



**FACULTAD DE POSTGRADO**  
**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA POLÍTICA CREDITICIA DE FOSovi Y SU  
EFECTO EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA  
INSTITUCIÓN**

**SUSTENTADO POR:**

**CLAUDIA CAROLINA BORJAS RAMOS**

**BAYRON SAÚL GUEVARA ELVÍR**

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

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.**

**JUNIO, 2018**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO AUTORIDADES**

**UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE**

**ANÁLISIS DE LA POLÍTICA CREDITICIA DE FOSovi Y SU  
EFECTO EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA  
INSTITUCIÓN.**

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

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESORA METODOLOGICA**

**VIANNEY PATRICIA VILLALTA RIVERA**

**ASESORA TEMATICA**

**CARLA MARITZA CARDONA BLANCO**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**NOMBRE COMPLETO EVALUADOR 1**

**NOMBRE COMPLETO EVALUADOR 2**

**NOMBRE COMPLETO EVALUADOR 3**



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**ANÁLISIS DE LA POLÍTICA CREDITICIA DE FOSovi Y SU EFECTO EN LA  
SITUACIÓN FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN.**

Claudia Carolina Borjas Ramos

Bayron Saúl Guevara Elvír

**Resumen**

La presente investigación, versa sobre el efecto que tiene el manejo de la cartera crediticia en el equilibrio financiero del Fondo Social para la Vivienda (FOSovi), para efectos de este trabajo se inicia revisando los antecedentes de la vivienda social en Latinoamérica, luego se analiza la transformación de la política social en Ecuador con modelos de cuasi mercados; posteriormente, se detalla los antecedentes de la vivienda social en Honduras, las metodologías usadas en este informe son Política Crediticia y El Kaizen las cuales han sido articuladas de tal manera que se presente una propuesta de mejora en la gestión de la cartera de crédito y recuperación de mora, en el estudio de campo se realizaron entrevistas a los principales actores involucrados en el proceso de toma de decisiones. El enfoque de la investigación es cualitativo, con un alcance descriptivo, transversal. Finalmente se propone una estrategia de mejora continua la cual puede ser aplicada a las políticas de crédito que actualmente implementa FOSovi. Así mismo se añaden las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación.

Palabras claves: (cartera de crédito, equilibrio financiero, Kaizen, situación, política crediticia)



## **GRADUATE SCHOOL**

# **ANALYSIS OF THE CREDIT POLICY OF FOSOVI AND ITS EFFECT ON THE FINANCIAL LIQUIDITY OF THE INSTITUTION.**

**HONDURAS, C. A.**

Claudia Carolina Borjas Ramos

Bayron Saul Guevara Elvır

### **Abstract**

The present investigation deals with the effect that the management of the credit portfolio has on the financial equilibrium of “Fondo Social para la Vivienda” (FOSOVI). For the purposes of this paper, it begins by reviewing the background of social housing in Latin America, then analysing the transformation of social policy in Ecuador. With quasi-market models, the background of social housing in Honduras is detailed, the methodologies used in this report are Credit Policy and El Kaizen, which have been articulated in such a way that a proposal for improvement in portfolio management is presented. In the field study, interviews were conducted, with the main actors involved in the decision-making process. The focus of the research is qualitative, with a descriptive, transversal scope. Finally, a continuous improvement strategy is proposed, which can be applied to the credit policies currently implemented by FOSOVI. Likewise, the conclusions and recommendations resulting from the investigation are added.

Palabras claves: (credit policy, credit portfolio, financial balance, kaizen, liquidity)

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por darme salud, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por poner en mi camino todas aquellas personas que han sido una ayuda de una u otra manera durante el tiempo de estudio.

A mi Madre, por inspirarme a ser cada día mejor, por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia, por enseñarme a lograr lo que deseo y no solo quedarme en el intento.

A mi Esposo, por ser mi apoyo incondicional, por ser mi pilar fundamental, por estar conmigo en todo momento sin importar las circunstancias, por animarme a seguir y no desmayar cuando muchas veces pensé que no lo lograría, infinitamente gracias.

A mis Hijos, por ser comprensivos y apoyarme siempre, muy especialmente a mi hija Stephanie por estar siempre de mi lado; a mis hermanas por querer lo mejor para mi vida; sin su ayuda no hubiese sido posible.

Claudia Carolina Borjas Ramos

Dedico este esfuerzo a Dios y a mi familia, ya que ellos son los pilares fundamentales de mi vida, los que me motivan a seguir esforzándome para crecer como profesional y como persona.

Bayron Saúl Guevara Elvír

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer siempre a Dios por protegerme y guiarme en todo momento y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades, por darme inteligencia, paciencia, fortaleza y sabiduría para sobrepasar los retos a los que me enfrenté durante esta etapa. A mi familia, por su apoyo incondicional y por estar siempre pendiente de mí, apoyándome y comprendiendo cada espacio de tiempo cuando lo necesite.

Así mismo, quiero agradecer de forma muy especial a la institución para la cual laboro (FOSOVI), por cada permiso otorgado hasta culminar mis estudios y otorgar información para la realización de nuestro proyecto de graduación, a mis amigos que siempre me animaron para seguir adelante y no desfallecer, a mis docentes por aportar sus conocimientos profesionales y experiencias personales y especialmente a nuestra asesora metodológica, así como a la temática por su paciencia y forma de enseñar.

Claudia Carolina Borjas Ramos

A Dios, por darme fortaleza, sabiduría, salud y determinación para lograr otro objetivo en mi recorrido académico. A todas las personas que han estado involucradas a lo largo de este camino de formación profesional, que de diversas maneras me han impulsado a seguir adelante y que hoy ven en mí el resultado de todo el apoyo brindado.

Bayron Saúl Guevara Elvír

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

BANHPROVI	Banco Hondureño de la Producción y la Vivienda
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CHICO	Cámara Hondureña de la Industria de la Construcción
CONVIVIENDA	Comisión Nacional de Vivienda y Asentamiento Humanos
FHIS	Fondo Hondureño de Inversión Social
FONHVIVIENDA	Fondo Hondureño para la Vivienda
FOSDEH	Fondo Social de Deuda Externa y Desarrollo de Honduras
FOSOVI	Fondo Social para la Vivienda
FUNDEVI-	Fundación de Desarrollo de Vivienda
INDES	Instituto Interamericano para el Desarrollo Social
INVA	Instituto Nacional de la Vivienda
PROLOTE	Programa de Lotes de Terreno
PRO-VIVIENDA	Programa de Vivienda
RAP	Régimen de Aportaciones Privadas
SOPTRAVI	Secretaría de Obras Públicas Transporte y Vivienda
SVAH	Secretaría de Vivienda y Asentamientos Humanos
TSC	Tribunal Superior de Cuentas

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1    INTRODUCCIÓN .....	1
1.2    ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	3
1.3    DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.4    OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	5
1.4.1    Objetivo General.....	5
1.4.2    Objetivos Específicos .....	5
1.5    JUSTIFICACIÓN.....	6
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1    ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	7
2.1.1    Generalidades de Vivienda en Latinoamérica .....	7
2.1.2    Transformación de Políticas de Vivienda Social.....	9
2.1.3    Antecedentes de la Vivienda Social en Honduras .....	11
2.1.4    Entorno Socioeconómico Hondureño.....	14
2.1.5    Análisis del Contexto.....	16
2.2    TEORÍAS DE SUSTENTO .....	18
2.2.1    Análisis de las metodologías .....	18
2.2.2    Diseño de las políticas de crédito .....	20
2.2.3    Metodología Filosofía Kaizen o mejora continua .....	28
2.2.4    Metodología Mejora continua.....	29
2.2.5    Administración de KAIZEN.....	30
2.2.6    Control de Calidad Total/TQM .....	32
2.2.7    Producción justo a tiempo (JIT) .....	36
2.3    CULTURA ORGANIZACIONAL.....	37
2.3.1    Antecedentes de las Metodologías propuestas .....	38
2.3.2    Antecedente de la Metodología del Kaizen.....	40
2.4    ANÁLISIS CRÍTICO DE LA TEORÍA DE POLÍTICA CREDITICIA .....	42
2.5    CONCEPTUALIZACIÓN .....	44
2.5.1    Riesgo de crédito .....	44
2.5.2    Situación Financiera .....	48
2.6    MARCO LEGAL .....	48
2.7    MARCO CONTEXTUAL .....	50
2.7.1    Procesamiento de datos de una entrevista .....	50
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>52</b>
3.1    CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	52
3.1.1    Matriz de congruencia metodológica.....	52
3.1.2    La operacionalización de las variables .....	54

3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.3	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.3.1	Descripción del ámbito de la investigación.....	56
3.3.2	Población y Muestra.....	56
3.3.3	Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	57
3.3.4	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	57
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....</b>		<b>58</b>
4.1	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	58
4.1.1	Breve descripción histórica.....	58
4.1.2	Servicios que ofrece.....	58
4.2	PROCESO ACTUAL.....	59
4.2.1	Descripción de los procesos.....	60
4.2.2	Análisis de personal de Cartera y Cobros.....	62
4.3	MÉTODO DE MEDICIÓN A SER APLICADO.....	65
4.3.1	Justificación.....	65
4.3.2	Aplicación.....	65
4.3.3	Resultados.....	66
4.4	INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS DATOS RECOLECTADOS.....	70
4.4.1	Análisis de la política crediticia de FOSOFI.....	71
4.4.2	FOSOFI Vs. otras instituciones.....	73
4.5	ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS.....	75
<b>5</b>	<b>Propuesta de mejora.....</b>	<b>76</b>
5.1	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	76
5.2	GENERAL.....	76
5.3	ESPECÍFICOS.....	76
5.4	MODIFICACIONES A LA POLÍTICA CREDITICIA.....	76
5.5.1	<b>Implementación del programa de 5 'S.</b> .....	82
5.6	POLÍTICAS DE CRÉDITO PROPUESTAS.....	83
5.6.1	Difusión de las políticas de crédito.....	86
5.7	PROCEDIMIENTOS EN LA COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE INMUEBLES.....	87
5.7.1	Departamento de Recuperación y Cobranza.....	87
5.8	CRONOGRAMA DE LA APLICACIÓN.....	88
5.9	DETALLE DE CAMBIOS Y RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN.....	89
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>90</b>
6.1	CONCLUSIONES.....	90
6.2	RECOMENDACIONES.....	91
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>93</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>1</b>
Anexo 1 instrumento de cuestionario .....	1
anexo 2: derecho a la vivienda, como derecho universal .....	3
anexo 3: salario mínimo en honduras del 2017 .....	4
anexo 4: ley del fondo social para la vivienda .....	6
anexo 5: cartera y cobros .....	9
anexo 6: ley de convivencia .....	11
anexo 7: fotografías de encuestados .....	13
anexo 8: resultados de las pérdidas desde el 2011 al 2017.....	14
anexos 9: evidencia de mora de algunos sectores de tegucigalpa. ....	18
anexo 10: carta de autorización de la institución.....	24
anexos 11: correo del “visto bueno” de la asesora metodológica .....	25
<b>anexo 12:</b> aprobación de la asesora temática .....	27
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>28</b>

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Perdidas desde el 2011 en FOSOVI .....	48
Tabla 2: Matriz de congruencia metodológica.....	53
Tabla 3: matriz de operacionalización de las variables .....	54
Tabla 4: Agenda de entrevistas .....	57
Tabla 5: Comparación de FOSOVI Vs. otras Instituciones con créditos de vivienda.....	74
Tabla 6: Propuesta políticas de préstamos de acuerdo al monto a solicitar próximos clientes que soliciten la compra de un lote de terreno: .....	79
Tabla 7: Autoevaluación de desempeño de las 5´S .....	83
Tabla 8: Criterios para el estado de los créditos .....	87
Tabla 9: El cronograma a utilizar para la ejecución. ....	88

#### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Diagrama de Flujo: Adjudicación de lote de terreno .....	61
Figura 2: Resultados obtenidos.....	66
Figura 3: Diagrama de Ishikawa .....	73
Figura 4: Las cinco “C” .....	77
Figura 5: Propuesta sugerida de Solicitud de crédito.....	78
Figura 6: Solicitud de crédito con mayor información. ....	78
Figura 7 - Las 5´S de la calidad .....	82

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Introducción

La presente investigación se llevó a cabo, en la Institución Pública “Fondo Social para la Vivienda” (FOSOFI) con el tema “Análisis de la política crediticia de FOSOFI y su efecto en la situación financiera de la institución”, en el desarrollo del tema expuesto, en el primer capítulo se elabora el planteamiento del problema; se menciona de la creación de FOSOFI (antes INVA) la importancia de favorecer a los hondureños con una vivienda por parte del estado, como una labor social general y favorecer a las familias desprotegidas; y es específicamente proveyendo de un terreno como etapa inicial.

Seguidamente, se puntualiza sobre como los gobiernos de turno han creado nuevas instituciones similares (en menor escala), y le han debilitado su categoría, debilitándola como Institución y quedando casi al margen o muy diversa y no centralizada la labor congruente como en sus inicios. – FOSOFI ha desarrollado y ofrecido lotes de terreno, pero con políticas de crédito sin una protección a la amenaza del riesgo, que ha traído grandes moras crediticias, por la falta de los pagos de los adjudicatarios que han sido beneficiados, pero siendo una institución social, es contradictorio que tomen acciones de expropiar a las familias que ya residen en las viviendas que poseen bajo este mecanismo. - Es por ello en donde surgen las preguntas de investigación y con ello los objetivos generales como los específicos y una justificación para la realización de este proyecto académico.

Se hace la contextualización y conceptualización en el segundo capítulo, con una investigación literaria de distintos autores y fuentes que ofrecen datos actualizados (y que se han referenciado bajo las normas APA, y detallados específicamente al final en la bibliografía) sobre

el tema expuesto; en que se proponen dos métodos “Políticas de la Cartera Crediticia y Recuperación de mora” y la “Filosofía de mejora continua” que es propio del Kaizen, que es el concepto de más importancia en la administración japonesa y se refiere a la clave del éxito competitivo japonés, adoptado en los años 50’s.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología con un diseño de investigación que es con un enfoque cualitativo y utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de exploración o revelar las interrogantes en el proceso de interpretación; por ello es con un alcance de tipo descriptivo y transversal. - Se elabora un instrumento de investigación para ser consultado mediante un cuestionario de preguntas abiertas a una muestra a conveniencia del investigador en un universo que es la Institución FOSOVI.

Se establece un sistema de análisis mediante la codificación de las respuestas similares para poder graficarlo mediante la escala de Likert y así poder fácilmente entender la opinión de primera mano sobre lo investigado. - Seguidamente se desarrolla una caracterización de la Institución y un diagnóstico mediante la matriz FODA y los hallazgos encontrados mediante la observación sobre los procesos que están directamente relacionados con el tema propuesto; se presenta una propuesta en donde la metodología descrita se utiliza para tal fin. Finalmente se hacen conclusiones y se elaboran recomendaciones.

Se espera que este trabajo sea de beneficio para quienes estén interesados en contribuir en tan noble Institución, que demanda de llevar la oportunidad de poder favorecer a la gran masa de familias hondureñas que carecen de una vivienda propia.

## 1.2 Antecedentes del Problema

Después de la II Guerra Mundial y las huelgas de 1954 en Honduras, en donde la clase trabajadora y la sociedad reclamaba sus derechos, se plantearon una serie de transformaciones sociales, económicos y políticos; donde exigían mejorar las condiciones de vida de las personas; por lo que el Estado de Honduras se vio en la obligación de formular e implementar políticas sociales.- Es en ese sentido que se crea a iniciativa de la Junta Militar del Gobierno del Presidente de la República José Ramón Adolfo Villeda Morales 1957-1963, el Instituto Nacional de la Vivienda (INVA), creado mediante Decreto No.30 del uno de enero de mil novecientos cincuenta y siete, así como sus reformas. (Juan Bautista, 2009).

El INVA fue creado sin fines de lucro, debiendo cumplir con el objetivo de proveer de vivienda digna a las familias hondureñas económicamente menos favorecidas. - Luego al inicio de un nuevo gobierno para los años de 1990, se crea el Fondo Social para la Vivienda (FOSOVI), bajo un proceso de reformas y las cuales van en pro de ayuda para la adquisición de vivienda social o de un lote de terreno, siendo esa una de las prioridades del gobierno central (Juan Bautista, 2009)

La Declaración Universal de los Derechos Humanos en el párrafo 1, del art. 25, vino a introducir un reconocimiento expreso del derecho a la vivienda al decir: «Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda [...]» (Jiménez, 2015).

Los gobiernos pasados han creado iniciativas de proyectos que contribuyan a disminuir el déficit habitacional, desde la creación del INVA en el año de 1957, FOSOVI 1991, esto con el fin de satisfacer la demanda de vivienda social en Honduras se han creado diferentes proyectos habitacionales, mencionando algunos como: El Programa de Vivienda Solidaria (PROVISOL), la Secretaria de Desarrollo e Inclusión Social (SEDIS), Plan 1786 del Banco Interamericano de

Desarrollo (BID), Programa de Vivienda (PROVIVIENDA), la Secretaria de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (SOPTRAVI) ahora la Secretaria de Infraestructura y Servicios Públicos (INSEP), El Programa de Legalización de Tierras (PROLOTE) siendo administrado por FOSOVI.

El estado de resultados 2013 (IAIP, 2018), presenta una pérdida de 6,4 millones de Lempiras, que si bien es cierto se redujo con relación a la pérdida reportada en el año 2012, en 22.4%, estimando una pérdida por 8,3 millones de Lempiras, mostrando que la situación de la institución es precaria. - Al efectuar un cotejo entre los años 2012-2013 se observa que: Las perdidas aumentaron en 14.91% en relación al año 2012, es decir en L430.500; sin embargo, no es suficiente como para equilibrar las finanzas de la institución.

Estas deficiencias son evidentes, debido a las pérdidas continuas en dos años seguidos que se reportan en una institución en donde se espera que exista desarrollo y no una tendencia a la baja; porque en el control financiero y los procesos implementados para la generación de créditos a los adjudicatarios solicitantes, que han ocasionado que la imagen FOSOVI como institución social para hacer frente al déficit de vivienda en Honduras, sea de capacidad cuestionable por lo que está siendo objeto de transición para que haya un único ente rector de la vivienda social en Honduras, CONVIVIENDA y este a su vez deberá ser regido bajo la Ley Marco de la Secretaria de Vivienda y Asentamientos Humanos (SVAH).

### 1.3 Definición del Problema

De acuerdo con los antecedentes del problema planteados en la sección anterior, la pregunta de investigación que se pretende resolver a través de este estudio es la siguiente

- ¿Qué efecto tiene la actual política crediticia de FOSOVI en la situación financiera de la institución?

Con las preguntas de investigación secundarias:

1. ¿Cuál el proceso actual para la adjudicación de un lote de terreno en FOSOFI?
2. ¿Cuál es la estrategia actual de recaudación de créditos otorgados por el departamento de Cartera y cobros?
3. ¿Cuáles son las diferencias de las políticas crediticias de FOSOFI con respecto de otras instituciones?
4. ¿Qué acciones se deben proponer para establecer un plan de mejora a la política crediticia de FOSOFI?

#### 1.4 Objetivos del Proyecto

##### 1.4.1 Objetivo General

Analizar el efecto de la actual política crediticia de FOSOFI en la situación financiera de la institución.

##### 1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar el proceso actual para la adjudicación de un lote de terreno en FOSOFI.
2. Determinar la estrategia actual de recaudación de créditos otorgados por el departamento de Cartera y cobros.
3. Establecer las diferencias de las políticas crediticias de FOSOFI con respecto de otras instituciones financieras.
4. Implementar una propuesta para establecer un plan de mejora a la política crediticia de FOSOFI.

## 1.5 Justificación

La presente investigación se realiza con la finalidad de analizar el efecto del manejo de la cartera crediticia y recuperación de la mora actual de FOSOVI, de acuerdo a la información de ingresos planteada por su órgano regulador el Tribunal Superior de Cuentas, que actualmente presenta una serie de problemas que dificultan la recuperación de recursos financieros que son necesarios para el buen funcionamiento de la institución. - También se pretende identificar, las principales fallas que impiden el correcto funcionamiento de los departamentos involucrados en la recuperación de la mora y al mismo tiempo generar una propuesta que permita optimizar el proceso de cobro en beneficio de FOSOVI.

De esta manera el estudio será de utilidad para ofrecer un plan de mejora en la administración de FOSOVI, además de ser una novedad ya que de acuerdo a la revisión bibliográfica no existen investigaciones previas sobre este tema particular de FOSOVI.

La relevancia de este trabajo radica en que FOSOVI en su carácter de institución con fines sociales, maneja activos por más de 50 millones de Lempiras, con los cuales busca hacer frente al déficit de vivienda en Honduras que supera un millón de viviendas. (CHICO, 2018)

Así mismo FOSOVI actualmente presenta complicaciones en el cálculo, proceso y recuperación de la mora y es por eso que se considera que esta investigación será de utilidad práctica a la institución o cuando menos servirá de referencia para futuras investigaciones o proyecto.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2

#### 2.1 Análisis de la Situación Actual

Para la exposición de la situación actual, primeramente, se analizó las generalidades de vivienda en América Latina, luego se revisó el caso de la transformación de la vivienda social en Ecuador, para luego esbozar los antecedentes de la vivienda social en Honduras.

##### 2.1.1 Generalidades de Vivienda en Latinoamérica

Para hacer referencia a la situación de la vivienda social en América Latina se analizó el documento publicado por el Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), cuyas principales ideas se plasman a continuación:

El INDES ejecuta programas de capacitación para oficiales de gobierno en América Latina y el Caribe. Estos programas enfatizan estrategias para la reducción de la pobreza y la provisión de servicios sociales, particularmente en educación y salud.

Primero, ¿por qué el tema de política habitacional debería ser incluido en los programas de capacitación? Segundo, ¿cuáles son las preguntas intelectuales interesantes que actualmente se están formulando en el área de la política habitacional? Y, finalmente, si un componente sobre la política habitacional fuera añadido en los cursos, ¿qué exactamente debería ser incluido?

América Latina de acuerdo a un estudio realizado por el Blog del BID “Mejorando vidas” Hites Ahir dicen que un 85% de todos los municipios están por debajo de este nivel de densidad ideal, en un total de 8.600 municipios analizados en Brasil, Chile, Ecuador y México (Hites Ahir, 2017). Este déficit habitacional es un alto compuesto por una carestía en el número de viviendas y

por deficiencias físicas dentro de las viviendas existentes. De acuerdo con una serie de estimaciones, este déficit es equivalente a un poco más de la mitad de todas las viviendas existentes.

La mayoría de las familias Latinoamericanas (Gilbert, 2001) aspiran a ser dueñas de su vivienda y la mayoría de los gobiernos estimulan esa aspiración, ya sea ofreciendo subsidios o bien ilícitamente fomentando tipos de tenencia de tierra que son informales. El ser dueño de su vivienda trae muchos beneficios a las familias, de manera muy importante el sentido de seguridad.

La inversión en vivienda genera crecimiento económico y empleos, además, mucha gente en América Latina gana parte o todos sus ingresos trabajando desde su casa (Gilbert, 2001). Los gobiernos necesitan incorporar dentro de sus programas para empleo y desarrollo, incentivos para nuevos tipos de trabajo basado en casa. Los gobiernos prácticos tratarán de diseñar políticas que mejoren las condiciones de la vivienda, pero, al mismo tiempo, deberán estar conscientes de sus limitaciones fiscales para conseguir esos objetivos.

La política habitacional debe ser neutral en cuanto a la forma de tenencia sobre la propiedad. Muchos gobiernos proveen incentivos generosos al segmento de la vivienda ocupada por sus propietarios, pero muy pocos tratan de mantener, y mucho menos de incrementar, la cantidad de la vivienda para arrendamiento, de acuerdo al Documentos De Trabajo Proyecto Conjunto INDES – Comunidad Europea de (Gilbert, 2001)

La calidad de vivienda es un factor crítico para determinar el estado de salud de la población;

- Una casa es un elemento esencial para la manutención de la estima personal y familiar;
- La vivienda consume un parte sustancial del presupuesto familiar;
- Para los afortunados que son propietarios, la vivienda representa la fuente principal para la acumulación de activos (INDES, 2009).

En este mismo orden de ideas, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) hace una descripción de políticas de vivienda social orientadas al mercado analizando los casos de los países de Chile, Costa Rica y Colombia.

Las autoridades que introdujeron un nuevo régimen de política económica en Chile en 1973, normaron la aplicación de subsidios a la demanda de vivienda en 1978. En Costa Rica, el esquema del INVU parecía estar agotado a fines de los setenta. Después del reconocimiento del papel que puede jugar el crédito hipotecario en el financiamiento habitacional, se creó en 1987 el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), el cual contempla subsidios directos a los jefes de hogar. En Colombia, a fines de los ochenta, se planteaban soluciones al problema de la carencia de suelo para viviendas de interés social, y se cuestionaba el esquema financiero y la eficiencia administrativa del ICT.

En este último país se adoptó el sistema de subsidios a la demanda en 1991 (Grynspar y Meléndez, 1999; Chiappe de Villa, 1999). - El sistema de acceso a la vivienda basado en subsidios a la demanda ha logrado dinamizar la construcción y el acceso a viviendas de interés social, y ha motivado un significativo crecimiento en el ahorro personal y familiar. (CEPAL, 2000, págs. 9,10 Y 14)

### 2.1.2 Transformación de Políticas de Vivienda Social

Para dar una explicación del por qué los instrumentos de políticas de vivienda se han convertido en modelos de cuasi-mercados, se aborda el caso de Políticas de Vivienda Social en Ecuador.

En su concepción ortodoxa, el concepto de economía hace referencia a “la manera en que las sociedades utilizan recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los

distintos individuos” (Samuelson 2010, 4) citado en (Córdova, 2015). Esto implica que los bienes son limitados respecto al conjunto de deseos y necesidades, por lo que la utilización de recursos debe ser eficiente. De ahí la importancia de entender cómo funcionan las distintas formas de organización de la economía.

Así, por un lado, en una economía de mercado, las decisiones acerca de la producción y el consumo son tomadas por los individuos y empresas privadas a través de un intercambio voluntario mediado por un sistema de precios. Mientras que, por otro lado, en una economía autoritaria, el gobierno toma la mayoría de las decisiones económicas importantes mediante su propiedad de recursos y su poder de coerción para imponerse.

No obstante, la realidad de las sociedades contemporáneas no puede ser circunscrita de manera específica en una de estas dos categorías, por el contrario, empíricamente puede observarse que la vida económica de la mayoría de las sociedades articula elementos de las dos esferas, dentro de una lógica de economía mixta, en la cual si bien las decisiones son tomadas por el mercado, existe una intervención importante del gobierno direccionada a supervisar su funcionamiento (Samuelson, Nordhaus, Pavón Cuéllar, Blanco Huitrón, & Deras Quiñones, 2010) (8-9) citado por (Córdova, 2015).

Es precisamente esta última noción la que permite aproximarse al análisis de los cuasi mercados, entendidos estos como aquellas formas de economía mixta que, hacia finales de la década de 1980, se implementaron en algunas áreas estratégicas del estado de bienestar en países como Gran Bretaña o Estados Unidos. Esto implicó la introducción de una serie de reformas que transformaron las lógicas de prestación de algunos servicios públicos a través de procesos de descentralización de la toma de decisiones y de la implementación de mecanismos de competencia en la provisión de bienes y servicios (Le Grand y Bartlett 1993) citado por (Córdova, 2015).

### 2.1.3 Antecedentes de la Vivienda Social en Honduras

La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, en su artículo 25, señala que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, especificando que la vivienda es uno de los componentes de ese derecho, Posteriormente la Asamblea General de Naciones Unidas (1966), en el “Pacto Internacional relativo a los derechos económicos, sociales y culturales” (Salas, 2002, pág. 66)

Es por ello que a lo largo de la historia, para los gobiernos ha sido uno de los retos sociales que no terminan de satisfacer la gran demanda de vivienda digna y de esta manera ayudar que las familias adquieran seguridad y se puedan desarrollar en todos los ámbitos de la vida; debido al crecimiento de la población, las necesidades de vivienda son cada día más reales, por lo que es necesario crear políticas habitacionales que contribuyan a contrarrestar la problemática urbana en Latinoamérica, sabiendo que es un derecho universal para cada individuo.

Algunos desafíos que enfrenta la población hondureña para el desarrollo de la región están relacionados con la falta de inclusión social, vulnerabilidad a los desastres naturales y la falta de oportunidades de crecimiento económico. - De esta forma los diferentes gobiernos han creado los siguientes programas de vivienda en el país:

**Instituto Nacional de la Vivienda (INVA):** En el año de 1957, se crea el Instituto Nacional de la Vivienda (INVA) por la junta militar del Gobierno del Dr. Ramón Villeda Morales; con el propósito de promover programas para la construcción de casas destinadas a personas de bajos ingresos. (Juan Bautista, 2009). - El INVA fue el que impulsó la vivienda social en Honduras, siendo en la actualidad uno de los proyectos más exitosos por el desarrollo y número de viviendas que el gobierno central ha desarrollado.

**Fondo Social para la Vivienda (FOSOVI):** Creado mediante decreto del Poder Legislativo N0.167-91, siendo uno de los objetivos establecer políticas para el sector vivienda y asentamientos humanos, como una entidad desconcentrada de la presidencia de la republica de duración indefinida y dentro los límites de la presente Ley, con patrimonio propio independencia administrativa, Técnica y financiera. (La Gaceta Decreto 167-91)

FOSOVI siguiendo el antecedente del INVA y trabajando bajo la ley de la Constitución de la República en su capítulo IX “De la Vivienda”, Artículo 178 dice:

“Se reconoce a los hondureños el derecho de vivienda digna. El estado formulará y ejecutará programas de vivienda de interés social. La ley regulará el arrendamiento de viviendas y locales, la utilización del suelo urbano y la construcción, de acuerdo con el interés general. Así mismo en sus artículos 179,180 y 181. (Constitucion de la Republica, 2018)

**Programa de Vivienda Ciudadana y Crédito Solidario (PROVICCSOL):** Dirección General de Vivienda y Urbanismo (DGVU), adscrita a la Secretaria de Estado en los despachos de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (SOPTRAVI), ahora Secretaria de Infraestructura y Servicios Públicos (INSEP) sustituyendo en su oportunidad a la Unidad de Programas y Proyectos de Vivienda (UPPV), mediante decreto ejecutivo número PCM-39-2006 publicado en el diario oficial la gaceta de fecha 24 de octubre del año 2006, y su decreto ejecutivo reformado PCM-016-2010, publicado en el diario oficial la gaceta de fecha 14 de mayo del año 2010, se creó y se reformó respectivamente el Programa de Vivienda Ciudadana y de Crédito Solidario, denominado (PROVICCSOL), adscrita a la presidencia de la República, mediante decreto ejecutivo número PCM-008-2009 publicado en la gaceta. .

**Alba Poder Ciudadano (APC):** El 30 de abril del 2009 se creó el programa de vivienda Alba Poder Ciudadano, diseñado y ejecutado por el gobierno de la republica de Honduras en fecha

22 de octubre del 2009, paso a denominarse “Programa de Vivienda Social Ramón Villeda Morales”, también adscrito a la presidencia de la república, así mismo otras instituciones que se dedicaron a ejecutar esfuerzos dentro del sector como: FOSOVI, BANHPROVI, FHIS, FUNDEVI, RAP, entre otras

**Programa de Vivienda (PRO-VIVIENDA):** Creado mediante decreto ejecutivo PCM-004-2011, crea el programa presidencial de coordinación del sector habitacional Pro-Vivienda, adscrito a la presidencia de la república con el propósito de coordinar, articular y ejecutar la estrategia del sector habitacional del gobierno. (Decreto Ejecutivo, 2011)

**Comisión Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (CONVIVIENDA):** Creado mediante decreto ejecutivo número PCM-024-2014, creada para dar cumplimiento a las necesidades de vivienda de la población hondureña especialmente a la de interés social, a CONVIVIENDA le corresponde la aplicación de la ley de FOSOVI y sus respectivos reglamentos (Decreto EJecutivo Numero PCM-024-2011, 2011).

**Fondo Hondureño para la Vivienda (FONHVIVIENDA):** Creado mediante artículo 181 de la Constitución de la Republica con sus reglamentos se denominará FONHVIVIENDA según la ley marco del Secretaria de Vivienda y Asentamientos Humanos (SVAH) (Decreto EJecutivo Numero PCM-024-2011, 2011).

**Secretaria de Vivienda y Asentamientos Humanos (SVAH):** El derecho de vivienda digna se encuentra reconocido en el artículo 178 de la Constitución de la Republica, derecho fundamental que también forma parte de los compromisos reconocidos en los tratados y convenios de los derechos humanos suscritos por el estado de Honduras.

La Ley Marco de Vivienda y Asentamientos Humanos del país, aún en proceso de aprobación por el Poder Legislativo, permitirá crear mecanismos que promuevan la implementación de una política integrada de vivienda, que apruebe el acceso a soluciones habitacionales dignas, priorizando la atención a los segmentos de la población hondureña. (Ley Marco de la SVAH, 2018).

#### 2.1.4 Entorno Socioeconómico Hondureño

La población de Honduras está constituida de 9.112.867 personas, y se encuentra en la posición 96 de la tabla de población, compuesta por 196 países y presenta una moderada densidad de población, 81 habitantes por Km<sup>2</sup> (Datos MACRO, 2017). con una de las más altas tasas de crecimiento de Latinoamérica de un 21.72%. Como podrá observarse, el sector de vivienda no ha sido desarrollado del todo, siendo accesible únicamente para un pequeño porcentaje de habitantes, es por esto que en los últimos años el Gobierno de la República ha buscado diseñar 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) (Habitat Honduras, 2018).

Frente a la realidad que viven millones de hondureños por la falta de vivienda, es necesario que se creen políticas de vivienda adecuadas que contribuyan a la disminución del hacinamiento familiar que sufren miles de hondureños; el derecho a una vivienda digna es un derecho humano y constitucional, ofrecer a la sociedad seguridad y desarrollo que les permita tener una vida digna. (Habitat Honduras, 2018)

En lo que se refiere a economía, las perspectivas de incrementos de precios de petróleo, transporte, energía eléctrica podrían agravar más la situación de pobreza que vive el país, según el último censo de población y vivienda el 65% de la población hondureña está sumida en condiciones de pobreza (INE, 2013). Para analizar otros factores se hizo uso del informe del Fondo Social de Deuda Externa y Desarrollo de Honduras (FOSDEH, 2017):

El desarrollo mundial como: La globalización, el desarrollo tecnológico, industrial y comercio mundial ha permitido que países en desarrollo no logren erradicar la pobreza, el intercambio de bienes y servicios, la falta de educación con un 15.40%, corrupción política 29 en el ranking mundial, inseguridad ciudadana en homicidios en un 62.5 por cada 100,000 habitantes (Datos MACRO, 2017), tráfico de drogas entre otros. Hacen que Honduras presente desigualdad económica y no pueda contrarrestar el nivel de pobreza que abate a la ciudadanía hondureña.

Históricamente, las remesas procedentes de Estados Unidos de América (EE.UU.) representan el 95% de todas las remesas enviadas a Honduras. - De acuerdo con la publicación de el Diario Oficial La Gaceta en su acuerdo ejecutivo No. STSS-007-2017 se establece el salario mínimo que regirá en todo el país durante los años 2017 y 2018, a partir del uno de enero de dos mil diecisiete, de conformidad a los criterios de actividad económica y tamaño de la empresa en relación al número de trabajadores; anda en un rango de ocho mil lempiras (L 8,000.00) y diez mil lempiras (L 10,000.00), (ver tabla en, anexo # 3)

Según datos obtenidos del Banco Central de Honduras (BCH) muestran que el PIB per cápita para el año 2017 fue de L60,871.00. - Datos obtenidos en el informe de “Mercado Laboral Personas Con Problemas De Empleo” elaborado por el instituto nacional de estadísticas (INE) en el año 2016, en Honduras existen 2,487,304 personas con problemas de empleo, es decir que se encuentran desocupados, con un sub empleo visible o un sub empleo invisible (FOSDEH, 2017).

### 2.1.5 Análisis del Contexto

En la situación actual FOSovi es una institución en lista de espera para liquidarse y ser absorbida por FONHVIVIENDA.- Sin embargo, este proceso no es tan fácil como se supone, tal como lo explica un informe de la organización Hábitat para la Humanidad- Honduras (Hábitat para la Humanidad Honduras, 2017):

La Comisión Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (CONAVAH) fue creada bajo Decreto Ejecutivo N° 24-2014, tipificándola como una unidad desconcentrada de la Presidencia de la República, de interés público, con personalidad jurídica propia, de duración indefinida, con patrimonio e independencia administrativa, técnica y financiera. - Siguiendo la práctica oficial de los últimos 25 años, consistente en emitir decretos ejecutivos que se diluyen al concluir cada periodo gubernamental, se expone que esta comisión asume las funciones del FOSovi, pero es bien sabido que para toda clase de efectos jurídicos es improcedente que un decreto ejecutivo se imponga sobre una ley general de la República, como es el caso de la ley del Fondo Social de la Vivienda.

El decreto de la creación de CONVIVIENDA así lo menciona, cuando en su Artículo 17 estipula que “quedan derogadas las disposiciones normativas del mismo rango que se opongan a este Decreto Ejecutivo”. Este párrafo que aquí se ha subrayado reconoce, tácitamente, que el decreto no puede estar sobre una ley de validez superior.

Actualmente según el departamento de recuperación y cobros de FOSovi, al mes de julio de 2017 la mora de cuentas por cobrar en colonias de Comayagüela y Tegucigalpa asciende L6 435,182.00 (anexos 9)

De acuerdo a lo anterior es así que, FOSovi no se puede cruzar de brazos a esperar que su liquidación sea realizada ya que este será un proceso largo y difícil, por tanto, resulta menester

realizar cambios en la administración en los procesos financieros, que fortalezcan una institución social como ésta y garanticen su auto sostenibilidad-

### **Misión de FOSOVI**

Contribuir al Plan de País y Visión de nación (2010-2038), a que la clase económicamente menos favorecida, de la sociedad hondureña, logre a través de la administración de asentamientos y proyectos de colonias obtener una casa de habitación digna, un lote de terreno o su legalización. (FOSOVI, 2018) .

### **Visión de FOSOVI**

Buscar reducir el déficit habitacional en la clase económicamente menos favorecida de la sociedad hondureña, desarrollando proyectos para la adquisición de una vivienda digna o un lote de terreno para su construcción. Buscar administrar y legalizar el mayor número de asentamientos en el área urbana y rural, a nivel nacional. (FOSOVI, 2018)

### **Objetivos de FOSOVI**

De acuerdo con artículo 2 de la ley de FOSOVI, Son objetivos de esta institución, los siguientes (PJH, 2018).

- a) Establecer políticas para el sector vivienda y asentamientos humanos.
- b) Promover condiciones favorables para satisfacer las necesidades de vivienda de la familia hondureña, preferentemente aquellas de menores recursos económicos, en lo referente a lote, construcción y mejoramiento de vivienda y servicios básicos.
- c) Generar y captar recursos financieros, para canalizarlos a través de intermediarios

autorizados por FOSOFI

d) Promover una mayor participación del sector privado con o sin fines de lucro, en la solución del problema habitacional.

## 2.2 Teorías de Sustento

Para sustentar este trabajo de investigación se hizo uso de dos teorías las cuales son consideradas metodologías de trabajo, así mismo se echó un vistazo a su respectiva evolución y un análisis crítico de las mismas.

### 2.2.1 Análisis de las metodologías

Las metodologías que se usaron para alcanzar los objetivos del trabajo y la solución de la problemática planteada son las siguientes:

- a) Políticas de la Cartera Crediticia y Recuperación de mora
- b) Filosofía de mejora continua (Kaizen)

### **Política crediticia**

Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos.

*Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. (Del Valle, 2018)*

Las organizaciones deben desarrollar las fuentes de información crediticia apropiadas y

métodos de análisis de crédito, que les permita optimizar sus ganancias con el fin de cumplir con sus objetivos propuestos y el cumplimiento de sus obligaciones financieras.- (Horne & Wachowicz,M., 2010) afirma:

*Para maximizar las ganancias que surgen de las políticas de crédito y cobranza, la empresa debe variar las políticas de crédito de manera conjunta hasta lograr una solución óptima”.*

El periodo de crédito es el Tiempo total durante el cual se extiende el crédito a un cliente para que pague una factura.

*“Las políticas de Crédito y cobranza incluyen decisiones relacionadas con factores como ser: Calidad de la cuenta aceptada, duración del periodo de crédito, descuento de pago en efectivo, términos especiales como fechado temporal y el nivel de gastos por cobranza. (Pág. 256)*

Una política de crédito bien planteada y ejecutada es la que sus costos marginales son iguales a sus ganancias marginales, cada política debe de ser acorde a los objetivos organizacionales; las cuentas por cobrar forman parte de la situación de cualquier organización, por lo que es necesario mantener una gestión de cobro equilibrada.

De acuerdo con (Del Valle, 2018) los lineamientos para la formulación de las políticas de crédito son los siguientes:

- a) Establecerse por escrito y dársele validez
- b) Redactarse claramente y con precisión
- c) Darse a conocer a todos los niveles donde se va a interpretar y aplicar

- d) Revisarse periódicamente
- e) Ser razonable y aplicable a la práctica
- f) Estar acorde con los objetivos de la empresa
- g) Debe ser estable en su formulación
- h) Ser flexible

### 2.2.2 Diseño de las políticas de crédito

Es pertinente definir el diseño de una política crediticia, “la cual debe incluir aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones” (Morales & Morales, 2014). Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera.

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de una empresa o institución, y lo que desea cada departamento. Los aspectos que se establecen con las políticas entre otros son:

1. **Tiempo:** Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes.
2. **Plazos:** En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:
  - Los plazos que otorguen otras empresas similares.
  - La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
  - Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.

- La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.
  - Los ciclos de duración de los productos.
3. **Descuento por pronto pago:** Para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa.
  4. **Descuento por volumen** Estos descuentos se establecen para incrementar el volumen de las ventas, y aunque se reduce el margen de utilidad, es necesario cuidar que exista utilidad para la empresa.
  5. **Investigación de crédito** Como una medida de seguridad es necesario que todas las solicitudes deban investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado: mediante instituciones o agencias de investigación autorizadas o directamente por la empresa.
  6. **Intereses moratorios** Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. A veces es recomendable que estos intereses moratorios sólo se carguen en cuentas que han pasado al proceso judicial.
  7. **Establecimiento de seguro de crédito para:**
    - a) Las pérdidas resultantes de la insolvencia de uno o varios clientes importantes, cuyas cuentas constituyen una fracción desproporcionada del total de cuentas por cobrar de la empresa vendedora.
    - b) Las pérdidas de la insolvencia de una proporción apreciable de los clientes de una empresa, dedicados todos ellos a un tipo de negocio particular que es afectado por algún

acontecimiento extraordinario

- c) La pérdida resultante de la insolvencia de una proporción sustancial de los clientes de una compañía situados en una región afectada por algún evento regional o extraordinario.
- d) La pérdida resultante de las insolvencias de clientes, que exceda a la proporción normal, como consecuencia de una depresión general en los negocios.

### **Medidas de recuperación de mora**

Es importante llevar a cabo, por política, investigaciones periódicas con el fin de prever con cierta seguridad, que sus clientes no han tenido problemas de tipo financiero que puedan repercutir en la recuperación del crédito otorgado (Morales & Morales, 2014)

Uno de los procedimientos para llevar a cabo es la re-investigación de clientes, debe de seleccionar entre el total de cuentas por cobrar aquellas que en reducido número representen en importe entre 70% u 80% de las cuentas por cobrar. - Otro procedimiento aconsejable sería el de asignar determinado número de re investigaciones por semanas o mes, de tal forma que al final del ejercicio se cumpla con 100% (Morales & Morales, 2014) (PP 139)

Generalmente, en las empresas se establecen políticas para clientes que se localizan en las siguientes situaciones:

- Clientes que sólo ocasionalmente se retrasan en sus pagos,
- Clientes que se retrasan con frecuencia, y
- Clientes que se atrasan en forma sistemática hasta que materialmente se les obliga a realizar el pago.

## **Proceso para determinar las políticas de crédito**

El establecimiento de una política de crédito involucra tres etapas:

1. Establecer los estándares de crédito.
2. Establecer las condiciones del crédito.
3. Establecer la política de cobranza. (Morales & Morales, 2014)

**En el establecimiento de los estándares de crédito:** En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito, es decir, cómo llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar crédito a los solicitantes de crédito. Como el perfil que debe poseer cada solicitante con respecto a su capacidad de pago, si es poseedor de una vivienda, y la situación crediticia en la que se encuentre en los medios de referencia (Morales & Morales, 2014).

**En el establecimiento de las condiciones de crédito:** Aquí se decide acerca de la extensión del periodo antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos e intereses (Morales & Morales, 2014).

**Establecer políticas de cobranza:** La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes. (Morales & Morales, 2014)

## **Proceso que se sigue para otorgar un crédito**

Es importante definir el proceso para otorgar un crédito, ya que una alta cartera en mora es indeseable porque son pérdidas cuantiosas y no es el fin que se busca, ya que provoca un desbalance en las finanzas proyectadas; y esta debe ser reducida a través de la implementación de reglas para conceder y administrar los créditos a clientes. En este sentido (Morales & Morales, 2014) exponen lo siguiente:

En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

1. Investigación
2. Análisis
3. Aceptación del cliente

## **Investigación de crédito**

“La investigación de crédito reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura” (Cole, Robert H., óp. cit., pp. 192-193) citado en (Morales & Morales, 2014). La investigación tiene sentido porque se parte de la creencia de que el comportamiento pasado del solicitante de crédito puede usarse para predecir el comportamiento futuro.

## **Los elementos de la investigación de crédito**

Las instituciones que otorgan créditos inician la investigación del solicitante de crédito con elementos fundamentales para conocer su comportamiento.

Hay empresas que deben hacer un análisis minucioso del solicitante de crédito, porque la cantidad de los recursos que se prestarán son grandes en relación con los ingresos del solicitante y probablemente el plazo para saldar el crédito sea de varios años; entonces los elementos que deben investigarse dependen del tipo de crédito que se otorgue.

Pero entre los elementos fundamentales que se investigan están los siguientes, más frecuentemente conocidos como las 5C del crédito:

1. Carácter
2. Capacidad
3. Capital
4. Colateral
5. Condiciones

**Carácter:** Puede definirse como una suma intangible de atributos personales que se revelan indirecta más bien que directamente; más bien lo que con frecuencia aceptamos como carácter es la reputación, y ésta realmente es la opinión que otros tienen acerca de una persona. Los elementos que intervienen en el carácter pueden ser personales y, por lo tanto, concernir a la situación familiar, a los hábitos y actitudes personales, tales como la bebida, el juego, y así sucesivamente. Pueden incluir virtudes tales como la honestidad y el valor, o al revés.

El carácter también puede inferirse o revelarse por la conducta comercial o profesional, tal como el pago de obligaciones, la tendencia a hacer reclamaciones injustificadas o a devolver

mercancías sin causa, la actitud hacia las obligaciones, las tendencias especulativas o el respeto por los derechos de terceros.

**Capacidad:** La capacidad es una cualidad de crédito, simplemente puede querer decir la capacidad de pagar una obligación precisa en dinero cuando se adeuda a veces se resume bajo los encabezados de ingreso y empleo. Para conocer la capacidad de un solicitante de crédito, además de conocer los ingresos que posee, es necesario conocer cómo los distribuye en sus diferentes gastos, y cuánto es lo que dispone de ingreso libre para el pago de los créditos que solicita actualmente. La capacidad es la posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito requerido.

**Capital:** Es la solidez financiera del solicitante y se puede medir por su posición como propietario de activos; aquí se recomienda un análisis de la deuda con el capital para conocer la solidez del capital del solicitante.

**Colateral:** La garantía colateral es la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible como garantía de que pagará el crédito; cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles mayor será la probabilidad de que el prestatario recupere el monto prestado.

**Condiciones:** Es el ambiente económico y de negocios y la situación particular que influya en alguna de las partes de la transacción del crédito, por ejemplo en el caso de que los productos que se desee vender sean pasados de moda, la empresa deseará venderlos lo más rápido posible, en ese sentido las características del crédito probablemente sean más blandas. (Morales & Morales, 2014)

### **Análisis**

Es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender

sus compromisos. Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos: a) Informes de créditos: lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares. b) Estados financieros: analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa.

### **Aceptación de clientes para otorgar crédito**

Al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y según el grado de calificación negativa, se podrían considerar algunas alternativas como garantías adicionales para el buen fin de las operaciones: a) Cesión de activos específicos, garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención garantizados contra activos, como hipotecas.

- a) Cualquier concesión de este tipo a la posible existencia de otros acreedores que tengan previos derechos de retención contra esos activos.
- b) Avales bancarios en cuantía suficiente.
- c) Ventas limitadas a plazo o cantidad, o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta.
- d) Cheque conformado contra entrega de mercancía.
- e) Estrategias y métodos de cobranza.
- f) Cualquier forma de envío contra reembolso. (Morales & Morales, 2014)

### 2.2.3 Metodología Filosofía Kaizen o mejora continua

El proceso de calidad exitoso que existe desde hace la década del 50, que ha cosechado importantes frutos en diferentes tipos de empresas.

KAIZEN es el concepto de más importancia en la administración japonesa y se refiere a la clave del éxito competitivo japonés, y el pensamiento orientado a los resultados, como elevar los márgenes de utilidad, así como las ventas. Los gerentes japoneses han encontrado que el mejoramiento es la forma más segura de fortalecer la competitividad general de sus compañías. (Imai, 2001)

“El Kaizen ha sido considerado como un elemento clave para la competitividad de las organizaciones japonesas en las últimas tres décadas del siglo XX” (Imai 1986; Brunet 2000) citado en (Suárez & Dávila, 2008).

#### **KAIZEN para el Control Total de Calidad**

Los caminos por los cuales se puede realizar la mejora continua son varios, pero el principal es el Control Total de Calidad. El Control Total de Calidad dentro del sistema Kaizen reúne seis características que son las siguientes (Imai, 2001):

- a) El control de calidad aplicado en toda la empresa, con la participación de todos los empleados, y no sólo en determinados procesos, sectores, áreas o productos.
- b) Poner un máximo énfasis en la educación y el entrenamiento.
- c) Utiliza las actividades del Círculo de Calidad como herramienta fundamental
- d) Hace uso de la Auditoria
- e) Aplicación de los métodos estadísticos.
- f) Un sistema para la recopilación y evaluación de datos.

Lo único que una empresa puede ofrecer a sus clientes es calidad. Todos los demás índices

se relacionan con la administración interna. El objetivo primordial es construir la calidad en el producto, desarrollando y diseñando productos que satisfagan las necesidades del cliente.

Es un método permanente donde los miembros de equipo no solo identifican las áreas problemáticas, sino que también identifican las causas, las analizan y ensayan nuevas medidas preventivas y establecen estándares y procedimientos. Aquí se forman grupos de personas pequeños voluntarios e informales organizados dentro de la organización para realizar sus tareas específicas. (Suarez B. M., 2017) La mayoría de los hombres en Japón están convencidos de que la misión de la compañía es primero ante todo producir productos de calidad, ya que al aumentar la calidad se disminuyen los costos.

Los japoneses dedicaban cuando menos el 50% de su tiempo al mejoramiento y por consiguiente a evitar a toda costa los desperdicios que se generaban, estas son algunas recomendaciones para la administración eficiente (Imai, 2001):

- a) Lograr la máxima calidad con la máxima eficiencia.
- b) Mantener un inventario mínimo.
- c) Eliminar el trabajo pesado.
- d) Usar las herramientas e instalaciones para maximizar la calidad y eficiencia y minimizar el esfuerzo.
- e) Mantener una actitud de mente abierta para el mejoramiento continuo, basado en el trabajo de equipo y en la cooperación.

#### 2.2.4 Metodología Mejora continua

Kaizen orientado al individuo se puede entender de manera fácil, en un concepto que en ocasiones resulta extraño y poco familiar para el entorno hondureño, o incluso, a veces cuesta ver

aterrizado el concepto de Mejora Continua; sobretodo, en el trabajo diario. Por eso fue así que las sugerencias que se les dieron en Estados Unidos en los años 60's a los individuos de las empresas en crecimiento, eran beneficios económicos; mientras que los japoneses, levantaban la moral en la participación positiva de sus empleados. Los gerentes japoneses estaban dispuestos a aceptar los cambios como eran. (Imai, 2001):

- Facilitar el trabajo
- Eliminar la monotonía del trabajo.
- Eliminar lo fastidioso del trabajo.
- Hacer más seguro el trabajo.
- Hacer más productivo el trabajo.
- Mejorar la calidad del producto.
- Ahorrar tiempo y costos.

#### 2.2.5 Administración de KAIZEN

Es importante señalar que la administración de los procesos es vital para lograr resultados valiosos a través de la mejora en los procesos.

Esto significa que deben de existir políticas compuestas por objetivos cuantificables capaces de generar cifras que nos permitan ver como se alcanzan las metas, estos objetivos requieren esfuerzos funcionales transversales que corten en forma horizontal toda la organización es decir que los departamentos no podrán ir solos, sino que necesitan el apoyo de otras áreas funcionales, como podría ser, planificar el producto, diseño, producción, compras, manufactura, ventas etc. Otra cosa que se debe de tomar en cuenta son las metas que lleva a cabo la empresa y en este caso las transversales debe determinarse antes que las metas departamentales.

La administración funcional cuenta con los siguientes pasos que son: planificación del producto, diseño del producto, preparación para la producción, compras, producción a plena escala, inspección, ventas y servicios y auditoria de calidad, aquí nos aseguramos que la calidad del producto sea satisfactoria, confiable y al mismo tiempo económica para el cliente, la meta dominante es nunca causarle problemas al cliente.

Las políticas se refieren al proceso de introducir las normas en toda la compañía, desde el nivel más alto hasta el más bajo, en Japón el termino política describe las metas u orientaciones anuales tanto de alcance medio como de largo alcance y cuentan con dos áreas la política de KAIZEN y la política departamental que es la funcional.

La política de Kaizen es que la cultura de la compañía que se relaciona con las tareas funcionales transversales tales como el aseguramiento de la calidad, reducción de costos, cumplimiento con la meta de entrega y administración con el proveedor y la política departamental que es la que dice que es lo que debe hacer y lograr en base a la política de producto y a la política de KAIZEN y estas dos están ligadas a las metas financieras.

### **El enfoque del KAIZEN a la resolución de problemas**

Una de las grandes complicaciones es que, generalmente, se ignoran los problemas en vez de enfrentarlos, aunque esa es la naturaleza del hombre, el no aceptar que tiene un problema, en Japón dicen que las cosas en realidad no son un problema, simplemente no son correctas por completo.

Un punto importante es que las personas deben de estar interesadas en su trabajo para que así contagie a sus compañeros de su espíritu de lucha y auto superación, logrando con esto un equipo de trabajadores bien organizados.

Otro punto importante es la productividad y la manera en que esta se ve beneficiada por personas comprometidas lo que llevara a tener unas mejores oportunidades de empleo y como se ha manejado en todo momento se piensa en el bienestar de los empleados. La productividad se define como el concepto que implica un progreso continuo tanto material como espiritual. (Imai, 2001)

#### 2.2.6 Control de Calidad Total/TQM

El objetivo perseguido por la Gestión de Calidad Total es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución e información) de forma que el producto recibido por los consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejorar todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta.

La Gestión de Calidad involucra a todos los sectores, es tan importante producir el artículo que los consumidores desean, y producirlos sin fallas y al menor costo, como entregarlos en tiempo y forma, atender correctamente a los clientes, facturar sin errores, y no producir contaminación (Locasto, 2013).

Así como es importante la calidad de los insumos y para ello se persigue reducir el número de proveedores (llegar a uno por línea de insumos) a los efectos de asegurar la calidad (evitando los costos de verificación de cantidad y calidad), la entrega justo a tiempo y la cantidad solicitada; así también es importante la calidad de la mano de obra (una mano de obra sin suficientes

conocimientos o no apta para la tarea implicará costos por falta de productividad, alta rotación, y costos de capacitación) (Locasto, 2013).

Esta calidad de la mano de obra al igual que la calidad de los insumos o materiales incide tanto en la calidad de los productos, como en los costos y niveles de productividad. La calidad de ello es fundamental para la continuidad de la empresa, de poco sirve producir buenos productos y venderlos si luego hay dificultades en el cobro o éstos son realizados a un alto costo. Todo lo que contribuye a realzar la calidad incide positivamente en la productividad de la empresa, en el momento en que se mejora la calidad, disminuye el costo de la garantía al cliente, al igual que los gastos de revisión y mantenimiento; si se empieza por hacer bien las cosas, los costos de los estudios tecnológicos y de la disposición de máquinas y herramientas también disminuyen, a la vez que la empresa acrecienta la confianza y la lealtad de los clientes (Locasto, 2013).

Existen dos factores que tienden a reducir costos con el control de calidad:

- La parte de la producción que antes se desechaba es vendible.
- La producción puede aumentarse utilizando el mismo equipo. (Hernández, Landaverde, & Rivas, 2009)

### **Herramientas del Kaizen**

Las herramientas Kaizen a las que se hará mención en este trabajo son las siguientes:

Las cinco “S”

Se describe también como las 5 ‘S, son una herramienta para la mejora continua dentro de las organizaciones, la cual nos da curso de acción específicos que debemos utilizar en la búsqueda de la calidad total; este tipo de estrategias es muy utilizada en empresas japonesas, que han logrado

conseguir una ventaja competitiva en el desarrollo eficiente en sus actividades ubicándolas en los primeros lugares del mercado (Suarez B. M., 2017).

Su práctica constituye algo indispensable a la hora de lograr una empresa de calidad global. Las 5 S se desarrollan mediante un trabajo intensivo. Las 5 S derivan de cinco palabras japonesas que conforman los pasos a desarrollar para lograr un óptimo lugar de trabajo, produciendo de manera eficiente y efectiva. (Hernández, Landaverde, & Rivas, 2009).

Estas cinco palabras son:

- Clasificar. (Seiri),
- Orden. (Seiton),
- Limpieza. (Seiso)
- Estandarizada. (Seiketsu),
- Disciplina. (Shitsuke).
- Seiri - Clasificar

Diferenciar entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son. Implica separar lo necesario de lo innecesario y eliminar o erradicar del Gemba esto último.

El Gemba está lleno de máquinas sin uso, troqueles y herramientas, productos defectuosos, trabajo en proceso, materias primas, suministros y partes, anaqueles, contenedores, escritorios, bancos de trabajo, archivos de documentos, carretas, estantes, tarimas y otros. Un método práctico y fácil consiste en retirar cualquier cosa que no se vaya a utilizar en los próximos 30 días.

- a. Seiton - Ordenar

Seiton sirve para organizar los elementos que se han clasificado como necesarios de modo

que se puedan encontrar con facilidad. Aplicar Seiton en mantenimiento tiene que ver con la mejora de la visualización de los elementos de las máquinas e instalaciones industriales.

El Seiton lleva a clasificar los elementos por uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y el esfuerzo. Para hacer esto, cada elemento debe tener una ubicación, un nombre y un volumen designados.

#### **b. Seiso – Limpiar**

Significa limpiar el entorno de trabajo, incluidas máquinas y herramientas, lo mismo que pisos, paredes y otras áreas del lugar de trabajo. Una vez reconocidos los problemas, pueden solucionarse con facilidad.

Seiso implica inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza. Se identifican problemas de escapes, averías, fallos o cualquier tipo de problema existente en el sistema productivo.

#### **c. Seiketsu – Estandarizar**

Seiketsu es la metodología que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones.

Significa mantener la limpieza de la persona por medio de uso de ropa de trabajo adecuada, lentes, guantes y zapatos de seguridad, así como mantener un entorno de trabajo saludable y limpio. También implica continuar trabajando en Seiri, Seiton y Seiso en forma continua.

#### **d. Shitsuke – Disciplina**

Construir autodisciplina y formar el hábito de comprometerse en las 5S mediante el

establecimiento de estándares. Las 5S pueden considerarse como una filosofía, una forma de vida en el trabajo diario. La esencia de las 5S es seguir lo que se ha acordado. Se comienza por descartar lo que no necesitamos en el Gemba y luego se disponen todos los ítems necesarios en el Gemba en una forma ordenada. Posteriormente debemos conservar limpio el ambiente de trabajo, de manera que puedan identificarse con facilidad las anomalías.

Shitsuke o Disciplina significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza en el lugar de trabajo. Podremos obtener los beneficios alcanzados con las primeras "S" por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos.

Las cuatro "S" anteriores se pueden implantar sin dificultad si en los lugares de trabajo se mantiene la disciplina. Su aplicación nos garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de los productos sea excelente. (Hernández, Landaverde, & Rivas, 2009).

#### 2.2.7 Producción justo a tiempo (JIT)

Por sus siglas en inglés Just In Time, JIT se refiere a que el número exacto de las partes requeridas se lleva a cada etapa sucesiva de producción en el momento adecuado, por consiguiente, nunca se tiene piezas sobrantes. Sus ventajas son las siguientes (Imai, 2001):

1. Acortamiento del tiempo de entrega
2. Reducción del tiempo dedicado a trabajos de no procesamiento
3. Inventario reducido
4. Mejor equilibrio entre diferentes procesos

5. Aclaración de problemas
6. Kaizen orientado al grupo

Estas prácticas, son parte que se deben de adoptar para poder establecer una mejora, porque son características individuales que adoptan los involucrados en los procesos establecidos.

### 2.3 Cultura Organizacional

Diseñar una estructura y cultura organizacional es un trabajo difícil y desafiante para la alta gerencia y los gerentes, el desarrollo de una cultura con una dimensión horizontal o vertical va de acuerdo al logro de objetivos, la cultura organizacional logra importancia a la hora de elegir una filosofía y administración de calidad.

La relevancia de la alta dirección, al ser la responsable de contribuir a la creación de un clima de trabajo agradable en donde los individuos se sientan gusto y las directivas elogien su buen desempeño al reconocer públicamente sus esfuerzos y resultados obtenidos, utilizando diversos incentivos que deben ser coherentes con la cultura y características particulares de cada organización . (Caicedo L. & Caldas G., 2002)

Reconocer el esfuerzo de alguna labor hecha por un colaborador es algo que lo motiva a hacer su trabajo cada día mejor, la motivación es un cambio cualitativo, la motivación es fundamental para el logro de objetivos organizacionales, las personas elaboran su trabajo con calidad, satisfacción y productividad.

Una de las mejores formas de introducir la estrategia Kaizen es en un momento de crisis. Cuando se enfrenta una crisis, todo el mundo entiende que hay que cambiar la forma en la cual se están haciendo las cosas. Cuando se escribe crisis en caracteres chinos, forma “KiKi”. La primera Ki quiere decir catástrofe y la segunda Ki oportunidad. Puestas juntas significan crisis. El concepto

sería: si se tiene una crisis puede convertirla en una nueva oportunidad. (Estanislao, 2004)

El proceso Kaizen comienza desde arriba, es la alta dirección de la compañía la que debe estar plenamente comprometida y dedicada con el cambio. Debe tomar la condición de líder para que todo el mundo reconozca la necesidad de cambiar. (Estanislao, 2004)

En el proceso de implementación Kaizen es de suma importancia obtener la aceptación de los trabajadores y vencer su resistencia al cambio. Se debe tratar que todos participen de manera positiva para que el entorno y la cultura organizacional sea la adecuada, ya que si existen confrontaciones internas entre los miembros de la organización será difícil la obtención de los resultados buscados.

### 2.3.1 Antecedentes de las Metodologías propuestas

#### **Antecedentes de la Metodología de Política Crediticia**

Los antecedentes de la política crediticia se remontan históricamente hace más de tres mil años; en Mesopotamia, en los años 1792 al 1750 a. C., se promulgó el Código de Hammurabi, el cual es una compilación de ordenanzas judiciales según litigios entre deudores y acreedores, donde se concedían ciertas facilidades a los campesinos para pagar sus deudas. “El préstamo es un acto muy corriente, que se establece en una de las dos mercancías utilizadas como moneda: la cebada o la plata”. También se explica que todas las operaciones de crédito, gratuito o con interés, debían formalizarse con un contrato escrito (Morales Castro & Morales, 2014, págs. 2-3)

Las ventas a crédito ante la dificultad de conseguir un préstamo de dinero, gran parte del crédito se canalizó mediante las ventas al fiado y fue ésta la operación crediticia más utilizada en el siglo XVI. De algún modo, la venta a crédito fue un paliativo para compensar tanto la falta de

situación, como la insuficiencia de otras vías de financiamiento. (Morales Castro & Morales, 2014, pág. 15)

Las garantías usadas en las operaciones de préstamos “Para asegurar el reintegro de las sumas acreditadas, los deudores podían ofrecer alguna garantía adicional a los acreedores. Ya el simple hecho de registrar ante escribano la deuda facilitaba, como se verá, la posibilidad de reclamar por vía judicial su cobro. (Morales Castro & Morales, 2014, pág. 15)

El primer proyecto, tendiente a establecer reglas estándar sobre los créditos documentarios, fue elaborado por la Cámara de Comercio Internacional de París en 1933, pero sólo llamó la atención de muy pocos países. Efectivamente, las reglas adoptadas en Viena en 1933 (Folleto N° 2) tuvieron poca aceptación; por ello, y a fin de agilizar su operatividad y mayor aplicación fue revisado en 1951 (Folleto N° 151). Pero es únicamente a partir de la revisión de 1962 (Folleto N° 222) que los bancos y los agentes económicos de los países del mundo occidental los aceptaron como práctica uniforme (Sierralta Rios Anibal, pág. 22)

Posteriormente, las Reglas y Usos fueron nuevamente revisadas. En efecto, la Cámara de Comercio Internacional elaboró en 1974 la versión que vino a ser utilizada a partir del 1 de octubre de 1975 en todas las operaciones que impliquen el establecimiento de un crédito. (Francia) (Sierralta Rios Anibal, pág. 23).

Toda actividad comercial u organizacional se maneja bajo políticas o normas que orientan las actividades comerciales, por lo tanto, el crédito necesita políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

La versión de 1974 (Folleto N° 290) fue reconocida por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) (también conocida por sus siglas de

UNCITRAL en inglés). La Comisión admitió la nueva versión unánimemente en su sesión del 17 de abril de 1975 y la consideró como una inestimable contribución al buen funcionamiento y desarrollo de los intercambios internacionales, recomendando que se emplee por parte de los operadores internacionales. Posteriormente, tal versión fue modificada en 1984, cuando fue puesto en vigencia el Folleto N° 400, a partir del 1 de octubre de 1984. Pero en ese mismo decenio se elaboraron dos importantes instrumentos dentro de los aspectos jurídicos del comercio internacional: la Convención de Viena de 1980 sobre compraventa internacional de mercaderías y las INCOTERMS (Términos del Comercio Internacional) que, producto del desarrollo de la teleinformática y de los nuevos medios del transporte, surgieron con nuevas características. (Sierralta Rios Anibal, pág. 23)

Posteriormente, tal versión fue modificada en 1984, cuando fue puesto en vigencia el Folleto N° 400, a partir del 1 de octubre de 1984. Pero en ese mismo decenio se elaboraron dos importantes instrumentos dentro de los aspectos jurídicos del comercio internacional: la Convención de Viena de 1980 sobre compraventa internacional de mercaderías y las INCOTERMS (Términos del Comercio Internacional) que, producto del desarrollo de la teleinformática y de los nuevos medios del transporte, surgieron con nuevas características. (Sierralta Rios Anibal, pág. 23)

### 2.3.2 Antecedente de la Metodología del Kaizen

Los antecedentes de Kaizen son de orígenes recientes, a través de sus grandes impulsores Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, William Deming y Maasaki Imai; los principales elementos de sus aportes se detallan a continuación.

Al terminar la Segunda Guerra Mundial, Japón era un país sin futuro claro, ciento quince

millones de personas habitaban un archipiélago de islas de pocos recursos naturales, sin materia prima, sin energía y con escasez de alimentos. - La industria japonesa era desastrosa, ni los mismos orientales querían sus productos faltos de calidad y diseño.

En 1949 se formó la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). Ésta se da a la tarea de desarrollar y difundir las ideas del Control de Calidad en todo el país. - El Dr. William Edwards Deming era uno de los grandes expertos de control de calidad que había desarrollado una metodología basada en métodos estadísticos. Deming insistía en no describir funciones cerradas, suprimir objetivos numéricos, no pagar por horas, romper las barreras departamentales y dar más participación a las ideas innovadoras de los trabajadores.

En 1950 Deming fue invitado a Japón para enseñar el control de calidad estadístico en seminarios de ocho horas organizados por la JUSE. Como resultado de su visita se crea el premio Deming; y en 1954 es invitado por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). Joseph M. Juran para introducir un seminario sobre la administración del control de calidad. Ésta fue la primera vez que el Círculo de Calidad fue tratado desde la perspectiva general de la administración.

Los aportes de Juran junto con los de Deming fueron tomados en Japón, para reestructurar y reconstruir su industria, e implantados como lo que ellos denominaron “Administración Kaizen”. La Mejora Continua se transforma en la clave del cambio, en la principal estrategia de la gestión japonesa, y comienza a reemplazar en ese sentido a la inspección tradicional de productos.

Kaoru Ishikawa tuvo también una participación determinante en el movimiento de control de calidad en el Japón. introdujo el concepto de "Control de Calidad en toda la Compañía", el proceso de auditoría para determinar si una empresa era apta para recibir el Premio Deming, los Círculos de Calidad y los Diagramas de Causa y Efecto.

El legado de Deming, Juran e Ishikawa ha cruzado las fronteras y su reconocimiento mundial se hizo evidente en los años ochenta, con la transformación de Japón y su mérito de haberse convertido en la primera potencia económica del planeta. Y es luego de toda esta cronología de hechos que en 1986 Maasaki Imai acuña e introduce el termino Kaizen en su libro “Kaizen: la clave de la ventaja competitiva japonesa (1986)” Citado por (Hernández, Landaverde, & Rivas, 2009)

#### 2.4 Análisis Crítico de la teoría de Política Crediticia

Las formas de elegir esta teoría, dan en un principio decisiones que conllevan inversión económica, lo que obliga a un uso estadístico y de proyección bien planificada y clara, por el tipo de negociación que se establece, siendo ésta una institución del Estado, y debe ser siempre enfocada a un efecto social de ayuda a los solicitantes.

La toma de decisiones de los ejecutivos de la institución, pueden estar limitadas y el problema de las políticas crediticias es que requieren de herramientas que facilitan, pero son onerosas si es el caso.

Si no existiera el riesgo, el problema estaría resuelto; pero hay tres posibilidades que pueden presentarse:

- La pérdida por no recuperar de acuerdo a la planificación creada previamente.
- El no considerar las oportunidades de invertir en los puntos de inflexión precisos.
- La pérdida de situación al poner altos recursos y no recuperarlos a tiempo para mantener un equilibrio o progreso de ingresos.

## **Análisis Crítico de la teoría del Kaizen**

La filosofía del Kaizen tiene un alcance con aplicabilidad a todas las áreas de una organización, en este caso se desea realizar la mejora en los procesos de involucrados en el manejo de la cartera crediticia de FOSOVI para que de esa forma llegar a la estandarización.

**Las principales ventajas de esta metodología utilizables para FOSOVI son las siguientes:**

Un elemento Kaizen que resulta interesante aplicar en FOSOVI son las 5 “S” de la calidad: clasificar, ordenar, limpieza, estandarizar y disciplina, de tal manera que se vuelva una cultura de los empleados mantener altos estándares de calidad en cada uno de sus áreas de trabajo.

JIT- Just in Time, es necesario establecer tiempos de entrega de la documentación de los reportes de ingresos y recuperación de mora, ya que estos deben estar listos al fin de mes. Es decir, Justo a Tiempo y con datos precisos.

Así mismo es menester realizar mediciones a parámetros de desempeño a través de la herramienta Kaizen Gestión de la Calidad Total (TQMI), como ser: niveles de mora, cartera crediticia, ingresos, puntualidad de entrega de reportes, niveles de antigüedad de mora, indicadores financieros, como ser situación y endeudamiento.

El cambio en la cultura organizacional es muy importante; FOSOVI es una institución con empleados que en promedio tienen entre 5 y 12 años de antigüedad, por lo que es de esperarse cierta resistencia a los cambios, ya que ellos están identificados con sus puestos de trabajo.

## 2.5 Conceptualización

### 2.5.1 Riesgo de crédito

Es la probabilidad de que un sujeto o empresa cumpla los pagos de capital y de intereses de sus créditos, en un tiempo determinado. (Morales & Morales, 2014, pág. 122)

El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos, pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores.

**Riesgo:** Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de situación, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés. (Diccionario Económico Financiero, 2018)

#### **Lo tipos de riesgo de crédito**

El riesgo de crédito puede clasificarse atendiendo a varios créditos. Una clasificación sería en función de quién soporta el riesgo. De este modo, los tipos de riesgo de crédito serían:

##### **a) Riesgo de crédito soportado por personas físicas**

Los individuos, y no sólo entidades financieras y empresas, están expuestas y asumen riesgo de crédito en muchas de sus actividades diarias. Por ejemplo, al depositar su dinero en un banco, cuándo se asumen obligaciones contractuales para realizar un depósito (por ejemplo, al realizar un contrato de alquiler) o simplemente al trabajar por cuenta ajena pues se asume el riesgo de que la empresa o pagador no haga efectivo su salario.

En algunos países existen medidas para limitar el riesgo de crédito de individuos o personas físicas ante depósitos bancarios o para proteger el impago de salarios. Por ejemplo, en España existe el Fondo de garantía de Depósitos y el Fondo de Garantía Salarial.

b) Riesgo de crédito soportado por las empresas

El principal riesgo de crédito que asumen las empresas es la venta a plazo en la que asume el riesgo de que el cliente que ha comprado una mercancía finalmente no pague. En este sentido, la mayoría de empresas cuenta, o contratan servicios externos, con departamentos de valoración del riesgo que estudian la viabilidad de venta a plazo a cada cliente.

c) Riesgo de crédito soportado por instituciones financieras

Una de las actividades cotidianas de bancos e instituciones financieras son la concesión de créditos a clientes, tanto individuales como corporativos. Estos créditos pueden ser en forma de préstamos o líneas de crédito (como tarjetas de crédito) y otros productos. La entidad financiera asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago de su deuda e intereses pactados. Los bancos suelen exigir ciertas garantías e imponen ciertas cláusulas adicionales que varían según la valoración de riesgo del cliente; así por ejemplo pueden cobrar unos tipos de interés más altos para clientes con más riesgo o pueden imponer un límite de endeudamiento a empresas a las que se les ha concedido un crédito.

d) Política de cobranza

Son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. (Morales & Morales, 2014, pág. 164)

- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Evitar la cartera vencida.
- Costos de Crédito de cuentas nuevas.

### **Análisis de cartera**

Consiste en la verificación y control de clientes que posee una empresa. Luego de la contabilización de clientes se procede al análisis de los datos que cada uno de estos genera, es entonces cuando se podrá realizar la clasificación de dichos clientes por variables como cartera o antigüedad, según convenga, y de acuerdo con límite de crédito que la compañía ha otorgado.

### **Toma de decisiones en políticas de crédito**

Son decisiones que los agentes financieros toman para fomentar las ventas, las empresas esperan vender a mayor número de clientes y contrarrestar la competencia, una vez que aplicado los créditos los gestores de crédito deben vigilar de cerca que las políticas de crédito se lleven a cabo de forma eficiente y así prevenir los riesgos buenos y malos y así comparar con posibles clientes nuevos.

### **Gestión De Créditos.**

de acuerdo con lo que señala Mooney, D (2006) 3ª Edición. (Pág. 36) citado en (Martínez, 2012). La Gestión de créditos permite determinar el riesgo de crédito especificando un límite de crédito para un cliente. De esta forma se puede estimar la salud financiera de un cliente o grupo de clientes, identificar señales de aviso con prontitud y desarrollar la búsqueda de decisiones en cuanto a créditos.

Esto resulta muy útil si los clientes se encuentran en industrias o empresas financieramente inestables o si realiza operaciones comerciales con países que son políticamente inestables o utilizan una política de tipo de cambio restrictiva, de acuerdo la definición de (Martínez, 2012).

## **Gestión de Riesgo**

Mientras la gestión de créditos permite reducir los riesgos de créditos, la gestión de riesgos de deudores proporciona una herramienta eficiente para garantizar el pago de los valores de recaudación o cobranza. En el componente de gestión de riesgos están disponibles las siguientes formas de garantía de pago, operaciones documentarias, tarjetas de pago, seguro de crédito. Según concepto de (Martínez, 2012).

## **Recuperación de cartera vencida**

Controlar el cumplimiento de las metas establecidas, analizar las causas de las desviaciones y determinar las acciones a seguir según sea el caso de acuerdo a las notificaciones.

## **Total, Quality Management (TQM), Gestión de la Calidad Total**

(Cesar, Cruz , & Gonzalez , 2006, pág. 69) afirma:

*“La Gestión de la Calidad se ha construido históricamente como una compleja combinación de ideología y métodos, que se han aplicado en la praxis para modelizar metodologías con que afrontar problemas complejos de dirección de organizaciones”.*

## **Kaizen**

Se define el Kaizen como: "Mejoramiento y aún más significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual". La definición de Imai, se basa en una derivación de dos palabras japonesas que significan: KAI = Cambio, ZEN = Bueno (para mejorar). (Imai (1989: 23) citado en (Suárez & Dávila, 2008)

## 2.5.2 Situación Financiera

La situación de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La situación se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas (Gitman & Chad J., 2012,p.65) citado en (UNMSM, 2013).

Se presenta datos en la tabla # 1 las pérdidas que tiene FOSovi desde el año 2011, de acuerdo a los cierres en sus estados de resultados visibles en el sitio web del (IAIP, 2018).

Tabla 1: Perdidas desde el 2011 en FOSovi

AÑO	DESCRIPCIÓN	VALOR L	ACUMULADO
-----	Pérdidas acumuladas de años anteriores		65 731,873.92
2011	Pérdida del período	902,199.37	66 634,073.29
2012	Pérdida del período	8 346,676.36	74 980,749.65
2013	Pérdida del período	6 480,545.75	81 461,295.40
2014	Pérdida del período	9 640,515.43	91 101,810.83
2015	Pérdida del período	9 104,899.72	100 206,710.55
2016	Pérdida del período	6 526,839.32	106 733,549.87
2017	Pérdida del período	9 640,515.43	116 374,065.30
Resultado de pérdidas acumuladas desde el 2011 hasta el 31 de diciembre del 2017			<b>116, 374,065.30</b>

## 2.6 MARCO LEGAL

En lo que respecta al marco legal, se hace mención de la Ley de Derecho a Vivienda de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Constitución de la Republica, Ley de FOSovi, Reglamento interno Departamento de Cartera y Cobro y la Ley de CONVIVIENDA.

Artículo 25: Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, que le asegure, así como a su familia, salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, (...); tiene así mismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes a su

voluntad. (Organización de las Naciones Unidas , 2015, pág. 52)

En sus artículos 178,179,180 y 181 describe lo siguiente: La constitución política de la República de Honduras en su artículo 178 reconoce a los hondureños el derecho de vivienda digna y así mismo manifiesta que será el estado quien formulará y ejecutará programas de vivienda de interés social. (FOSOFI, 2018); y en su artículo 179 sostiene que Estado promoverá, apoyará y regulará la creación de sistemas y mecanismos para la utilización de los recursos internos y externos a ser canalizados hacia la solución del problema habitacional. (FOSOFI, 2018)

A pesar de lo mencionado anteriormente, existen organizaciones como la cual afirman que históricamente Honduras ha mostrado siempre serias deficiencias jurídicas ante propios y extraños, incluyendo la falta de políticas de vivienda sostenida y coherente. (Habitat Para la Humanidad Honduras, 2017) Derecho a la vivienda, como derecho Universal (ver anexo # 2)

FOSOFI es una entidad respaldada jurídicamente por el artículo 181 de la constitución de la República y fue creada mediante decreto número 167-91 con el objetivo primordial de (FOSOFI, 2018):

- Ley Fondo Social para la Vivienda (FOSOFI) Ver anexo # 4
- Reglamento interno del Departamento de Cartera y Cobro FOSOFI, de fecha nueve (09) de julio, 2005, sección “B” avisos legales (Ver anexo # 5)
- Establecer políticas para el Sector Vivienda y Asentamientos humanos. (Ley CONVIVIENDA), ver anexo # 6
- Promover condiciones favorables para satisfacer las necesidades de vivienda de la familia hondureña, preferentemente aquellas de menores recursos económicos, en lo referente a lote, construcción y mejoramiento de vivienda y servicios básicos.

- Generar y captar recursos financieros, para canalizarlos a través de intermediarios autorizados por FOSOVI, y;
- Promover una mayor participación del sector privado con o sin fines de lucro, en la solución del problema habitacional.

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. (FOSOVI, 2018)

## 2.7 MARCO CONTEXTUAL

### 2.7.1 Procesamiento de datos de una entrevista

El proceso de convertir las respuestas individuales en categorías se llama codificación (Hernández et al, 2014); La codificación determina si los resultados constituyen información útil, se trata, en efecto de un problema de análisis de contenido que pretende presentar los resultados en forma simple, el propósito de la codificación es reducir toda la variedad de respuestas dadas para una pregunta, a pocos tipos de contestaciones que pueden ser tabuladas y luego analizadas.

El primer paso en la codificación es determinar las clases de respuestas que se han dado a una pregunta, esto se hace, normalmente, tomando una muestra de los cuestionarios terminados, 25 % es típico, haciendo una lista de las respuestas y su frecuencia; luego, los comentarios en lista se organizan en agrupaciones lógicas a las cuales se les asigna un código; dichas agrupaciones están determinadas tanto por la frecuencia de las respuestas como por los objetivos de la prueba.

Por último, a estas categorías o códigos se les asignan números, de tal manera que los cuestionarios puedan ser tabulados después de haber sido codificados (Pope, 2012).

Para el procesamiento de datos la información se sintetizo a través de los elementos

comunes y más significativos de las diferentes respuestas que ofrecieron los entrevistados, organizándolas de manera estructurada y procesándolos en tablas a través del software Excel; para poder formular algunas conclusiones y recomendaciones, en beneficio de la entidad.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3

#### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En el inicio de una investigación la mayoría de las ideas son vagas y necesitan un cuidadoso análisis para ser transformadas en planteamientos más específicos y estructurados. Para alcanzar este fin, es necesario que continúe indagando más a fondo en el área de conocimiento en cuestión. Es en esta etapa en la que se concibe la investigación como un plan estructurado que brinde las respuestas a las preguntas del estudio

Se requiere entonces, de un cuidadoso análisis para diseñar la investigación y evitar la recopilación de datos y hechos que no formen parte de la misma y, sobre todo, seleccionar la perspectiva desde la cual abordará la investigación.

En este trabajo se hace una propuesta, en la cual se presenta la matriz de congruencia, ejemplificándola, como una herramienta que pudiera abreviar el tiempo que se dedica a la investigación, la cual permita organizar las diferentes etapas en el proceso de investigación (Peraza, 2004)

##### 3.1.1 Matriz de congruencia metodológica

La matriz de congruencia es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento.

Tabla 2: Matriz de congruencia metodológica

Nombre	Enunciado del problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Dependientes	Independientes
Análisis de la política crediticia de FOSOFI y su efecto en la situación financiera de la institución	El estado de resultados 2013 (IAIP, 2018), presenta una pérdida de 6,4 millones de Lempiras, que si bien es cierto se redujo con relación a la pérdida reportada en el año 2012, en 22.4%, estimando una pérdida por 8,3 millones de Lempiras, mostrando que la situación de la institución es precaria.	¿Cuál el proceso actual para la adjudicación de un lote de terreno en FOSOFI?	Analizar el efecto de la actual política crediticia de FOSOFI en la situación financiera de la institución.	Identificar el proceso actual para la adjudicación de un lote de terreno en FOSOFI.	Situación financiera de FOSOFI.	Políticas crediticias
		¿Cuál es la estrategia actual de recaudación de créditos otorgados por el departamento de Cartera y cobros?		Determinar la estrategia actual de recaudación de créditos otorgados por el departamento de Cartera y cobros.		Proceso de cobranza
		¿Cuáles son las diferencias de las políticas crediticias de FOSOFI con respecto de otras institución?		Establecer las diferencias de las políticas crediticias de FOSOFI con respecto de otras instituciones.		Mora de créditos.
						Estrategia de

		¿Qué acciones se deben proponer para establecer un plan de mejora a la política crediticia de FOSOVI?		Implementar una propuesta para establecer un plan de mejora a la política crediticia de FOSOVI.		Mejora
--	--	---	--	---	--	--------

### 3.1.2 La operacionalización de las variables

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores (Ferrer, 2010).

Tabla 3: matriz de operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Categorías	Escalas
	Conceptual	Operacional					
Políticas crediticias	Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. (Del Valle, 2018).	Mejorar las existentes y aplicarlas	Condiciones	Normas	1, 2, 7,13	Conocimiento	Abiertas
				Condiciones		percepción	
				Políticas.		Validación	
Proceso de cobranza	Para maximizar las ganancias que surgen de las políticas de crédito y cobranza, la empresa debe variar las políticas de crédito de manera conjunta hasta lograr una solución óptima” (Horne & Wachowicz,M., 2010)	Seguimiento	Metas	Porcentaje de resultados	4, 6, 8, 11	Notas	
						Llamadas	
						Mensajes	
						Judicial	

Mora de créditos.	La morosidad se define como el retraso en el cumplimiento de un pago o pagos.	Ingresos	Criterios por períodos	Más de tres meses	3, 4, 5, 10	Inmovilizados
				Dos meses		Morosos
				Un mes		Posibles
Estrategia de mejora	Se definen a partir de una adecuada segmentación de la cartera y el direccionamiento preciso de las acciones de cobranza con cada cliente o deudor	Plan de la realización de un negocio.	Aporte de experiencia	Análisis de la Propuesta de mejora aplicada	8, 11, 12, 14	Aporte
						Implementación
						Resultados

### 3.2 Diseño de investigación

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos de este trabajo tales como el enfoque, alcance, diseño de la investigación, los instrumentos a utilizar y la técnica para la recolección de datos. - Así mismo el diseño de este capítulo corresponde a las metodologías anteriormente expuestas, tales como: Política Crediticia y Mejora Continua. - Indudablemente el manejo de la cartera crediticia de FOSovi, presenta muchas oportunidades de mejora, sin embargo, en esta investigación nos centraremos específicamente en el análisis de la política crediticia en el marco de la filosofía Kaizen.

Dada que la naturaleza cualitativa de esta investigación de tipo estudio de caso, la metodología a utilizar para las dos teorías de sustento es la misma y se expone como sigue.

### 3.3 Tipo y nivel de investigación

Este trabajo es de enfoque cualitativo ya que se guía por áreas o temas de investigación, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de exploración o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación; el alcance es de tipo descriptivo y transversal, es decir que se describen los hechos en su forma natural en periodo de tiempo dado (Hernández

Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, 2014), iniciando en el mes de abril a junio 2018.

### 3.3.1 Descripción del ámbito de la investigación

El ámbito de estudio es de naturaleza financiera de una institución de carácter social-gubernamental como lo es FOSOFI, los elementos objeto de estudio, es el personal estratégico de la institución, como ser: Director Ejecutivo, Sub-Dirección, Administración y Finanzas, Departamento Legal, Ingeniería, Secretaria General, Cartera y Cobro, Recuperación y Mora, Promoción Social, Departamento de Contabilidad; que operan para todo el territorio nacional.

### 3.3.2 Población y Muestra

#### **Población**

Según (Tamayo y Tamayo, 2004) la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. - Al ser un estudio de tipo cualitativo, la población es los empleados de las oficinas centrales de FOSOFI de la ciudad de Tegucigalpa, que son 33 entre todas las áreas que la componen.

#### **Muestra**

El marco muestral en el cual aparecen identificadas las personas que componen la población de la investigación son los individuos de una población (Ochoa, 2015), que en el caso se decide a conveniencia de los investigadores, realizarlo en la ciudad de Tegucigalpa, a diez funcionarios ejecutivos y con poder de decisión; es por ello que se comprende este universo intentando conocer de primera mano su percepción sobre las acciones de las políticas crediticias y la situación de la institución.

### 3.3.3 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista, mediante un cuestionario con preguntas abiertas de manera verbal, individual y utilizando como instrumento que se muestra en el anexo # 1.- El instrumento es un cuestionario dividido en tres secciones: datos generales compuesto por 7 preguntas; Política crediticia y mejora continua con 12 consultas abiertas.

### 3.3.4 Plan de recolección y procesamiento de datos

Se coordinó la entrevista previamente a los diez funcionarios que son jefes de áreas, y Dirección de la institución, así como lo presenta la tabla # 1

Tabla 4: Agenda de entrevistas

No.	Nombre	Fecha	Lugar y Hora	Aplicado por:
<b>MAÑANA</b>				
1	Oscar C.	4 de junio	12:05 m	Claudia
2	Aurelio L.	5 de junio		
3	Dania R.	7 de junio		
4	Nadina Q.	8 de junio		
5	Wilfredo F.	11 de junio		
<b>TARDE</b>				
6	Sara M.	8 de junio	4:30 pm	Claudia
7	J. R. Cruz	7 de junio		Bayron
8	Luis A.	7 de junio		
9	Licida Z..	5 de junio		
10	Blanca M.	5 de junio		

Se llevó a cabo, la agenda de acuerdo a lo programado, ya que se solicita por anticipado y los horarios se consensuan a conveniencia de los entrevistados.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 4

#### 4.1 Antecedentes de la Empresa

##### 4.1.1 Breve descripción histórica

El FOSOVI, que inicialmente se le denominó el INVA, fue creado mediante decreto ejecutivo número treinta (30) de fecha uno de enero de 1957, así como sus reformas (Juan Bautista, 2009). y es en el año 1993, que se convierte y se llama Fondo Social para la Vivienda (FOSOVI) mediante decreto legislativo número 167-91, bajo la ley y reglamentos del INVA.

Desde su creación FOSOVI ha pasado por diferentes procesos administrativos que de alguna manera no han sido favorables, debido a la falta de una correcta administración, al ser FOSOVI una institución de interés público y donde el objetivo principal es disminuir el déficit habitacional en Honduras.

##### 4.1.2 Servicios que ofrece

FOSOVI como una institución destinada a proveer de vivienda social a las familias hondureñas, desarrolla los servicios siguientes:

1. Adjudicación de un Lote de Terreno
2. Regularización de un Lote de Terreno
3. Elaboración de Plano
4. Actualización de Plano
5. Autorización para traspasar derechos S/ inmueble
6. Adjudicación de área adicional.

7. Elaboración de Acta de Liberación o Cancelación.
8. Elaboración y Firma de Plano.
9. Remediación de un lote de terreno.
10. Autorización para traspasar 50% de derechos sobre un inmueble
11. Elaboración de Escritura Pública.
12. Autorización para hipotecar un inmueble; concepto .
13. Elaboración de Plano y Escritura.
14. Autorización para vender o donar un inmueble.
15. Traspaso por Herencia.
16. Constancias y Certificaciones.
17. Autorización de Acta de Liberación o Cancelación.
18. Autorización de Escritura Pública.

#### 4.2 Proceso actual

La actual política crediticia de FOSOFI es la siguiente:

1. El valor total del lote es el resultado de aplicar el precio de la vara cuadrada por el área total
2. El beneficiario pagará al FOSOFI un 5% de prima sobre el valor del lote y la diferencia en un plazo no mayor de ocho años.
3. La tasa de interés no podrá exceder del 20% anual
4. Los gastos de escrituración de hipoteca correrán a cargo del beneficiario
5. Los gastos de topografía, planimetría estudios socioeconómicos y otros en que se incurra por motivo de la legalización serán a cuenta del propietario salvo pacto contrario entre las partes contratantes

6. El adjudicatario pagará un porcentaje por concepto de seguro de vida fijado de conformidad, el cual será agregado al costo del terreno
7. El adjudicatario pagara un interés moratorio del 2.5% anual como máximo sobre saldos insolutos
8. En los proyectos donde el FOSOVI, no haya otorgado la escritura pública de traspaso dominical se suplirá con un contrato de arrendamiento con promesa de venta, en donde comparecerá el representante legal de la institución y del adjudicatario.
9. El departamento de Promoción Social levantara un expediente por cada adjudicatario conforme a la ley.

Para la legalización de un lote de terreno se requiere:

- a) Fotocopia de la tarjeta de identidad de los conyugues, en su caso.
- b) Constancia original de ambos conyugues de no poseer bienes inmuebles extendida en el Departamento de Catastro de la municipalidad
- c) Partidas de nacimiento originales de sus hijos, si los hubiese y constancia de trabajo de ambos conyugues, según el caso; estados financieros o declaración jurada de ingreso, según el caso

#### 4.2.1 Descripción de los procesos

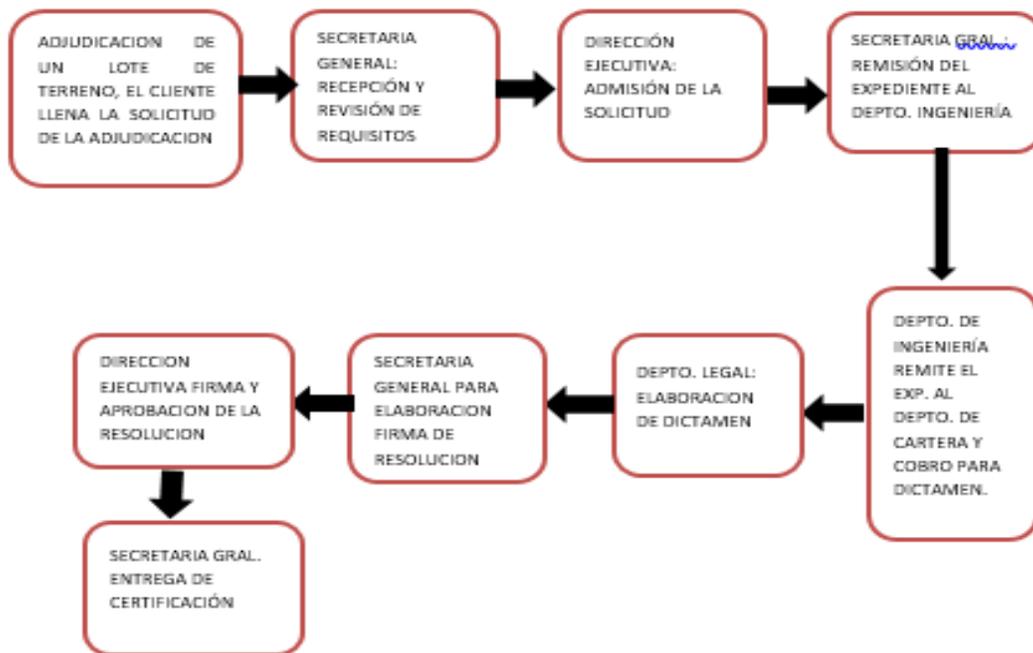
El proceso de adjudicación de un lote de terno al crédito, inicia con el llenado de la “solicitud de Adjudicación”, por parte del cliente, seguidamente la entrega a la Secretaria General para la respectiva revisión de requisitos, posteriormente lo remite a la Dirección Ejecutiva para que admita la solicitud, una vez admitido y el auto va firmado por el Director Ejecutivo y Secretario

General, lo envía al Departamento de Ingeniería.

En Ingeniería se realiza una inspección de campo, por lo que hace una ficha técnica y un dictamen técnico describiendo la ubicación del inmueble, seguidamente lo envía al Departamento de Cartera y Cobro para determinar el costo y el plan de pago, después Cartera lo envía al Departamento Legal, para que dictamine de acuerdo a la legitimidad del inmueble.

El departamento Legal lo remite a la Secretaria General para elaboración de resolución la cual va firmada y autorizada por la Dirección Ejecutiva y la Secretaria General, finalmente la Secretaria General realiza la Certificación de Adjudicación y le entrega junto con el contrato de compra-venta la adjudicación legal del lote de terreno.

En el caso de la figura # 1, se describe el actual proceso de adjudicación de un lote de terreno.



**Nota:**

Una vez aprobada la adjudicación, esta puede ser al contado y al crédito, la disposición va de acuerdo a la situación económica del adjudicatario.

Figura 1- Diagrama de Flujo: Adjudicación de lote de terreno

#### 4.2.2 Análisis de personal de Cartera y Cobros

El Departamento en análisis, es en donde se mayormente existe o se ejecuta frontalmente sobre el proceso de la política crediticia y respondiendo la situación de la Institución, dado que es en dónde ingresa las tabulaciones de los pagos que percibe la Institución.

La descripción de las actividades generales más importantes del departamento, son el resultado de la herramienta de la observación y consultas aleatorias no formales, con los actores, detallada a continuación:

- Responsable de documentar y controlar el proceso de adjudicación de lotes, preparando y procesando la documentación de respaldo de los financiamientos que se van a desembolsar, así como los talonarios para el pago de cuotas por parte de los adjudicatarios.
- Clasifican en forma conveniente los Distintos financiamientos registrarlos y llevar control de su recuperación en el sistema de administración de cartera, afín de proveer información veraz y oportuna sobre la cuantía de la cartera, amortización, vencimientos, morosidad, etc., que permita al depto. De administración y finanzas ejercer un control efectivo sobre la recuperación de los créditos, manteniendo la cartera al día o con índices mínimos de morosidad.
- Es así mismo responsable de orientar a los adjudicatarios sobre las condiciones de financiamiento, fechas de vencimiento y lugar de pago; recibir cuotas de préstamos cuando estas caen en morosidad, efectuar los depósitos en la institución bancaria designada por el FOSOFI, reponer talonarios en casos de extravió, efectuar liquidaciones de los adjudicatarios cuando estos se cancelan, extender constancias de pago y brindar al público cualquier otro servicio relacionado con la administración de cartera

### **Funciones básicas**

- Clasifican los ingresos por pago de cuotas, intereses, gastos de escrituración, pagos iniciales y otros conceptos que entran los adjudicatarios, clasificándolos por colonia, y procede a efectuar su registro en el sistema de administración de cartera
- Revisan estados de cuenta emitidos por el sistema para elaborar constancias con sus respectivos saldos, en los casos en que los adjudicatarios cancelen su terreno en la ventanilla de administración de cartera.
- Colabora con el proceso de codificación de los ingresos por concepto de pago de cuota, intereses, gastos de escrituración, pagos iniciales y otros conceptos que entran los adjudicatarios, clasificándolos por colonia, a fin de facilitar su registro en el sistema de administración de cartera.
- Lleva control de los depósitos diarios en un folder especial según comprobantes de ingresos, a fin de presentar liquidaciones con su respectiva documentación de soporte.

### **Funciones periódicas**

- Revisa liquidaciones de préstamos según recibos y notas de crédito a favor del adjudicatario, verificando que estén de acuerdo con los pagos registrados en el sistema de administración de cartera, para dar trámite a su respectiva acta de cancelación en el depto. De asesoría legal.
- Procesa los cálculos financieros de los adjudicatarios nuevos conforme a la información de las fichas legales y elabora los talonarios de pago, a fin de que el adjudicatario conozca de antemano las condiciones de los financiamientos y proceda a efectuar el pago de sus cuotas en la institución bancaria designada por el FOSOVl.

- Hace ajustes en las cuentas de los adjudicatarios en caso de omisiones en los registros del sistema de administración de cartera, conforme a los comprobantes en su poder, actualizando su estado de cuenta.
- Registra en el sistema de administración de cartera los pagos efectuados por los adjudicatarios de las distintas colonias del distrito central y regional, según recibos y notas de crédito enviadas por el banco, actualizando sus saldos.
- Prepara y emite por el sistema de administración de cartera reporte mensual de ingresos recaudados por concepto de pagos iniciales, amortización de préstamos, intereses y gastos de escrituración seguro de vida y otros conceptos que entregan los adjudicatarios, el cual entrega al contador del FOSOVI para su contabilización
- Revisa fichas de adjudicatarios que ingresan en la cartera por primera vez, determinando su situación financiera mediante cálculos contables y preparando su respectivo talonario de pago
- Revisa semanalmente las notas de crédito recibidas del banco las codifica y clasifica por orden de fecha, por colonia y por adjudicatario a fin de que el encargado de la sección las procese en el sistema de administración de cartera y actualice los saldos.
- Elabora listados mensuales de las fichas de legalización procesadas en la sección de administración de cartera, las cuales se devuelven con el listado al depto. De asesoría legal para que se extienda escritura de legalización de terrenos a los adjudicatarios.

### 4.3 Método de medición a ser aplicado

Se elabora un cuestionario de 14 preguntas abiertas, entre dos categorías políticas crediticias y mejora continua, e iniciando con datos generales; para que sean respondidas de forma libre. (Véase en anexos 1)

Se tomarán las respuestas y serán codificadas para filtrar sus apreciaciones sobre un tema consultado. Cada una de las categorías se diferenciarán y se sabe si es positiva la consulta o negativa; pero para ello se utilizará la escala de Likert (Question Pro, 2016).

#### 4.3.1 Justificación

Considerando las preguntas de esta investigación se determinó que el uso de un cuestionario con preguntas abiertas es el instrumento adecuado para obtener la variedad de respuestas de las diez personas claves que forman el núcleo gerencial de FOSOVI.

Debido a que en el proceso de investigación se vertieron respuestas diferenciadas, pero si con la connotación de afirmaciones o negaciones similares, se analiza y se plasman con tablas de respuestas y sus respectivos gráficos para ser mejor y fácilmente comprendidos conforme a sus aseveraciones ofrecidas.

#### 4.3.2 Aplicación

Se abordó individualmente mediante cita previa, a cada uno de los jefes de departamento de FOSOVI, de igual manera al Director y a la Sub-directora de la institución. - el tiempo de la entrevista fue de 30 minutos, tiempo durante el cual ellos respondieron ampliamente a las interrogantes planteadas. - se les presento la opción que ellos mismos llenaran el cuestionario, o que fuera llenada por el entrevistador; razón por la cual las tres formas estuvieron de manifiesto en los cuestionarios aplicados.

### 4.3.3 Resultados

De acuerdo con las entrevistas realizadas utilizando el instrumento de investigación de campo, los resultados obtenidos muestran similitud en algunas respuestas y en otras hay contrastes interesantes.

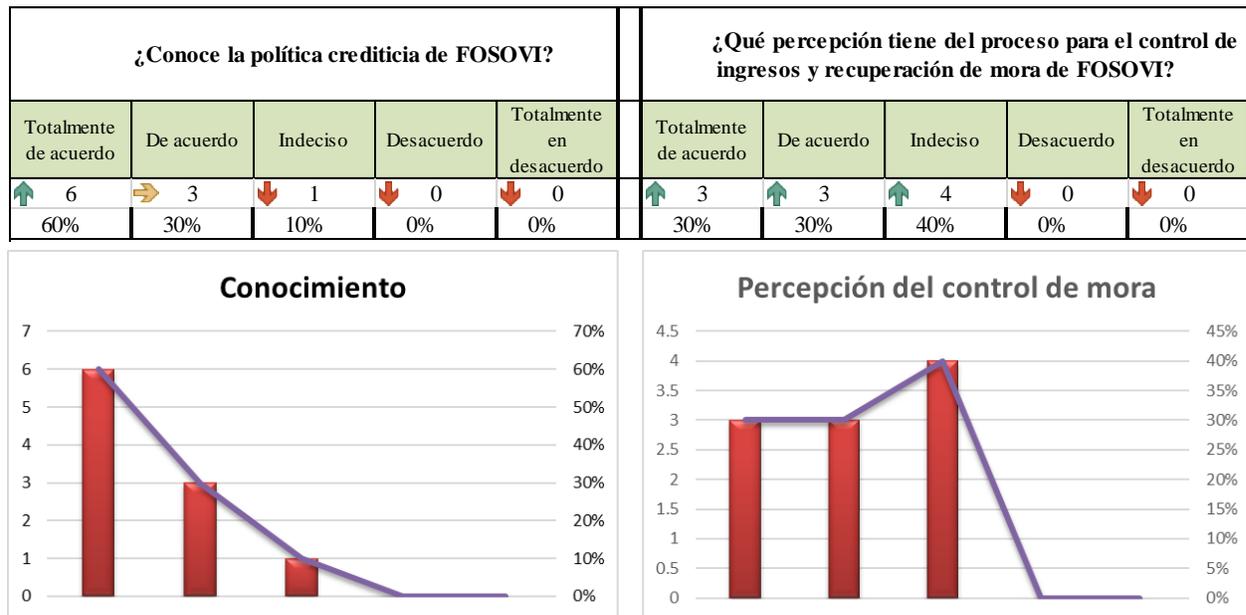


Figura 2: Resultados

Se determinó que la mayor parte del personal entrevistado de FOSOVI, percibe que la gestión en el control de ingresos y recuperación de mora es lenta en ventas al crédito ya que siguen una serie de pasos para su aprobación. - En el caso de los ingresos de ventas al contado no presenta lentitud en el proceso, ya que se da una pronta respuesta otorgándole la documentación legal que lo amerita.

Actualmente el departamento de cartera y cobro presenta altos niveles de mora debido a diferentes factores como ser:

- No cuenta con un sistema de pago en línea con el sistema bancario,
- el personal no tiene acceso a algunas colonias por estar en punto rojo o en riesgo

social,

- la mora actual es incuantificable debido a que no hay datos numéricos, ni estadísticos actualizados.

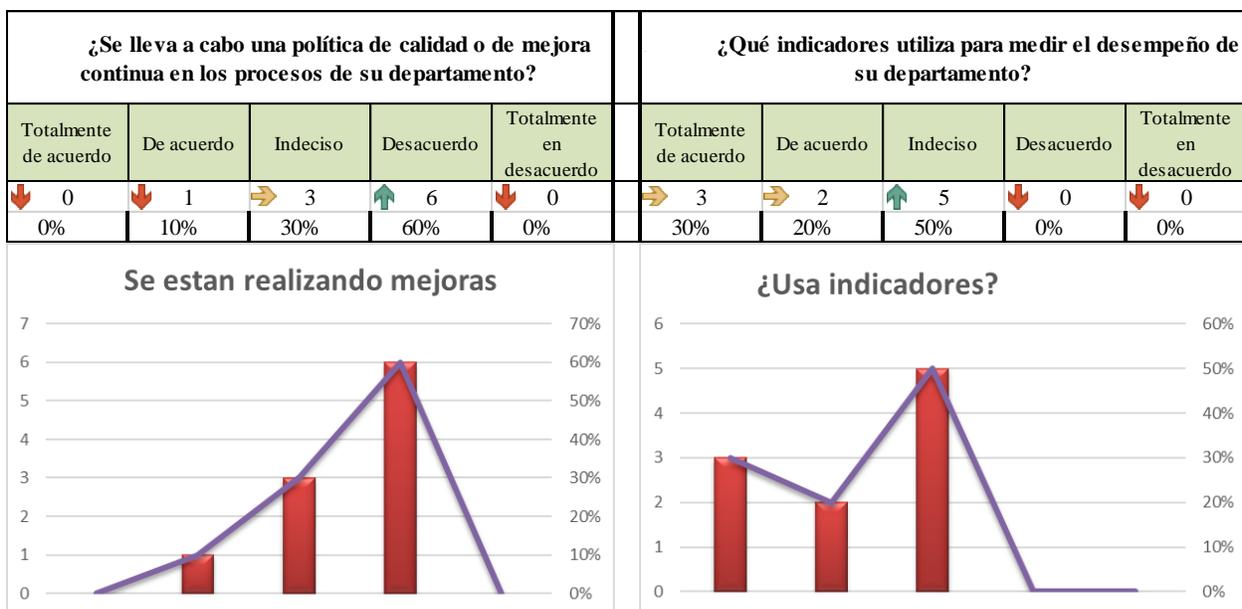
Así mismo la percepción en la eficiencia en la gestión del cobro no es adecuada debido a factores como ser:

- falta de negociación en readecuación de la deuda,
- falta de personal capacitado en la gestión del cobro,
- deficiencia en un sistema computarizado que permita identificar por colonia la mora,
- descripción del cliente, monto de cuotas y valores en mora; y
- falta de compromiso con el trabajo que realiza el personal encargado de la recuperación de cartera de FOSOFI.

La actual situación financiera de FOSOFI se mira afectada por la falta de una buena política de gestión de cobro y recuperación de mora, al no percibir los ingresos que necesita y poder hacer frente a sus obligaciones financieras sean estas a corto y largo plazo.

FOSOFI tiene oportunidades de mejora, que le permita especificar a los adjudicatarios que están al día con sus pagos, los clientes que están en mora, estadísticas que identifique datos en cuantificación de la mora y los que ya han cumplimentado sus pagos para su respectivo proceso de escrituración. - Al analizar los estados financieros de FOSOFI desde el 2010 a la fecha, se encontró que la situación financiera de FOSOFI es precaria, debido que sus egresos son mayores que sus ingresos. –

Las debilidades de FOSOFI se centran que la cartera de clientes es poca, debido a que la mayoría de proyectos que el INVA heredó al FOSOFI están culminando o en su mayoría ya se liquidaron, de acuerdo a los datos que ofrecieron, pero sin una cifra exacta de los créditos otorgados por la falta de organización. - No se ejecuta ningún proyecto de vivienda, solo está legalizando áreas tomadas, adjudicaciones que hace por venta de lotes y la adjudicación de las áreas adicionales, todo esto no le son suficiente para mantener un equilibrio financiero que le permita subsistir como entidad estatal.

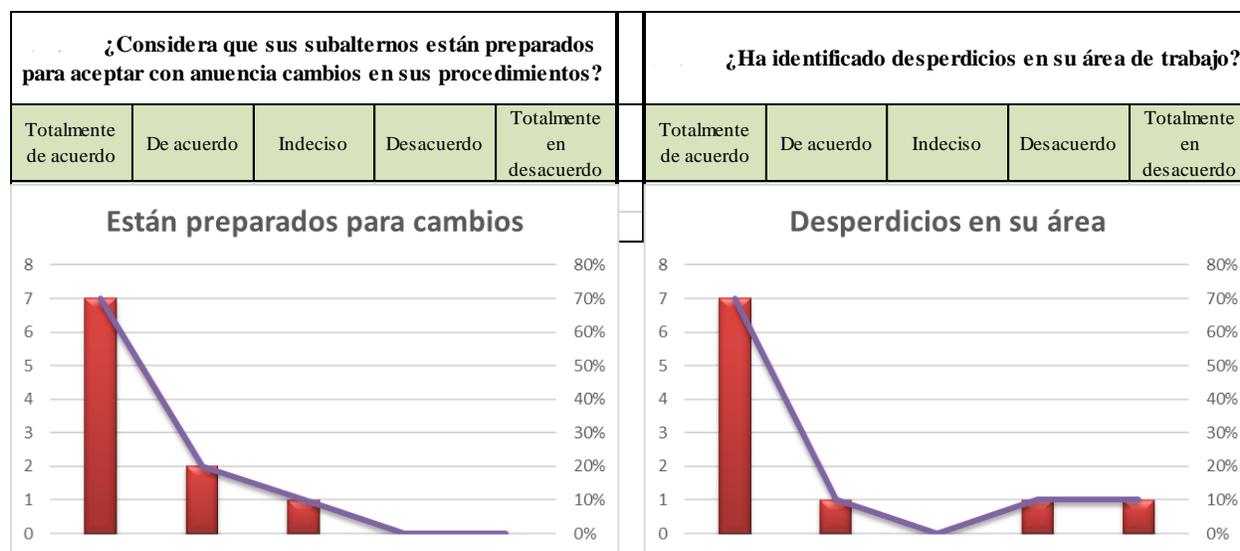


Para FOSOFI y en especial en el departamento de cartera y cobro no todo es negativo, el personal que labora en el área de cobros tiene una experiencia laboral que esta entre 5 y 12 años aproximadamente, la ley de FOSOFI está respaldada por la Constitución de la República en capitulo IX, sus artículos 178,179,180 y en especial en el 181, mantiene una base de datos de clientes e identificación de colonias que administra FOSOFI.

Así mismo se considera que para crear una política crediticia optima de FOSOFI, necesita crear una sinergia entre Cliente-FOSOFI, motivar a los adjudicatarios para que conozcan cuales son los beneficios que tendrían al cumplir con sus deudas con FOSOFI, ejemplo de esto: recibir

su título de propiedad. - Al implementar una política óptima, FOSOVI puede ofrecer a sus clientes una respuesta eficaz y oportuna, así mismo depurar la mora en irrecuperable, mora en litigio y mora saneada y de esta forma darle el tratamiento que requiere cada una de ellas.

Analizando la segunda metodología de mejora continua se determinó que FOSOVI, no lleva a cabalidad sus procesos de cobro, debido que siguen los procesos tradicionales del INVA, por ejemplo: datos manuales, no respaldados de bases de datos, falta de una revisión continua de saldos, falta de motivación e incentivos para los empleados, entre otros.



Los parámetros que se miden en FOSOVI son: tiempo de respuesta, que se le da a las diferentes solicitudes que ingresan los adjudicatarios, registro de ingresos y egresos, tramites ejecutados, elaboración de testimonios de escrituras públicas, resoluciones, certificaciones y dictámenes que elaboran los diferentes departamentos.

En FOSOVI, para la mejora continua tiene procesos estandarizados en las solicitudes que recibe y en algunas ocasiones cumple la secuencia de pasos. - En cuanto a la disciplina del personal, los consultados contestaron que es regular, sin embargo, hay queja en la puntualidad y asistencia del personal. - En lo que concierne a la cultura organizacional los encuestados

manifestaron que no hay dificultades entre sus subalternos para implementar cambios. – Por otro lado, existe un alto porcentaje en desperdicio de tiempo, material de oficina y recursos del local, inasistencia laborales y tardanza en entrega de reportes necesarios para la toma de decisiones.

#### 4.4 Información detallada de los datos recolectados.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la última auditoría que se realizó en FOSOVI en el año 2013, varios de los entrevistados hicieron mención ya que aún en la actualidad son los referentes de la Institución.

Respondieron de manera abierta y en algunos casos ofreciendo datos, como resultado de su gestión 2013, reporta un cumplimiento de su plan operativo en 85% y una ejecución de su presupuesto de gastos en 82.16%. - De acuerdo a los resultados alcanzados en ese año (2013), se puede observar que en algunas de las unidades ejecutoras existe bajas ejecuciones, siendo las más significativas: Promoción Social, con 73%; Ingeniería, 76%; Banco de Tierras, 79%; y Secretaría General, 79%, estos son los departamentos que más afectan el no haber alcanzado mejores niveles de eficacia.

El presupuesto de ingresos y egresos correspondiente al ejercicio fiscal 2013, aprobado, fue por 15,821.8 miles de Lempiras, mismo que se mantiene y representa su presupuesto definitivo; éste se ejecutó en 12,998.7 miles de Lempiras, equivalente al 82.16%. - La institución no guarda el equilibrio presupuestario, ya que el total de sus ingresos no están reflejados en su liquidación presupuestaria de egresos.

En la liquidación presupuestaria de egresos, se observa que la totalidad del presupuesto es orientado al gasto corriente, ya que participan en un 100% respecto al total ejecutado; de éstos, los servicios personales y servicios no personales participan en un mayor porcentaje en la ejecución

del presupuesto, con una participación de 86.17% y 11.21% respectivamente.

Su estado de resultados presenta una pérdida de 6,480.5 miles de Lempiras, que si bien es cierto se redujo, con relación a la pérdida reportada en el año 2012, en 22.4%, siendo dicha pérdida por 8,346.6 miles de Lempiras, mostrando que la situación de la institución es precaria. - Al efectuar un cotejo entre los años 2012-2013 se observa que: Los ingresos aumentaron en 14.91%, en relación al año 2012, es decir en 430.5 miles de Lempiras, sin embargo, no es suficiente como para equilibrar las finanzas de la institución.

#### 4.4.1 Análisis de la política crediticia de FOSOVI

El análisis de la política crediticia de FOSOVI se hace a continuación a través del análisis FODA que por sus indicadores de forma cualitativa el investgaor hace uso de la herramienta de la observación y consultas aleatorias con colaboradores y ejecutivos del departamento de créditos y cobros.

##### Fortalezas

- a) La política crediticia de FOSOVI, es un decreto legislativo con carácter de ley, creada por el Congreso Nacional, por lo cual su validez no es temporal.
- b) Condiciones de crédito más blandas que en la banca privada, por sus bajos intereses y facilidad en los requisitos.
- c) Es una institución de carácter social y público y está a favor de las grandes mayorías que estén interesados en adquirir un lote de terreno.
- d) La antigüedad de los empleados es de 5 a 12 años, lo cual supone estabilidad y conocimiento del proceso
- e) La mayor parte del personal conoce de los procedimientos pudiendo informarles a los

solicitantes los próximos pasos a seguir.

#### Debilidades

- a) La política crediticia de FOSOFI no denota realizar una investigación del cliente tal como lo sugiere la literatura de crédito y cobranza.
- b) Posee una política de cobranza sin estrategia y no cumple sus metas establecidas.
- c) No hay una previsión para cuentas impagables. Que debe de proyectarse en la suma total del valor que se establezca.
- d) La estimación de la cartera en mora es tardía e imprecisa, porque no tienen datos actualizados, ni un control estricto.
- e) No existe una medición o control de lo recuperado de acuerdo a las proyecciones a corto plazo.
- f) No existe una política de calidad.
- g) Su situación financiera es desequilibrada, por no poder recuperar los cobros en su debido tiempo.
- h) No hay investigación del perfil del cliente antes de otorgarle el crédito.

#### Oportunidades

- a) FOSOFI puede implementar una política Kaizen para mejorar la calidad de sus procesos.
- b) Es menester mejorar la política crediticia para prevenir el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables o por altos niveles de mora.
- c) Una mejor política de cobranza.

## Amenazas

- a) Posible transición hacia una nueva institución como es FONHVIVIENDA.
- b) La situación de liquidez señalada por el TSC puede dañar la reputación de FOSOFI.

De acuerdo del presente análisis, se sitúan en el siguiente diagrama de Ishikawa, los más importantes hallazgos relevantes:



Figura 3: Diagrama de Ishikawa

### 4.4.2 FOSOFI Vs. otras instituciones

Comparación de condiciones de FOSOFI Vs. Con otras instituciones que otorgan créditos de vivienda, y de acuerdo a la investigación de campo realizada se muestran las diferentes condiciones de crédito de cuatro organizaciones dedicadas al sector vivienda y su comparación con FOSOFI.

Tabla 5: Comparación de FOSOVI Vs. otras Instituciones con créditos de vivienda

	FOSOVI	OCCIDENTE	FUNDEVI	ATLÁNTIDA
TASA INTERÉS	Hasta 20%	12%	18%	12%
PLAZO MÁXIMO	8 AÑOS	20 AÑOS	15 AÑOS	20 AÑOS
MONTO	DEPENDE DEL VALOR DEL TERRENO	SEGÚN LA CAPACIDAD DEL CLIENTE	75 SALARIOS MÍNIMO	SEGÚN CAPACIDAD DEL CLIENTE
REQUISITOS	<p>Presentar tarjeta de identidad.</p> <p>Constancia de no poseer bien inmueble, extendida por la Municipalidad respectiva.</p> <p>Acreditar núcleo familiar.</p> <p>Croquis indicando ubicación exacta del Lote de terreno que solicita.</p> <p>Pago de Inspección Técnica L500.00</p>	<p>Nota formal de solicitud o formato de solicitud de crédito para persona natural debidamente firmada y sellada</p> <p>Fotocopia de documento de identificación del cliente</p> <p>Fotocopia del RTN numérico del cliente</p> <p>Fotocopia de identidad y RTN del vendedor (Si Aplica)</p> <p>Fotocopia del último recibo de energía eléctrica (Solicitud por primera vez)</p> <p>Constancia de trabajo con deducciones</p> <p>Constancia o comprobante de otros ingresos (Si Aplica)</p> <p>Fotocopia de la escritura y recibo de pago de impuestos de bienes inmuebles del bien ofrecido en garantía (Solicitud por primera vez)</p> <p>Constancia de valor catastral (Si es Compra-Venta)</p> <p>Constancia o croquis de ubicación catastral (Si Aplica)</p> <p>Promesa de Venta (Si Aplica)</p> <p>Permiso de Construcción (Si Aplica)</p> <p>Presupuesto (Si Aplica)</p> <p>Planos (Si Aplica)</p>	<p>Copia de RTN y Tarjeta de Identidad del solicitante y cónyuge</p> <p>Copia de RTN y Tarjeta de Identidad del vendedor</p> <p>Constancia de trabajo o estimación de ingresos del solicitante y cónyuge (constancia de remesas, cuando aplica)</p> <p>Evidencia documentada del aporte propio, sobre el terreno solicitado.</p> <p>Copia de Escritura Pública del inmueble, debidamente registrada en el Instituto de la Propiedad</p> <p>Copia de pago de Bienes Inmuebles</p> <p>Solicitud y acta de libertad de gravamen</p> <p>Promesa de venta</p> <p>Croquis de dirección de la vivienda actual y de ubicación de la inversión</p>	<p>Completar Solicitud Única de Productos RTN. numérico</p> <p>Fotocopia de la tarjeta de identidad</p> <p>Constancia de trabajo (cargo, deducciones y antigüedad)</p> <p>Último recibo público pagado servicios públicos (ENEE, HONDUTEL, SANAA)</p> <p>Un año de laborar en empresa privada y do en sector público</p>

MODALIDAD	SOCIAL	MERCADO	MERCADO	MERCADO
PRIMA	5% VALOR INMUEBLE	10% VALOR INMUEBLE	10% VALOR INMUEBLE	10% VALOR INMUEBLE

Los requisitos que solicitan los entes de crédito Privados son más extensos y rigurosos, que en alguna manera son obstáculos para que se concrete la posibilidad de un lote de terreno.

Por otra parte, las facilidades que ofrece FOSOVI son accesibles en lo que respecta a los montos por abonos por el porcentaje de intereses que tiene.

#### 4.5 Análisis general de los resultados

De acuerdo a la información recolectada, se puede analizar que la política crediticia de FOSOVI, si bien es cierto es ampliamente conocida por sus empleados, muestra deficiencias estructurales que llevan a una falta de organización y congruencia con el proceso inicial indicado.

Otras de las razones que coadyuvan a esta falta de situación, es que la institución no recibe ingresos económicos por parte del gobierno, los sistemas informáticos son obsoletos, no hay gestión de cobro, el flujo de información es deficiente y retrasado, falta de desarrollo de nuevos proyectos, la actual cartera de FOSOVI es poca y los proyectos que había en su mayoría se han finiquitado. – Más adelante, se expone sobre las fortalezas y debilidades que posee el sistema crediticio actual que en función tiene FOSOVI.

## 5 Propuesta de mejora

### 5.1 Objetivos de la propuesta

### 5.2 General

- Proponer una mejora continua a la Política crediticia de FOSOVÍ”

### 5.3 Específicos

1. Analizar la actual política crediticia de FOSOVÍ e identificar oportunidades de mejora.
2. Sugerir la implementación parcial de herramientas KAIZEN en los diferentes departamentos de FOSOVÍ.
3. Definir herramientas de mejor de proceso en el manejo del crédito de FOSOVÍ.

### 5.4 Modificaciones a la política crediticia

De acuerdo a la metodología analizada, la política crediticia supone diseñar estrategias para prevenir una alta morosidad en los créditos, sin embargo no toma en cuenta el punto de vista social que en este caso debe tener FOSOVÍ; la vivienda es un derecho universal, toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, para que un país se desarrolle económicamente, socialmente y culturalmente; necesita crear estrategias que contribuyan al bienestar del ser humano.- las familias han emigrado de las zonas rurales a las zonas urbanas, por diferentes razones, como ser: bajo crecimiento económico, desempleo, desigualdad social, etc., el gobierno se enfrenta a una sociedad insatisfecha.

No obstante, la principal ventaja de esta metodología radica en que es previsor y es un beneficio para FOSOVÍ modificar su actual política de crédito para garantizar el auto

sostenimiento de la institución; en este sentido sería aplicable las cinco “C” del crédito para FOSOFI, independientemente que sea una institución sin fines de lucro y de interés social.

Figura 4: Las cinco “C”



1. **Carácter:** Es necesario conocer la reputación crediticia de las personas soliciten, ya que el cumplimiento de sus obligaciones les da un acceso para adquirir nuevas oportunidades.
2. **Capacidad:** Los adjudicatarios deberán comprobar su capacidad de pago, ya que, al no hacerlo, FOSOFI entra a riesgo de crédito que ponen en desequilibrio sus finanzas.

Se debe de implementar una solicitud que posea una lista completa de información que debe de proveer el solicitante. Esta solución a las dos anteriores “C”; se presenta en la figura # 6 la propuesta para tal fin. - Se presenta una sugerencia de la solicitud de crédito que debe ser llenada por el solicitante, y posee nuevos datos que sustentan información, es por ello que se busca encontrar las siguientes medidas:

- Capacidad de pago frente a sus ingresos.
- Revisión en la Central de Riesgos.
- Comprobación de referencias personales.
- Números de teléfono y celular.

Figura 5: Propuesta sugerida de Solicitud de crédito



Fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

MONTO SOLICITADO

Pagadero en ( )  
cuotas de

Semanal  
 Quincenal  
 Mensual

**SOLICITUD DE PRESTAMO**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ APELLIDO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_  
 ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ NACIONALIDAD: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ CEDULA: \_\_\_\_\_ TEL RESD: \_\_\_\_\_  
 CEL: \_\_\_\_\_ NO. DE DEPENDIENTE: \_\_\_\_\_ EMPRESA: \_\_\_\_\_ OCUPACION: \_\_\_\_\_  
 TIEMPO EN LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ SUELDO MENSUAL RD\$: \_\_\_\_\_ OTROS INGRESOS RD\$: \_\_\_\_\_ VEHICULO \_\_\_\_\_  
 PROPIO: \_\_\_\_\_ CASA (PROPIA): \_\_\_\_\_ (ALQUILADA) \_\_\_\_\_ MENSUALIDAD (CASA) RD\$: \_\_\_\_\_

**PARIENTES CERCANO QUE NO VIVAN CON USTED**

NOMBRE	PARENTESCO	TELEFONO

**REFERENCIAS BANCARIAS**

No. DE CUENTA	TIPO	BANCO	No. DE TARJETA	INSTITUCION	LIMITE

**REFERENCIA COMERCIALES**

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO

**REFERENCIA PERSONALES**

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_

CÉDULA

\_\_\_\_\_

Nombre completo

Figura 6: Solicitud de crédito con mayor información.

Fuente: Elaboración propia.

3. **Capital:** FOSOFI podría ofrecer diferentes tipos de políticas de crédito, que se adapten al nivel socioeconómico de los clientes, de tal forma que no se perjudique la Institución ni el solicitante del crédito.

Tabla 6: Propuesta políticas de préstamos de acuerdo al monto a solicitar

A los próximos clientes que soliciten la compra de un lote de terreno:

Monto		% Prima	Tiempo en meses
15,000	50,000.00	5%	36
50,001.00	75,000.00	7.5%	48
76,001.00	100,000.00	10%	60
100,001.00	200,000.00	12.5%	72
200,001.00	500,000.00	14%	120
500,001.00	750,000.00	15%	120
1 000,001.00	A más	17%	160

4. **Colateral:** FOSOFI puede hacer cumplir uno de los requisitos para la adjudicación de bienes inmuebles, en donde especifica que la persona o familia solicitante no debe poseer bienes inmuebles.

Esta sección es solicitando una libertad de gravamen que lo ofrece la Alcaldía Municipal y se constata que no posee una propiedad

5. **Condiciones:** Procurar adjudicar bienes inmuebles saneados, que no tengan problemas jurídicos ante el Instituto de la propiedad y la alcaldía municipal, que tengan acceso a servicios públicos básicos, que no sea área verde, paso de tubería de agua potable, paso de servidumbre, etc.

El proceso de Sitios sin problemas a futuro depende del Departamento de Ingeniería por las visitas y avalúos de campo que realizan.

El diseño de políticas de crédito para FOSOFI, no debe dejar de lado que las grandes ciudades cuentan con déficit habitacionales, las condiciones de vivienda se deterioran cada día más, los gobiernos por su parte han creado diferentes programas sociales, que contribuyen a contrarrestar el déficit de vivienda, pero no han tenido los mejores resultados, el crecimiento poblacional es un reto para el actual gobierno y para los futuros.

Una vivienda digna e integrada da a las familias seguridad física y emocional, esto sirve para que puedan desarrollarse integralmente; que el gobierno ofrezca programas de vivienda con financiamientos a largo plazo, tasas de interés bajas, con buenas condiciones favorables de suelo, servicios públicos, educación de calidad, etc. Contribuye a que las familias se desarrollen plenamente. - sin embargo, esta función social no debe interferir con el diseño de una política crediticia adecuada para la institución.

A la política de crédito se acopla en las siguientes tres etapas del crédito de acuerdo a la literatura revisada.

1. Establecer los estándares de crédito.

Estos se definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente.

- Evaluaciones de crédito en la Central de riesgos
- Referencias personales y familiares.
- Periodos promedio de pago que se acomoden a su capacidad.

2. Establecer las condiciones del crédito.

Ayudan a poder ofrecer mejores ventajas para los solicitantes de lotes de terreno y por ende obtener mayores entregas beneficiando a más personas, pero se debe de mantener condiciones

favorables para la Institución y prever ofrecimientos que afecten la relación crediticia.

Los factores pueden ser positivos o negativos si existiese cambios en el proceso de pago por parte de los prestatarios. Debe de tenerse cuidado y estudiar bien las condiciones, considerando distintos niveles dependiendo el tipo de ingresos que posea.

### 3. Establecer la política de cobranza.

Pueden existir distintas maneras de realizar las formas de cobro. – Todo depende de que tanto se ha crecido el tiempo de no abono a sus pagos establecidos y depende de este tiempo que, si es mayor, más es la cercanía de la Institución.

Puede ser de forma paulatina que se debe hacer este acercamiento y se enlistan así:

- Notas de recordatorio de mora por no haber cancelado en el tiempo debido.
- Mediante llamadas por teléfono, mediante celular o teléfono fijo. Dejando mensajes de voz; para hacer sentir la urgencia y escuchando las razones del porque no ha cancelado y esperando alguna promesa de pago en los días sucesivos.
- Mediante empresas especializadas en cobranza, por su capacidad y estilo de negociación.
- Vía Legal, en este caso es extremo, pero debe ser una opción en el proceso de recuperación.

Se debe tener presente que estas modalidades generan un gasto para la Institución, y es parte de la necesidad de recuperación para poder sufragar o enfrentar este presupuesto.

## 5.5 Herramientas Kaizen para el manejo de la cartera crediticia de FOSOVI

Se propone la implementación de las siguientes herramientas

### 5.5.1 Implementación del programa de 5 ´S.

Tal y como se expuso en el capítulo II, la aplicación de las 5 S trae beneficios y entre ellos:

- Fomentar entre los colaboradores de los procesos a utilizar este método fácilmente.
- Contribuir en la no generación de material de oficina desperdiciado y evitar accidentes de trabajo, adecuando las áreas que sean seguras.
- Mejorar la calidad de trabajo en un ambiente confortable y ser eficientes en la comunicación entre dependencias.
- Aminorar las pérdidas de tiempo por evitar el desorden de las herramientas de trabajo con la prevención de problemas o amenazas que se avecinen.
- Formar a mejorar la actitud individual de cada individuo.

Se deberán colocar carteles ilustrativos como el de la figura XX



Figura 7 - Las 5´S de la calidad

Fuente: Google imágenes

**Realizar evaluaciones de cumplimiento mediante un sistema de calificación del cumplimiento de 5 ´S tal como se muestra en la tabla 1:**

Tabla 7: Autoevaluación de desempeño de las 5´S

No. de 5 S's	EVALUACIÓN			PUNTUACIÓN		
	No.	ASPECTOS	QUE VERIFICAR (SUGERENCIAS)	MB	R	M
O R D E N	1	Identificación de cada clase de tema.	¿Todo está identificado por nombre, tema, área y tipo?			
	2	Detección de faltantes.	¿Existen indicadores visuales de la falta de algo?			
	3	Existen sistemas auto explicativos de localización congruentes.	Existen sistemas auto explicativos de localización congruentes.			
	4	Lugares específicos para papelería y archivo.	Lugares específicos para papelería y archivo.			
	5	Se prevee el desabasto y los sobre inventarios de papelería y materiales de oficina.	¿Existen indicadores de máximos y mínimos?			
	6	Orden en instalaciones y bien señalizados.	Orden en instalaciones y bien señalizados.			

MB = Muy bien

R = Regular

Calificación:

M = Mal

## 5.6 Políticas de crédito propuestas

Las políticas de crédito y cobranza afectan a la Institución en su conjunto, deben ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial. Las políticas de crédito y cobranza serán llevadas a la práctica con mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su determinación.

### a) Políticas escritas y políticas no escritas

Las políticas escritas sean una herramienta de trabajo más precisa y efectiva.

- La política escrita como fuente de estabilidad y continuidad en la operación del departamento, es más útil que la no escrita.

- El encargado como individuo, tiende a variar Inconscientemente en sus ideas, a medida que interpreta y reacciona, hacia las condiciones y problemas con los que trabaja.
- La política no escrita queda sujeta, por tanto, a un cambio gradual que pasará inadvertido.

Al expresar por escrito las políticas disminuye las posibilidades de este tipo de variaciones y cualquier cambio será consciente e intencional. La mayor probabilidad de contar con decisiones consistentes dentro del marco de una política escrita reviste especial importancia en las grandes y complejas organizaciones, donde muchas personas tratan con el mismo tipo de problemas y en las que estas personas se encuentran separadas entre sí ya sea geográficamente o por la estructura de la organización. En este caso, es fundamental que las políticas se formulen por escrito.

#### **b) Condiciones que influyen para el establecimiento de políticas Liberales o restrictivas**

Las políticas establecidas para el departamento de crédito pueden tomar las directrices fundamentales, conocidas por lo general como políticas liberales y políticas restrictivas, según la forma de otorgar los créditos.

El adoptar una política liberal o una restrictiva depende de la alta dirección o de la gerencia de crédito, y la decisión debe basarse en una serie de factores y condiciones que se presentan a la Institución Expongamos algunas de las condiciones principales que aconsejarían la adopción, por parte de la gerencia, de una política liberal, o bien, de una política restrictiva de crédito:

#### **c) Condiciones que influyen para adoptar una política liberal de crédito**

Este tipo de política debe aplicarse cuando:

- La posición de caja y bancos de la Institución sea baja y tenga un pasivo alto que

venza a corto plazo (90 a 60 días).

- Solamente exista demanda y popularidad del producto por un tiempo determinado.

#### **d) Condiciones que influyen para adoptar una política de crédito restrictiva**

Este tipo de política debe aplicarse cuando:

- Cuando las condiciones económicas en general sean desfavorables.
- Las condiciones económicas en el giro estén en situación desfavorable y la posibilidad de pérdidas por cuentas malas sea grande.
- Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la Institución. La ejecución Inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Las políticas que deberán implementar se girarán en torno a los siguientes puntos:

#### **1. Tiempo**

Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes.

- Los plazos que den otras Instituciones similares.
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.
- La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.

## 2. Intereses Moratorios

Respecto a este renglón, también es conveniente establecer una política uniforme. Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. Si la dirección lo estima conveniente, estos intereses moratorios sólo se cargarán en cuentas que han pasado al proceso judicial, ya que los intereses moratorios son intereses sobre intereses.

## 3. Descuentos:

**Por Pronto Pago.** - El dinero tiene un costo; para obtenerlo con oportunidad, algunas veces tiene un costo mayor. Para establecer esta política, se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo de compra.

### 5.6.1 Difusión de las políticas de crédito

La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.

#### **Ingresos.**

- Cuantificar los ingresos diarios y presentar los montos mediante informes financieros de los movimientos en un período establecido.

#### **Niveles de mora.**

- Establecer los niveles de mora que existen con los beneficiados por años o períodos que se consideren oportunos.

Tabla 8: Criterios para el estado de los créditos

<b>ESTADO</b>	<b>TIEMPO SIN PAGAR</b>
Posible	1 mes
Morosos	2 meses
Inmovilizados	Más de 3 meses

**Cumplimiento de tiempo de entrega de estados financieros.**

- Establecer políticas de entregas de estados financieros, comprometiéndose los encargados, para que se mantenga eficiencia en los datos e información actualizada.

5.7 Procedimientos en la cobranza y recuperación de inmuebles

5.7.1 Departamento de Recuperación y Cobranza

Se desarrolla las siguientes actividades, que son lineamientos como parte de la estrategia, para disminuir la mora sobre los inmuebles adjudicados a personas con recursos económicos desfavorables, sin prosperidad en los pagos.

**Pasos para el proceso de recuperación de terreno**

1. El Departamento de Cartera y Cobro remitirá al Departamento de Recuperación y Coordinación el expediente pago adjuntándole una opinión o informe conteniendo datos Financieros del Estatus actual de la mora del adjudicatario el cual debe contener:
  - a) Datos generales del adjudicatario, cónyuge o co-solicitante.
  - b) Datos generales del terreno a recuperar.
  - c) Inicio del financiamiento.
  - d) Finalización del financiamiento

- e) Número de cuotas por las cuales se va a recuperar.
- f) Intereses moratorios y vencidos.
- g) Cantidad total por la cual se recupera.

### 5.8 Cronograma de la aplicación

A continuación, se presenta el Cronograma para la realización de las distintas propuestas que se han vertido, así como lo muestra la tabla # 5 que detalla sus tiempos.

Tabla 9: El cronograma a utilizar para la ejecución.

No.	Actividad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Socializar la propuesta con el Director de FOSOVI					
2	Discusión de cambios en la política crediticia con el Director y jefe del departamento de cartera y cobros					
3	Excursión de motivación para el personal					
4	Charlas con el personal para dar a conocer los nuevos programas					
5	Implementación de programa 5's					
6	Evaluación de 5's calificada					
7	Ejecución de cambios en la política de crédito					
8	Evaluación de resultados					

### 5.9 Detalle de cambios y responsables de su ejecución

No.	Programa	Responsable
1	Socialización de los cambios	Jefe de RR. HH.
2	Charlas motivacionales	Invitados expertos en el tema
3	Excursión y Clima organizacional	Comité de ética, autorizado por Director y Jefe de RR. HH.
4	Programa 5's	Los jefes de cada departamento
5	JIT	Los jefes de cada departamento
6	Política de crédito	Director, jefe de administración y jefe de auditoría
7	TQM	Director y jefes de departamento
8	Evaluación de 5's	Auditoría

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.10 CONCLUSIONES**

1. La política crediticia de FOSOFI ha sido ineficaz, porque no hay un plan de recuperación efectivo y ha provocado que exista un desequilibrio en la situación financiera, actualmente mantiene iliquidez y eventual insolvencia económica.
2. Se idéntico el proceso actual para la adjudicación de un lote de terreno en FOSOFI, el cual es ineficiente en su mecanismo de información, no hay un plan de actualización y seguimiento a los clientes morosos, ya que al momento de ubicar y provocar que el adjudicatario cumpla con su compromiso de deuda no es efectivo.
3. El Departamento de Cartera y Cobros de FOSOFI mantiene poca coordinación con el Departamento de Administración, esta situación se ve reflejado al no contar con la logística necesaria para llevar a cabo sus funciones como ser: entrega tardía de reportes de ingresos mensuales, no hay un enlace con el sistema bancario y de esta forma proporcionar información legítima a la alta gerencia de FOSOFI, falta de un plan estratégico de recuperación de mora y este a su vez puede ser mensual, trimestral y anual .
4. Se implementó un plan de mejora a la política crediticia de FOSOFI, el cual consiste en la implementación de la metodología KAIZEN, crear procesos para determinar las políticas de crédito, implementar las 5C del crédito, así mismo hacer uso de las 5'S de mejora continua y rediseñar la cultura organizacional de la institución.

## 5.11 RECOMENDACIONES

1. El plan de mejora de recuperación crediticia para generar liquidez y solvencia en la institución, necesita darle seguimiento, para fortalecer y poder cumplir el objetivo para lo cual fue creado; FOSOVI al ser una institución estatal puede crear estrategia dóciles, que contribuyan a disminuir los niveles de mora; así mismo se deben actualizar mediante datos numéricos y estadísticos la mora que se arrastra desde antes del 2011 ya que, en muchos casos no se tiene información de deudores; para iniciar un proceso sano de recuperación, es necesario una limpieza de cuentas antiguas (por ejemplo, antes del año 2000) ya que resultan impagables.
2. Para el proceso en la adjudicación de un lote de terreno, FOSOVI debe de implementar requisitos que contribuyan a un análisis más profundo del posible cliente, así mismo deberá formalizar la adjudicación de un bien inmueble mediante un contrato de compra – venta, que describa las cláusulas bien definidas y que señalen que el no cumplimiento de los pagos programados, pueden llevarlo a la recuperación del mismo; evitando que la institución incremente su cartera de créditos en mora.
3. FOSOVI para recuperar los valores que se encuentran en mora, deberá socializar el déficit financiero que actualmente mantiene con los departamentos de: Administración, Cartera y Cobro, Recuperaciones y Asesoría Legal, para crear políticas de crédito que contribuyan a la disminución de mora y de esta forma se trabaje en equipo para la sobrevivencia de la Institución.
4. Se deben socializar los porcentajes de crédito y financiamiento blando que mantiene FOSOVI, en comparación con otras organizaciones dedicadas al sector vivienda, siendo éstas superiores y con mejores beneficios a los nuevos solicitantes; pero se deben de volver

más rígido, en el sentido de una severa investigación del perfil del solicitante para la posibilidad del cumplimiento del pago del crédito y aseguramiento del monto mediante un contrato de una compañía de seguros.

## BIBLIOGRAFÍA

Arturo, M. C., & Morales Castro, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: GruponEditorial Patria.

Cadenas, R. (2002). El Dictamen de los Estados Financieros. *Revista Contaduria Publica No. 36*.

Caicedo L., S., & Caldas G., M. (2002). La importancia de la cultura organizacional en la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión basado en la norma ISO 9000. *Innovar*, 20(135-148), 140. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/23741487>

CASTRO, J. V. (2011). *Administración de cuentas por cobrar* . Guatemala.

CEPAL. (2000).

Cesar, C., Cruz , S., & Gonzalez , T. (2006). *Gestion de la Calidad*. Madrid: Pearson Educacion.

CHICO. (2018). *Prohonduras.hn*. Obtenido de <http://www.prohonduras.hn/index.php/espanol/por-que-honduras/vivienda#institucionalidad>

Constitucion de la Republica. (2018). Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Honduras/Leyes/constitucion.pdf>

Córdova, M. A. (2015). *Transformación de las políticas de Vivienda Social*. Ecuador.

Diccionario Económico Financiero. (23 de Junio de 2018). *bancaynegocios.com*. Obtenido de <http://www.bancaynegocios.com/glosario-economicofinanciero/#Riesgo>

E.Bolten, S. (1990). *Administracion Financiera* (Vol. Nueva Edicion). Mexico: LIMUSA ,S.A.DE C.V.

Estanislao, O. B. (30 de enero de 2004). *GestioPolis*. Obtenido de 93

<https://www.gestiopolis.com/kaizen-como-clave-del-cambio-empresarial/#autores>

Estrada Avila, H. F. (2016). *Diseño de un modelo de Credito hipotecario eficaz para la compra de vivienda social en Tegucigalpa.*

FOSDEH. (2017). *Memoria del Foro Perspectivas Economicas 2017.* Tegucigalpa.

FOSOVI - TSC. (2013). Obtenido de [https://www.tsc.gob.hn/Auditorias/Direccion\\_fiscalizacion/DFEP/031-2013-DFEP-FOSOVI.pdf](https://www.tsc.gob.hn/Auditorias/Direccion_fiscalizacion/DFEP/031-2013-DFEP-FOSOVI.pdf)

FOSOVI. (2013). *Perfil de Puesto.* Tegucigalpa.

FOSOVI. (2018). <http://www.poderjudicial.gob.hn>. Recuperado el 26 de Mayo de 2018, de <http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Documents/Ley%20del%20Fondo%20Social%20para%20la%20Vivienda.pdf>

FOSOVI. (30 de Abril de 2018). <https://portalunico.iaip.gob.hn>. Obtenido de <https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/index.php?portal>

FOSOVI. (2018). <portalunico.iaip.gob.hn>. Recuperado el 26 de Mayo de 2018, de <https://portalunico.iaip.gob.hn/Archivos/Fosovi/Estructura/Organigrama/2015/CONSEJO%20DE%20LA%20VIVIENDA.pdf>

Habitat Honduras. (2018). [www.habitathn.org](http://www.habitathn.org). Obtenido de <http://www.habitathn.org/wp-content/uploads/2017/08/Barreras-de-Acceso-al-Suelo-para-Vivienda-Social-en-Honduras.pdf>

Habitát para la Humanidad Honduras. (2017). *Barreras acceso a suelo para vivienda social en Honduras.*

Habitat Para la Humanidad Honduras. (2017). *Barreras De Acceso A Suelo Para Vivienda Social En Honduras*. San Pedro Sula, Honduras.

Hernandez Sampieri, R. F., Fernandez Collado, R., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, K. E., Landaverde, A. Y., & Rivas, W. C. (2009). *Propuesta de un modelo de mejora continua (KAIZEN)*. SAN SALVADOR.

Horne, J. C., & Wachowicz, M., J. (2010). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Pearson.

IAIP. (26 de Mayo de 2018). *Portal de Transparencia Honduras*. Obtenido de <https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/index.php?portal=12>

Imai, M. (2001). *Kaizen, La Clave De La Ventaja Competitiva Japonesa*. Mexico: Continental.

INDES. (2009). Obtenido de <file:///C:/Users/CLAUDIA%20BORJAS/Downloads/LA%20VIVIENDA%20EN%20AMERICA%20LATINA.pdf>

INE. (2013). *Censo de Población y vivienda 2013*.

Jiménez, M. (2015). *Revista europea de derechos fundamentales*. Obtenido de [https://scholar.google.es/scholar?as\\_vis=0&q=REPENSANDO+EL+DERECHO+A+LA+VIVIENDA:+DERECHO+HUMANO+O+PRINCIPIO+RECTOR%3F&hl=es&lr=lang\\_es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.es/scholar?as_vis=0&q=REPENSANDO+EL+DERECHO+A+LA+VIVIENDA:+DERECHO+HUMANO+O+PRINCIPIO+RECTOR%3F&hl=es&lr=lang_es&as_sdt=0,5)

Juan Bautista, N. S. (2009). *El modelo de vivienda de interés social y su vinculación con el desarrollo humano sostenible, una propuesta para Honduras*. Tegucigalpa, Honduras.

La Gaceta Decreto 167-91. (s.f.).

Ley Marco de la SVAH. (2018).

Martínez, C. A. (2012). *“PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.”*. AMBATO.

Meigs, R., Williams, J., Haka, S., & Bettner, M. (2000). *Contabilidad la Base para Decisiones Gerenciales*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Meigs, W. (2000). *Contabilidad la base para decisiones gerenciales* (Vol. undecima edicion). Santa Fe de Bogota, Colombia: MC Graw,Hill.

Morales, A. C., & Morales, J. A. (2014). *Créditos y Cobranzas*. Grupo Editorial Patria.

Morales, J. A., & Morales, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Patria.

Ochoa, C. (2015). Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Organizacion de las Naciones Unidas . (2015). *Declaracion Universal de los Derechos Humanos* . ONU.

PJH. (27 de Mayo de 2018). *Poder judicial Honduras*. Obtenido de Poder Judicial, Ley Fondo Social para la Vivienda FOSovi: <http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Documents/Ley%20del%20Fondo%20Social%20para%20la%20Vivienda.pdf>

Poder Judicial de Honduras. (13 de noviembre de 1991). *Centro Electrónico de Documentación e Información Judicial*. Recuperado el miercoles de mayo de 2018, de <http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Documents/Ley%20del%20Fondo%20Social%20para%20la%20Vivienda.pdf>

Portal Único de Transparencia. (s.f.). *Portal Único de Transparencia*. Recuperado el MARTES de MAYO de 2018, de Portal Único de Transparencia: <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Proceso Digital. (13 de Febrero de 2018). *Procesodigital.hn*. Obtenido de <http://www.proceso.hn/nacionales/9-nacionales/mediante-ley-marco-de-vivienda-hondurenos-recibiran-subsidios-para-prima-de-casa.html>

Prohonduras. (mayo de 2018). *www.prohonduras.hn*. Obtenido de <http://www.prohonduras.hn/index.php/espanol/por-que-honduras/vivienda#institucionalidad>

Salas, J. S. (2002). Revista INVI. 66.

Sierralta Rios Anibal. (s.f.). ORIGEN Y NATURALEZA JURIDICA DE LOS CREDITOS. 22. Obtenido de [file:///C:/Users/CLAUDIA%20BORJAS/Downloads/Dialnet-OrigenYNaturalezaJuridicaDeLosCreditosDocumentarlo-5109549%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CLAUDIA%20BORJAS/Downloads/Dialnet-OrigenYNaturalezaJuridicaDeLosCreditosDocumentarlo-5109549%20(1).pdf)

Suarez, B. M. (2017). *El Kaizen*. Panorama editorial.

Suárez, M. F., & Dávila, J. Á. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia*, 285-311.

Suarez, M., & Davila, J. (2009). *Encontrando al Kaisen*. España: Universidad de Leon.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Guadalajara, México: Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la.

TSC. (2012). *Tribunal Superior de Cuentas*. Obtenido de [https://www.tsc.gob.hn/Auditorias/Direccion\\_fiscalizacion/DFEP/031-2013-DFEP-FOSOVI.pdf](https://www.tsc.gob.hn/Auditorias/Direccion_fiscalizacion/DFEP/031-2013-DFEP-FOSOVI.pdf)

UNMSM. (2013). Razones financieras de situación en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 157.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, Jr., J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Vol. Decimotercera edición). Naupalcal, ciudad de México: Pearson.

# ANEXOS

## Anexo 1 Instrumento de Cuestionario

### Cuestionario FOSOVI

La presente es una encuesta para el análisis de la política Crediticia de FOSOVI y su efecto en la situación financiera de la Institución, realizada por estudiantes de la Maestría en Dirección Empresarial con enfoque en Finanzas de UNITEC. Para lo cual solicitamos su valiosa colaboración proporcionando la información requerida, los datos serán manejados de manera confidencial para uso estricto de la tesis.

#### I Datos Generales

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre del departamento que representa: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_

Número de empleados de su dependencia: \_\_\_\_\_

¿Cuántos empleados sería el número ideal para el adecuado funcionamiento de su área?  
\_\_\_\_\_

#### II Política Crediticia

1. ¿Conoce la política crediticia de FOSOVI?
2. ¿Qué percepción tiene del proceso para el control de ingresos y recuperación de mora de FOSOVI? Explique.
- 3.- ¿Cómo percibe la eficiencia en la gestión del cobro por el departamento de cartera y cobro?
- 4.- ¿En su opinión como afecta la política crediticia de FOSOVI a su actual situación financiera?
- 5.- ¿Qué oportunidades de mejora se pueden implementar en el departamento de cartera y cobro para la gestión de la cartera crediticia de FOSOVI?

- 6.- ¿Es de su conocimiento, en qué condiciones de situación financiera se encuentra FOSOFI?
- 7.- ¿En su opinión que fortalezas y debilidades presenta la política crediticia de FOSOFI?
- 8.- ¿Cuál cree usted es la política crediticia óptima para FOSOFI?

## **II Mejora Continua**

3. ¿Se lleva a cabo una política de calidad o de mejora continua en los procesos de su departamento? ¿en qué consiste?
4. ¿Qué indicadores utiliza para medir el desempeño de su departamento?
5. ¿Hay procesos estandarizados en su departamento? ¿Se cumple la secuencia de pasos?
6. ¿Qué opina sobre la disciplina de sus subordinados en el desarrollo de su trabajo?
7. ¿Considera que sus subordinados están preparados para aceptar con anuencia cambios en sus procedimientos?
8. ¿Ha identificado desperdicios en su área de trabajo? ¿Cuáles?

## Anexo 2: Derecho a la vivienda, como derecho Universal

### **CAPITULO IX DE LA VIVIENDA**

**ARTICULO 178.-** Se reconoce a los hondureños el derecho de vivienda digna. El Estado formulará y ejecutará programas de vivienda de interés social.

La ley regulará el arrendamiento de viviendas y locales, la utilización del suelo urbano y la construcción, de acuerdo con el interés general.

**ARTICULO 179.-** El Estado promoverá, apoyará y regulará la creación de sistemas y mecanismos para la utilización de los recursos internos y externos a ser canalizados hacia la solución del problema habitacional.

**ARTICULO 180.-** Los créditos y préstamos internos o externos que el Estado obtenga para fines de vivienda serán regulados por la ley en beneficio del usuario final del crédito.

**ARTICULO 181.-** Créase el "Fondo Social para la Vivienda", cuya finalidad será el desarrollo habitacional en las áreas urbana y rural. Una ley especial regulará su organización y funcionamiento.

### Anexo 3: Salario mínimo en Honduras del 2017

		Salario 2016	Aumento	Salario 2017
Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca	De 1 a 10 empleados	5,681.73	188.06	5,869.79
	De 11 a 50 empleados	5,978.31	197.88	6,176.19
	De 51 a 150 empleados	6,236.80	311.84	6,548.64
	De 151 empleados en adelante	6,628.74	331.43	6,960.17
Industrias extractivas (Minas)	De 1 a 10 empleados	7,762.29	256.93	8,019.22
	De 11 a 50 empleados	7,995.18	264.64	8,259.82
	De 51 a 150 empleados	8,666.25	433.31	9,099.56
	De 151 empleados en adelante	9,210.86	552.65	9,763.51
Industria manufacturera	De 1 a 10 empleados	7,619.22	252.19	7,871.41
	De 11 a 50 empleados	8,105.70	268.29	8,373.99
	De 51 a 150 empleados	8,786.06	439.3	9,225.36
	De 151 empleados en adelante	9,338.21	560.29	9,898.50
Electricidad, Gas y Agua	De 1 a 10 empleados	8,012.70	265.22	8,277.92
	De 11 a 50 empleados	8,253.07	273.17	8,526.24
	De 51 a 150 empleados	8,945.81	447.29	9,393.10
	De 151 empleados en adelante	9,508.00	570.48	10,078.48
Construcción	De 1 a 10 empleados	7,869.61	260.48	8,130.09
	De 11 a 50 empleados	8,105.70	268.29	8,373.99
	De 51 a 150 empleados	8,786.06	439.3	9,225.36
	De 151 empleados en adelante	9,338.21	560.29	9,898.50
Comercio (Restaurantes, hoteles...)	De 1 a 10 empleados	7,869.61	260.48	8,130.09
	De 11 a 50 empleados	8,105.70	268.29	8,373.99
	De 51 a 150 empleados	8,786.06	439.3	9,225.36
	De 151 empleados en adelante	9,338.21	560.29	9,898.50
Transporte	De 1 a 10 empleados	7,941.16	262.85	8,204.01
	De 11 a 50 empleados	8,179.39	270.73	8,450.12
	De 51 a 150 empleados	8,865.94	443.29	9,309.23
	De 151 empleados en adelante	9,423.10	565.38	9,988.48

...Continuación del salario mínimo

Establecimientos Financieros	De 1 a 10 empleados	8,084.24	267.58	8,351.82
	De 11 a 50 empleados	8,326.77	275.61	8,602.38
	De 51 a 150 empleados	9,025.69	451.28	9,476.97
	De 151 empleados en adelante	9,592.88	575.57	10,168.45
Servicios comunales	De 1 a 10 empleados	7,726.53	255.74	7,982.27
	De 11 a 50 empleados	7,958.33	263.42	8,221.75
	De 51 a 150 empleados	8,626.31	431.31	9,057.62
	De 151 empleados en adelante	9,168.42	550.1	9,718.52
Actividades de hospitales	De 1 a 10 empleados	7,726.53	255.74	7,982.27
	De 11 a 50 empleados	7,958.33	263.42	8,221.75
	De 51 a 150 empleados	8,522.70	426.13	8,948.83
	De 151 empleados en adelante	8,888.49	533.3	9,421.79



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
República de Honduras, C. A.

DECRETO NÚMERO 167-91

EL CONGRESO NACIONAL

DECRETA:

La siguiente:

**LEY DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**

**CAPÍTULO I**  
**CREACIÓN, DOMICILIO Y OBJETIVOS**

**Artículo 1.-** Créase el Fondo Social para la Vivienda, de ahora en adelante denominada FOSOVl, como una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, de interés público, de duración indefinida y dentro de los límites de la presente Ley, con patrimonio propio, independencia administrativa, técnica y financiera.

Su domicilio será la ciudad-capital de la República y su cobertura será a nivel nacional.

**Artículo 2.-** Son objetivos de FOSOVl, los siguientes:

- a) Establecer políticas para el Sector Vivienda y Asentamientos humanos;
- b) Promover condiciones favorables para satisfacer las necesidades de vivienda de la familia hondureña, preferentemente aquellas de menores recursos económicos, en lo referente a lote, construcción y mejoramiento de vivienda y servicios básicos.
- c) Generar y captar recursos financieros, para canalizarlos a través de intermediarios autorizados por FOSOVl, y;
- ch) Promover una mayor participación del sector privado con o sin fines de lucro, en la solución del problema habitacional.

**CAPÍTULO II**  
**COMPETENCIA**

**Artículo 3.-** FOSOVl es la entidad que establece y financia directamente, o a través de entes intermediarios, la ejecución de las políticas nacionales aplicables a la vivienda, sus servicios y asentamientos humanos, y verifica los resultados obtenidos en su aplicación.

**Artículo 4.-** Para los propósitos de esta Ley, el sector de la vivienda y los asentamientos humanos está integrado por:

- a) Los entes financieros estatales;
- b) Los entes financieros privados que manejan o canalizan recursos para dicho sector.
- c) Los programas de financiamiento y construcción de urbanizaciones y viviendas;
- ch) Los entes del Estado y del Sector privado que desarrollen programas de infraestructura y de servicios públicos urbanos y rurales;
- d) Cualesquiera otras instituciones, organizaciones, programas o actividades de organismos públicos, privados o sociales, vinculados con las políticas de asentamientos humanos que determine la presente Ley, su Reglamento y otras leyes.

**Artículo 5.-** Con el objeto de establecer ámbitos de competencia, a continuación se define la población objetivo sujeto a la asistencia de FOSOSVI:

**POBLACION OBJETIVO I.-** De atención preferente con recursos provenientes del sector público y de otras fuentes administradas por FOSOSVI. Comprende la asistencia habitacional y de mejoramiento urbano y rural de aquellas familias de escasos recursos económicos no incluidas dentro de la Población Objetivo II.

**POBLACION OBJETIVO II.-** De atención preferente con recursos provenientes de las aportaciones de patronos, trabajadores, y de otros grupos organizados. Comprende la asistencia habitacional a los aportantes a cada régimen específico constituido para tal propósito.

**Artículo 6.-** FOSOSVI cumplirá con las funciones siguientes:

- a) Definir y poner en práctica las políticas del sector, la asignación de recursos para la vivienda y los asentamientos humanos por parte del Estado en relación con las actividades conexas del sector privado, y emitir títulos valores de acuerdo con las leyes de la República;
- b) Velar por el cumplimiento de las políticas y programas necesarios para llevar a cabo los objetivos del Estado en el sector de vivienda y los asentamientos humanos, procurando la mayor participación del sector privado, las comunidades y sus organizaciones de base;
- c) Definir e implementar la política y los instrumentos adecuados que permitan que grupos de familias de escasos recursos económicos tengan acceso a una vivienda digna, buscando compensar la falta de capacidad de las mismas y facilitando el ahorro para la vivienda propia;
- ch) Promover las actividades privadas en el financiamiento y la construcción de viviendas y velar por la correcta aplicación de las normas de calidad de los asentamientos y servicios de los proyectos habitacionales y la planificación urbana y rural;
- d) Estimular programas de asistencia técnica a las municipalidades y canalizar recursos financieros y técnicos para la vivienda y el mejoramiento urbano y rural en apoyo de éstas, así como fomentar y financiar la legalización de la tenencia de la tierra y la expansión de los recursos de áreas destinadas para la vivienda dentro de los ámbitos y las atribuciones municipales;

- c) Apoyar el establecimiento de sistemas de manejo del registro de las propiedades y agilizar los mecanismos para proteger los derechos y dar seguridad en los títulos de propiedad para la vivienda;
- f) Promover el establecimiento y el fortalecimiento de programas y proyectos de vivienda para grupos organizados e informales, especialmente a los de menores recursos, los pobladores, grupos indígenas, los trabajadores, los grupos asociativos y las agrupaciones gremiales y de jubilados, procurando la valorización de sus esfuerzos y de su participación;
- g) Promover y fomentar iniciativas que faciliten el abastecimiento de materiales de buena calidad y precios adecuados, así como tecnologías apropiadas al medio, a fin de ayudar a la solución propia de mejoramiento y construcción, y apoyar los esfuerzos de autogestión y autoconstrucción.
- h) Estimular y apoyar la participación comunitaria en las diversas etapas de gestión y ejecución de los proyectos;
- i) Apoyar la gestión de las organizaciones privadas con o sin fines de lucro, estimular su participación en las diferentes actividades del sector vivienda, creando mecanismos de coordinación, complementariedad, supervisión y control en los programas en que éstas participan;
- j) Promover programas de mejoramiento o erradicación de tugurios y cuarterías, mesones y apartamentos para beneficio de las personas de bajos ingresos que los ocupen;
- k) Apoyar programas para la expansión de los servicios públicos en zonas deficitarias y de elevada densidad poblacional.
- l) Constituir los fondos específicos para la atención de necesidades de las poblaciones Objetivo I Y II así como otros fondos, fideicomisos o programas subsidiarios que contribuyan al mejor desarrollo de los propósitos de FOSovi;
- ll) Ejercer las demás funciones que se indiquen en esta Ley y su Reglamento.

### **CAPÍTULO III**

#### **ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

##### **SECCIÓN PRIMERA ÓRGANOS DE FOSovi**

**Artículo 7.-** La dirección y administración del Fondo Social para la Vivienda estará a cargo de los órganos siguientes:

- a) El Consejo Nacional para la Vivienda;
- b) La Dirección Ejecutiva, y;
- c) Los órganos de los regímenes especiales creados conforme a esta Ley.

- a) Cuando el afiliado haya causado baja o cancelado su nombramiento.
- b) Que el crédito se encuentre en mora y no se hayan recibido pagos por ventanilla durante 360 días.
- c) Que el afiliado demuestre que no percibe ingresos que le permitan cancelar la cuota.
- d) Que sea autorizado por la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 67.** Para aquellos afiliados que abandonen el RRE por cualquier causa y no retiren el beneficio que les corresponde, incluyendo Reserva Laboral de acuerdo a lo estipulado Artículo 45 de la Ley de IPM, el saldo más los intereses del crédito de consumo serán deducidos o compensados automáticamente transcurridos los primeros dos (2) meses de incumplimiento del pago.

**ARTÍCULO 68.** El Comité de Créditos tiene la facultad de aprobar el refinanciamiento del saldo de aquellos créditos que se encuentren en mora, pactando cuotas accesibles a la capacidad de pago del prestatario o aval con la finalidad de recuperar el crédito en mora, pudiendo autorizar niveles de endeudamiento mayores al permitido o de afectar la reserva laboral en un porcentaje mayor, de acuerdo al monto autorizado al comité de créditos.

**ARTÍCULO 69.** La falta de pago de una o más cuotas de un crédito dará lugar a que el IPM modifique la cuota mensual al prestatario y se podrá afectar todo beneficio o pago adicional que el mismo reciba con la finalidad de poner al día su plan de pago.

**ARTÍCULO 70.** Para aquellos afiliados que se encuentran cubiertos bajo la estructura de beneficios de la Ley de INJUEMP y que su tiempo de cotizar es mayor o igual a diez (10) años pero no ha cumplido la edad cronológica de cincuenta y ocho (58) años o viceversa y se encuentran en mora, el IPM afectará de oficio las cotizaciones o cualquier otra prestación laboral a que tenga derecho y las amortizará al crédito de consumo y/o vivienda; previo a la publicación en un periódico de mayor circulación a nivel nacional y una vez transcurrido un periodo de treinta (30) días calendario desde su publicación.

**CAPÍTULO IV  
DE LAS POLÍTICAS PARA EL CASTIGO CONTABLE  
DE CRÉDITOS**

**ARTÍCULO 71.** Serán requisitos legales y contables para el castigo de cualquier crédito, los siguientes:

- a. Aprobación de la Junta Directiva;
- b. Comprobación de incobrabilidad;
- c. Constituir o tener constituido el 100% de reservas.

**ARTÍCULO 72.** La comprobación de incobrabilidad deberá ser por cada crédito a castigar, para lo cual se creará un expediente

que contendrá la documentación soporte y los dictámenes siguientes:

- a) Dictamen del Departamento de Créditos;
- b) Dictamen de la División de Prestaciones Económicas y Sociales;
- c) Dictamen de la División Administración de Fondos Especiales (DAFE);
- d) Dictamen de Asesoría Legal.

Dictámenes que deberán ser firmados por los jefes encargados de las áreas.

**ARTÍCULO 73.** Las Unidades responsables de emitir los dictámenes deberán incluir la información a continuación detallada:

- a) Dictamen del Departamento de Créditos:
  - i. Solicitud de Castigo Contable;
  - ii. Documentación soporte de haber cumplido con las acciones de cobro establecidos en el Manual de políticas de gestión de Cobros y Recuperación de la cartera del IPM;
  - iii. Expediente;
  - iv. Indicar la situación actual del crédito, antecedentes y gestiones internas realizadas por la Sección de Cartera y Cobros;
  - v. Indicar si existen más garantías que puedan ser ejecutados al prestatario en mora.
- b) Dictamen División de Prestaciones Económicas y Sociales:
  - i. Este dictamen debe describir el estatus del prestatario en el sistema, la gestión de aplicación de beneficios en cuanto a fechas y montos y cualquier otra información relevante para determinar que no existen más beneficios que puedan ser afectados al prestatario en mora.
- c) Dictamen División Administración de Fondos Especiales (DAFE):
  - i. Debe describir si el prestatario es beneficiario de alguno de los fondos administrados por esta División, en caso que sí, debe indicar el monto;
  - ii. En caso que ya se hayan aplicados los beneficios debe indicar que la fecha y el monto que se aplicó el beneficio;
  - iii. Si el prestatario no es beneficiario de algún Fondo debe indicarlo;

- iv. Cualquier otra información relevante;
- v. Indicar si existen más beneficios que puedan ser afectados al prestatario en mora.

d) Dictamen Legal:

- i. Este dictamen debe incluir las gestiones administrativas y judiciales realizadas para la recuperación del crédito, descripción de garantías ejecutadas o a ejecutar;
- ii. Indicar si existen más garantías que puedan ser ejecutadas, valor de costas legales asociadas y la probabilidad de recuperación de la misma;
- iii. Análisis costo beneficio de ejecutar la demanda elaborado en coordinación con la División de Control Financiero.

**ARTÍCULO 74.** La aplicación del castigo contable no exime al IPM a realizar acciones de cobro de estos créditos. Las demandas legales se realizarán según el análisis de costo beneficio de ejercer una demanda para la recuperación del crédito, elaborado por la División de Control Financiero y la Asesoría Legal.

**ARTÍCULO 75.** Todos los créditos sujetos al castigo contable deben ser revisados por la Unidad de Auditoría Interna, previo a su presentación al Comité de Inversiones, quien además remitirá a la Junta Directiva IPM para su conocimiento.

**ARTÍCULO 76.** Se deberán registrar las acciones contables correspondientes y enviar los reportes exigidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

#### CAPÍTULO V DE LA CONSTITUCIÓN DE HIPOTECA DE LOS CRÉDITOS DE VIVIENDA

**ARTÍCULO 77.** Todo prestatario deberá constituir una primera y especial hipoteca a favor del IPM, para garantizar el pago del crédito, la que recaerá sobre el bien inmueble. El prestatario podrá optar a una segunda hipoteca en los créditos destinados para construcción y mejoras, reparación o ampliación de vivienda, siempre y cuando la primera hipoteca estuviese a favor del IPM.

#### CAPÍTULO VI DE LAS SANCIONES

**ARTÍCULO 78.** El prestatario que solicite un crédito de vivienda de las clases siguientes: i) Construcción de vivienda, ii) Compra de terreno y construcción de vivienda, iii) Ampliación, reparación, mejoras de vivienda y no destine los fondos de acuerdo a lo solicitado, o que se le otorgue un desembolso y transcurrido seis (6) meses no se haya presentado a solicitar el siguiente desembolso, será sancionado con la modificación de la tasa de

interés a la correspondiente para créditos de consumo de acuerdo a la tabla vigente, así mismo debe modificar la escritura de constitución de hipoteca cuyo costo correrá por cuenta del prestatario y no podrá optar a créditos en el IPM por un plazo de 3 años.

**ARTÍCULO 78A.** El prestatario que solicite un crédito de vivienda de las clases siguientes: i) Construcción de vivienda, ii) Compra de terreno y construcción de vivienda, iii) Ampliación, reparación, mejoras de vivienda y modifique el diseño y/o realice obras adicionales que las estipuladas y aprobadas en los planos y presupuestos autorizados por el IPM, no se otorgaran más desembolsos hasta la presentación de los planos con el nuevo diseño e invierta con fondos propios hasta lograr un avance en la obra que garantice la finalización de la misma.

**ARTÍCULO 79.** El prestatario que presente el Testimonio de la Escritura Pública debidamente inscrito en el Instituto de Propiedad sin haber sido firmado el Protocolo por el Gerente del IPM o que modifique el testimonio de la Escritura Pública, deberá corregir el mismo por cuenta propia; asimismo el Notario quedará excluido de elaborar Escrituras Públicas para el IPM.

**ARTÍCULO 80.** El prestatario que solicite un crédito y al momento de llenar la póliza de seguro de vida no declare enfermedades graves y preexistentes o declare datos inexactos u omita información que conlleve a la Aseguradora a declarar improcedente el pago del seguro, dará lugar a que el IPM proceda a realizar el cobro de los saldos pendientes a los beneficiarios del mismo.

**ARTÍCULO 81.** El prestatario que altere o modifique la documentación requerida para solicitar un crédito, con la finalidad de que se le otorgue el mismo, no podrá optar a créditos en el IPM, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

**ARTÍCULO 82.** El prestatario no será sujeto de crédito mientras se encuentre en mora con el IPM; pudiendo otorgarsele un refinanciamiento siempre y cuando absorba el saldo vencido (capital, intereses, seguros y mora) y no necesariamente se liquidará en cero, de acuerdo a las condiciones estipuladas para el otorgamiento de los créditos de consumo.

**ARTÍCULO 83.** No podrán ser sujeto de crédito aquellos afiliados que a la fecha tengan pendiente la entrega en el Instituto la escritura de hipoteca debidamente inscrita en el Instituto de Propiedad, contando con un plazo de seis meses para presentarla, caso contrario se le aplicará la tasa de créditos de consumo de acuerdo a lo establecido en las Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**ARTÍCULO 84.** No serán sujetos de crédito aquellos prestatarios cuyo crédito haya sido contabilizado como pérdida por falta de pago, haya entregado en dación de pago o que el bien inmueble haya sido rematado.

## Anexo 6: Ley de CONVIVIENDA

PCM-024-2014 Comisión Nacional de Vivienda

DECRETO EJECUTIVO NÚMERO PCM-024-2014

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA EN CONSEJO DE MINISTROS

CONSIDERANDO: Que de conformidad con La Constitución de la República se reconoce a los hondureños el derecho de una vivienda digna. El Estado, a través del Gobierno de La República, tiene la obligación de formular y ejecutar programas de vivienda de interés social que resuelvan la necesidad habitacional de la población.

CONSIDERANDO: Que El Estado de Honduras deviene en la obligación irrenunciable de promover, apoyar y regular la creación de sistemas y mecanismos para la utilización de los recursos internos y externos a ser canalizados hacia la solución del déficit habitacional.

CONSIDERANDO: Que la persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado. Todos tienen la obligación de respetarla y protegerla. La dignidad del ser humano es inviolable.

Reglamento (ROP)

Resolución No. CTA-01-01/2015 del 12 de febrero de 2015

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Ejecutivo Número PCM-024-2014, publicado en el Diario Oficial La Gaceta, de fecha 30 de mayo de 2014, se creó la Comisión Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (CONVIVIENDA), a efecto de crear y articular el Programa Nacional de Vivienda, con el objeto de resolver en un contexto general los principales problemas

sociales que enfrenta la población en el tema de vivienda social, el cual representa un tema de urgente necesidad a solventar mediante la utilización de recursos humanos y financieros del país.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Ejecutivo Número PCM-067-2014 de fecha 10 de octubre de 2014 publicada en el Diario Oficial La Gaceta del 17 de octubre de 2014 se aprobó la Política Nacional de Bonos de Vivienda del Gobierno de La República.

Anexo 7: fotografías de encuestados



Director Ejecutivo de FOSOVI



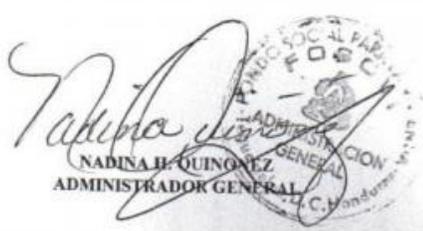
En entrevista con Jefe de Promoción Social y Departamento de Ingeniería.

Anexo 8: Resultados de las pérdidas desde el 2011 al 2017

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA FOSOVI COLONIA KENNEDY Balance General Al 31/12/2011			
3119	TOTAL DEL CAPITAL		
3211	RESULTADOS		
3211-01	RESULTADO ACOMULADO PERIODOS ANTERIORES	(65,731,873.92)	(65,714,073.29)
3211-02	RESULTADO DEL PERIODO	(982,199.37)	
3299	TOTAL RESULTADO		
<b>Suma Activos:</b>		<b>52,341,958.03</b>	<b>Suma el Pasivo + Patrimonio: 52,341,958.03</b>



OSMAN GARCIA  
CONTADOR GENERAL  
Tegucigalpa, D.C. Honduras



NADINA H. QUINONEZ  
ADMINISTRADOR GENERAL  
Tegucigalpa, D.C. Honduras

Pérdidas acumuladas de años anteriores al 2011

5113-09-04	TINTES, PINTURAS Y LUBRICANTES	5,390.03	
5113-09-07	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	161,251.70	
5113-09-08	PRODUCTOS SANITARIOS	1,557.10	
5113-10	MATERIALES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA	3,911.94	
5113-10-01	PRODUCTOS DE HIERRO Y METAL		28,990.84
5113-10-03	REPUESTOS Y ACCESORIOS	28,837.53	
5113-11	PRODUCTOS DE METAL	153.31	
5113-11-01	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS		200,573.40
5113-11-02	MATERIALES Y UTILES DE OFICINA	199,558.82	
5114	DIVERSOS MATERIALES Y SUMINISTROS	1,014.58	
5114-01-01	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES		16,320.13
			16,320.13
<b>Utilidad o Perdida del Periodo:</b>			<b>(982,199.37)</b>



OSMAN GARCIA  
CONTADOR GENERAL  
Tegucigalpa, D.C. Honduras



NADINA H. QUINONEZ  
ADMINISTRADOR GENERAL  
Tegucigalpa, D.C. Honduras

Perdidas en el 2011

5113-09-04	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	214,250.00				
5113-09-07	PRODUCTOS SANITARIOS	304.85				
5113-09-08	MATERIALES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA	2,621.36				
5113-10	PRODUCTOS DE HIERRO Y METAL		11,582.30			
5113-10-01	REPUESTOS Y ACCESORIOS	11,582.30				
5113-11	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS		144,336.89			
5113-11-01	MATERIALES Y UTILES DE OFICINA	129,467.89				
5113-11-02	DIVERSOS MATERIALES Y SUMINISTROS	367.00				
5113-11-03	MADERAS Y DERIVADOS	14,502.00				
	UTILIDAD DEL PERIODO					-8346,676.36

  
  
 OSMAN GARCIA  
 Contador Geeneral

  
  
 NADINA QUINONEZ  
 Administradora

Pérdidas en el 2012

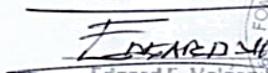
5113-09-02	INSECTICIDAS Y FUMIGACIONES	2,400.00				
5113-09-04	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	180,922.35				
5113-09-08	MATERIALES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA	1,262.75				
5113-10	PRODUCTOS DE HIERRO Y METAL		1,130.00			
5113-10-01	REPUESTOS Y ACCESORIOS	1,100.00				
5113-10-03	PRODUCTOS DE METAL	30.00				
5113-11	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS		120,639.86			
5113-11-01	MATERIALES Y UTILES DE OFICINA	119,974.66				
5113-11-02	DIVERSOS MATERIALES Y SUMINISTROS	665.20				
5114	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES				(443,345.27)	
5114-01	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES					
5114-01-01	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES				(443,345.27)	
<b>Utilidad o Perdida del Período:</b>						<b>(6,480,545.75)</b>

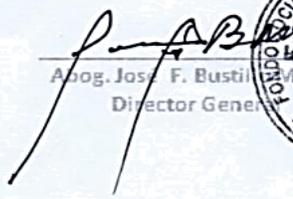
  
  
 OSMAN GARCIA  
 CONTADOR GENERAL

  
  
 NADINA QUINONEZ  
 ADMINISTRADORA GENERAL

Pérdidas en el 2013

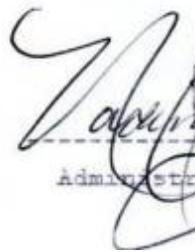
5113-09	PRODUCTOS QUIMICOS, COMBUSTIBLES Y LUBRIC.		126,799.01
5113-09-04	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	125,450.71	
5113-09-07	PRODUCTOS SANITARIOS	18.00	
5113-09-08	MATERIALES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA	1,330.30	
5113-10	PRODUCTOS DE HIERRO Y METAL		2,300.00
5113-10-01	REPUESTOS Y ACCESORIOS	2,300.00	
5113-11	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS		58,285.72
5113-11-01	MATERIALES Y UTILES DE OFICINA	58,285.72	
5114	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES		62,550.46
5114-01	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES		
5114-01-01	GASTOS DE AÑOS ANTERIORES		62,550.46
Utilidad o Perdida del Período:			(9,640,515.43)

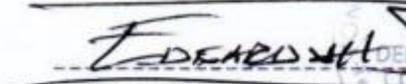
  
 Edgard E. Velásquez  
 Contador General  


  
 Abog. José F. Bustillo  
 Director General  


Pérdidas en el 2014

PRODUCTOS SANITARIOS	337.80
Materiales y Productos de Limpieza	123.25
Respuestos y Accesorios	5,612.31
Materiales y Utiles de Oficina	55,413.12
Maderas y Derivados	100.00
Gastos de Años Anteriores	759,549.82
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>	<b>15,004,822.22</b>
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>15,004,822.22</b>
=====	
UTILIDAD O (PERDIDA) DEL PERIODO ANTES I/3R	-9,104,699.72
*****	

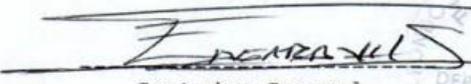
  
 Administrador General  

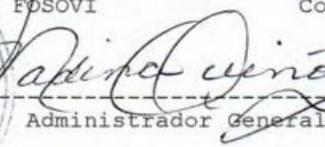

  
 Contador General  


Pérdidas en el 2015

Materiales y Productos de Limpieza	5,331.75
Respuestos y Accesorios	25,798.45
Productos de Metal	300.00
Materiales y Utiles de Oficina	78,222.77
Maderas y Derivados	534.00
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>	<b>12,390,186.26</b>
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>12,390,186.26</b>
<b>UTILIDAD O (PERDIDA) DEL PERIODO ANTES I/SR</b>	<b>-6,526,839.32</b>
*****	

  
 Director Ejecutivo FOSovi

  
 Contador General

  
 Administrador General





Pérdidas en el 2016

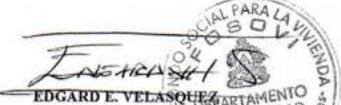
**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA FOSovi**  
**COLONIA KENNEDY**

**Balance General**  
Al 31/12/2017

R\_Balance  
Fecha: 10/01/2018  
Hora: 3:21 PM

Página 8 de 8

Cuenta			
3111-02	RESERVAS DE CAPITAL	264,133.62	
3111-04	DONACIONES DE CAPITAL SECTOR EXTERNO	214,359.30	
3111-05-01	BANCO DE TIERRAS	13,930,073.77	
3111-05-02	BANCO DE TIERRAS (TERRENOS)	12,975,356.84	
3111-05-03	BANCO DE TIERRAS (ADICIONAL)	11,450,279.26	
3111-05-04	BANCO DE TIERRAS (COL. GUASCULILE)	5,911,542.90	
3111-05-05	BANCO DE TIERRAS (COL. OMAR ZELAYA)	668,541.57	
3111-06	TRANSFERENCIAS DEL SECTOR PUBLICO	19,400,000.00	
3211	RESULTADOS	(15,710,034.23)	
3211-02	RESULTADO DEL PERIODO	(6,069,518.80)	
3211-03	UTILIDAD (PERDIDA) DEL PERIODO ACUMULADAS	(9,640,515.43)	
<b>Suma Activos:</b>		<b>53,739,917.14</b>	<b>Suma el Pasivo + Patrimonio: 53,739,917.14</b>

  
 EDGARD E. VELASQUEZ  
 DEPARTAMENTO CONTABILIDAD  
 Tegucigalpa, D.C. Honduras

  
 NADINA H. QUIROS  
 ADMINISTRADOR GENERAL  
 Tegucigalpa, D.C. Honduras

  
 LUCIDA X. ZELAYA  
 DIRECTOR PARA LA VIVIENDA  
 FOSovi  
 SUB DIRECCION EJECUTIVA  
 TEGUCIGALPA, D.C. HONDURAS

Perdidas en el 2017

Anexos 9: Evidencia de mora de algunos sectores de Tegucigalpa.

Hasta mayo de 2018.

**PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**  
**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**  
*Construyendo un futuro para la Familia Hondureña*

**EXPEDIENTES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES APERTURADOS AL 2015**  
**COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL**

<b>SIMBOLOGIA</b>	<b>CANCELADO</b>		<b>PAGO PRIMA</b>	
	<b>NO ARREGLO DE PAGO</b>		<b>PENDIENTE DICTAMEN</b>	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES
				SECTOR	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA				
1	156-2014	MARIANA DE JESUS HERRERA GARACHE	AREA ADICIONAL	1	9A	6.00	24.00	34.42	800.00	13,768.00	9636-1091	MAS DE 3 CITATORIOS NO SA
3	491-2007	FLORA ANASTACIA DURAN REYES	ADJUDICACION T							61,960.00	9883-7333	MAS DE 3 CITATORIOS NO SA
4	1670-2007	SILVIA LILI CRUZ SOTO	AREA ADICIONAL							40,562.00	2246-9625	MAS DE 3 CITATORIOS NO SA
5	172-2009	TRANQUILINA ZELAYA LICONA	AREA ADICIONAL							22,512.00	2245-7768	MAS DE 3 CITATORIOS NO SA
6	059-2009	WILSON DUBON	AREA ADICIONAL							30,978.00	2246-6625	MAS DE 3 CITATORIOS NO SA
7	007-2016	JESUS OCTAVIO REYES CHINCHILLA	AREA ADICIONAL		23	38	36	51.63	400	20,652.00	2246-7686	MAS DE 3 CITATORIOS NO SA
<b>SUB TOTAL</b>										<b>190,432.00</b>		

ELABORADO POR:

LIC. DIANA S. REYES  
DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES FOSOV I-PROLOTE  
Tegucigalpa, D. C. Honduras

**PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**  
**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**  
*Construyendo un futuro para la Familia Hondureña*

**ES DE SOLICITUDES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES PARA**  
**COLONIA SAN JOSE DE LA VEGA**

<b>SIMBOLOGIA</b>	<b>CANCELADO</b>		<b>O PRIMA</b>	
	<b>NO ARREGLO DE PAGO</b>		<b>ITE DICTAMEN</b>	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES
				SECTOR	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA				
1	014-2015	CLAUDIA MARIA ZAVALA HERRERA	ADJUDICACION T		56	1	122	175.31	800.00	140,248.00		NO SE UBICA AREA BUSES
2	340-2011	SONIA LETICIA LAGOS/ JOSE ROLANDO RAMOS	AREA ADICIONAL		46	60	90	129.14	800.00	103,312.00	2246-1729	NO QUIEREN PAGAR CITADO MAS DE 3 VESES
3	025-2016	DALIA FONSEA ZAPATA	AREA ADICIONAL		25	A08	38	54.6	800.00	43,680.00	2246-2231	NO QUIEREN PAGAR CITADO MAS DE 3 VESES
4	059-2016	JULIO FRANCISCO VALLADARES	AREA ADICIONAL		36	A6	20	28.68	800.00	22,944.00	9970-2414	SE LE LLAMO Y PIDIO NOTA DE SANAA
<b>SUB TOTAL</b>										<b>310,184.00</b>		

ELABORADO POR:

LIC. DIANA S. REYES  
DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES FOSOV I-PROLOTE  
Tegucigalpa, D. C. Honduras



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES PARA EL 2011

COLONIA SAN JOSE DE LA PEÑA



SIMBOLOGIA	CANCELADO	
	NO ARREGLO DE PAGO	

PAGO PRIMA	
PENDIENTE DICTAMEN	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES
				ZONA	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA				
1	222-2013	LUIS ALONSO SANCHEZ	AREA ADICIONAL	E	21	A2	81.60	117.04	800.00	93,632.00	2246-2679	MAS DE 3 CIT. COMPROMISO DE PAGO
2	097-2014	LILY PALMER	REGULARIZACION	A	56	A3	66.00	94.66	600.00	56,796.00	2246-3241	MAS DE 3 CIT. COMPROMISO DE PAGO
3	147-2015	BLANCA ROSA HERNANDEZ VALLEJO	ADICIONAL	A	31	A15	58.80	84.33	800.00	67,464.00	22463300	MAS DE 3 CIT. COMPROMISO DE PAGO
4	490-2008	ERLI YOVANY PAZ CASTELLANOS	AREA ADICIONAL	D	10	6	41.93	60.14	800.00	48,112.00	2246-3122	CITADO MAS DE 3 VECES NADIE LE PAGA
5	240-2017	RAFAEL DAGOBERTO RODRIGUEZ OSORIO	ADJUDICACION	A	56	A15	49.21	70.58	800.00	56,464.00	2246-2337	CITADO MAS DE 3 VECES NADIE LE PAGA
TOTAL									800.00	322,468.00		

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES PARA EL 2015

COLONIA LA JOYA



SIMBOLOGIA	CANCELADO	
	NO ARREGLO DE PAGO	

PAGO PRIMA	
PENDIENTE DICTAMEN	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	PAGO PRIMA	VALOR A CUOTA	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES
				SECTOR	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA						
1	2150-2010	DORA SUYAPA RIVERA SIERRA	AREA ADICIONAL	2	4	11A	36.00	51.63	L. 800.00	48,192.00			2230-5414	TIENEN HIPOTECA
2	005-2012	GLORIA DEL CARMEN NAVAS OCHOA	AREA ADICIONAL	2	4	6A	42.00	60.24	L. 800.00	48,192.00			2230-5378	TIENEN HIPOTECA
3	527-2012	ONDINA DEL CARMEN LOPEZ LOPEZ	AREA ADICIONAL	3	9	2A	60.35	86.56	L. 800.00	69,248.00			2230-5785	CONFLICTO
4	142-2016	FANNY CECILIA SANCHEZ ANDINO	AREA ADICIONAL	3	7	A5	50.87	72.96	L. 800.00	58,368.00			9597-6805	TIENE HIPOTECA
5	058-2016	MARGARITA MOLINA REYES	AREA ADICIONAL	3	7	A5	46.68	69.82	L. 800.00	55,856.00			9597-6805	TIENE HIPOTECA
6	530-2015	PATRICIA YAMILETH MARTINEZ	REGULARIZACION	3	16C	1								AREA EN COPROPIEDAD
7	155-2017	NOHEMI GRISELDA MATUTE	AREA ADICIONAL	3	10A	A11								AREA DENEGADA
8	156-2017	NOHEMI GRISELDA MATUTE	AREA ADICIONAL	3	11a	A12	37.54	53.84	L. 800.00	43,072.00			2228-3784	YA SE LE RECIBIO
TOTAL										322,928.00				

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES





PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**  
 Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES PARA EL 2015  
 COLONIA LA JOYA



SIMBOLOGIA	CANCELADO	
	NO ARREGLO DE PAGO	

PAGO PRIMA	
PENDIENTE DICTAMEN	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	PAGO PRIMA	VALOR A INANCIAR	CUOTA MENSUAL	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES
				SECTOR	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA							
1	2150-2010	DORA SUYAPA RIVERA SIERRA	AREA ADICIONAL	2	4	11A	36.00	51.63	L. 800.00	48,192.00				2230-5414	TIENEN HIPOTECA
2	005-2012	GLORIA DEL CARMEN NAVAS OCHOA	AREA ADICIONAL	2	4	6A	42.00	60.24	L. 800.00	48,192.00				2230-5378	TIENEN HIPOTECA
3	527-2012	ONDINA DEL CARMEN LOPEZ LOPEZ	AREA ADICIONAL	3	9	2A	60.35	86.56	L. 800.00	69,248.00				2230-5785	CONFLICTO CO
4	142-2016	FANNY CECILIA SANCHEZ ANDINO	AREA ADICIONAL	3	7	A5	50.87	72.96	L. 800.00	58,368.00				9597-6805	TIENE HIPOTECA
5	058-2016	MARGARITA MOLINA REYES	AREA ADICIONAL	3	7	A5	46.68	69.82	L. 800.00	55,856.00				9597-6805	TIENE HIPOTECA
6	530-2015	PATRICIA YAMILETH MARTINEZ	REGULARIZACION	3	16C	1									AREA EN COPNFI
7	155-2017	NOHEMI GRISELDA MATUTE	AREA ADICIONAL	3	10A	A11									AREA DENEGADA
8	156-2017	NOHEMI GRISELDA MATUTE	AREA ADICIONAL	3	11a	A12	37.54	53.84	L. 800.00	43,072.00				2228-3784	YA SE LE REQUIE
<b>TOTAL</b>										<b>322,928.00</b>					

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**  
 Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE SOLICITUDES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES PARA EL 2015  
 COLONIA LA JOYA



SIMBOLOGIA	CANCELADO	
	NO ARREGLO DE PAGO	

PAGO PRIMA	
PENDIENTE DICTAMEN	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	PAGO PRIMA	VALOR A INANCIAR	CUOTA MENSUAL	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES
				SECTOR	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA							
1	2150-2010	DORA SUYAPA RIVERA SIERRA	AREA ADICIONAL	2	4	11A	36.00	51.63	L. 800.00	48,192.00				2230-5414	TIENEN HIPOTECA
2	005-2012	GLORIA DEL CARMEN NAVAS OCHOA	AREA ADICIONAL	2	4	6A	42.00	60.24	L. 800.00	48,192.00				2230-5378	TIENEN HIPOTECA
3	527-2012	ONDINA DEL CARMEN LOPEZ LOPEZ	AREA ADICIONAL	3	9	2A	60.35	86.56	L. 800.00	69,248.00				2230-5785	CONFLICTO CO
4	142-2016	FANNY CECILIA SANCHEZ ANDINO	AREA ADICIONAL	3	7	A5	50.87	72.96	L. 800.00	58,368.00				9597-6805	TIENE HIPOTECA
5	058-2016	MARGARITA MOLINA REYES	AREA ADICIONAL	3	7	A5	46.68	69.82	L. 800.00	55,856.00				9597-6805	TIENE HIPOTECA
6	530-2015	PATRICIA YAMILETH MARTINEZ	REGULARIZACION	3	16C	1									AREA EN COPNFI
7	155-2017	NOHEMI GRISELDA MATUTE	AREA ADICIONAL	3	10A	A11									AREA DENEGADA
8	156-2017	NOHEMI GRISELDA MATUTE	AREA ADICIONAL	3	11a	A12	37.54	53.84	L. 800.00	43,072.00				2228-3784	YA SE LE REQUIE
<b>TOTAL</b>										<b>322,928.00</b>					

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES





PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES APERTURADOS AL 2015

COLONIA 21 DE OCTUBRE



SIMBOLOGIA	CANCELADO		PAGO PRIMA	
	NO ARREGLO DE PAGO		PENDIENTE DICTAMEN	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION		AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	NUMERO TELEFONO	OBSERVACIONES	
				SECTOR	BLOQUE	LOTES	VARA					
1	987-2009	MANUEL DE JESUS ORTEGA CALIX	AREA ADICIONAL	8	4-B	A-4	65.35	L. 93.72	L. 1,000.00	93,720.00	2236-68-67	VARIOS CITAT CASA C PROMETID
2	403-2011	SARA YANETH ZELAYA	AREA ADICIONAL	6	5	A-20	248.61	356.57	L. 1,000.00	356,570.00	9654-4583	PRIMA, YA SE LE ENVIADO MAS DE
3	409-2011	MARIA DE LA CRUZ ANDINO	AREA ADICIONAL	6	4	A-7	62.4	89.5	L. 1,000.00	89,500.00	9700-6872	QUIERE FINANC. QUE SE LE MEJORE
5	22-2015	LAURA MURILLO GALO	ARAE ADICIONAL	1	11	A-5			L. 1,000.00	223,860.00	9827-8132	MANIFIESTA ESPERARA DICTAMEN
6	23-2015	ROSA MARIA LUCINA FLORES	ARAE ADICIONAL	1	11	A-4	25.97		L. 1,000.00	95,350.00	2236-6900	DICE NO TENER PARA PAGAR
7	029-2014	BEATRIZ ANABEL GOMEZ	PLANO Y ESCRITURA	D8-B	14B	3	31.82	45.64	L. 1,000.00	45,640.00	9555-5555	MANIFESTO NO TENER PARA
8	011-2016	FRANCISCO ASIS LARA DIAZ	ADJUDICACION	6	6	AA-15	27	38.72	L. 1,000.00	38,720.00	9666-2804	MANIFIESTA NO TENER FONDI
9	197-2015	ROSA LIDIA LAGOS	AREA ADICIONAL	6	2	A-7	152.68	218.88	1,000.00	218,980.00	2236-95454	MANIFIESTA NO TENER FONDOS PA
<b>SUB TOTAL</b>										<b>1162,340.00</b>		DICE NO TENER PARA PAGAR

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES  
RECUPERACIONES FOSOV





PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**  
 Construyendo un futuro para la Familia Hondureña



EDIFICIOS DE SOLICITUDES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES PARA EL 2011  
 COLONIA HATO DE ENMEDIO

SIMBOLOGIA	CANCELADO
	NO ARREGLO DE PAGO

PAGO PRIMA	
PENDIENTE DICTAMEN	

No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION	AREA	PRECIO	VALOR DEL TERRENO	PAGO PRIMARIA	VALOR ANUAL	CUOTA MENSUAL	NUMERO TELEFONO	OBSERVACION
1	346-2007	JOSE TOMAS MONTOYA SIERRA	AREA ADICIONAL	8.00 113 A9	39.81 57.10	1,000.00	57,100.00					
2	357-2011	LUCIA LOPEZ MERLO	AREA ADICIONAL	6A 4 A19	74.44 106.77	1,000.00	106,770.00					FALLECIO FAM NO PUEDE
3	063-2012	ROGELIO MAIRENA PORTILLO	AREA ADICIONAL	5.00 61-B A3	116.40 166.95	1,000.00	166,950.00					ESTA PAGANDO UN AREA
4	215-2012	FRANCISCO TICAS AGUILAR	AREA ADICIONAL	3.00 34 A20	83.40 119.62	1,000.00	119,620.00					NO QUIERE PAGAR
5	186-2013	VERONICA URQUIA ARGUETA/zancudo	AREA ADICIONAL	10.00 C 5.00	157.00 255.18	1,000.00	255,180.00					NO SE LE A PODIDO LE
6	286-2013	BLANCA ELOINA LANZA CACERES/zancudo	REGULARIZACION	10.00 C 8.00	196.96 282.49	300.00	76,554.00					EN PREDIAL ESTA EL
7	430-2013	GUADALUPE AVILA	AREA ADICIONAL	6.00 93A A12	24.30 34.85	1,000.00	34,850.00					EN PREDIAL ESTA EL
8	437-2013	AMALIA DEL CARMEN CUBAS	AREA ADICIONAL	6.00 93A A10	46.20 66.86	1,000.00	66,860.00					NO QUIERE PAGAR
9	390-2013	BLANCA NIEVE RAMIREZ ANDINO	AREA ADICIONAL	6.00 93A A9	47.22 67.73	1,000.00	67,773.00					NO QUIERE PAGAR
10	276-2014	MARIA SOLEDAD CERRATO BOJAS	AREA ADICIONAL	5.00 61B A4	100.75 144.50	500.00	72,250.00					NO QUIERE PAGAR
11	256-2014	ANA FRANCISCA MOLINA	AREA ADICIONAL	6A 4 A14	96.00 137.69	1,000.00	137,690.00					NO QUIERE PAGAR
12	013-2015	MARVIN AARON GARCIA MONTOYA	AREA ADICIONAL	3 3 A1	42.00 60.24	1,000.00	60,240.00					NO QUIERE PAGAR
13	252-2007	MERCEDES DOLORES GODDY ZERON	AREA ADICIONAL	8 111 A6	24.00 34.42	1,000.00	34,420.00					NO QUIERE PAGAR
14	445-2015	JOSE ANTONIO MONCADA ORDOÑEZ	ADJUDICACION T	5 65 ANE1	308.02 441.78	600.00	265,068.00					NO QUIERE PAGAR
15	002-2012	JOSE NEPTALY PAZ BARDALES	AREA ADICIONAL	8 111 A1	179.26 257.10	1,000.00	257,100.00					NO QUIERE PAGAR
16	077-2015	OLGA MARIBEL ACEVEDO ALMENDAREZ	COMPLEMENTO AREA	2 A1 A1	21.60 30.98	1,000.00	30,980.00					NO QUIERE PAGAR
17	028-2015	MARIA ANTONIA RIVERA RAMOS	AREA ADICIONAL	6A 2 A21	21.29 30.53	1,000.00	30,530.00					NO QUIERE PAGAR
18	877-2010	CARLOS HERNANTURCIOS REYES	AREA ADICIONAL	8 119 A3	97.54 139.90	1,000.00	139,900.00					NO QUIERE PAGAR
19	116-2012	ZOILA ESPERANZA SACHEZ CASTILLO	AREA ADICIONAL	6A 4 A16	60.00 86.06	1,000.00	86,060.00					NO QUIERE PAGAR
20	238-2016	NARCISA ESTER MONDRAGON	AREA ADICIONAL	9 A1 A10	14.30 20.51	1,000.00	20,051.00					NO QUIERE PAGAR
21	066-2017	MARIELA ESMERALDA CUELLAR AGUILAR	AREA ADICIONAL	5 83A A1A1	54.00 77.45	1000 M2	54,000.00					NO QUIERE PAGAR AREA
22	067-2018	MARIELA ESMERALDA CUELLAR AGUILAR	AREA ADICIONAL	5 84a A1A2	54.00 77.45	1001 M2	54,000.00					NO TIENEN EMPLEO NI
23	089-2017	JOSEPH MALDONADO CONTRERAS	AREA ADICIONAL	3A 4 A3								NO TIENEN EMPLEO NI
SUB TOTAL							2015,320.00					PENDIENTE DE RESOLUCION

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES



27	227-2011	ISABEL LOPES	AREA ADICIONAL ENCONTRADA EN SOLICITUD DE PLANO	1	14	A15	55.43	79.5	1,000.00	79,500.00		NO QUIERE PAGAR
28	127-2017	JOSE MARIA CALIX	AREA ADICIONAL	1	16	A3	77.25	110.81	1,000.00	110,800.00		PAGO DE PRIMA PEN SE CITO
29	129-2017	IGLESIA DE SANTIDAD	AREA ADICIONAL	1								EN JULIO PARA DETERMINAR AREA YA QUE NO TIENEN EN POSESION
30	332-2016	LUISA RAMIREZ MIGUEL MARTEL	AREA ADICIONAL	3	3	A15	18	25.82	1,000.00	25,820.00		AREA COMERCIAL NO QUIERE
31	366-2016	RUPERTA ALBINA LEIVA	AREA ADICIONAL	3	3	A14	18	25.82	1,000.00	28,820.00		AREA COMERCIAL NO QUIERE
32	380-2016	RAMON FOSECA MAIRENA	AREA ADICIONAL	5	6	A6	55.2	79.17	1,000.00	79,170.00		NO QUIERE PAGAR
33	218-2011	TULIA ZANDOVAL	AREA ADICIONAL	1	29	A10	28.84	42.8	1,000.00	42,800.00		NO QUIERE HACER ARREGLO DE
TOTAL										2111,510.00		

ELABORADO POR:

LIC. DANIA S. REYES





PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE TRAMITE DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES APERTURADOS AL 2015

COLONIA KENNEDY

SIMBOLOGIA	CANCELADO		PAGO PRIMA	
	NO ARREGLO DE PAGO		PENDIENTE DICTAMEN	



No.	EXPEDIENTE	NOMBRE	TIPO DE TRAMITE	DIRECCION			AREA		PRECIO VARA	VALOR DEL TERRENO	OBSERVACIONES
				SUPER MANZ	BLOQUE	LOTE	MTS	VARA			
1	379-2011	MIRTLA SALGADO GONZALES	AREA ADICIONAL	1	36	A1	41.07	58.9	1,000.00	58,990.00	NO ARREGLO DE PAGO
2	1366-2007	ENMA LUZ PAZ MENDEZ	AREA ADICIONAL	5	18	5	47.19	67.68	1,000.00	67,680.00	SE LE PIDIO CONST SANAA
3	459-2011	GERMAN RENIERY LOPEZ CASTILLO	AREA ADICIONAL	6	3	A1	45	64.54	1,000.00	64,540.00	NO ARREGLO DE PAGO
4	174-2011	ROBERTO CORTES URRUTIA	AREA ADICIONAL	2	4	A15	26.4	37.86	1,000.00	37,860.00	NO ARREGLO DE PAGO
5	427-2011	GLORIA MARINA LANZA	AREA ADICIONAL	2	33	A24	43.71	62.69	1,000.00	62,690.00	NO ARREGLO DE PAGO
6	185-2011	AMPARO ORBELINA MARITZ MARTINEZ	AREA ADICIONAL	6	18	A8	42.63	61.14	1,000.00	61,140.00	NO ARREGLO DE PAGO
7	184-2011	REINALDO ARTURO MENDOZA	AREA ADICIONAL	6	18	A7	42.63	61.14	1,000.00	61,140.00	NO ARREGLO DE PAGO
8	181-2011	RITA BERLINA HERNANDEZ CASTILLO	AREA ADICIONAL	1	2	ABDP	66.9	95.95	1,000.00	95,950.00	PENDIENTE DE PAGO
9	277-2011	POMPEYO IVAN CARDONA AGUILAR	AREA ADICIONAL	1	21	A20	44.05	68.92	1,000.00	68,920.00	NO ARREGLO DE PAGO
10	233-2011	IRMA ISABEL MEDINA PALMA	AREA ADICIONAL	1	30	A5	40.3	57.8	1,000.00	57,880.00	NO ARREGLO DE PAGO
11	461-2011	SERGIA SIERRA	AREA ADICIONAL	1	45	A13	43.03	66.02	1,000.00	66,020.00	NO ARREGLO DE PAGO
12	474-2011	ROSA ARGENTINA RECONCO H.	AREA ADICIONAL	1	46	A24	37.35	53.57	1,000.00	53,570.00	NO ARREGLO DE PAGO
13	1312-2008	MARIA ADILIA ORDOÑEZ RODRIGUEZ	AREA ADICIONAL	1	24	A1	52.7	75.58	1,000.00	75,580.00	NO ARREGLO DE PAGO
14	1580-2008	LESLEY IDALIA LAINEZ	AREA ADICIONAL	3	31	A6	90.38	129.63	1,000.00	129,630.00	NO ARREGLO DE PAGO
15	219-2011	PABLO D. TORRES/ IRMA M. RODRIGUEZ	AREA ADICIONAL	2	35	A13	41.39	59.36	1,000.00	59,360.00	NO ARREGLO DE PAGO
16	083-2015	TADEO ENMANUEL SEQUIERA LARGAESPADA	AREA ADICIONAL	4	3	A18	48.05	68.92	1,000.00	68,920.00	NO ARREGLO DE PAGO
17	121-2015	JOSE ALFREDO MEZA AGUILAR	AREA ADICIONAL	1	2	A9 DP	66.90	95.95	1,000.00	95,950.00	NO ARREGLO DE PAGO
19	225-2015	ANTONIO ELVIR PONCE	AREA ADICIONAL	2	1	A14	28.50	40.88	1,000.00	40,880.00	ERROR NOMENCLATURA
20	196-2015	BRUNO ALBERTO SANSOTTA PAZ	AREA ADICIONAL	1	22	A7	44.95	64.47	1,000.00	64,470.00	NO ARREGLO DE PAGO
21	167-2015	GLADYS ONDINA TINOCO	AREA ADICIONAL	2	38	A6	44.55	63.9	1,000.00	63,900.00	NO ARREGLO DE PAGO
22	054-2017	DOUGLAS JOSE BONILLA ANDINO	AREA ADICIONAL	3	22	A9 DP	57.04	81.81	1,000.00	81,810.00	NO QUIERE HACER ARREGLO DE PAGO
23	369-2011	REGINA MELVA SANDOVAL DUARTE	AREA ADICIONAL	1	29	A5	38.75	55.57	1,000.00	55,570.00	NO ARREGLO DE PAGO
24	296-2016	RAUL LAGOS QDDG.	AREA ADICIONAL	3	21	A13	42.62	61.13	1,000.00	61,130.00	AREA COMERCIAL NO QUIERE
25	310-2016	FERMIN LAINEZ	AREA ADICIONAL	5	7	A1	34.8	49.91	1,000.00	49,910.00	AREA COMERCIAL NO QUIERE
26	183-2017	CONFERENCIAS EVANGELICAS DE ASAMBLEAS DE DIOS	AREA ADICIONAL	6	8	A6	176.26	252.8	800.00	202,240.00	LA PROXIMA SEMANA PAG PRIM AL 10%



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Construyendo un futuro para la Familia Hondureña

EXPEDIENTES DE TRAMITES DE ADJUDICACION DE TERRENO Y AREAS ADICIONALES  
RESUMEN GENERAL DE CUENTAS POR COBRAR AL MES DE JULIO 2017



No.	NOMBRE DE COLONIA	TIPO DE TRAMITE	VALOR TOTAL A COBRAR	OBSERVACIONES
2	PRESIDENTE KENNEDY	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	2111,510.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO, SE HAN INICIADO ALG. CASOS PARA DEPTO LEGAL E IMPLEMENTAR ACCIONES JUDICIALES
3	HATO DE EN MEDIO	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	2015,320.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO, SE HAN INICIADO ALG. CASOS PARA DEPTO LEGAL E IMPLEMENTAR ACCIONES JUDICIALES
4	21 DE OCTUBRE	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	1162,340.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO, SE HAN INICIADO ALG. CASOS PARA DEPTO LEGAL E IMPLEMENTAR ACCIONES DE COBRO
5	LA JOYA	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	322,928.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO
6	SAN JOSE DE LA PEÑA	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	322,468.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO
7	SAN JOSE DE LA VEGA	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	310,184.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO
8	SAN JOSE DEL PEDREGAL	ADJUDICACION , REGULARIZACIONES Y LEG. DE AREAS ADICIONALES	190,432.00	ACCIONES DE COBRO VIA TELEFONO Y CITATORIOS DE COBRO
SUB TOTAL			6435,182.00	

ELABORADO POR:

LIC. DANIELA S. REYES DEPARTAMENTO DE RECUPERACIONES

NOTA. SE HAR REFERIDO ALGUNOS CASOS DE LAS COLONIAS KENNEDY, HATO DE EN MEDIO ENTRE OTROS AL DEPARTAMENTO LEGAL, SE ESTA A ESPERA DEL AVANCE DE LOS CASOS PARA DEPTO LEGAL, O QUE LA DIRECCION EJECUTIVA INSTRUYA A LA APLICACION DE NUEVAS ESTRATEGIAS DE COBRO.

(FOSOVI, 2018)

Anexo 10: Carta de autorización de la Institución.

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazán 18 de mayo de 2018

Lic. Juan Ramón Cruz Carbajal

Director Ejecutivo

Fondo Social Para La Vivienda (FOSOVI)

Col. Kennedy, 5ta.Entrada, Frente Iglesia Camino a Damasco

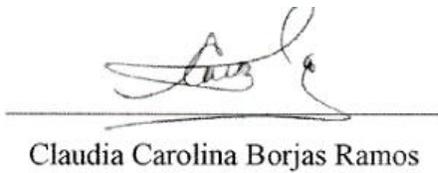
Estimado Licenciado Juan Ramón Cruz Carbajal reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial y hemos seleccionado como tema, **“Análisis de la Política Crediticia de FOSOVI y su Efecto en la Situación Financiera de la Institución”**, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la institución que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a recabar datos que sean de relevancia para nuestro proyecto de graduación.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
Bayron Saúl Guevara Elvira

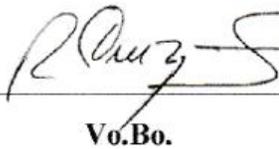
No. de cuenta: 11613338

  
Claudia Carolina Borjas Ramos

No. de cuenta: 11613008

Por este medio el Fondo Social Para La Vivienda (FOSOVI) Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

Juan Ramón Cruz Carbajal  
(Nombre y sello del Director Ejecutivo)

  
Vo.Bo.



Anexos 11: Correo del “visto bueno” de la asesora Metodológica

← [Iconos de acciones] Más ▾ 2 de 1,296 < > [Icono de configuración]

Visto Bueno para entrega de Trabajo final de graduación [Icono de carpeta] Recibidos x [Iconos de acciones]

[Icono de perfil] **RIVERA A RIVERA VIANNEY PATRICIA** 15:34 (Hace 6 horas.) ☆ [Iconos de acciones]  
para mí ▾

**Señores**  
**Facultad de Postgrado**

Estimados señores:

En mi condición de docente de la asignatura de Proyecto de Graduación, sección **10379**, por este medio hago constar que el Trabajo Final de **"ANÁLISIS DE LA POLÍTICA CREDITICIA DE FOSOVI Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN"** sustentado **CLAUDIA CAROLINA BORJAS RAMOS** y **BAYRON SAÚL GUEVARA ELVÍR**, previo a la investidura del título de **MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**; cuenta con mi aprobación para su entrega a la facultad.

**MSc. Patricia Villalta**  
**Docente**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales**  
**Facultad de Postgrado**

---

**De:** Claudia Borjas <[claudia.borjashn@gmail.com](mailto:claudia.borjashn@gmail.com)>  
**Enviado:** martes 10 de julio de 2018 02:55  
**Para:** RIVERA A RIVERA VIANNEY PATRICIA <[patriciavillalta@usites.edu](mailto:patriciavillalta@usites.edu)>

## Anexo 12: Aprobación de la asesora temática

The screenshot shows a Gmail interface in a browser window. The browser's address bar displays the URL <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/16499de67a05bb6f>. The Gmail header includes the Google logo, a search bar, and navigation icons. The main content area shows an email titled "Adjunto PG. Claudia y Bayron" with a status of "Recibidos". The email is from Claudia Borjas, dated 14 Jul. (Hace 1 día). The body of the email reads: "Buenos días Lic. Carla, adjunto PG con incisos agregados, Esperando su respue...". Below this, there is a reply from Carla Cardona, dated 17:14 (Hace 1 hora.), addressed to Claudia. The reply text says: "Estimada Claudia, Pueden continuar con el proceso de entrega según lo considere la Facultad de Postgrado. Saludos,". At the bottom of the email view, there is a text input field with the placeholder "Haz clic aquí para Responder o Reenviar el mensaje". The footer of the Gmail interface shows storage usage: "2.17 GB (14%) de 15 GB utilizados", links for "Condiciones", "Privacidad", and "Políticas de programa", and account activity information: "Última actividad de la cuenta: Hace 8 horas." and "Administrar".

## GLOSARIO

**Acreedor:** Persona física o jurídica a quien se le debe dinero. El acreedor ostenta un derecho de cobro o de crédito contra un deudor.

**Activo fijo:** También denominado inmovilizado. Está integrado por los bienes y derechos de una empresa que no están destinados a la venta, sino a asegurar su funcionamiento y continuidad.

**Activo sin riesgo:** Activo financiero con un rendimiento conocido y cierto, emitido por una entidad u organismo sobre cuya capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago no existen dudas.

**Binomio:** Dos términos separados por un signo.

**Capacidad o Necesidad de Financiación (CNF);** Concepto equivalente al superávit o déficit del presupuesto en términos del Sistema Europeo de Cuentas (SEC).

**Coyuntura:** Oportunidad para hacer alguna cosa.

**Cuenta de Resultados (presupuestario en términos SEC)** Estado que muestra los resultados presupuestarios del ejercicio en términos del Sistema Europeo de Cuentas (SEC).

**Cuenta General:** Documento de carácter unitario y anual, el cual muestra y explica la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, del resultado económico-patrimonial y de la ejecución y resultados del presupuesto de la correspondiente administración.

**Recursos susceptibles:** Capaz de recibir modificación o impresión.

**Tendencias:** Tendencia también se utiliza como sinónimo de moda, en el sentido de tratarse de una especie de mecanismo social que regula las selecciones de las personas.