

Los resultados y análisis de cada una de las variables independientes para las cuales se realizó la investigación son importantes ya que mostraran un escenario más claro del por qué los clientes de ASIDE que han adquirido un lote de terreno en cada una de las lotificadoras estudiadas actualmente se encuentran en mora. En cada variable se estudiaron dimensiones y de esta se desprendieron indicadores que ayudaron a realizar cada una de las preguntas de la investigación por lo que este instrumento proporciona las causas y efecto que genera este atraso en las cuotas.

4.1 POLÍTICAS DE CRÉDITO

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisito el indicador edad. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Como considera usted la edad mínima (18 años) para adquirir un lote de terreno requerido por ASIDE?, respuesta graficada en la figura 13, dando como resultado que el 74.59% de los encuestados opinan que no es la edad correcta, la mayoría de los clientes inclinan su decisión regular con un 50.27% para adquisición de un lote. Existe una minoría de clientes del 25.41% que consideran buena la edad propuesta ASIDE.

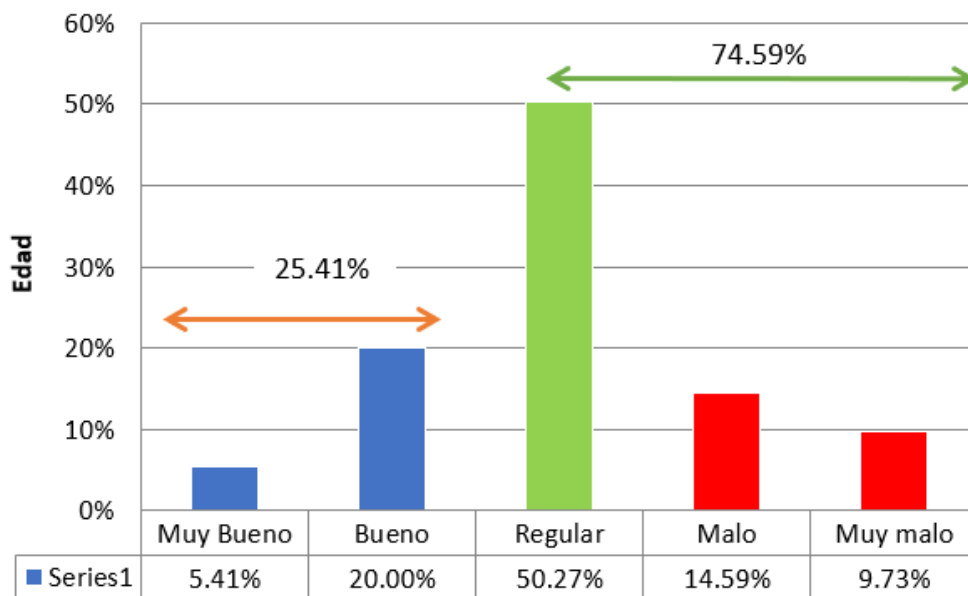


Figura 13, Edad Mínima para adquirir un lote

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisito con el indicador edad. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál considera usted que es la edad adecuada que debería considerar ASIDE para que las personas puedan optar a un lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 14, dando como resultado que el 88.65% de los encuestados opinan que la mejor edad para obtener un lote de terreno siendo con mayor inclinación para los clientes la edad adecuada es de los 26 a 33 años con una opinión del 76.22%.

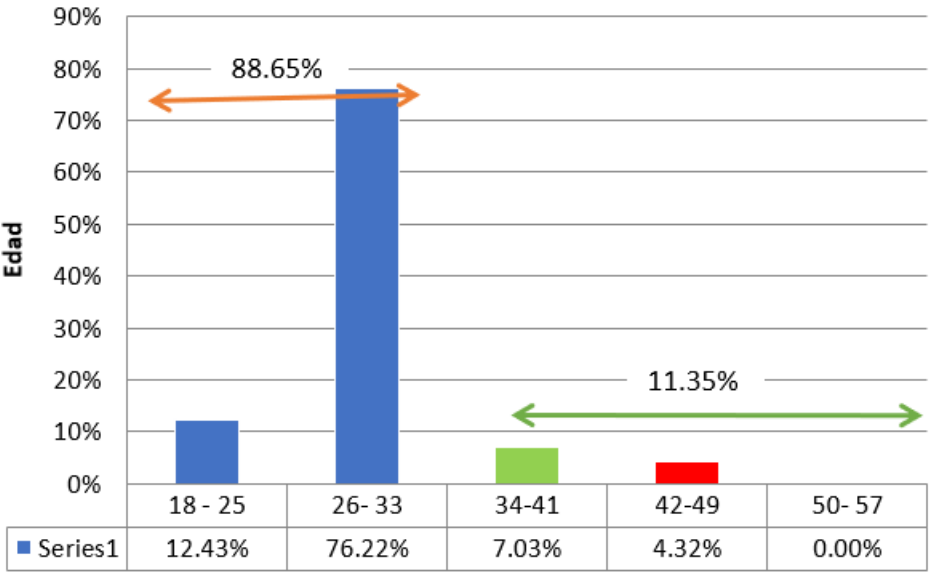


Figura 14, La Edad Adecuada para comprar un lote

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisito con el indicador prima. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted el monto de la prima (Lps1,000) para poder obtener un lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 15, dando como resultado que el 77.84 % de los encuestados opinan que la prima para adquirir un lote de terreno es la indicada opinando la mayoría con un 49.19% como muy bueno. Existiendo una minoría con un 22.16% que no opina que no es monto de prima adecuado para un lote.

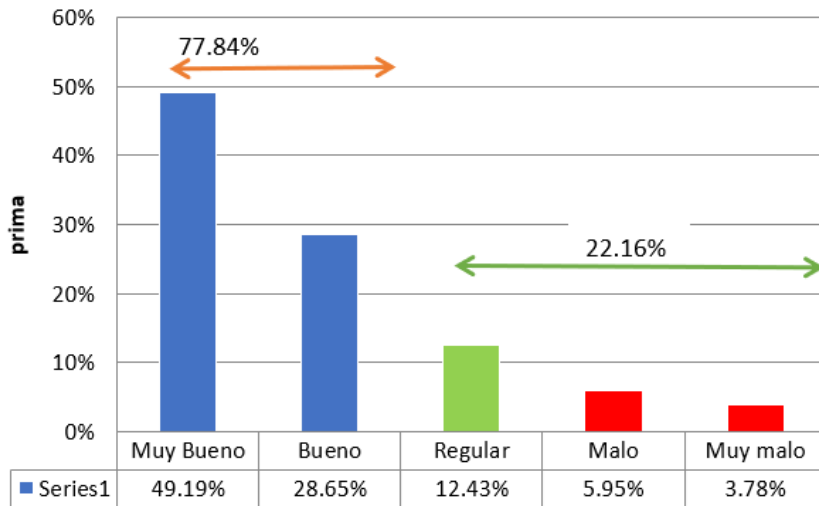


Figura 15, Como Consideran el Monto de la Prima

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisito con el indicador prima. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Que monto considera usted más conveniente para pagar la prima de un lote de terreno de ASIDE?, respuesta graficada en la figura 16, dando como resultado que el 68.65% de los encuestados opinan que el monto más adecuado a pagar por la prima del lote de terreno se encuentra en 700 a 1000 lempiras de acuerdo a sus ingresos mensuales.

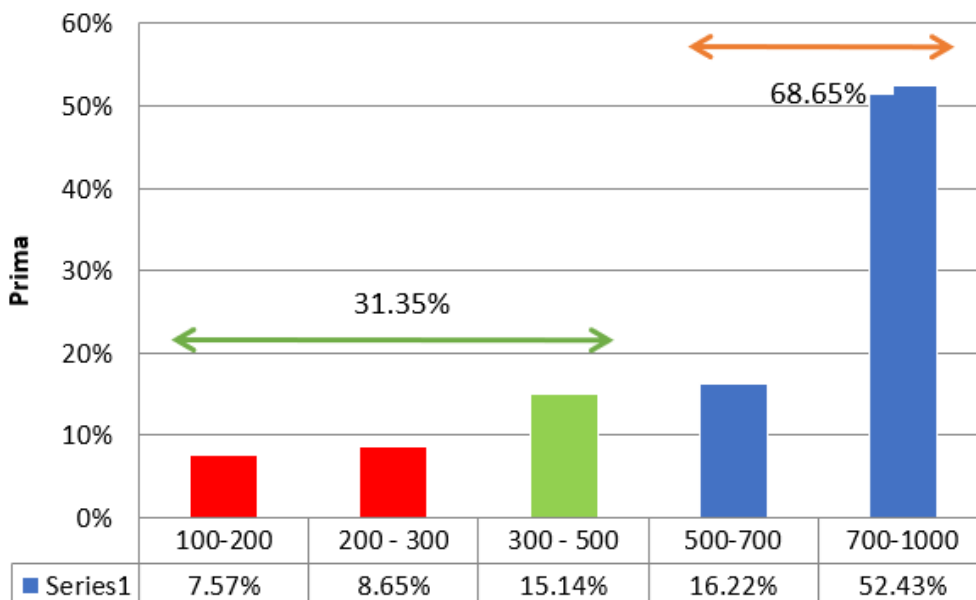


Figura 16, Que monto considera usted el más conveniente

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión requisito con el indicador beneficiario. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted la política que establece ASIDE donde el beneficiario no puede ser un menor de edad?, respuesta graficada en la figura 17, dando como resultado que el 70.27% de los encuestados opinan que la política del beneficiario es muy mala ya que los clientes desean dejar a sus hijos desde que adquieren el lote de terreno siendo ellos menores de edad.

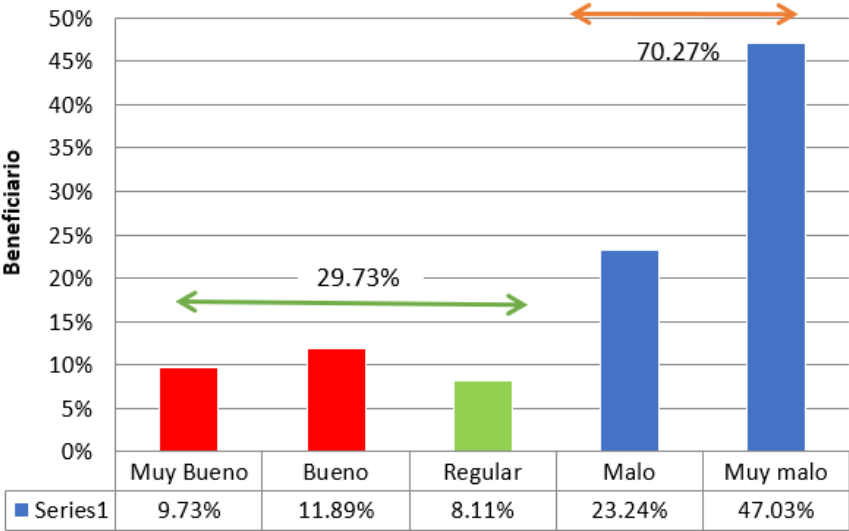


Figura 17, Como considere la política del Beneficiario Respecto a la Edad

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión requisito con el indicador fecha de pago. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted las fechas de pago establecidas por ASIDE en la cual tienen que cancelar del 1 al 10 de cada mes?, respuesta graficada en la figura 18, dando como resultado que el 71.89 % de los encuestados opinan que las fechas de pago no son las apropiadas calificándolas como muy mala, debido a que en sus trabajos acredita días después de la fecha requerida por ASIDE generando así días de atraso en sus lotes de terreno.

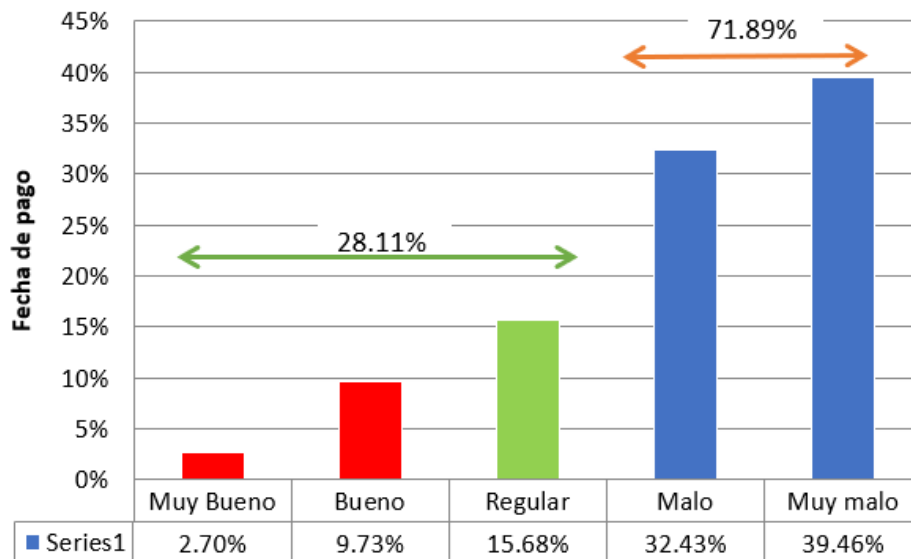


Figura 18, Como Consideran las Fechas de Pago

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión requisito con el indicador descuento. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera el 10% de descuento que ofrece ASIDE por la cancelación total del terreno?, respuesta graficada en la figura 19, dando como resultado que el 68.65 % de los encuestados opinan que el descuento proporcionado por ASIDE para la cancelación del lote es malo y no lo consideran motivador para la cancelación total. Existiendo una minoría con un 31.35% que opina que el descuento es muy bueno al momento de querer cancelarlo en su totalidad.

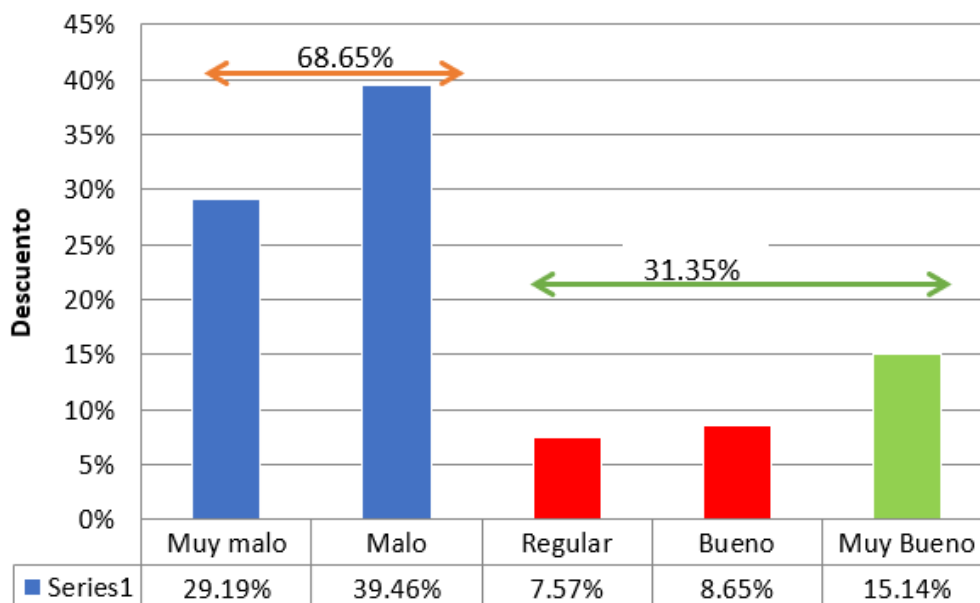


Figura 19, Como consideran el descuento de ASIDE del 10%

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión requisito con el indicador valor del terreno. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted el precio del lote de terreno con ASIDE?, respuesta graficada en la figura 20, dando como resultado que el 82.7 % de los encuestados opinan que el precio de cada lote de terreno es el adecuado ya que se encuentra dentro de sus posibilidades económicas, ya que hoy en día no se encuentran lotes con esas facilidades de financiamiento.

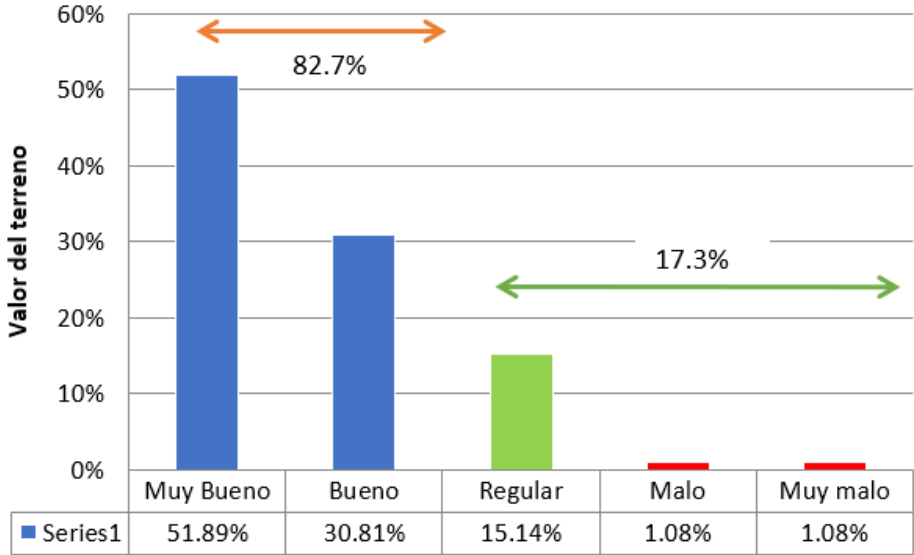


Figura 20, Como consideran el precio del lote

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión requisito con el indicador valor del terreno. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál es el precio del lote de terreno que mejor se adecuaría a su situación económica?, respuesta graficada en la figura 21, dando como resultado que el 68.1 % de los encuestados opinan que el mejor precio del lote de terreno de acuerdo con sus posibilidades económicas se encuentra entre 60,000 a 75,000 lempiras.

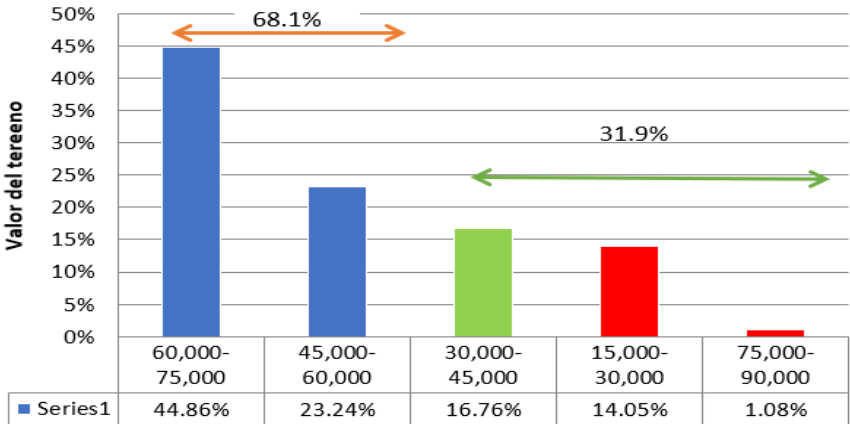


Figura 21, cuál es el precio adecuado

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisito el indicador plazo. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted el plazo para la cancelación total del lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 22, dando como resultado que el 78.08% de los encuestados opinan que el pazo para cancelar los lotes de terreno de ASIDE son los indicados. Existiendo una minoría con un 21.92% que opina que el plazo no es el adecuado para poder cancelar el lote, de este resultado prevalece más con un 12.43% con una calificación regular por los clientes.

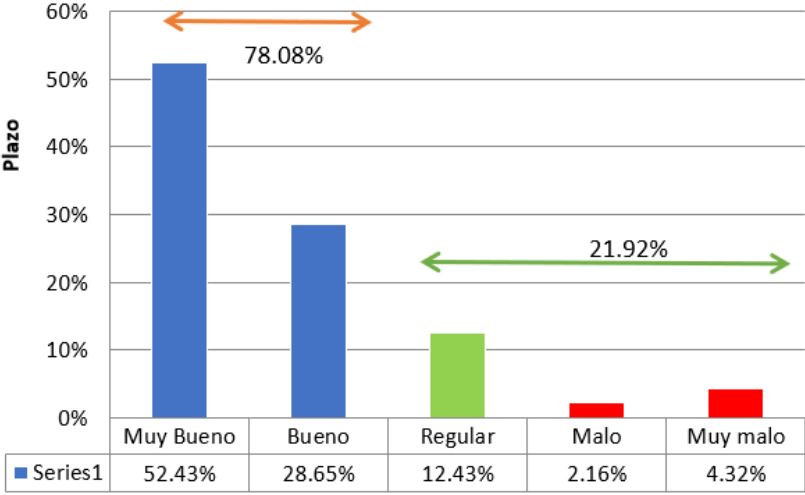


Figura 22, Como consideran el plazo para la cancelación del Lote

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión requisito con el indicador plazo. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál es el plazo de tiempo que usted considera el adecuado para la cancelación de su lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 23, dando como resultado que el 71.89 % de los encuestados opinan que el pazo para cancelar los lotes de terreno de ASIDE es de 5 a 10 años son los indicados para la cancelación total. Existiendo una minoría con un 18.92% que no opina que el plazo debería de extenderse un poco más.

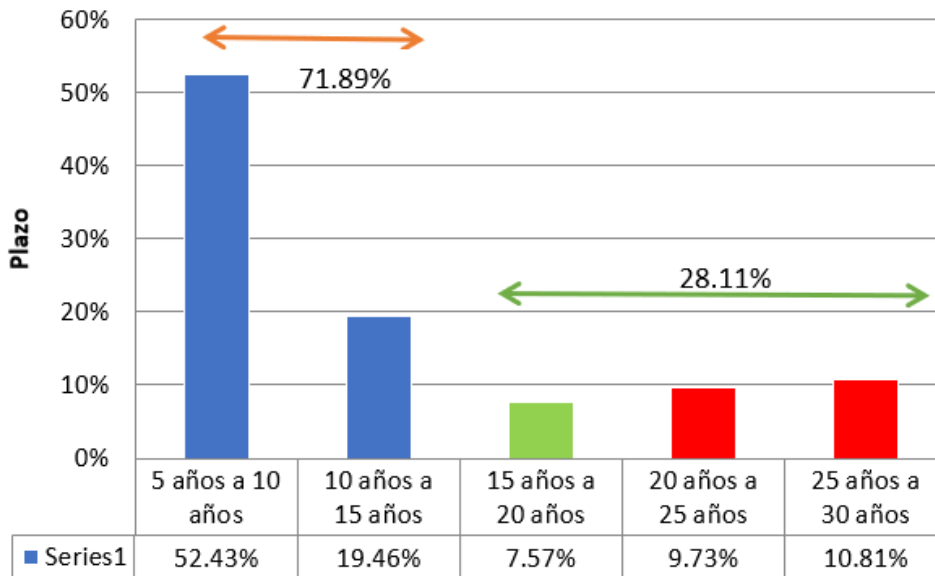


Figura 23, Cual es el tiempo más adecuado para la cancelación del lote

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisito con el indicador cuota. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted la cuota a pagar por el lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 24, dando como resultado que el 75.67% de los encuestados opinan que la cuota a pagar por su lote de terreno es muy buena ya que se ajusta a sus posibilidades económicas de ingresos mensuales. Existe una minoría de los clientes opinando con un 19.46% que es regular la cuota debido a las altas y bajas de la economía del país.

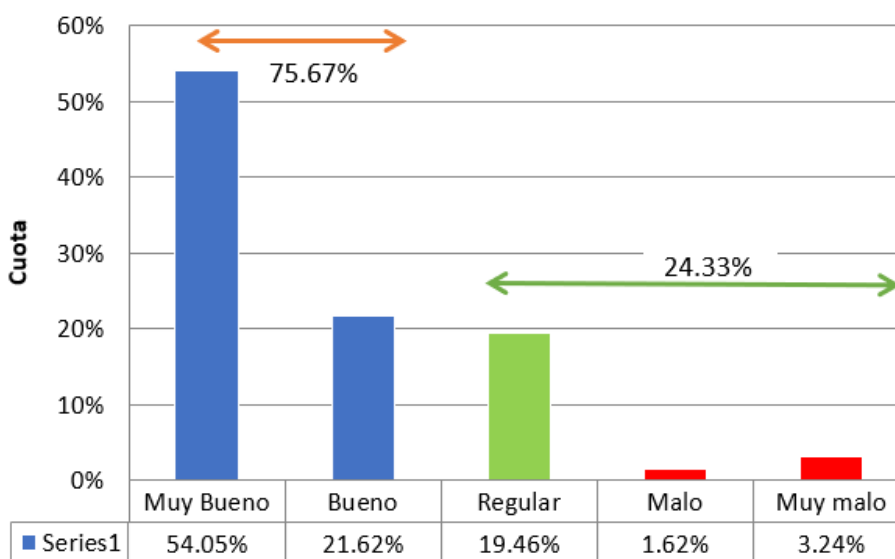


Figura 24, Como consideran la cuota a pagar

En la variable Política de crédito, se analizó bajo la dimensión de requisitos con el indicador cuota. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál es la cuota que mejor se ajusta a su situación económica actual para la cancelación de su lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 25, dando como resultado que el 87.02% de los encuestados opinan que la cuota que mejor se ajusta a sus ingresos mensuales y posibilidades es de 300 a 600 lempiras.

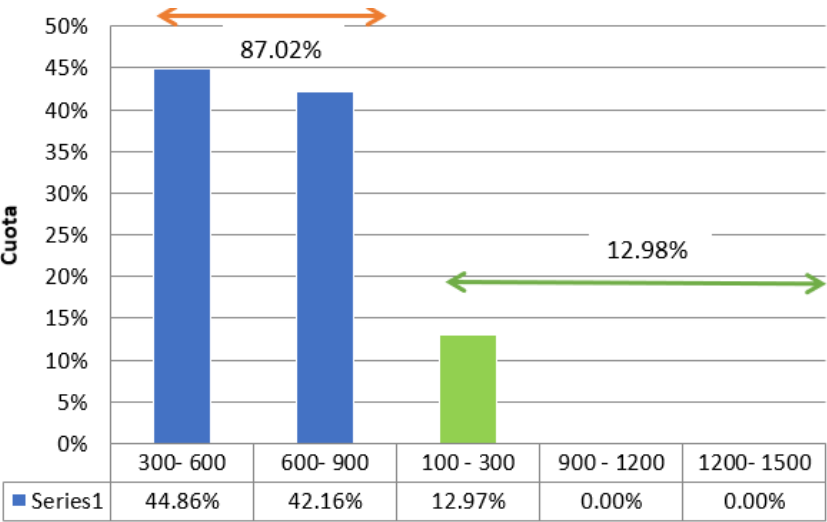


Figura 25, Cuál es la cuota más adecuada a pagar por el lote

4.2 CLIENTES

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de posición crediticia el indicador antigüedad. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Considera que su antigüedad como cliente de ASIDE le beneficia para obtener arreglos de pago?, respuesta graficada en la figura 26, dando como resultado que el 75.13% de los encuestados opinan positivamente ya que ASIDE, por su antigüedad les hace tiempos de espera en sus pagos o les ayuda con unos arreglos de pago de

cuotas para que sigan conservando el lote de terreno. Ya que para la institución el objetivo principal es que el cliente continúe con su terreno.

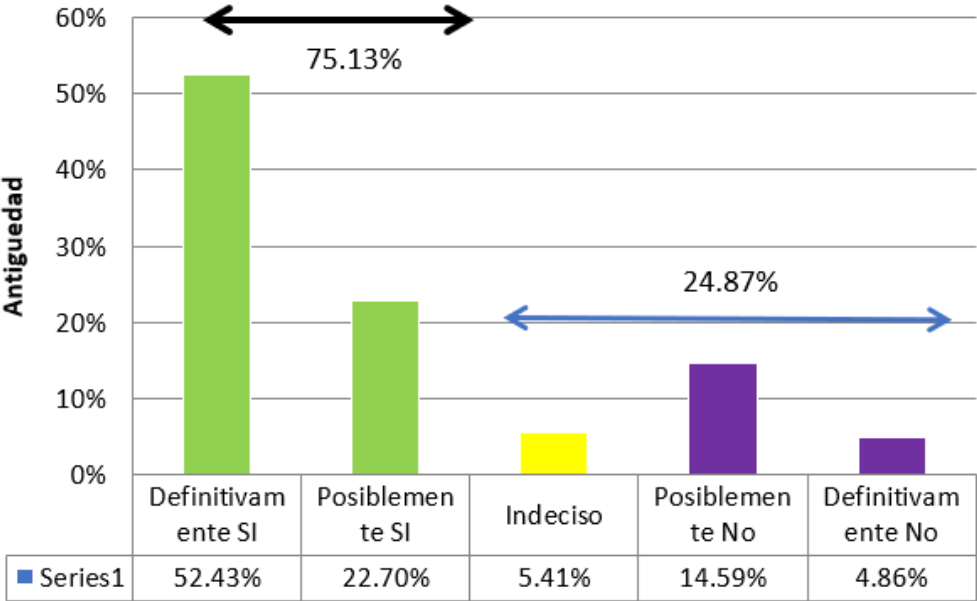


Figura 26, La antigüedad como cliente ayuda

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión posición crediticia con el indicador cumplimiento de sus pagos. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted el cumplimiento de sus pagos según las fechas previstas del 1 al 10 de cada mes?, respuesta graficada en la figura 27, dando como resultado que el 61.08% de los encuestados opinan que es muy mala ya que en sus trabajos las fechas de pago de salarios están considerados quincenal por lo que se le hace difícil obtener el dinero de la cuota las fechas estimadas por ASIDE. Existiendo una minoría con un 38.92% de clientes que consideran bien las fechas establecidas de pago por la institución.

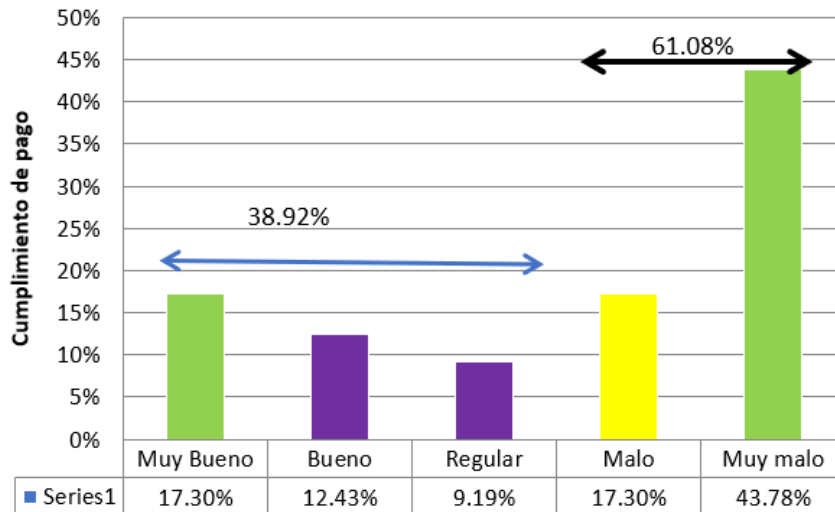


Figura 27, Como consideran las fechas previstas de pago de cuota

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de expectativas y necesidades el indicador tamaño del lote. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted las medidas de 10X15 de cada lote de terreno de ASIDE?, respuesta graficada en la figura 28, dando como resultado que el 96.22% de los encuestados consideran que el tamaño del terreno que poseen con ASIDE es bueno, ya que una vivienda digna puede construirse en su lote sin ningún problema

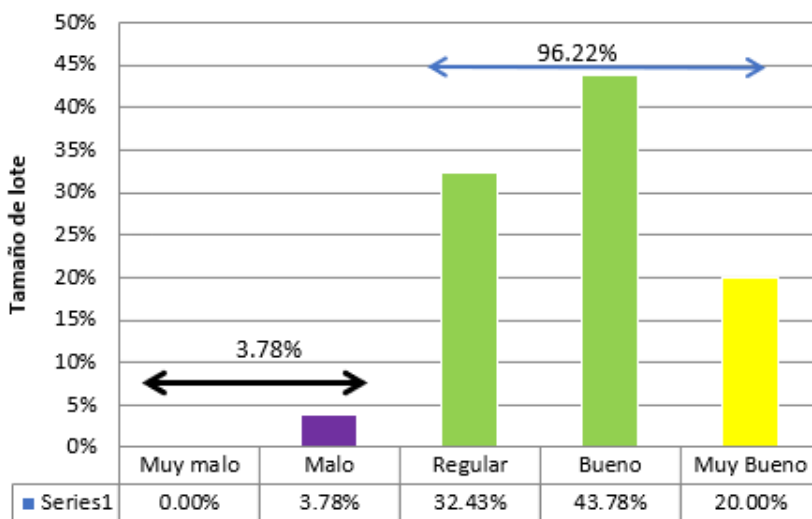


Figura 28, como consideran las medidas del lote

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de expectativas y necesidades el indicador tamaño del lote. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál considera usted como las medidas adecuadas para obtener un lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 29, dando como resultado que el 75.21 % de los encuestados consideran que entre las medidas a considerar para los lotes de terreno son: 18x15 siendo el resultado del 42% y las medidas de 10x15 con un porcentaje de 34.05% .

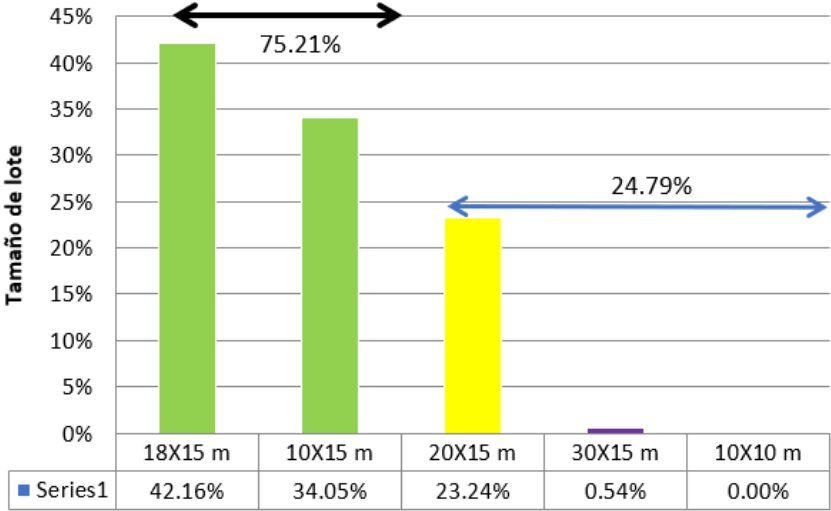


Figura 29, Las medidas consideradas para el lote

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de expectativas y necesidades el indicador servicios básicos. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cree usted que la falta de servicios básicos afecta el interés en pagar su cuota mensual del lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 30, dando como resultado que el 64.86 % de los encuestados consideran que la falta de los servicios es un factor muy importante para motivar a seguir pagando su lote ya que para habitar el lote es importante contar con estos servicios.

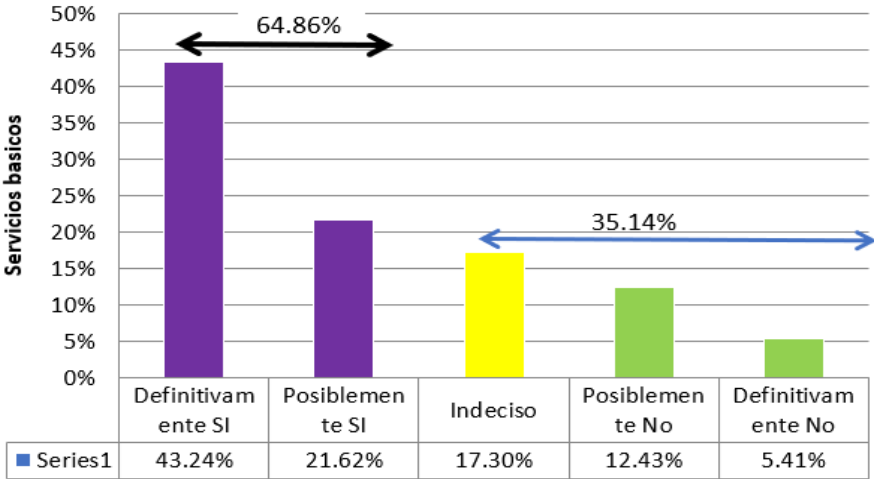


Figura 30, Falta de servicios básicos afecta el interés

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de expectativas y necesidades el indicador servicios básicos. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál de los siguientes servicios básicos considera como el más importante para obtener su lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 31, dando como resultado que el 73.52 % de los encuestados consideran que el servicio básico más importante es el de agua potable dando un resultado del 56.76%, con este servicio las lotificadoras estarían más habitadas.

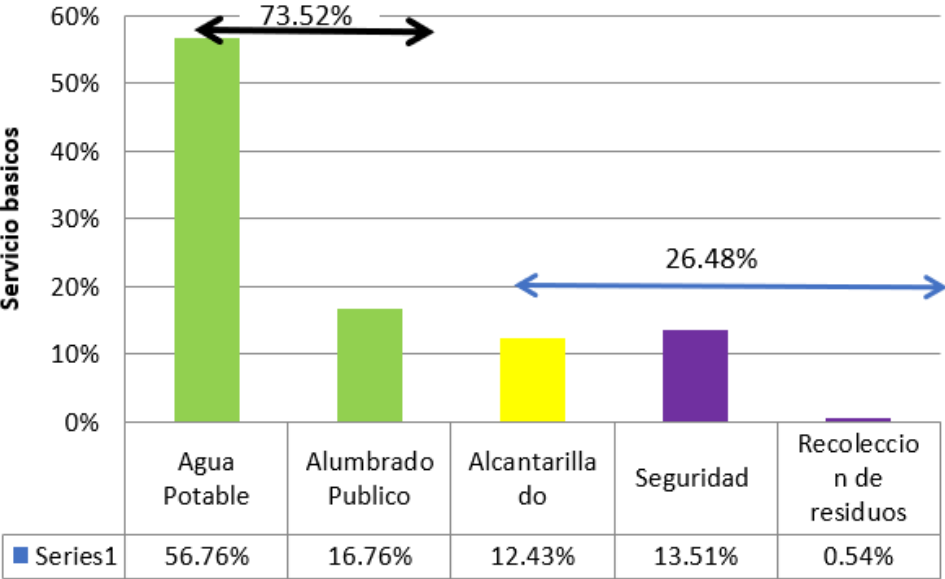


Figura 31, cuál de los servicios Básicos es más importante

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de expectativas y necesidades el indicador ubicación. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cómo considera usted la ubicación de la lotificadora donde posee su lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 32, dando como resultado que el 69.19 % de los encuestados consideran que la ubicación de la lotificadora es muy buena considerando idóneo por la cercanía que tienen con ciudades importantes como por ejemplo Villanueva, Cortes.

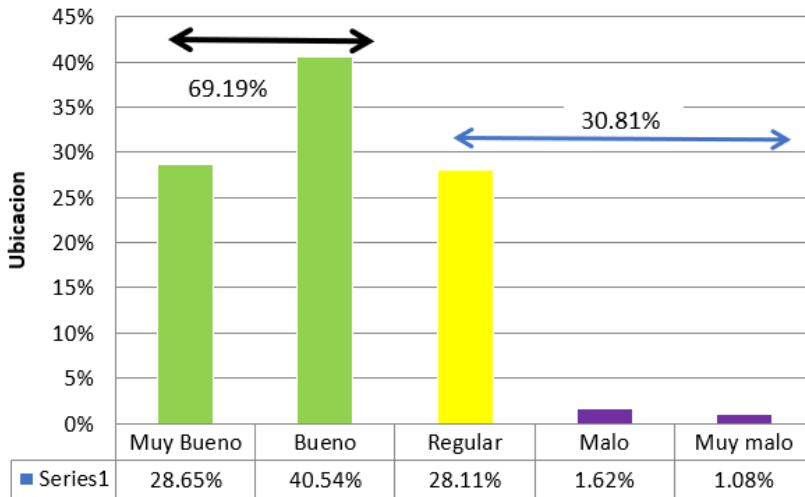


Figura 32, Como consideran la Ubicación de las lotificadoras

En la variable Clientes, se analizó bajo la dimensión de expectativas y necesidades el indicador ubicación. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted debería tener la lotificadora cerca para obtener su lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 33, dando como resultado que el 81.08 % de los encuestados consideran que los servicios médicos son los más importante de tener cerca con un 44.86% seguidamente de los centros de educación ya que la educación de sus hijos es esencial. Calificándolo con un 36.22%

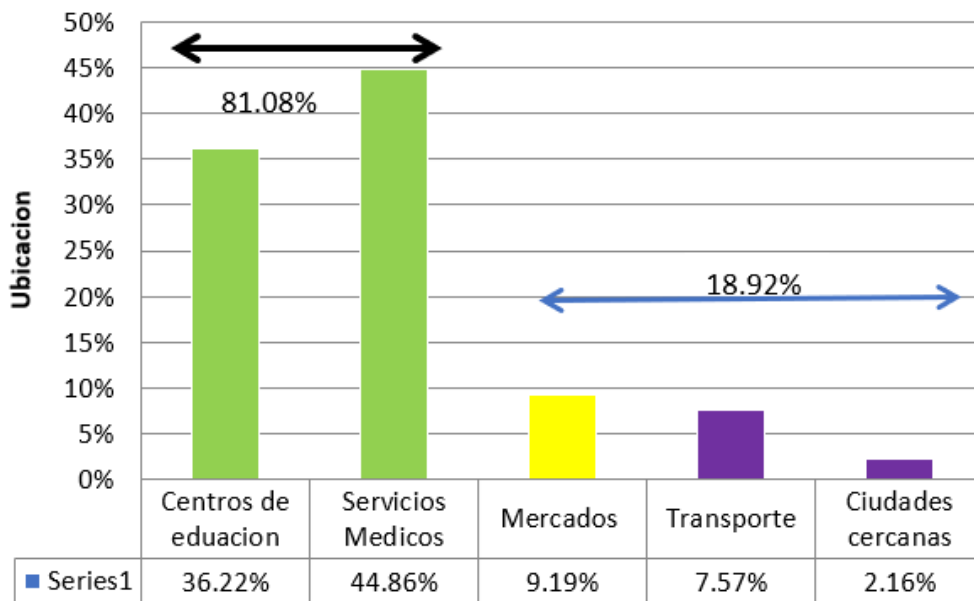


Figura 33, Aspectos más importantes que una lotificadora debe de tener cerca

4.3 GESTIÓN DE COBRO

En la variable Gestión de Cobros, se analizó bajo la dimensión procedimientos internos el indicador llamadas telefónicas. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Recibe usted llamadas por parte del personal de ASIDE, como recordatorio de pago de su cuota?, respuesta graficada en la figura 34, dando como resultado que el 56.76% de los encuestados opinaron que no es con frecuencia que reciben llamadas telefónicas por esa razón la morosidad ha incrementado ya que el cliente no tiene presión de pago

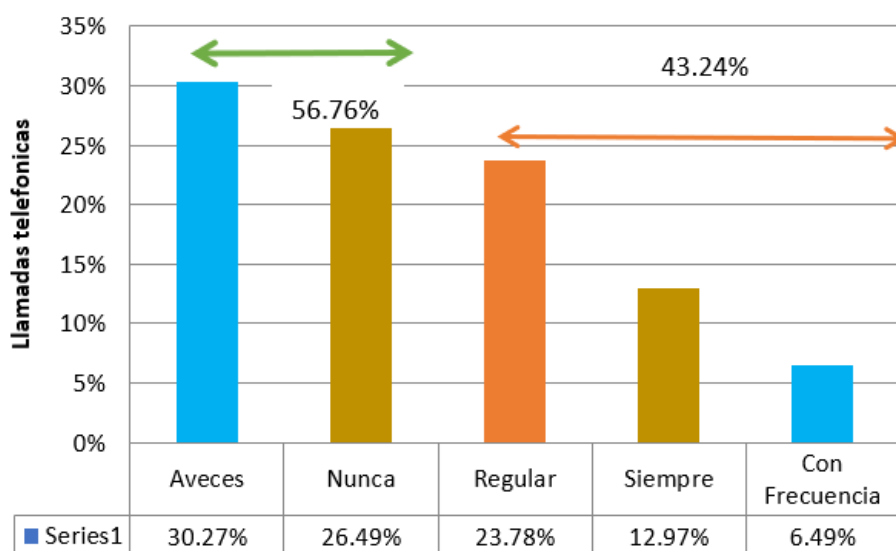


Figura 34, Reciben llamadas de recordatorio para pago de la cuota

En la variable Gestión de Cobros, se analizó bajo la dimensión procedimientos internos el indicador llamadas telefónicas. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuándo fue la última vez que recibió una llamada por parte del personal de ASIDE?, respuesta graficada en la figura 35, dando como resultado que el 74.06% de los encuestados comentan que la frecuencia con la que reciben llamadas de cobros cada dos meses, y que al recordarles de su cuota de pago se abocan a las oficinas a cancelar la misma, este indicador presenta oportunidades de mejora.

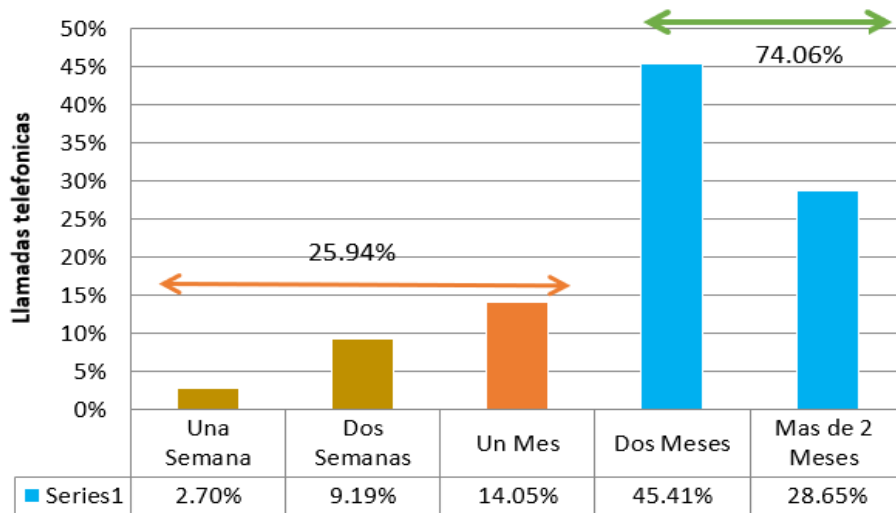


Figura 35, Cuando fue la última vez que recibió llamada de cobro

En la variable Gestión de Cobros, se analizó bajo la dimensión procedimientos internos el indicador Visitas de cobro. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Recibe usted visitas mensuales del promotor asignado a la lotificadora para el cobro de su cuota?, respuesta graficada en la figura 36, dando como resultado que el 51.35% de los encuestados opinaron que no son muy frecuentes con las visitas casi nunca ven al promotor de ASIDE, dando apertura para que el cliente se retrase más en sus pagos.

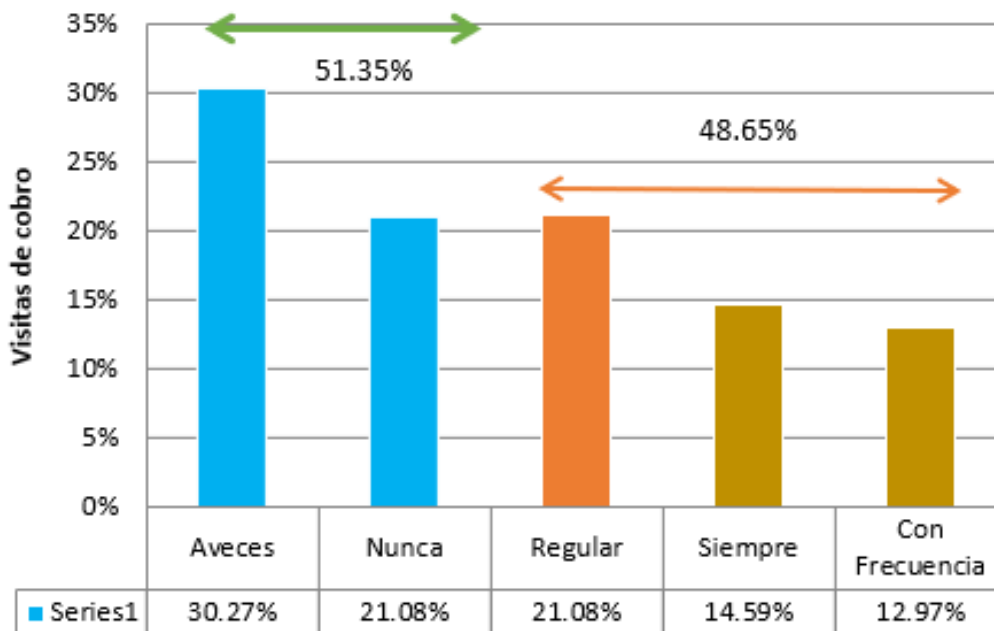


Figura 36, Recibe visitas mensuales del promotor de ASIDE

En la variable Gestión de Cobros, se analizó bajo la dimensión procedimientos internos el indicador Visitas de cobros. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Con que frecuencia recibe visitas por parte del promotor de ASIDE?, respuesta graficada en la figura 37, dando como resultado que el 60% de los encuestados opinaron que la frecuencia de las visitas por parte del promotor de ASIDE es cada mes o dos meses dejando un lapso de tiempo muy grande para visitar al cliente aun si este ya cuenta con cuotas atrasadas.

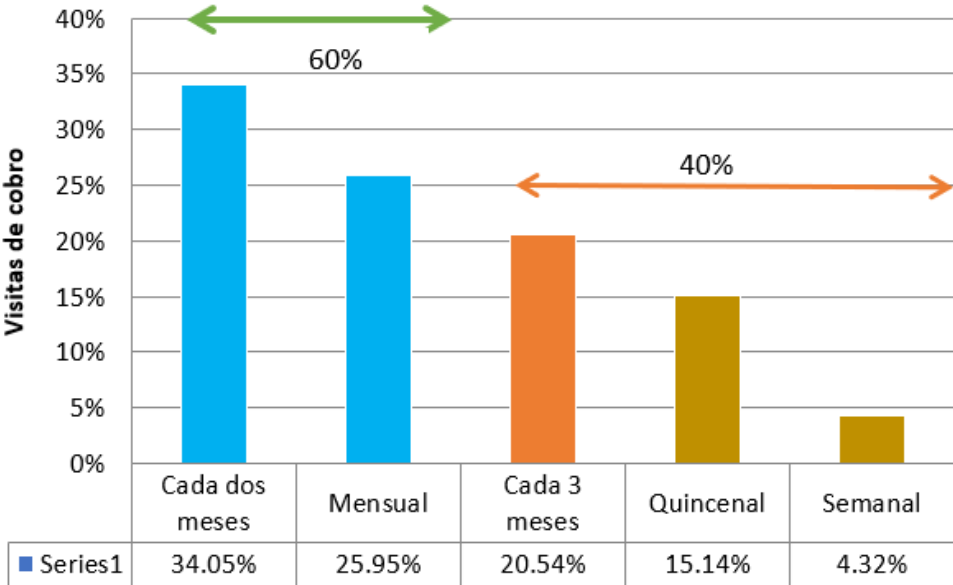


Figura 37, Con qué frecuencia recibe visitas del promotor

En la variable Gestión de cobro, se analizó bajo la dimensión procedimientos internos con el indicador notas de cobro. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Ha Recibido usted, Notas de Cobro por parte de ASIDE?, respuesta graficada en la figura 38, dando como resultado que el 76.217 % de los encuestados opinaron nunca reciben notas de cobro por parte de la institución ni encontrándose en morosidad saben de este procedimiento, afectando los resultados de cobro por no realizar la debida gestión de cobranza.

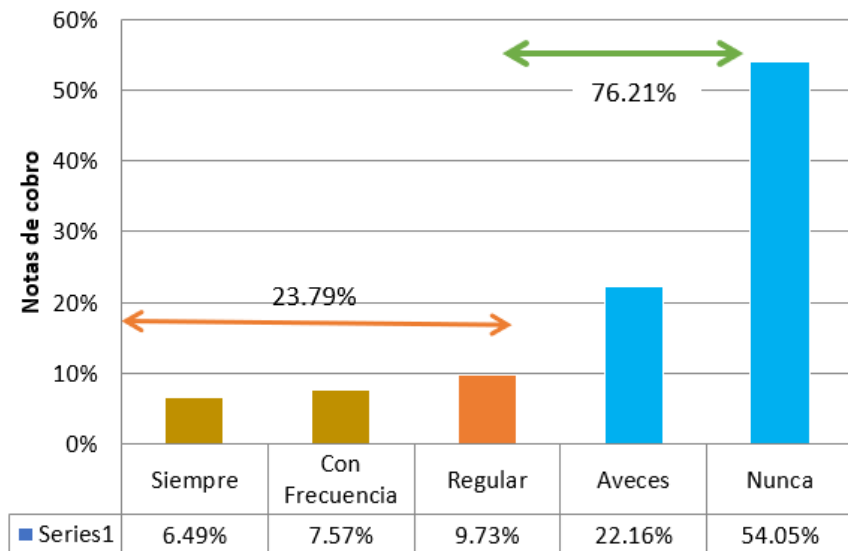


Figura 38, Ha recibido notas de cobro por parte de ASIDE

En la variable Gestión de cobro, se analizó bajo la dimensión procedimientos internos con el indicador notas de cobro. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cuándo usted se encuentra en mora cada cuanto recibe notas de cobro?, respuesta graficada en la figura 39, dando como resultado que el 76.21% de los clientes opinaron que la frecuencia con la que reciben notas para el cobro por el lote es más de dos meses para que ASIDE pueda enviarles una nota de cobro están en morosidad con más de dos meses de atraso.

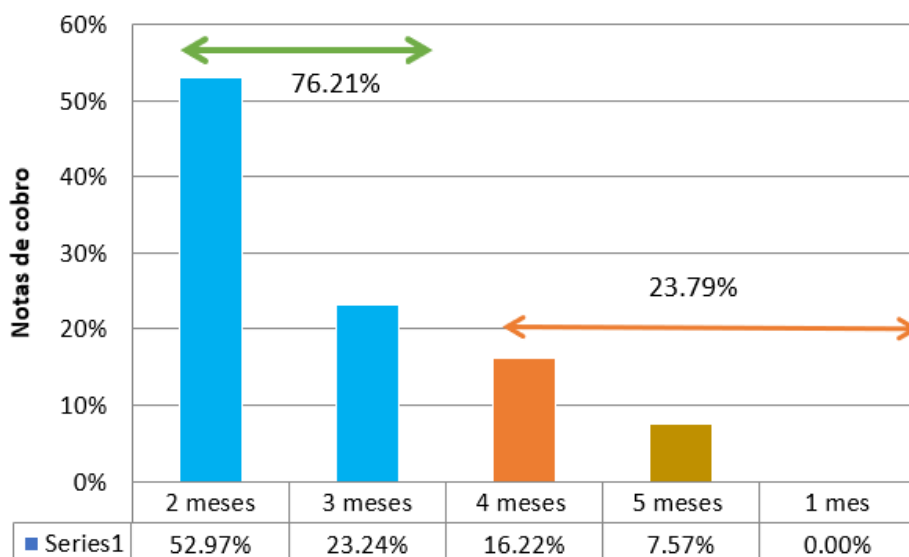


Figura 39, Cuando se encuentra en mora cada cuanto recibe notas de cobro

4.4 GESTIÓN DE RIESGO

En la variable Gestión de riesgo, se analizó bajo la dimensión probabilidad con el indicador cumplimiento de sus pagos. Tomando en cuenta la pregunta, ¿considera usted que al adquirir más de un lote de terreno sus pagos mensuales puedan verse afectados?, respuesta graficada en la figura 40, dando como resultado que el 49.731% de los clientes se mostraron indecisos sin embargo con un 18.38% consideran que no afecta su plan de pago al adquirir más de un lote de terreno, esto da a conocer que ASIDE debe de segmentar sus clientes para poder darles la oportunidad de a los clientes con buen comportamientos de pago a adquirir un lote mas

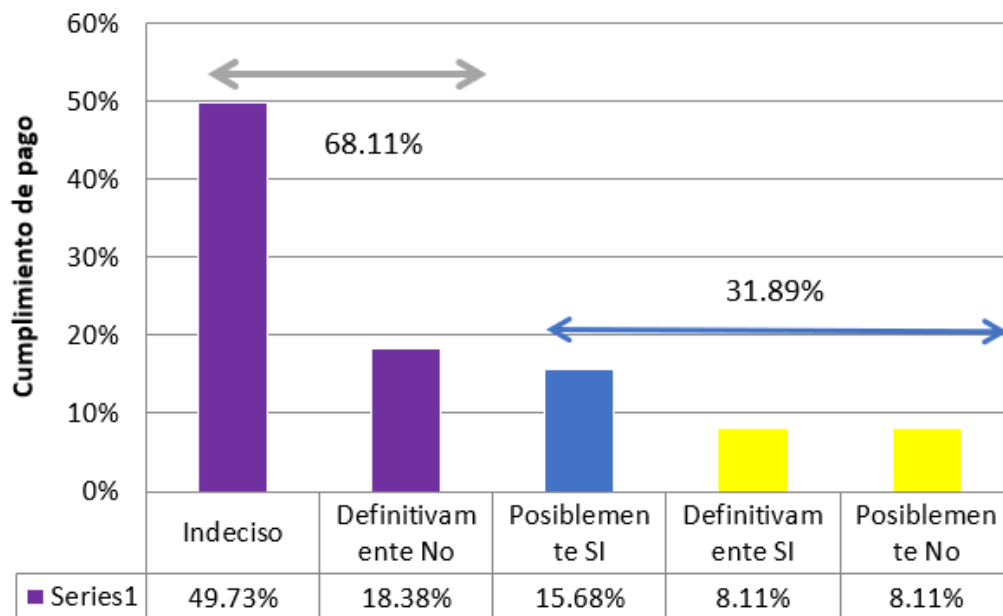


Figura 40, Adquisición de más de un lote

En la variable Gestión de riesgo, se analizó bajo la dimensión probabilidad con el indicador desempleo. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Cree usted que la falta de empleo influye en los atrasos de sus cuotas?, respuesta graficada en la figura 41, dando como resultado que el 67.56% de los clientes opinaron que la situación económica actual del país y la falta de empleo es una causa fuerte por dicha razón los clientes obtén como segunda opción el pago del lote de terreno.

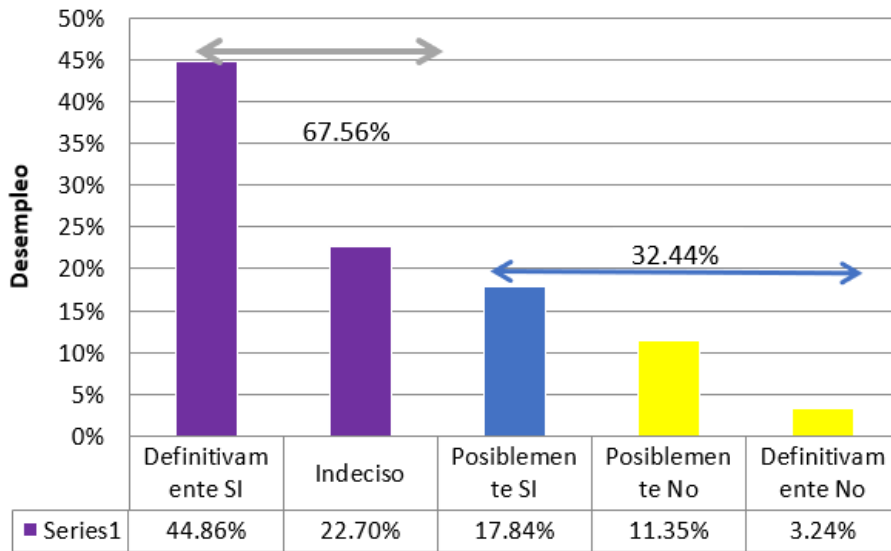


Figura 41, la falta de empleo influye en el atraso

En la variable Gestión de riesgo, se analizó bajo la dimensión consecuencia con el indicador recuperación de lote. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Está consciente usted que al atrasarse por 2 meses en el pago de su cuota de terreno ASIDE puede recuperar el lote de terreno?, respuesta graficada en la figura 42, dando como resultado que el 91.35% de los clientes encuestados opinaron que se encuentran consientes que al demorarse con sus cuotas de pago la institución puede recuperar el lote.

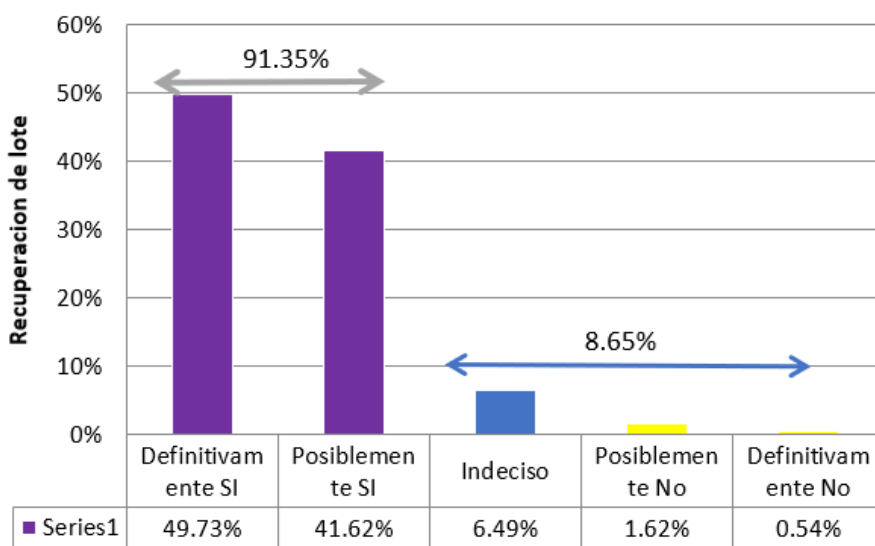


Figura 42, al atrasarse dos meses se puede recuperar el lote

En la variable Gestión de riesgo, se analizó bajo la dimensión consecuencia con el indicador pérdida de inversión. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Es consciente usted que al perder su lote de terreno también pierde la inversión que ha realizado en el mismo?, respuesta graficada en la figura 43, dando como resultado que el 78.92% de los clientes tienen el conocimiento que al perder el lote pierden toda la inversión que anteriormente hicieron con el lote de terreno ASIDE no devuelve lo ya cancelado del terreno.

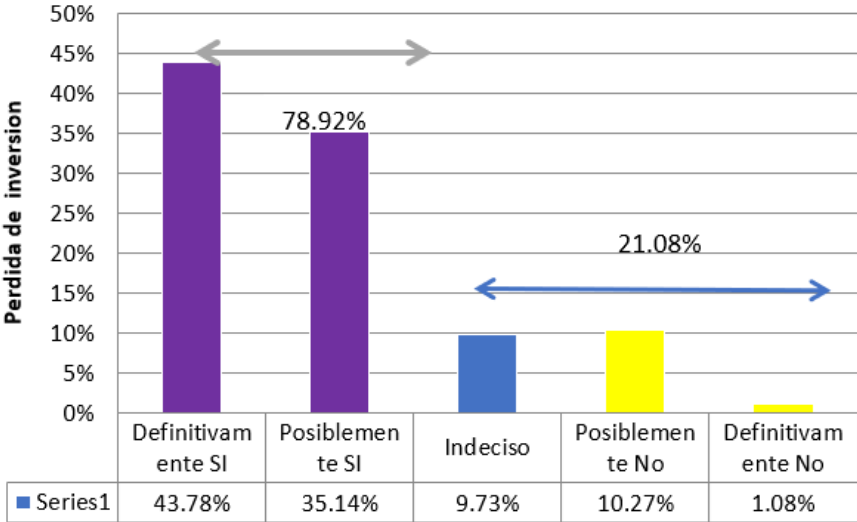


Figura 43, Al recuperar el solar, pierde su inversión

4.5 MOROSIDAD

En la variable Morosidad, se analizó bajo la dimensión tiempo con el indicador demoras. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Considera que el atraso de la cuota de su lote de terreno está generando demoras para los proyectos dentro de las lotificadora?, respuesta graficada en la figura 44, dando como resultado que el 60% de los clientes opinaron que al estar ellos en mora afectan los proyectos actuales o futuros para la lotificadora y que por falta de los fondos no se están realizando en su tiempo y forma. La diferencia que es el 40% expone que no debería de ser un atraso para los proyectos.

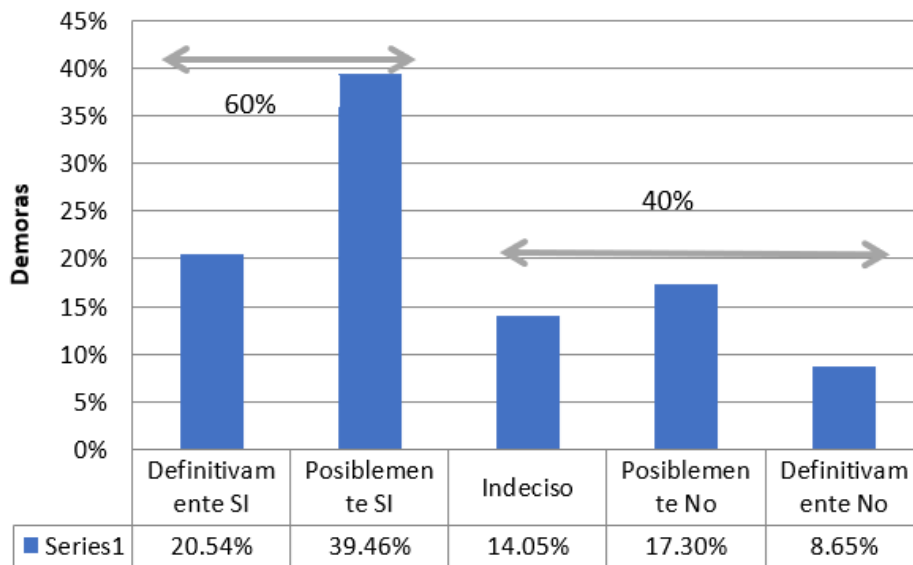


Figura 44, Demoras en los proyectos de las lotificadoras

En la variable Morosidad, se analizó bajo la dimensión tiempo con el indicador riesgo. Tomando en cuenta la pregunta, ¿Considera que el aumento de mora en su lote de terreno pone en riesgo el mismo y el bienestar de su familia?, respuesta graficada en la figura 45, dando como resultado que el 59.46% de los clientes opinaron que al contar con su lote de terreno en morosidad corren el riesgo de perderlo y con ella la inversión que se realizó en su momento y así afectando principalmente a su familia. El 40.54% restante no considera este riesgo por lo que afecta en la cartera de morosidad.

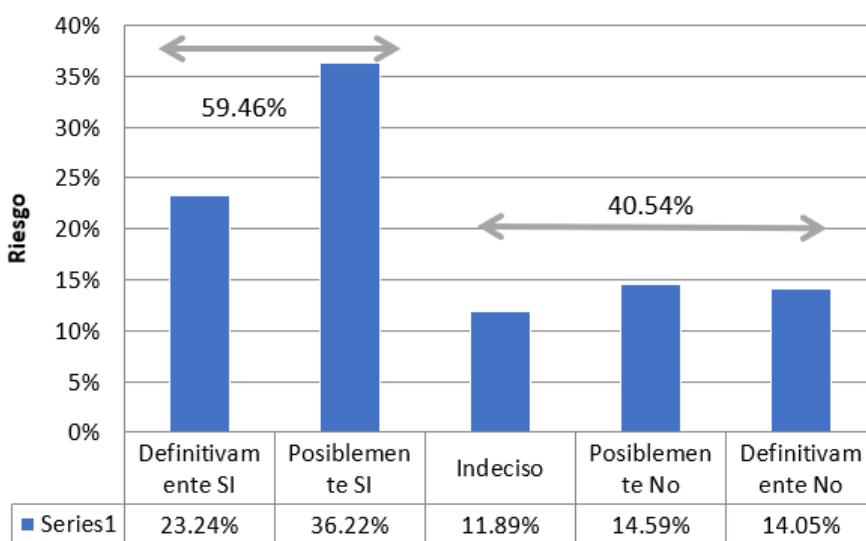


Figura 45, El aumento de mora de su lote pone en riesgo el bienestar de su familia

4.6 COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

Para la investigación se corrobora si los hechos observados concuerdan con las hipótesis propuestas al inicio de la investigación, es el medio por el cual las hipótesis se contrastan con la realidad se aprueban o se rechazan para comprobación estadística de esta investigación se utilizó ANOVA estas evalúan la importancia de uno o más factores al comparar las medias de la variable de respuesta en los diferentes niveles de los factores. La hipótesis nula establece que todas las medias de la población (medias de los niveles de los factores) son iguales mientras que la hipótesis alternativa establece que al menos una es diferente.

Tabla 5 ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Promedio política de credito	Entre grupos	29.498	10	2.950	55.499	.000
	Dentro de grupos	9.248	174	.053		
	Total	38.746	184			
Promedio cliente	Entre grupos	19.320	10	1.932	66.375	.000
	Dentro de grupos	5.065	174	.029		
	Total	24.385	184			
Promedio Gestion de cobro	Entre grupos	29.463	10	2.946	40.858	.000
	Dentro de grupos	12.547	174	.072		
	Total	42.010	184			
Promedio Gestion de Riesgo	Entre grupos	88.506	10	8.851	61.759	.000
	Dentro de grupos	24.936	174	.143		
	Total	113.441	184			

Como se puede observar en la tabla 5, los valores de las políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y la gestión del riesgo son significativos debido a que son menores de 0.05, por tanto si están afectando la morosidad de ASIDE, Con estos datos la hipótesis nula se rechaza y se aprueba la hipótesis de investigación la cual establece: Uno de los siguientes procesos de políticas de crédito, clientes, gestión de cobros y gestión de riesgos si están influyendo con el aumento de morosidad en la cartera de clientes de ASIDE.

Apoyando esta comprobación estadística se desarrolló una pregunta dentro de la encuesta para identificar el proceso que mayormente está afectando la morosidad en ASIDE

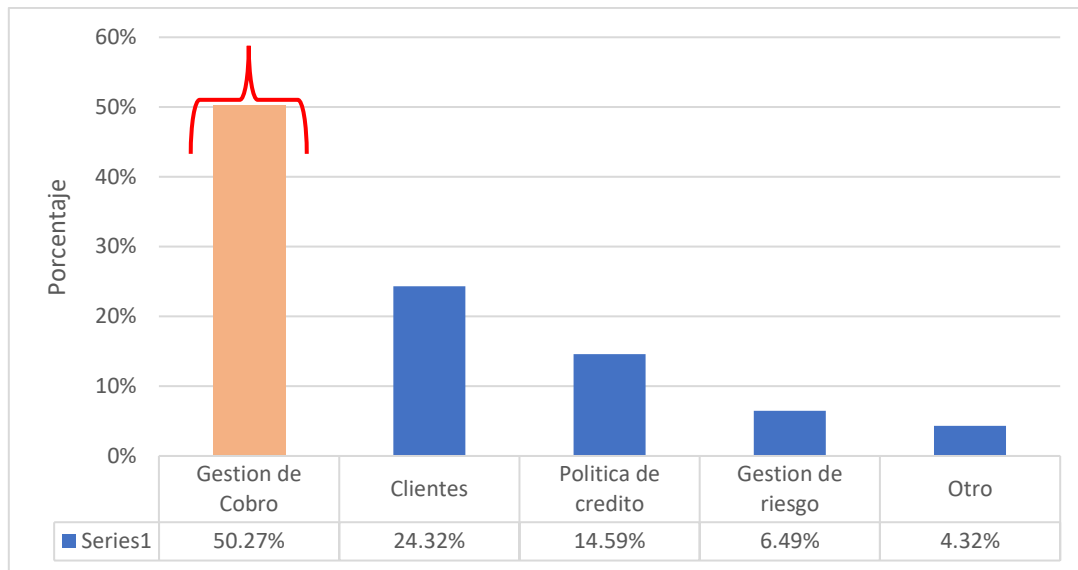


Figura 46, Comprobación de Hipótesis

En la figura 46, se obtuvo como resultado que el 50.27% de los 185 encuestados consideran que la gestión de cobro es el aspecto que ASIDE debería mejorar, por lo tanto, existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que los resultados del análisis indican luego de analizar cada una de las variables que se relacionan con el problema de investigación dando los resultados para sugerir a la institución el determinado plan de contingencia para que el proceso de recuperación de mora en ASIDE ayude a una mejor administración y futuros proyectos.

5.1 CONCLUSIONES

Durante la investigación y en base a los resultados obtenidos de la misma se presentan las siguientes conclusiones:

1) POLITICA DE CREDITO

De acuerdo con la variable política de crédito se analizaron una serie de preguntas que ayudaron a obtener los resultados, a la vez se logra entender de una forma más clara la dirección de la investigación en ASIDE logrando concluir que los indicadores analizados están contribuyendo de forma positiva a la percepción de los clientes, con los resultados se observa que los clientes se encuentran satisfechos con: precio de terreno, cuota a pagar y plazo de cancelación por lo que las políticas de crédito no reflejan causas para el aumento de morosidad en la cartera de clientes de ASIDE.

2) CLIENTES

Se logra concluir según la percepción del cliente que tiene inconformidad en las fechas establecidas por ASIDE para realizar sus pagos del uno al diez de cada mes, seguidamente consideran que la falta de servicios básicos afecta el interés en continuar pagando su lote de terreno, en base a los resultados se logró identificar que los clientes dieron a conocer que la institución ASIDE, valora la antigüedad que tienen, dándole así oportunidades de pagos, descuentos o la adquisición de más de un lote de terreno por lo que existe muy buena percepción por parte de ellos en cuanto a las ubicaciones de las lotificadoras y las medidas actuales de los lotes.

3) GESTIÓN DE COBROS

De acuerdo con la tercera variable analizada en la investigación los resultados reflejaron que la gestión de cobros que ASIDE realiza no es la más adecuada ya que es ineficiente los clientes opinaron que el personal de la institución no realizan la función de recordatorios de pago o visitas de cobro, no reciben por parte de ASIDE, recordatorios en estos indicadores está muy por debajo ya que los porcentajes en cada una de las preguntas está más inclinado a que nunca reciben llamadas, Notas, visitas por parte del personal lo que este proceso tiene una gran oportunidad de mejora.

4) GESTIÓN DE RIESGO

De acuerdo con la cuarta variable analizada en la investigación que es la gestión de riesgo las preguntas enfocadas en analizar el proceso de riesgo que actualmente realiza ASIDE se logra concluir que los clientes consideran que la falta de empleo influye altamente para continuar pagando su lote de terreno siendo consientes a la vez que si la institución recupera el lote de terreno los clientes pierden la inversión que ya hicieron en el solar.

5) MOROSIDAD

Para la variable dependiente se busca ver la percepción del cliente en cuanto a la morosidad se logró concluir que los clientes posiblemente si están conscientes que los atrasos de las cuotas afectan los proyectos actuales y futuros de ASIDE y que esto a su vez ponen en riesgo el bienestar de su familia.

6) ASIDE

Necesitará actualizar la información constantemente con cada una de las lotificadoras para que el proceso de cobranza sea más efectivo y ágil.

5.2 RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan las recomendaciones que surgieron en base a los resultados obtenidos de la investigación, proporcionando a las instituciones las posibles oportunidades de mejora para recuperación de mora que actualmente les está generando dificultades de crecimiento en sus proyectos.

- 1) ASIDE, deberá de evaluar las fechas de pago establecidas que actualmente tienen, ya que los resultados indicaron que los clientes se encuentran inconformes con estas fechas
- 2) ASIDE debe desde el inicio de los proyectos de lotificación gestionar o incluir el servicio de agua potable ya que esto podría garantizar que los clientes se comprometan más con los pagos y no incurran en moras.
- 3) En esta variable se logró identificar los aspectos de mejora del proceso más relevantes de la investigación ya que el resultado que se obtuvo de los indicadores permitió concluir que el proceso de cobro debe ser mejor estructurado y dar el seguimiento debido para alcanzar resultados eficientes.
- 4) En la gestión de riesgo ASIDE debería considerar la situación económica actual del país, la forma como seleccionar sus clientes y definir un proceso para dar más de un lote por cliente.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En el presente capítulo detalla el plan de acción para ASIDE, en base a los resultados obtenidos con el instrumento que fue la encuesta que fueron aplicadas a los clientes que se encontraban en estatus de morosidad en la institución con estos resultados el personal de ASIDE, implementara la mejora en el proceso de cobro para la cartera de clientes y así poder disminuir el porcentaje de morosidad con el que actualmente cuenta ASIDE.

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

La propuesta lleva como título Proceso eficiente de cobro que va dirigida a la institución ASIDE, ya que actualmente lo están realizando de una manera deficiente, siendo este un indicador que está afectando la morosidad. Todas las acciones propuestas en el proyecto servirán como guía para poder resolver este problema que actualmente está viviendo la institución.

6.2 INTRODUCCIÓN

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas es como una especie de guía que brinda una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto y poder ejecutar la solución mediante el plan de acción y así combatir el problema de raíz obteniendo los resultados estudiados, debido a que la investigación se orientó a ver qué factores influyen en la morosidad ya que los clientes se están retrasando en sus pagos, y el plan de acción orienta a definir las estrategias que ayudaran ASIDE a solucionar el problema de morosidad, con los resultados y el plan de acción los accionistas o gerentes de la institución tendrán procesos más claros y medibles para poder realizar la gestión de cobros de una manera eficiente.

6.3 OBJETIVO GENERAL

Lograr la recuperación de saldos que se encuentran en mora de cada una de las lotificadoras de ASIDE en la regional de Villanueva, Cortes

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

A continuación, se presenta el plan de acción que se ha creado en base a los resultados obtenidos por medio del instrumento que fue la encuesta aplicada a los clientes con estatus de morosidad de la institución ASIDE, el propósito de este plan de acción es la recuperación de saldos atrasados de los clientes mediante la implementación de la estrategia presentada.

Tabla 6, Plan de Acción Gestión de Cobros

PLAN DE ACCION ASIDE 2018					
TITULO	OBJETIVOS		CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	PLAN DE ACCION
	GENERAL	ESPECIFICO			
Proceso Eficiente de cobro en ASIDE	Lograr la recuperacion de saldos que se encuentran en mora de cada una de las lotificadoras de ASIDE en la regional de Villanueva, Cortes	Determinar si el personal actual que realiza la gestión de cobros es suficiente para todo el proceso de cobranza	De acuerdo con la tercera variable analizada en la investigación los resultados reflejaron que la gestión de cobros que ASIDE realiza no es la más adecuada ya que es ineficiente los clientes opinaron que el personal de la institución no realizan la función de recordatorios de pago o visitas de cobro, no reciben por parte de ASIDE recordatorios en estos indicadores está muy por debajo ya que los porcentajes en cada una de las preguntas está más inclinado a que nunca reciben llamadas, Notas, visitas por parte del personal lo que este proceso tiene una gran oportunidad de mejora.	En esta variable se logró identificar los aspectos de mejora del proceso más relevantes de la investigación ya que el resultado que se obtuvo de los indicadores permitió concluir que el proceso de cobro debe ser mejor estructurado y dar el seguimiento debido para alcanzar resultados eficientes.	Analizar el proceso actual de cobro, capacitar al personal en la gestión de cobros y atención al cliente, a la vez evaluar el desempeño mediante metas y en base a los resultados se determinará si la regional necesita contratación de más personal
		Analizar el proceso actual de cobros y ver el cumplimiento del mismo			

6.4.1 Propuesta del proceso de cobro para una recuperación eficiente de Mora

Se analizó el proceso actual de cobro de la institución ASIDE, en el cual se identificaron ciertas irregularidades que están perjudicando a la recuperación de mora y que están impidiendo la recuperación de saldos que están limitando ASIDE en sus finanzas a continuación se presentan en la tabla 6.

Tabla 7, Irregularidades en Proceso de Cobro

Proceso de cobro interno actual de ASIDE
Falta de planeación de llamadas telefónicas
Falta de planeación de visitas de cobro
No se da el seguimiento de promesa de pago por el cliente
No se lleva control de notas de cobro entregadas

De acuerdo con las irregularidades identificadas en la tabla 6, se analizó a detalle el proceso general de cobro actual de ASIDE, dando como propuesta el mejoramiento de este, que a continuación se detalla para poder recuperar los Saldos que actualmente se encuentran en atraso, este proceso ayudara con más eficiencia la gestión de cobros ya que es el principal factor que está perjudicando en el aumento de morosidad de la cartera de clientes de ASIDE.

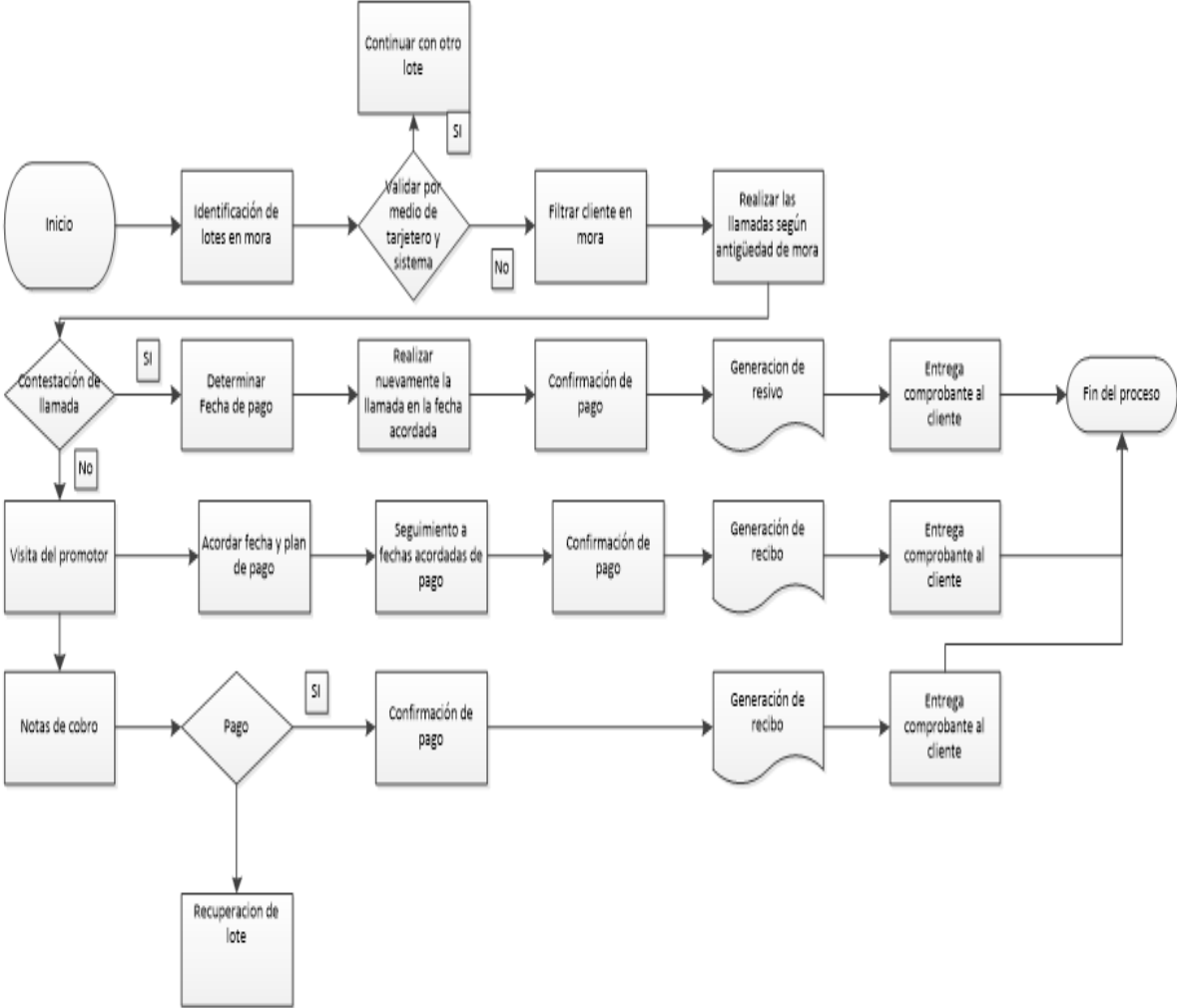


Figura 47, Proceso mejorado de cobro

La implementación de nuevo proceso de gestión de cobros orientara para hacer las cosas de una mejor manera sin descuidar la atención al cliente y sobre todo la recuperación de saldos en cada una de las lotificadoras de la regional de Villanueva en ASIDE. A continuación, se explicará el proceso mejorada para los cobros.

Paso 1: identificación de los lotes en Mora

Paso 2: una vez identificados los lotes en mora, se validará mediante sistema y tarjeteros de ASIDE si el lote en realidad se encuentra en mora se filtrará, si se identifica y si no se encuentra en mora termina el proceso

Paso 3: realizar la llamada según la antigüedad de mora, si el cliente contesta determinar una fecha de pago satisfactoria para ambos

Paso 4: dar seguimiento y volver a llamar al cliente para recordarle la fecha establecida de pago en el día acordado.

Paso 5: confirmación de pago por el cliente

Paso 7: generación de recibo de pago

Paso 8: entrega de comprobante y fin del proceso

Paso 9: si el cliente no contesta la llamada telefónica el promotor tendrá que hacerle una visita luego aplicamos el paso 4, 5, 6 y 7.

Paso 10: Si el cliente se reusa a pagar se entra gran las notas de cobro si llega a pagar pasamos a los pasos 5,6 y 7

Paso 11: si el cliente no paga y no quiere hacer acuerdos se procederá a la recuperación del lote de terreno.

6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 8, Cronograma de Actividades

Actividades	Responsable	Periodo	Meses													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1) Recopilacion de toda la Informacion de los clientes	Administrador	Inicio														
2) Analisis de morosidad de cada lotificadora	Administrador	Inicio														
3) Generacion de Informe de clientes en mora por lotificadora	Administrador	Inicio														
4) Establecimiento de metas de cobro	Administrador	Inicio														
5) Elaboracion de planes y programas de trabajo	Administrador	Mensual														
6) Realizar llamadas diarias a los clientes en mora	Promotor de cobro	Mensual														
7) Entrega de Notas de cobros a todos los clientes	Promotor de cobro	Mensual														
8) Seguimiento y validacion del cobro	Administrador/ Promotor	Mensual														
9) Diseño de procedimientos estandarizados de cobro	Administrador	Mensual														

A continuación, se detallan y describen las actividades que se han determinado para el cronograma para que la institución ASIDE pueda tener un mejor funcionamiento en la gestión de cobros.

- 1) Recopilación de toda la información de los clientes: con esta actividad se pretende conocer más al cliente, y a la vez poder actualizar dicha información una vez por año por cualquier cambio que presente el individuo.
- 2) Análisis de la morosidad de cada lotificadora: con este análisis se podrá identificar que lotificadora cuenta con un mayor porcentaje en morosidad y así poder trabajar con más prioridad, con este análisis se podrá tener un mejor control para futuras decisiones y proyectos en cada uno de los programas de lotificación de la regional de Villanueva.
- 3) Generación de informe de clientes en mora por lotificadora: la creación de estos informes tendrá la efectividad de un mejor control, ya que se observará el comportamiento del cliente en cuanto a sus pagos y si en algún caso especial lograr un arreglo de pago para que el cliente no pierda su lote de terreno.
- 4) Establecimientos de metas de cobro: con el objetivo de ser un proceso eficaz para la institución, se considera de mucha importancia establecerle una meta al promotor por cobranza, ya que esto motivara al colaborador a realizar con más esfuerzo el proceso de cobranza en cada una de las lotificadoras de la regional de Villanueva.

- 5) Elaboración de plan y programas de trabajo: con esta actividad se pretende que los colaboradores de ASIDE, puedan trabajar de una forma más adecuada y organizada para ser más eficiente el tiempo de cobranza en cada una de las lotificadoras organizando mejor las actividades mediante un plan de acción los tiempos de cobranza serán más eficientes y mostrarán mejores resultados.
- 6) Realizar llamadas diarias a los clientes en mora: pretendiendo con esta actividad darle seguimiento a las promesas de pago que los clientes realizan, ya que la mayoría de ellos no logran contestar las llamadas por esa razón se necesita realizar las llamadas telefónicas diarias.
- 7) Entrega de notas de cobros a todos los clientes: con esta actividad se logrará a que el cliente este más pendientes de sus pagos, ya que una nota hace más formal el proceso de cobranza y alerta un poco más a los clientes a pagar.
- 8) Seguimiento y validación de cobro: en cada llamada o visita que realiza el promotor se busca que el cliente pueda dar respuesta al tema de mora de su lote, por esa razón se dará seguimiento ya sea con llamadas o visitas a los clientes por sus promesas de pago, permitiendo así un mejor control de visitas y llamadas.
- 9) Diseños de procedimientos estandarizados de cobros: el personal administrativo de ASIDE deberá realizar documentación de sus procesos de cobros para de esta forma estandarizarlo y darles el seguimiento debido.

6.6 PRESUPUESTO

Un presupuesto es un plan operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios. En otras palabras, hacer un presupuesto es simplemente sentarse a planear lo que quieres hacer en el futuro y expresarlo en dinero. ¿En qué consiste hacer un presupuesto? Por lo tanto, cuando haces un presupuesto para tu empresa, en realidad lo que estás haciendo es planear a futuro. Entonces te preguntas cuánto piensas vender, qué necesitas hacer para lograrlo, cuánto tienes que gastar y, lo mejor de todo, sabrás cuánto vas a ganar en un periodo. Obviamente, esto es una estimación que puedes hacer de acuerdo con tu experiencia y la información que conoces. A partir de ahí sabrás cuánto cobrar por tu trabajo realizado en función de los beneficios que te planteas obtener (EmprendePyme, 2016).

Tabla 9 Presupuesto

Presupuesto para mejorar la gestión de cobro					
Cantidad	Descripción	Salario que pagar	Mensual	Trimestral	Costo Total
2	Capacitación a empleados CCIC			L 800.00	L 2,400.00
1	Promotor de cobro	L 12,096.00			L 169,344.00
1	Pago de depreciación motocicleta/Viáticos		L 1,500.00		L 18,000.00
			L 1,500.00		L 18,000.00
	TOTALES				L 207,744.00

El presupuesto que se describe en la tabla 8, estará enfocada en la capacitación del cliente en la gestión de cobro, el cual se dará con capacitaciones trimestrales en la cámara de comercio e industria de cortes (CCIC), en la parte directa de cobros es necesaria la contratación de un promotor de cobro para tener mayor cobertura y atención de todos los clientes, con la contratación de esta persona será necesario el pago de depreciación como los viáticos mensuales.

BIBLIOGRAFIA

- (s.f.). Obtenido de <http://www.elojodigital.com/contenido/9919-importante-deficit-de-vivienda-nivel-mundial>
- (s.f.). Obtenido de Biblioteca Universidad de Alcala:
<http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/>
- (2018). Obtenido de Marketing XXI: <https://www.marketing-xxi.com/el-cliente-55.htm>
- AHIBA. (Mayo de 2018). *Pressreader*. Obtenido de
<https://www.pressreader.com/honduras/diario-el-heraldo/20180516/281977493270553>
- ASIDE. (2018). Obtenido de <http://asidehonduras.org/about/>
- ASIDE. (2018). *ASIDE HONDURAS* . Obtenido de <http://asidehonduras.org/about/>
- BRACHFIELD . (25 de FEBRERO de 2017). Obtenido de
<http://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/la-comision-europea-insta-espana-cumpla-la-directiva-la-morosidad-proteger-las-pymes/>
- CentralAmericaData.com. (30 de Octubre de 2018). Obtenido de
https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Banca_hondurea_acceder_a_registro_de_morosos_con_el_fisco
- CIFEN . (2018). Obtenido de
http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&id=84&Itemid=111&lang=es
- Concepto.de. (2018). Obtenido de <https://concepto.de/que-es-entrevista/>
- CONCEPTODEFINICION.DE. (2018). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/alfa-de-cronbach/>
- Conexionesan. (13 de Diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Conomipedia. (2018). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Consumoteca. (2018). Obtenido de <https://www.consumoteca.com/economia-familiar/economia-y-finanzas/cartera-de-clientes/>
- CTISoluciones . (s.f.). Obtenido de <http://www.ctisoluciones.com/gestion-cobros-lo-saber/>

Definicion . (2018). Obtenido de <https://definicion.de/cuota/>

eacnur. (Enero de 2017). Obtenido de <https://eacnur.org/blog/una-ong-funcion-social/>

Economia simple.net. (2016). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/morosidad>

Economipedia . (2018). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>

Ecured. (2018). Obtenido de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental

El servier. (2018). Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

EmprendePyme. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-presupuesto.html>

EVANS, E. C. (28 de Julio de 2011). *Importante deficit de vivienda a nivel mundial*. Obtenido de <http://www.elojodigital.com/contenido/9919-importante-deficit-de-vivienda-nivel-mundial>

Explorable. (2018). Obtenido de <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>

Explorable.com. (2008). Obtenido de Explorable.com: <https://explorable.com/es/hipotesis-de-investigacion>

Humanidades . (2018). Obtenido de <https://humanidades2osneideracevedo.wordpress.com/2015/05/28/enfoque-cuantitativo/>

La Prensa. (26 de abril de 2016). Obtenido de <https://www.laprensa.hn/economia/954583-410/crece-la-tasa-de-morosidad-en-banca-hondure%C3%B1a>

La Prensa. (07 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.laprensa.hn/honduras/1205046-410/fundaciones-ong-negocios-hambre-pobreza-corrupcion-honduras->

Metodologia de la Investigacion . (8 de Julio de 2010). Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

Metodología de la Investigación Científica. (10 de Agosto de 2013). Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-operacionalizacion-de-variables.html>

Nemesis . (s.f.). Obtenido de <https://nemesisrisk.com/gestion-del-riesgo-de-credito-2/>
(Noviembre de 2018). *Oficinas Aside*. Villanueva Cortes.

Pensamiento . (2018). Obtenido de <https://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>

plataforma multisectorial contra la morosidad. (28 de Mayo de 2015). Obtenido de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>

ProHonduras. (2018). Obtenido de <http://www.prohonduras.hn/index.php/espanol/vivienda#institucionalidad>

ProHonduras. (2018). Obtenido de <http://www.prohonduras.hn/index.php/espanol/vivienda#institucionalidad>

Promonegocios.net. (Julio de 2009). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Question Pro. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>

questionpro. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Real Academia Española . (2018). Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=lotificadora>

Sampieri, R. H. (s.f.). Planteamiento del problema cuantitativo.

Definicion.es (2019).

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA

1. Como considera usted la edad mínima (18 años) para adquirir un lote de terreno requerido por ASIDE

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

2. ¿Cuál considera usted que es la edad adecuada que debería considerar ASIDE para que las personas puedan optar a un lote de terreno?

18 – 25		5
26- 33		4
34-41		3
42-49		2
50- 57		1

3. ¿Cómo considera usted el monto de la prima (Lps 1,000) para poder obtener un lote de terreno?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

4. ¿Qué monto considera usted más conveniente para pagar la prima de un lote de terreno de ASIDES?

100-200		1
200 – 300		2
300 – 500		3
500-700		4
700-1000		5

5. ¿Cómo considera usted la política que establece ASIDE donde el beneficiario no puede ser un menor de edad?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

6 ¿Cómo considera usted las fechas de pago establecidas por ASIDE en la cual tienen que cancelar del 1 al 10 de cada mes?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

7 ¿Cómo considera el 10% de descuento que ofrece ASIDE por la cancelación total del terreno?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

8. ¿Cómo considera usted el precio del lote de terreno con ASIDE?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

9. ¿Cuál es el precio del lote de terreno que mejor se adecuaría a su situación económica?

15,000-30,000		5
30,000-45,000		4
45,000-60,000		3
60,000-75,000		2
75,000-90,000		1

10. ¿Cómo considera usted el plazo para la cancelación total del lote de terreno?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

11. ¿Cuál es el plazo de tiempo que usted considera el adecuado para la cancelación de su lote de terreno?

5 años a 10 años		5
10 años a 15 años		4
15 años a 20 años		3
20 años a 25 años		2
25 años a 30 años		1

12. ¿Cómo considera usted la cuota a pagar por el lote de terreno?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

13. ¿Cuál es la cuota que mejor se adecua a su situación económica actual para la cancelación de su lote de terreno?

100 – 300		5
300- 600		4
600- 900		3
900 – 1200		2
1200- 1500		1

14. ¿Considera que su antigüedad como cliente de ASIDE le beneficia para obtener arreglos de pago?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

15. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de sus pagos según las fechas previstas del 1 al 10 de cada mes?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

16 ¿Cómo considera usted las medidas de 10X15 de cada lote de terreno de ASIDE?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

17 ¿Cuál considera usted como las medidas adecuadas para obtener un lote de terreno?

18X15 m		3
10X15 m		4
20X15 m		2
30X15 m		1
10X10 m		5

18 ¿Cree usted que la falta de servicios básicos afecta el interés en pagar su cuota mensual del lote de terreno?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

19 ¿Cuál de los siguientes servicios básicos considera como el más importante para obtener su lote de terreno?

Agua Potable		5
Alumbrado Publico		4
Alcantarillado		3
Seguridad		2
Recolección de residuos		1

20. ¿Cómo considera usted la ubicación de la lotificadora donde posee su lote de terreno?

Muy Bueno		5
Bueno		4
Regular		3
Malo		2
Muy malo		1

21. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted debería tener la lotificadora cerca para obtener su lote de terreno?

Centros de educación		5
Servicios Médicos		4
Mercados		3
Transporte		2
Ciudades cercanas		1

22. ¿Recibe usted llamadas por parte del personal de ASIDE, como recordatorio de pago de su cuota?

Siempre		5
Con Frecuencia		4
Regular		3
A veces		2
Nunca		1

23. ¿Cuándo fue la última vez que recibió una llamada por parte del personal de ASIDE?

Una Semana		5
Dos Semanas		4
Un Mes		3
Dos Meses		2
Más de 2 Meses		1

24. ¿Recibe usted visitas mensuales del promotor asignado a la lotificadora para el cobro de su cuota?

Siempre		5
Con Frecuencia		4
Regular		3
A veces		2
Nunca		1

25. ¿Con que frecuencia recibe visitas por parte del promotor de ASIDE?

Una Semana		5
Dos Semanas		4
Un Mes		3
Dos Meses		2
Más de 2 Meses		1

26 ¿Ha Recibido usted, Notas de Cobro por parte de ASIDE?

Siempre		5
Con Frecuencia		4
Regular		3
A veces		2
Nunca		1

27 ¿Cuándo usted se encuentra en mora cada cuanto recibe notas de cobro?

Una Semana		5
Dos Semanas		4
Un Mes		3
Dos Meses		2
Más de 2 Meses		1

28. ¿considera usted que, al adquirir más de un lote de terreno, sus pagos mensuales puedan verse afectados?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

29 ¿Cree usted que la falta de empleo influye en los atrasos de sus cuotas?

Definitivamente SI		5
Indeciso		3
Posiblemente SI		4
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

30 ¿Esta consiente usted que al atrasarse por 2 meses en el pago de su cuota de terreno ASIDE puede recuperar el lote de terreno?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

31. ¿Es consiente usted que al perder su lote de terreno también pierde la inversión que ha realizado en el mismo?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

32. ¿Considera que el atraso de la cuota de su lote de terreno está generando demoras para los proyectos dentro de la lotificadora de ASIDE?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

33. ¿Considera que el aumento de mora en su lote de terreno pone en riesgo el mismo y el bienestar de su familia?

Definitivamente SI		5
Posiblemente SI		4
Indeciso		3
Posiblemente No		2
Definitivamente No		1

34. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted como el más impórtate que ASIDE debería mejorar?

Política de crédito		5
Clientes		4
Gestión de Cobro		3
Gestión de riesgo		2
Otro		1