



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ – APURE
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

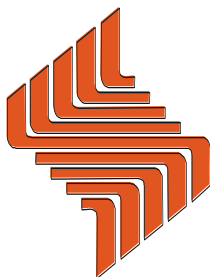
**PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL EN EL
INSTITUTO DE LA VIVIENDA EN EL ESTADO APURE (INVAP)**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de
Magíster Scientiarum en Administración.
Mención: Gerencia General**

Autora:
Adriana Castillo

Tutor:
Msc. Neiva Tovar

San Fernando de Apure, Diciembre de 2008



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ – APURE
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por el ciudadano: **ADRIANA CASTILLO**, titular de la cédula de identidad N° **13.806.037**, para optar al Título de **Magíster Scientiarum en Administración. Mención: Gerencia General**, cuyo título es: **“PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA EN EL ESTADO APURE (INVAP)”**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de San Fernando de Apure, a los Diez días del mes Diciembre del año 2008.

Atentamente,

Msc. Neiva Tovar
C.I. N _____
Tutora

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por darme cada día sabiduría y guiarme en cada paso que doy.

A mi hija Adriagny Maricar Tovar Castillo mi tesoro más preciado, razón de mi vida e inspiración de todos mis esfuerzos.

A la memoria de mi padre Francisco Castillo, que desde el más allá se que está compartiendo el logro de esta meta. Papá este triunfo es tuyo.

A mi madre, quien con amor, motivación y orientación me brindó todo el apoyo necesario para la culminación de mis estudios.

A mi Esposo Iván Darío Tovar Garcías, quien me brindó su valiosa colaboración, amor, comprensión y motivación, para que yo siguiera adelante.

A mis hermanos, Marco Antonio Castillo, Zully Castillo, José Castillo, Francisco Castillo y en especial a Alejandro J. Olivier, René J. Olivier, Irina Olivier quienes están iniciando sus estudios superiores para que este logro le sirva de ejemplo para que salgan adelante y logren sus objetivos y metas propuestas.

A mi abuela, Carmen Peña gracias por el amor y cariño que siempre me has brindado.

A mis compañeras de estudio: Raiza Montoya, Sonia Montoya, Yesenia Carreño.

A todos los que me alentaron a seguir adelante, les doy gracias de todo corazón.

Adriana Castillo

AGRADECIMIENTO

A Dios la Virgen y el Nazareno de Achaguas por la oportunidad que me han dado de ver hecho realidad este momento.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora “UNELLEZ” Núcleo -Apure, casa de estudio que me abrió sus puertas para el logro de esta meta.

A la tutora de este trabajo especial de grado, M.s.c. Neyva Tovar, por su participación y apoyo en el desarrollo de esta investigación.

A los Msc. Wilson Gallardo y Msc. Marisol Ávila, Msc. Rafael Sánchez por sus conocimientos y apoyo brindado durante la realización de la investigación. Sincero agradecimiento a ustedes.

Al Presidente y Gerentes del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), especialmente al Lic. Nery Peñaloza y Lic. Yuli Viñas, quienes facilitaron información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Adriana Castillo

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPITULO	
I EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación de la Investigación.....	9
Alcances y Limitaciones.....	10
Alcances.....	10
Limitaciones.....	11
 CAPITULO	
II MARCO REFERENCIAL.....	12
Investigaciones Afines.....	12
Bases Legales.....	14
Bases Teorías.....	17
Sistema Financiero Venezolano.....	18
Instituciones Financieras.....	18

Crédito.....	19
Objetivo del Crédito.....	20
Políticas de Créditos.....	21
Apertura de crédito.....	22
Condiciones de Crédito.....	22
Recaudación de Crédito.....	23
Fuentes y Formas de Financiamiento a Largo Plazo.....	23
Financiamiento Hbitacional en Venezuela.....	24
Proceso del Financiamiento Habitacional.....	26
Subsidio General.....	27
Subsidio de Interés Territorial (Renovación Urbana).....	27
El Subsidio Directo.....	27
Aspecto a Considerar Dentro de las Políticas de Recuperación.....	28
Evaluación de la Cartera de Crédito.....	29
Riesgo en el Crédito.....	29
Políticas de Cobranza.....	30
Gestión de Cobranza.....	30
Aspectos a Considerase para Diseñar las Políticas de Cobranza.....	31
Tipos de Procedimiento de Cobranza.....	31
Funcionamiento de la Unidad de Cobranza dentro de la Organización.....	34
Provisión para Cuentas Incobrables.....	34
Indicadores Económicos.....	35
Índice de Precio al Consumidor.....	36
Inflación.....	36
Unidad Tributaria (U.T.).....	37
Planificación.....	37
Tipos de Planificación.....	38
Planificación Estratégica Corporativa.....	40
El Proceso de Planificación Estratégica Corporativa.....	40
Ventajas del Enfoque Corporativo.....	41

Desventaja del Enfoque Corporativo.....	41
Etapas de la Planeación Estratégica (Bajo el Enfoque Corporativo).....	41
Antecedente de la Empresa. Reseña Histórica.....	47
Objetivos del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).....	48
Estructura Organizativa de la Coordinación de Crédito del (INVAP).....	48
 CAPITULO	
III METODOLOGÍA.....	51
Diseño de la Investigación.....	51
Área de Investigación.....	52
Sistema de Variables.....	52
Fuente de Datos.....	55
Población y Muestra.....	55
Población.....	55
Muestra.....	56
Tamaño de la Muestra.....	57
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	62
La Encuesta.....	62
Observación Directa.....	63
El Fichaje.....	64
Validez del Instrumentos.....	64
Validez.....	64
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	65
Análisis Estadísticos de los Resultados.....	65
 CAPITULO	
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	66
 CAPITULO	
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
Conclusiones.....	93

Recomendaciones.....	97
CAPITULO	
VI LA PROPUESTA.....	99
Presentación de la propuesta.....	99
Justificación.....	100
Objetivos.....	100
Fundamentación.....	101
Estructura de la propuesta.....	101
REFERENCIAS.....	118
ANEXOS.....	122
Anexo “A” Tabla de Números Aleatorios.....	123
Anexo “B” Cuestionario Aplicado al Beneficiario de Crédito Habitacional.....	124
Anexo “C” Constancia de validación del Instrumento Aplicado a los Beneficiarios del INVAP	127
Anexo “D” Mapa Municipio San Fernando.....	130
Anexo “E” Datos Suministrados por el Departamento de Cobranza para el Desarrollo de la Variable 3: Niveles de Morosidad.....	131

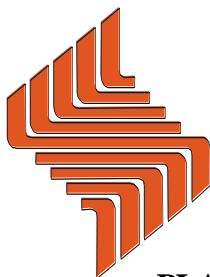
LISTA DE CUADROS

CUADRO		Pp.
1	Cuadro Comparativo sobre la Tasa de Interés en el Financiamiento Habitacional a través de las Entidades Financieras Públicas, Privadas y Instituciones Públicas.....	35
2	Matriz para el diseño de un Plan de Acción bajo el Enfoque Corporativo.....	46
3	Operacionalización de Variables.....	54
4	Programas Habitacionales desarrollados por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).....	55
5	Tabla de Distribución de Muestra de acuerdo a las Características de los Estratos.....	60
6	Tabla de Distribución de Muestra de acuerdo a las Características de los Estratos por Programas y años.....	61
7	Breve caracterización del Municipio San Fernando.....	66
8	Distribución porcentual de los ítem 1 al 07. Del Programa Vivienda Aisladas Año 2003-2007.....	68
9	Distribución porcentual de los ítem 1 al 07. Del Programa Mejoramiento Años 2003-2007.....	71

10	Distribución porcentual de los ítem 1 al 07. Del Programa Urbanismo Año 2003-2007.....	74
11	Programas Crediticios del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).....	77
12	Números de beneficiarios Solventes en los diferentes programas habitacionales correspondientes a los Años 2003-2007.....	83
13	Monto invertido, monto recuperado y porcentaje de recuperación de los programas habitacionales del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) en el Municipio San Fernando Estado Apure en los Años 2003-2007.....	84
14	Números de beneficiarios y números de beneficiarios morosos en los diferentes programas habitacionales correspondientes a los Años 2003-2007.....	86
15	Cuotas vencidas según el número de beneficiarios morosos en los diferentes programas en el Municipio San Fernando Estado Apure Período 2003-2007.....	87
16	Saldo Deudor del Financiamiento Habitacional durante los Años 2003-2007 en el Municipio San Fernando del Estado Apure.....	88
17	Matriz DOFA.....	107
18	Plan de Acción.....	108

LISTA DE FIGURA

GRÁFICO N°		Pp.
1	Proceso de Planificación Estratégica Corporativa.....	40
2	El Proceso de Planificación Estratégica en las UEN.....	42
3	Organigrama de Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).....	50



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ APURE
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL
EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA EN EL ESTADO APURE
(INVAP)**

AUTORA:

Adriana Castillo

TUTORA:

Msc. Neiva Tovar

FECHA:

Septiembre, 2008

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue proponer un plan para la recuperación del crédito habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), con el fin de lograr maximizar los niveles de recuperación de créditos habitacionales. Metodológicamente la investigación es de campo de tipo descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible; propone un plan que implica resolver situaciones o problemas de una realidad del ámbito social, económico y administrativo. La población estuvo constituida por el total de beneficiarios morosos que conforman la cartera de crédito, la muestra se estratificó de acuerdo a los diferentes programas de viviendas seleccionados a través de la tabla de números aleatorios, dando un total de 400 sujetos de análisis. Las técnicas empleadas para recolectar la información fueron la encuesta y guía de observación documental. El análisis cuantitativo y cualitativo se realizó a través de la cuantificación porcentual de los resultados. Se concluyó en cuanto al registro y procedimiento del cobro se pudo evidenciar que el Departamento de Cobranza no cuenta con un sistema que le permita llevar el registro y procedimiento del cobro ya que con el que cuenta le pertenece a la Gobernación del Estado. La gestión de cobro del instituto no cuenta con un Departamento de Administración de Cartera de Crédito como control interno. En cuanto a los tipos de descuento se evidenció que existen debilidades, el instituto sólo aplica esta técnica en épocas especiales, la institución no aplica correctamente los mecanismos en el proceso de cobranza, donde los mismos no son efectivos, situación ésta que lleva a concluir que el plan propuesto resulta factible por cuanto el plan de recuperación actual ha demostrado desproporción con el nivel de cobranza, arrojando un índice de 95% de morosidad, lo que determina la ineficiencia de cobro y baja recuperación del crédito otorgado.

Descriptor: plan, recuperación, crédito habitacional, INVAP.

INTRODUCCIÓN

La vivienda, como morada y asiento del núcleo familiar se convierte con el transcurrir de los días en un bien de difícil adquisición para las familias de escasos recursos, de allí la obligatoria e imperiosa necesidad del Estado de establecer políticas socioeconómicas de habitabilidad que permitan suplirla sin dejar la menor carga traumática posible en el ingreso y sustento del normal desenvolvimiento del hogar.

Aunque parezca una utopía, en las actuales circunstancias de crisis que padece el venezolano y en especial el apureño de escasos recursos, no es menos cierto el deber constitucional que tiene el Estado por contribuir con la estabilidad del núcleo familiar, mediante la ejecución de planes que tiendan a satisfacer de alguna manera las necesidades y derechos que tienen todos los venezolanos a una vida mejor en los tiempos modernos.

En este orden de ideas, las políticas de Estado que parten de ese gran cuerpo de leyes que se llama Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), deben contribuir a la solución de aspectos relevantes que integran la sociedad de cada espacio geográfico del territorio nacional. Adicionalmente, la Ley de Política Habitacional prevé los mecanismos de asignación de viviendas, para tal fin, ha de considerar que la armonía e identidad de una nación, es parte de la acumulación de lo regional, por ello se ha de tener mayor interés en las características particulares de cada entidad, a propósito de brindar a la población, la oportunidad de consustanciarse y darle valor a lo propio y característico de su medio ambiente en el cual se desarrolla en relación consigo mismo y los demás.

Según censo del Instituto Nacional de Estadística (INE) para el año 2006, El déficit habitacional del Estado Apure está ubicado en 45.000 viviendas, lo cual implica una gran necesidad de viviendas populares en dicha región. Por eso la intención del INVAP es contribuir con la asignación de viviendas dignas para aumentar los índices de desarrollo humano; en este sentido, una de las políticas que debe implementar dicho organismo para hacer más inversión en el otorgamiento de créditos de viviendas, consiste en mejorar los índices de cobranza, buscando

mecanismos de recuperación que permitan cumplir con objetivos de desarrollo social en el Estado. Es por ello, que el trabajo se basa en proponer un plan para la recuperación de crédito habitacional en el Instituto de la Vivienda en el Estado Apure (INVAP), para adecuar las expectativas al ambiente cada vez más limitado de recursos.

El Estado está jurídica y suficientemente dotado para proporcionar herramientas a los ciudadanos que les permitan adquirir viviendas, especialmente para aquellas personas desempleadas o sub-empleadas, que no tienen posibilidades de lograr alcanzar una vivienda confortable y que dignifique su calidad de vida, por ello es necesario que el Estado estimule las actividades económicas creando fuentes de empleo para mejorar la forma de vivir del venezolano, entonces las posibilidades de adquisición habitacional tendrá más oportunidad.

El otorgamiento de créditos habitacionales por parte de instituciones públicas y privadas, nacionales y regionales, se hace mediante concesiones rigurosas que no garantizan la recuperación del mismo, de allí las excesivas limitaciones que se imponen para apartar del concurso a los que no tienen estabilidad laboral. Este tipo de políticas inducen ineludiblemente a que las personas construyan sus viviendas con material reciclable y desechable, en sitios que no proporcionan las mínimas condiciones, ya que sus vidas se ven constantemente amenazadas por el peligro de derrumbes, inundaciones, contaminación y otros.

La presente investigación tiene como finalidad elaborar una Propuesta de un Plan para la recuperación de crédito habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), la cual estará esquematizada metodológicamente en cinco capítulos donde se incluyen los siguientes aspectos:

Capítulo I, contiene el planteamiento del problema en el cual se precisa el problema de investigación, reflejando todos los elementos que motivan al investigador para el desarrollo de esta propuesta. También se presentan los objetivos (general y específicos) a lograr, justificación, alcances y limitaciones. En el Capítulo II, se presentan las investigaciones afines al estudio con el objeto de establecer los antecedentes inmediatos de la investigación. Asimismo, se exponen los fundamentos

teóricos que permiten abordar el problema, explicar el fenómeno que se investiga y conceptualizar las variables. Capítulo III, se describe el diseño y área de investigación seleccionado en función de los objetivos y fuentes de datos. Igualmente se presenta en este capítulo la descripción de los procedimientos, validez y confiabilidad, técnicas e instrumentos, la población para recolectar la información necesaria y presentar los datos. En el capítulo IV, se presentan los datos y el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, que dieron paso a las conclusiones y recomendaciones. El capítulo V, contempla las conclusiones y recomendaciones del estudio. El capítulo VI, corresponde a la propuesta, aquí se hace la presentación, la justificación, los objetivos de la propuesta, se presenta la fundamentación, la estructura de la propuesta y la factibilidad.

Finalmente, se especifican las referencias de las bibliografías empleadas en el estudio, así como también los anexos.

CAPITULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las antiguas políticas de vivienda del Estado venezolano intentaron superar el déficit habitacional, particularmente en lo relativo a la población de escasos recursos económicos. Sin embargo, apenas, se llegó a ocuparse de las capas medias inferiores en la estratificación de ingresos, situación que llevó a las grandes mayorías de la población urbana se vio obligada a construir casas en zonas céntricas de las principales ciudades del país, conformando a su vez cinturones de marginalidad en la mayoría de los casos. Tal realidad, exige de la sociedad que sus individuos habiten viviendas que les permitan vivir de una manera más decente al igual que otros miembros de la población, de tal forma se de cumplimiento al principio de la igualdad para todos.

La vivienda según Abadí (1999), es considerada por las Legislaciones Nacionales e Internacionales como:

Una necesidad básica, ya que el constante crecimiento de su demanda la convierte en un bien susceptible de ser manipulado por los promotores, tanto públicos como privados en términos estrictamente económicos viéndose afectadas en el proceso, tanto la calidad ambiental de la misma, como la satisfacción de las necesidades básicas de sus usuarios. (p. 225).

De acuerdo a lo señalado, en las legislaciones de la mayoría de los países se aboga por la condición de regulador y controlador de las políticas de vivienda, para así asegurar que sean producidas en forma adecuada a las necesidades de grupos humanos.

La vivienda según el Instituto Nacional de Estadística (INE) (2006), se clasifica en diferentes categorías de acuerdo a la condición de ocupación y números de ocupantes en: quinta o casa quinta, casa, apartamento en edificio, apartamento en quinta, denominada clase uno (01). Casa quinta o casa, casa de vecindad, rancho,

denominada clase dos (2), otra clase de tipo dos (02) son las colectivas, el cual incluye las viviendas clasificadas como refugio. Estas normas son entendidas según Berroterán (1999), como: “medidas de los niveles de aceptabilidad en un momento y lugar determinado y en un determinado conjunto de condiciones culturales, tecnológicas y económicas” (p. 52).

La normativa de vivienda, está referida principalmente a tres aspectos básicos, tal como lo señala Abadí, (1999):

La seguridad, la durabilidad y la habitabilidad. Respecto a la habitabilidad, reúne una serie de elementos esenciales para la producción de viviendas con adecuados niveles de confort y calidad, procurando una calidad de vida apropiada, con una sociabilidad y privacidad y una buena proporción adecuada de áreas habitables, cuyos requerimientos contemplan los hábitos relativos a la localización, seguridad, calidad espacial, higiene con protección del ambiente y buenos servicios. Este aspecto sería el ideal para que los ciudadanos beneficiarios vivan y se desenvuelvan en una sociedad digna. (p. 8).

Sin embargo, en Venezuela, la normativa vigente ha sido en la mayoría de las veces, refiere Berroterán (1999), “una adaptación de normas utilizadas en otros países” (p. 53). Esto indica que es muy poco lo que se ha hecho en el país para producir o seleccionar normas de habitabilidad adecuadas a las viviendas y a los espacios urbanos que ellas generan. Tal situación, es debido quizás a la falta de investigación en dicha área, ya que implica estudios largos y costosos que la mayoría de los involucrados no se han decidido a emprender y comprender.

Dentro de este escenario, es importante mencionar, que el patrón de ocupación territorial caracterizado en Venezuela por el desequilibrio en cuanto a la distribución de la población y su respectivo crecimiento, ha contribuido al aumento de la marginalidad, al caos de servicios y al déficit de viviendas, ya que escasamente se ha llevado un control en cuanto a la construcción de viviendas en el país. El crecimiento acelerado de la población ha sobrepasado los planes del Estado en materia de vivienda, situación que incide en la ocupación sin control de espacios que bien pudieron ser adjudicados para la construcción de viviendas dignas del ser

humano.

En cuanto a la adjudicación de créditos para construir viviendas al respecto, en un informe elaborado por la Oficina de Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP, 2006), se señala que:

Hay una gran problemática evidenciada en el retardo de la cancelación de los créditos por parte de los adjudicatarios lo que limita nuevas entregas o aprobaciones para otras solicitudes, y ante esta realidad no existe un sistema de financiamiento que haga posible la recuperación de su inversión con menor tardanza. (p. 2).

Se presentan aquí dos realidades; por un lado, se establece el crecimiento de soluciones habitacionales pero, a su vez se crea el problema de la recuperación del crédito, más en este último caso cuando es necesario considerar el alto índice de desempleo en la región; por ello no es de extrañar la morosidad del pago de vivienda en el Estado. Teniendo presente los señalamientos reflejados se propone un Plan para la Recuperación de Crédito Habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), por cuanto este es un ente dedicado al otorgamiento de créditos habitacionales para las personas que carecen de recursos económicos a nivel urbano, lo que pudiese contribuir a disminuir parte de esta problemática.

Hay que señalar dentro de la problemática del INVAP, para realizar el proceso de recuperación de créditos sobre los beneficios que ofrece este instituto de otorgar créditos a largo plazo, en ciertas oportunidades se presentan situaciones que generan molestias en los miembros Directivos y Jefes de Departamentos, quienes al momento de ejecutar la cobranza se encuentran con beneficiarios que se niegan a realizar el pago respectivo produciendo a la institución pérdidas de recursos económicos y trayendo problemas habitacionales a otras personas que también requieren de viviendas o mejoramientos.

En tal sentido, se puede decir que debe existir una instrumentación de estructuras organizativas, políticas y nuevos sistemas de recaudación y de cobranza, porque al existir una mayor recuperación de los créditos otorgados, habrá más

soluciones habitacionales.

Cabe destacar, que según el Jefe del Departamento de Cobranza desde 1990 cuando comenzó a funcionar el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) hasta la actualidad se ha presentado el problema de la poca recuperación de crédito por dicha institución, lo cual indica que desde el año 2003 hasta el 2007 el INVAP ha tenido pérdidas cuantiosas por falta de un proceso de recuperación efectivo que permita que el monto de recuperación esté muy por debajo del monto concedido a los beneficiarios. Aunado a ello el manejo inadecuado de la recaudación ha traído consigo altos índices de morosidad, que impiden que el beneficio de una vivienda alcance a otras familias que lo necesitan.

Por otro lado, dicho Instituto, según el Título V, de los Fondos Mutuales Habitacionales, Artículo 81 (Parágrafo Segundo), de las Normas de Operación del Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional, menciona:

Quando por circunstancias imputables a la institución financiera, la cartera de crédito originada, con recurso del Fondo Mutual, presente una morosidad mayor al veinte por ciento (20%) del promedio de la morosidad global de esta misma cartera, originadas por todas las instituciones financieras calificadas, será sancionada conforme al artículo 107 del Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional. (p. 87).

Esta situación revela un problema particular en la recuperación de los créditos, ya que la morosidad de la institución pudiera estar por encima del porcentaje exigido por la Ley, el cual es de un veinte por ciento (20%) del promedio de morosidad global; incurriendo en incumplimiento de la Ley que Regula el Subsistema de Vivienda el cual pudiera ser sancionada.

Así mismo, según información suministrada por la Oficina de Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), señala que la mayoría de los beneficiarios que han sido financiados por el sistema de crédito en los diferentes programas de dicha institución, durante el periodo sujeto a estudio 2003-2007, están

insolventes con la misma, donde la morosidad representa las cuotas mensuales vencidas.

Por ello, es necesario dadas todas estas situaciones proponer un Plan para la Recuperación de Crédito Habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), con el fin de mejorar el plan de cobranza en los beneficiarios para evitar así el alto índice de morosidad que presenta la institución. Ante esta situación, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios de crédito habitacional en el Municipio San Fernando Estado Apure?.

¿Que tipo de funcionamiento administrativo en cuanto al financiamiento de crédito aplica el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), para el otorgamiento de crédito a los beneficiarios?.

¿Cual es el nivel de morosidad de crédito del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) para el año 2003-2007?.

¿Cuáles son los factores que limitan la eficiencia del sistema de recuperación de crédito habitacional del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP)?.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la política de recaudación del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), a fin de proponer un plan de recuperación de crédito habitacional.

Objetivos Específicos

- Analizar las condiciones socio económicas de los beneficiarios de crédito habitacional del Municipio San Fernando Estado Apure a fin de medir su efecto sobre la morosidad.

- Caracterizar el funcionamiento administrativo del financiamiento de crédito aplicado por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), respecto a los elementos considerados para el otorgamiento de crédito a los beneficiarios.
- Determinar el nivel de morosidad de crédito del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), para el periodo 2003-2007.
- Analizar los factores que limitan la eficiencia del sistema de recuperación de crédito del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).
- Proponer un plan para la recuperación de crédito habitacionales en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

Justificación de la Investigación

El monto de los créditos otorgados por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), es recuperable a largo plazo, a través de un sistema de amortización, establecido sobre la base de cuotas mensuales, lo cual hace que las metas de recuperación estén sujetas a la voluntad del beneficiario quien opta por cancelar en la sede del instituto o someterse al sistema de descuento empresarial.

Así, la investigación se justifica por pretender ir a la búsqueda de soluciones para un problema institucional con repercusión social, ya que al mejorar los niveles de recuperación de crédito traería como consecuencia nuevas oportunidades para la solución de la problemática habitacional que aqueja al estado Apure. A esto se añade que el Estado ha sido identificado según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2006), como uno de los Estados con mayor índice de pobreza crítica en Venezuela, lo cual hace de la vivienda una prioridad que exige además, la pronta recuperación de créditos para garantizar el beneficio a otras familias que así lo ameritan por sus condiciones socioeconómicas que no les permite buscar otras opciones por representar estas costos elevados.

La propuesta se considera válida en el sentido, de buscar una opción que permita recuperar los créditos con mayor aceleración y orientarse por satisfacer uno de los componentes básicos del índice de desarrollo humano, el cual está íntimamente

relacionado con la vivienda, de allí la importancia de paulatinamente eliminar o disminuir las viviendas tipo rancho que cada día son más en el estado Apure, así como también el índice de hogares pobres y en pobreza extrema.

Asimismo, la investigación contribuye a la solución de un problema institucional (alto índice de morosidad) que traería consigo nuevos proyectos habitacionales que llevarán el beneficio de viviendas a más familias que lo necesiten por sus bajas condiciones económicas, con lo que se solventa un problema social manifestada por no poseer viviendas que mejoren la calidad de vida del ciudadano. Bajo esta óptica, el estudio reviste de importancia por cuanto, del mismo se derivan soluciones que permiten por un lado la aplicación de políticas atractivas de cobranzas para así solventar la situación de morosidad, y por otro la institución debe mejorar su gestión y en consecuencia el Estado cumpliría con el mandato constitucional de promover la estabilidad familiar y el desarrollo integral del estado Apure. Por lo tanto, la propuesta de este Plan para la Recuperación de Crédito Habitacional le sirve al sector vivienda del INVAP para buscar solución al problema planteado.

Alcances y Limitaciones

Alcances

La investigación desarrollada propone un Plan para la Recuperación de Crédito Habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP). A través de este modelo, se busca una mayor y mejor recaudación con el fin de ofrecer soluciones factibles que permitan mejorar la problemática de viviendas que atraviesa actualmente el Estado.

El trabajo expone alternativas que permiten mejorar la recuperación de créditos habitacionales, consolidándose a través del ejercicio de su labor, mejorar la administración del dinero en el tiempo, cobro y atención al beneficiario. De esta manera, la propuesta conduce al Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) a dar solución al problema de morosidad que actualmente presenta.

Limitaciones

Para llevar a cabo cualquier investigación, se presentan en ocasiones hechos que se consideran como limitaciones, puesto que de cierta forma obstaculizan el desarrollo de la misma. Como por ejemplo la escasez de material bibliográfico actualizado en cuanto a la recuperación de crédito. Así como las limitaciones propias de la misma institución. Esta situación con lleva a realizar un mayor esfuerzo en el trabajo, sobre todo en la recolección de datos.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

Investigaciones Afines

Los antecedentes que se muestran a continuación, se refieren a otras investigaciones previamente realizadas que guardan relación con este estudio, entre estos se encuentran:

Vivas (1995), en su trabajo especial de grado titulado: “Financiamiento a la vivienda en el área metropolitana de San Fernando de Apure”, el cual llegó a las siguientes conclusiones:

Los Organismos públicos y privados, han sido concebidos dependiendo de las estructuras organizativas y de la capacidad de captación de recursos que poseen las instituciones de décadas al financiamiento habitacional. El financiamiento de viviendas ha pasado a ser un componente vital de los programas de desarrollo socio-económico de las áreas urbanas rurales. (p. 82)

Estas conclusiones permiten analizar las políticas de crédito de financiamiento a la vivienda del sector público y privado, tomando en cuenta las condiciones socio-económicas del beneficiario que le permita vivir cómodo e higiénicamente.

Según Blanco (1999), en su trabajo de grado titulado: “Proposición de un sistema de recaudación de crédito de vivienda rural en el Estado Apure”, concluyo que:

El sistema de recaudación permite con sus procedimientos administrativos la mayor fluidez de funcionamiento del mismo... El sistema de recaudación propuesto con los subsistemas de recaudación, le permitirá al programa de vivienda rural un crecimiento considerable de la cobranza para construir nuevas viviendas. (p. 64)

Estas conclusiones proponen un plan de recuperación que permita una buena gestión de cobranza con el fin de construir viviendas o soluciones habitacionales que en el futuro ayudaría a reducir el déficit habitacional.

Villazana (2000), en su Trabajo Especial de Grado titulado: “Propuesta de un plan estratégico de un sistema de recaudación de crédito habitacional para el Instituto de la Vivienda del Estado Apure INVAP, ubicada en San Fernando Estado Apure”, el cual tuvo como propósito diseñar un Sistema de recaudación que le permitirá a la empresa optimizar el control de su cartera de crédito, basándose en la modalidad de proyecto factible y apoyada en una investigación de campo y revisión bibliográfica, arrojando como resultado, que la mayoría de los beneficiarios son profesionales con sueldo fijos que pagan su crédito con dinero en efectivo mensualmente, pero que no reciben información sobre los procedimientos y políticas de cobros por parte del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

Concluye, que tanto el Presidente como los Gerentes y Jefes de Departamentos tienen la necesidad de capacitarse con la realización de congresos, cursos o talleres relacionados con el sistema de recaudación. La relación de la investigación con este trabajo se encuentra en el fundamento teórico que servirá de sustento a la aplicación del plan estratégico en la Institución sujeta a estudio.

Hernández (2002), en su investigación titulada: “Evaluación de la morosidad de la cartera de crédito de política habitacional de la organización Fondo Común Banco Universal C.A. Durante el año 2002. Este investigador concluye: “Que con una evaluación continua de los procedimientos y un mejor manejo de la cartera de crédito de la política habitacional de la organización, se disminuirá significativamente la morosidad presentada por la misma”. Con este modelo presentado en la mencionada investigación el mismo permite tener un contacto más directo de notificación con el cliente, permitiendo de esta manera a la organización reducir los índices de morosidad.

Guaimara (2005), en su trabajo de grado titulado: “Control basado en indicadores financieros que contribuyan a mejorar el uso eficiente de los procedimientos administrativos en el departamento de crédito y cobranza de la Empresa Industrias Venoco C.A.”, llegó a la siguiente conclusión: “De los factores que inciden negativamente en la cartera crediticia de la empresa son los indicadores financieros, lo cual trae como consecuencia el retraso en la recuperación de los

créditos otorgados.” (p. 98). Ello indica que deben existir políticas básicas para obtener un rendimiento de acuerdo a las recuperaciones de créditos, para que no exista pérdida de dinero por los créditos otorgados. Esta investigación sirvió de ayuda para el presente trabajo, ya que las debilidades descritas son comunes con el tema planteado, lo cual permitirá establecer los procedimientos administrativos que con lleven a optimizar el proceso de crédito y cobranza.

Bases Legales

La fundamentación legal de la presente investigación está contenida en los siguientes instrumentos legales que guardan estrecha relación con la temática abordada en el presente estudio. Según Pérez, A. (2005), las bases legales “Son el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, entre otros, que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación.” (p. 70)

En tal sentido, el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), está enmarcado dentro de lo que puede denominarse organismo público, y está sujeto a leyes como: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Constitución del Estado Apure, Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional, Normas de Operación del Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional y la Ley del Instituto de Vivienda del Estado Apure.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 82 señala:

Toda persona tiene derecho a una vivienda adecuada, segura, cómoda, higiénica, con servicios básicos esenciales que incluya un hábitat que humaniza las relaciones familiares, vecinales y comunitarias. La satisfacción progresiva de este derecho es obligación compartida entre los ciudadanos y ciudadanas y el Estado en todos sus ámbitos. El Estado dará prioridad a las familias y garantizará los medios para que estas y especialmente las de escasos recursos puedan exceder a las políticas sociales y al crédito para la construcción, adquisición o ampliación de viviendas. (p. 65)

Todo ello indica que el Estado debe facilitar las condiciones necesarias para la adquisición de una vivienda digna con todos los servicios básicos necesarios, clasificadas de acuerdo a los parámetros en función de los ingresos de la población.

Es por ello que algunas familias pueden adquirir una vivienda de más valor que otros. A este respecto, el Gobierno Regional ha creado el Instituto de la Vivienda, con el fin de contribuir a satisfacer las necesidades de soluciones habitacionales propias para cada familia de acuerdo al ingreso.

La Constitución del Estado Apure (2002), en su artículo 19, señala:

El Estado garantizará mediante políticas sociales impulsadas solidariamente con la participación activa y organizada de la sociedad civil, el acceso conforme a la Ley, una vivienda digna, especialmente a las familias de escasos recursos, a la salud como parte del derecho a la vida, el derecho al trabajo como hecho social, todo de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las demás leyes. (p. 32)

Esto refleja que el Estado debe tomar las medidas necesarias para conceder viviendas dignas habitables a las familias que así lo requieran, especialmente aquellas de bajos recursos económicos, de allí que el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), es un ente dedicado a otorgar crédito habitacional de carácter social.

Por otra parte, el Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional, menciona:

Artículo 4. “Se entiende por -asistencia habitacional- el derecho de los beneficiarios del subsistema de vivienda y política a la ejecución efectiva de los programas definidos en la presente Ley.” (p. 5)

Artículo 5. “Se declara de utilidad pública e interés social las actividades inherentes a la asistencia habitacional.” (p. 5)

Estos artículos refieren que todo beneficiario de crédito adscrito al Subsistema de Vivienda tiene derecho a ser ejecución de los programas desarrollados por el ente crediticio en este caso sería el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), así mismo, se señala que todo crédito de interés social debe ser al servicio público de

acuerdo a las actividades en asistencia habitacional, donde el instituto tiene establecido Asistencia I, II, III, la cual son distribuido según lo previsto en la Ley.

Artículo 9. Serán considerados como sujetos de protección especial por parte del Estado las personas o familias que no tengan ingresos o cuyo ingreso mensual esté por debajo de una cantidad equivalente a cincuenta y cinco unidades tributarias (55 U.T).

En cuanto a la protección especial por parte del Estado, esto será para aquellas personas que tengan bajos ingresos económico y a subes se encuentre en pobreza extrema, cuyo ingreso este por debajo de cincuenta y cinco unidades tributarias (55 U.T.), donde el instituto cumple con la función de dar solución habitacional, subsidios, dado su carácter social.

También en el Decreto con Rango y Fuerza de Ley que regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional en su artículo 34, indica que los recursos de los Fondos previstos deberán estar colocados:

1. En préstamos a los afiliados al Subsistema de Vivienda y Política Habitacional dirigido a los programas reproductivos previstos en la presente Ley.
2. En préstamos para la construcción de viviendas dirigidas a los afiliados del Subsistema de Vivienda y Política Habitacional.

Parágrafo Primero: Los recursos que no fueren colocados en los préstamos a que se refieren los numerales 1 y 2 de este artículo, deberán colocarse en inversiones que garanticen solvencia, liquidez rentabilidad, en atención al tipo de inversión, deberá preferirse títulos de valores relacionados con el área de vivienda emitidos por instituciones financieras calificadas de primer orden; y deberá privilegiarse el equilibrio y la diversificación de la inversión en atención al riesgo de cada instrumento. Dichas inversiones estarán representadas en los siguientes instrumentos:

1. Títulos valores emitidos y garantizados por la República Bolivariana de Venezuela y por el Banco Central de Venezuela.
2. Bonos, depósitos a plazo y otros instrumentos de renta fija emitidos por instituciones regidas por la Ley General de Bancos y otras instituciones financieras.
3. Bonos y otros títulos de renta fija de empresas públicas y privadas, cuya oferta pública haya sido autorizada por la Comisión Nacional de Valores.

4.Otros que determine la Superintendencia del Subsistema de Vivienda previa opinión favorable del Consejo Nacional de la Vivienda (CONAVI).

Los límites máximos y mínimos de inversión de los distintos instrumentos señalados en este artículo, serán fijados por la Superintendencia del Subsistema de Vivienda, previa opinión favorable del Comité Nacional de la Vivienda (CONAVI).

Los instrumentos autorizados por esta Ley, excepto el señalado en el numeral 01 de este artículo, deberán estar debidamente autorizados por la Superintendencia de Vivienda, el cuál le corresponde vigilar el mantenimiento de las reservas previstas en este artículo.

En el Artículo 24 de la Ley del Instituto de la Vivienda del Estado Apure, refiere que “El cobro o recuperación de los créditos otorgados por INVAP, se hará conforme a lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento, resoluciones del directorio, los respectivos contratos de préstamos y demás disposiciones legales de general o especial aplicación”. En consecuencia, se puede decir según lo dispuesto en la Ley y su Reglamento, que todo beneficiario o deudor del INVAP, tiene el deber de cancelar mensualmente sus cuotas correspondientes.

Bases Teóricas

Las bases teóricas que fundamentan el desarrollo del proyecto, abarcan específicamente el financiamiento, recuperación de crédito Plan, Planificación Estratégica y todos aquellos aspectos que de una manera directa o indirecta guardan relación con la investigación. Esto con el fin de que el lector pueda tener una idea clara de lo que se está planteando y una correcta interpretación de los resultados obtenidos en el estudio.

Sistema Financiero Venezolano

Brealey y Myer. (2000), señalan que:

La importancia de sistema financiero excede las funciones tradicionales de fomentar el ahorro, asignar recursos, lograr una adecuada productividad y adaptarse con flexibilidad a las necesidades y cambios económicos. Por consiguiente en la última década se ha desencadenado un importante proceso de modificaciones estructurales y de abiertas competencias en el mundo de las entidades de créditos que han producido cambios significativos en la gestión y adopción decidida de las técnicas de marketing. (p. 13)

El sistema financiero del país está formado por un conjunto de instituciones, medio y mercado, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan las unidades de gastos con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gastos.

Grandio (2002) señala que:

La importancia de sistema financiero excede las funciones tradicionales de fomentar el ahorro, asignar recursos, lograr una adecuada productividad y adaptarse con flexibilidad a las necesidades y cambios económicos. Por consiguiente en la última década se ha desencadenado un importante proceso de modificaciones estructurales y de abiertas competencias en el mundo de las entidades de créditos que han producido cambios significativos en la gestión y adopción decidida de las técnicas de marketing. (p. 13)

El sistema financiero del país está formado por un conjunto de instituciones, medio y mercado, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan las unidades de gastos con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gastos.

Instituciones Financieras

Acedo, C. y Acedo, A. (2002), afirman que:

La función principal de las instituciones financieras es proporcionar fondos a las distintas personas y sus organismos que lo necesitan para cumplir con sus compromisos de pagos contraídos tomando en cuenta que esta función, también es posible que la realicen a través de la captación de fondos que obtienen del público y de las entidades del Estado. (p. 98)

Las funciones de las instituciones financieras se pueden resumir, como sigue a continuación:

- a).- Emisión de moneda legal.
- b).- Recepción de depósitos.
- c).- Concepción de créditos.
- d).- Emisión de valores mobiliarios.
- e) Financiamientos especiales a largo y mediano plazo.

Crédito

La palabra crédito tiene cierta variedad de significados, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diversos tipos. Grillo (2000), considera en un sentido estricto, que crédito es:

La concepción de un permiso dado por una persona u otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo; es decir, el crédito es una transferencia de bienes, servicio o dinero que en el futuro se cancelará. Significa poseer las características o cualidades requeridas para que otras confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza. (p. 20).

Son pocas las transacciones que en la actualidad se realizan en efectivo, por lo que puede decirse que en la sociedad moderna se basa en una considerable medida, en el crédito mutuo entre las diferentes personas o beneficiarios que la integran. Es por eso que, se hace fundamental el ordenamiento jurídico y social que garantiza el pago de las deudas contraídas, lo que permite efectuar los reclamos correspondientes cuando las mismas no se satisfacen debidamente.

Importancia del Crédito

Gómez, R. (2003), afirma, la importancia del crédito se especifica como:

...Agente de la producción y como un medio de cambio, el crédito juega un papel relevante en la economía debido a que hace más productivo el capital y permite que la transferencia de bienes y servicios a largo plazo de canal de distribución sea más rápida. (p. 50)

Se afirma que el crédito hace más productivo el capital, dado que el proceso de intermediación financiera, las personas naturales o jurídicas que presentan exceso de liquidez va al mercado financiero donde colocan su dinero a cambio de una rentabilidad en los distintos instrumentos de inversión en el mercado.

En este sentido, otro conjunto de personas naturales o jurídicas que tienen déficit de dinero, recurren al mercado financiero para que a través del crédito obtengan recursos necesarios para solucionar déficit de caja. De acuerdo a lo planteado por Gómez, se puede decir que el crédito juega un papel importante dentro de la administración de la empresa, ya que, con unas políticas de crédito bien definidas permite garantizar el nivel de cuentas por cobrar, siempre y cuando halla un control en el cumplimiento de las políticas de créditos, las mismas serán efectivas.

Objetivo del Crédito

El objetivo del crédito según lo planteado por James (2000), expresa que:

La mayoría de las empresas consideran las cuentas por cobrar como un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas utilizadas. La motivación fundamental del crédito ha sido siempre aumentar las ventas, debido al hecho de entregar la propiedad del bien o servicio aunado a facilidad de pagar posteriormente el valor del mismo. (p. 35)

De acuerdo a la afirmación de James se puede decir que las políticas de créditos son bien importantes, ya que, su objetivo primordial es la captación de clientes siempre y cuando estas se adapten a las necesidades requeridas del solicitante, para brindar facilidades al momento que ellos quieran adquirir el producto y puedan hacerlo.

Tipos de Crédito o Financiamiento

Está constituido por el financiamiento a corto y largo plazo: El de corto plazo esta orientado a la obtención de recursos para el capital de trabajo, mientras que el de a largo plazo se destina principalmente a las actividades de inversión. Estos préstamos los otorgan los bancos comerciales hipotecarios y entidades de ahorro y préstamos con recursos propios. El financiamientos a largo plazo: Son todos los financiamientos tales como: Bonos, Acciones y a su vez están conformados por Hipoteca a Largo Plazo.

Políticas de Crédito

Agustín, M. (2000), Indica que las políticas de créditos deben establecerse de acuerdo con el objetivo de la empresa y los objetivos departamentales, así como las directrices que establezcan los miembros del consejo de administración, pero ésta no se puede generalizar hay ejemplos de estas políticas:

Tiempo: Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras de la localidad.

Plazo: señala el mismo, Agustín, (2000), que esta política es la más importante y una de las primeras políticas que se debe fijar, ya que en la determinación de los plazos máximos y mínimos deben examinarse minuciosamente lo siguiente:

- Los plazos que sean de otras empresas similares.
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- Los recursos de financiamiento disponible y el costo de capital.
- La determinación del porcentaje de crédito que no podrán financiar los proveedores.

La Gestión de Crédito: Según Ettinger, R (1992), es la que determina el grado de posibilidad de que se reciba el pago tal y como se prometió, la cual se encarga de tomar las medidas oportunas para efectuar el cobro si el pago no se efectúa en el momento acordado.

Apertura de Crédito

Grandió (2002), expone que la apertura de crédito; “es un contrato por el que una entidad de crédito pone a disposición de un cliente a medida de sus requerimientos dentro de un límite previamente pactado.” (p. 275)

En la actualidad el acreditado se obliga a satisfacer los honorarios del agente mediador y los intereses que se liquidan periódicamente sobre el saldo dispuesto y del límite convenido como consecuencia de disposiciones en exceso o incumplimiento de amortizaciones parciales pactadas.

Condiciones de Crédito

Las condiciones de crédito de una empresa y organismo, específicamente los términos de pagos requeridos para todos los clientes que operan a crédito; suelen utilizarse para esto una especie de clave. Las condiciones de crédito cubren dos aspectos:

1.Descuentos por pronto pago: Cuando una empresa y organismo establece, o aumenta un descuento por pronto pago, deben esperarse cambios y efectos sobre las utilidades. El aspecto negativo de un aumento en el descuento por pronto pago es una disminución en las utilidades, pues más clientes aprovecharán el precio rebajado. Reducir o eliminar un descuento por pronto pago, tendría efectos contrarios. Las repercusiones cuantitativas de los cambios en los descuentos por pronto pago pueden ser evaluados por medio de un método similar al empleado para evaluar los cambios en las normas de crédito.

2.Período de Descuento: El efecto neto de los cambios en el período de descuento por pronto pago es difícil de cuantificar debido a la naturaleza de los elementos que dicho período comprende. Los problemas inherentes a la determinación de los resultados precisos de los cambios en el período de descuento por pronto pago son directamente atribuibles a los dos factores que afectan la inversión en cuentas por cobrar. Los elementos que afectan a las instituciones públicas y por lo que son realmente ineficientes son:

a. Las políticas mal atendidas, en este caso el otorgamiento de créditos hipotecarios, donde no hay análisis ni evaluación a la hora de conceder el mismo, sólo depende de los ingresos económicos con los cuales cuenta la persona, el cual es evaluado por una encuesta socioeconómica, o una variable muy importante como es el clientelismo político, esto abarca áreas en los servicios públicos produciéndose corrupción y mediocridad en el manejo del servicio.

b. La determinación de cuotas y el precio del crédito por parte del gobierno, sin conocer en profundidad los elementos determinantes y el manejo de las Leyes que los regulan.

Recaudación de Crédito

En sí es una operación que realiza la institución con la finalidad de recuperar el monto de un crédito, bien sea de un servicio o un producto. Cuando se habla de un plan de recuperación se refiere a la fijación de objetivos y políticas de cobranza que deben aplicar determinadas instituciones dependiendo de la actividad a la cual está dedicada; con el fin de hacer que retorne el dinero para así otorgar nuevas soluciones habitacionales. Senge (1998), señala que:

Para que un plan de recaudación sea efectivo, éste debe proporcionar rapidez y regularidad de seguimiento y debe estar organizado para utilizar al máximo métodos de comunicación rutinarios, poco costosos y que consuman poco tiempo con aquellas personas que requieren sólo recordatorios casuales, con lo cual libera al jefe de crédito y a su personal clave para dedicar el tiempo y la atención necesaria a aquellos problemas que requieren mayor destrezas y criterio para manejarlos efectivamente. (p. 54).

Fuentes y Formas de Financiamiento a Largo Plazo

Hipoteca

Es un traslado condicionado de propiedad que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.

Importancia

Es importante señalar que una hipoteca no es una obligación a pagar ya que el deudor es el que otorga la hipoteca y el acreedor es el que la recibe, en caso de que el prestamista no cancele dicha hipoteca, la misma le será arrebatada y pasará a manos del prestatario. Vale destacar, que la finalidad de las hipotecas por parte del prestamista es obtener algún activo fijo, mientras que para el prestatario es tener la seguridad de pago por medio de dicha hipoteca así como el obtener ganancia de la misma por medio de los intereses generados.

Formas de Utilización

La hipoteca confiere al acreedor una participación en el bien. El acreedor tendrá que acudir al tribunal y lograr que el bien se venda por orden de éste, es decir, que el bien no pasa a ser del prestamista hasta que no haya sido cancelado el préstamo. Este tipo de financiamiento por lo general es realizado por medio de los bancos.

También como fuente de financiamiento se encuentran los fondos especiales de instituciones públicas para financiar los créditos de interés social los cuales requieren de un financiamiento especial con tasa de interés y garantías apropiadas y niveladas al tipo de crédito como es el caso del financiamiento habitacional.

Financiamiento Habitacional en Venezuela

En el año 1985, se consideró conveniente restringir la acción del Banco en vivienda solamente al financiamiento de programas de lotes con servicios. La provisión de lotes con servicios probó no ser capaz por sí sola de mejorar la situación de vivienda de los grupos de más bajos ingresos induciendo a muchos países a considerar reformas a los sistemas de financiamiento y provisión de viviendas para facilitar el acceso de los más pobres a la vivienda.

La política operativa aprobada en 1985 resultó ser demasiado restrictiva e

impedía al Banco acompañar las reformas que los gobiernos de la región intentaban implantar en el sector vivienda, lo que condujo a la administración a proponer al Directorio Ejecutivo la modificación de este aspecto de la política de desarrollo urbano.

El texto de la política modificada dice: Vivienda: El Banco respaldará los esfuerzos que realicen los países prestatarios para mejorar las condiciones de vida de la población de bajos ingresos, estimulando a los gobiernos para que apliquen políticas que permitan la eficiente movilización de recursos privados y públicos para ayudar a los hogares a resolver sus problemas de vivienda. Consecuentemente, los objetivos de las actividades del Banco en materia de vivienda serán:

a) Respaldar políticas, programas y proyectos sostenibles encaminados a mejorar las condiciones de vivienda de los hogares de bajos ingresos.

b) Mejorar la eficacia del sector público como facilitador de las iniciativas del sector privado y en la administración de los recursos públicos asignados al sector.

c) Promover la eficiencia sectorial de asignación en los mercados de vivienda y otros mercados afines, tales como los de tierras, financiamiento y materiales de construcción y servicios.

El Banco proveerá financiamiento para programas y proyectos que mejoren directamente las condiciones de vivienda de la población de bajos ingresos. Los campos de actividad incluyen el financiamiento para nuevas soluciones de vivienda costo-eficientes (por ejemplo, núcleos habitacionales básicos y lotes con servicios) o el mejoramiento de barrios y viviendas existentes. El Banco financiará programas de subsidios para vivienda cuando se pueda demostrar que constituyen un medio eficiente y equitativo para estimular el mejoramiento de las condiciones de vivienda de la población de bajos ingresos.

Los subsidios deberán ser siempre transparentes, focalizados y reflejarse en forma explícita en los presupuestos de los gobiernos. También deberá haber evidencia suficiente que indique que los subsidios son sostenibles hasta alcanzar los objetivos sectoriales para la población de bajos ingresos.

El Banco ofrecerá asesoramiento de políticas, cooperación técnica y

financiamiento para el diseño y ejecución de reformas en el sector conducentes a eliminar los obstáculos que impiden la asignación eficiente y equitativa de los recursos para vivienda. Los campos de actividad incluyen pero no se limitan, al mejoramiento del marco regulatorio para la producción de viviendas, la promoción de mercados eficientes de tierra urbana, la creación de mecanismos eficientes y sostenibles para el financiamiento de viviendas, la promoción de la inversión privada en viviendas de alquiler, y el desarrollo de una industria de la construcción eficiente y competitiva.

Las deficiencias en los mecanismos de financiamiento de vivienda deberán abordarse en forma congruente con políticas adecuadas del sector financiero, aunado a ello la serie de barreras para el financiamiento de viviendas en Venezuela los cuales se mencionan a continuación:

- Gran inestabilidad económica que afecta todos los sectores.
- La recesión de la economía, que por primera vez se da a pesar de los altos precios del petróleo.
- Fuerte inflación y devaluación, impidiendo la obtención de recursos a largo plazo, al no tener establecido un sistema de indexación.
- Todas las captaciones son de corto plazo.
- Desaparición de los bonos y títulos hipotecarios y ausencia de titularización de la cartera (consecuencia de la inflación y devaluación).
- La vivienda es parte de la seguridad social, declarada como sector no lucrativo, lo cual desestimula al sector privado.

Proceso del Financiamiento Habitacional

Subsidio

Koontz y Heinz W. (2003), establece “el subsidio como un tipo de financiamiento habitacional el cual consiste en una ayuda directa del Estado a las personas, beneficio que se entrega sólo una vez y está dirigido a todo el grupo familiar.” (p. 85)

Esta ayuda no debe ser restituida al Estado, y su objetivo es ser un complemento al ahorro que los grupos familiares puedan hacer para financiar total o parcialmente su casa. La parte del financiamiento que no sea cubierta por el ahorro más el subsidio, se paga mediante un crédito hipotecario, en alguna de las entidades que ofrecen este servicio. Actualmente existen tres tipos de subsidio: General, de Renovación Urbana y Directo.

Subsidio General

Está dirigido a familias de sectores medios que estén dispuestas a hacer todos los trámites que sean necesarios para comprar una vivienda o delegar su construcción, que tengan una capacidad de ahorro demostrable y que tengan la solvencia necesaria para pagar las cuotas correspondientes al crédito hipotecario por el remanente del valor de la vivienda, lo que queda sujeto a la calificación que la entidad prestadora haga respecto del postulante.

Subsidio de Interés Territorial (Renovación Urbana)

Está dirigido a las personas dispuestas a adquirir viviendas nuevas, ubicadas en zonas de renovación urbana o en zonas de desarrollo prioritario, accediendo, para ello, a un subsidio preferencial respecto de su monto, pero restringido sólo a las zonas predeterminadas. Los postulantes deben tener una capacidad de ahorro demostrable y, además, tener la solvencia necesaria para pagar los dividendos correspondientes al saldo para financiar la vivienda, el que se gestiona mediante un banco o institución financiera.

El Subsidio Directo

Cuando se diseñaron las normas de Ley de Política Habitacional (LPH), y se fijaron los toques también se crearon subsidios, pero el CONAVI no había establecido el destino. En noviembre de 2003, se emitió una resolución en la cual se reiteraba ese

mecanismo y en este mes se decidió que el subsidio sería para el comprador.

El subsidio lo podrán pedir las personas que tienen créditos de LPH vigentes y cuyos ingresos se han deteriorado y son menores a las 55 unidades tributarias. De acuerdo a las normas del CONAVI el subsidio para las personas será 550 U.T.

La vivienda se financia a través de tres vías

- Subsidio del Estado.
- Ahorro acreditado al postular.
- Créditos hipotecarios (si se requiere) entregados por entidades privadas.

Aspecto a Considerar Dentro de las Políticas de Recuperación.

Grillo (ob.cit) presenta los siguientes aspectos dentro de las políticas de recaudación:

- Ejecución de un plan de pago de las cuotas con base a la realidad económica del beneficiario y su grupo familiar. De allí se hace fundamental que el beneficiario pague normalmente una cuota mínima y no aplazarla constantemente, por haber sido fijada por encima de sus posibilidades.
- Actividades de recuperación: la manera de realizarla puede ser muy variada, sin embargo, no todas surten efecto inmediato, es decir, la tendencia es utilizar la acción de cobrar que le genere más dinero.
- Conducta evasiva del deudor: Viene a ser la acción de cobranza donde los beneficiarios hacen su cancelación, y otros, se presentan con excusas cuando llega la última forma de pago. De allí, se determina si es valedera o no su cancelación, y tratar de remediar la situación de la mejor forma posible. Cuando se trata de beneficiarios que no tienen intención de pagar sus cuentas, es recomendable enviar la cuenta a un abogado especializado en cobranza si el monto lo amerita, de lo contrario es preferible cancelar la cuenta puesto que los costos de cobranza pueden sobrepasar el monto de la ganancia.

Evaluación de la Cartera de Crédito

Según la normativa emitida por la superintendencia, los bancos comerciales, los bancos hipotecarios, los bancos de inversión y las sociedades de capitalización deberán efectuar con un corte al cierre de caja semestral, una evaluación de su cartera de crédito y de financiamiento, a los fines de determinar, en función del riesgo probable de recuperación, la cuantía que deben constituir las provisiones genéricas o específicas correspondientes.

Se fija una cobertura del 90% de la cartera de crédito, así mismo deberán elaborar un registro especial de los 500 mayores deudores clasificados de acuerdo con las instrucciones de la superintendencia.

Riesgo en el Crédito

Gómez, F, (2001), establece que todo crédito lleva implícito un cierto factor de riesgo en función del tiempo transcurrido, por ello, se han de formular una serie de políticas, normas y procedimientos eficientes, que permiten al gerente de crédito y cobranza hacer frente a la problemática. El riesgo es inherente y marcha paralelo al otorgamiento del crédito y prevalece a lo largo de todo proceso de cobranza, hasta su liquidación.

Por otro lado, Weston (2000), establece que para evaluar el riesgo de crédito, los administradores consideran las cinco (5) “C” del crédito: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones.

Carácter: La más importante de las tres, es la costumbre por parte del deudor de atenerse a los compromisos. Aún cuando la situación se ponga difícil.

Capacidad: Es la habilidad para atenuar con éxito, cumpliendo las obligaciones.

Capital: Corresponde a la financiación de que dispone el deudor.

Colateral: Está representado por los activos ofrecidos por los clientes como garantía de la seguridad del crédito extendido.

Condiciones: Tienen que ver con el impacto que ejercen las tendencias

económicas generales sobre la empresa o sobre los desarrollos especiales de ciertas áreas de la economía, que pueden influir en la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones.

Las cinco (5) “C” del crédito representan los factores mediante los cuales se juzga el riesgo del crédito la información sobre estas partidas se obtiene de varias fuentes, incluyendo la experiencia anterior de la empresa con el cliente.

Políticas de Cobranza

Se entiende por política el conjunto de medidas e instrumentos disponibles para intervenir y mejorar determinados planes o proyectos. En cuanto a políticas de cobranza de una institución, es un conjunto de medidas adoptadas para la cobranza, con la finalidad de recuperar los créditos que han otorgado a sus beneficiarios.

Las políticas deben ser claras, definidas y deben estar por escrito, de allí que Grillo (ob.cit), sostiene: “Las políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia hacia el nuevo, a fin de perpetuar las diferencias técnicas cuyas aplicaciones son fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida” (p.220).

Gestión de Cobranza

Para Grillo (ob.cit): “El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de empresas u organismos que en su conjunto determina su eficiencia.” (p. 222). En la gestión de cobranza, se debe tener en cuenta el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los beneficiarios a los cuales se les ha otorgado créditos, entre ellos están: Para cada beneficiario debe establecerse un registro permanente de los depósitos. El registro individual debe mostrar fecha, número de depósito y monto del crédito; debe mostrar fecha y monto de pago realmente recibido; anotar el seguimiento de cobro que se le haga al beneficiario como: visitas personales, cartas

de cobro o recordatorios, notificación por los medios de comunicación como la radio y otros; se debe asignar a un individuo la responsabilidad de mantener esos registros.

Seder, citado por Grillo (ob.cit), sostiene: “Es de vital importancia que estos registros individuales de los beneficiarios a créditos sean llevados con mucho cuidado, con mucha exactitud, en forma muy completa al día.” (p. 81). Por otra parte, es muy importante que la gestión de cobranza esté bien organizada, de manera que permita que los beneficiarios estén al día con su pago.

Aspectos a Considerarse para Diseñar las Políticas de Cobranza

Primeramente conocer las condiciones de pagos que pueden aceptarse con cheques, giros, pagos transferidos y otros, luego las acciones a seguir en los casos en que existan cheques devueltos; posteriormente, deben aplicarse procedimientos de cobranza de acuerdo al beneficiario y el trato que debe dársele a los considerados morosos.

Tipos de Procedimiento de Cobranza

Weston (2000), define, estos procedimientos...” Se emplean en diversos procedimientos de cobranza. A medida que una deuda se vence y envejece, la gestión de cobro se torna más personal y más exigente (p110).

A continuación se exponen las técnicas o procedimientos básicos de cobranza, en el orden normalmente adoptado en los procesos de cobros:

Notificación del Cobro

Después del cierto número de días, posterior al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos corteses recordando al cliente **su adeudado**, si hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente.

En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones de cobranza por

escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

A sí mismo, las llamadas telefónicas, si las notificaciones por escrito no dan resultados, el gerente puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir en prorrogar el periodo de pago. Una llamada del abogado también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.

Visitas Personales

Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarlas los proveedores industriales. El envío de un cobrador, incluso del vendedor encargado, requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz, ya que, el pago podría realizarse en el acto.

Agencia de Cobranzas

Un empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas normalmente, los honorarios por esta clase de gestión son altos, ya que, la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas así cobradas.

Recurso Legal

Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, sino que, puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con él sin que se garantice el pago final de las cuotas vencidas.

Registro y Procedimientos del Cobro

Según Agustín (2000), cada empresa debe contar con registro y procedimientos de cobro especialmente diseñado para satisfacer sus necesidades. El sistema debe ajustarse a los objetivos y políticas de la empresa, al volumen de operaciones al tipo de clientela, al medio donde opera, al criterio de los propietarios y a un gran número de variables que inciden en el buen o mal funcionamiento del sistema. A continuación se presentan dos procedimientos generales a seguir en la cobranza:

- *Cobranza por excepción:* se establece en aquellas empresas en las que los objetivos secundarios son tolerantes, o sea, observar al cliente.
- *Cobranza general:* debe implementarse en las empresas que tienen como objetivo secundario cobrar el dinero al cien por ciento de los clientes, sean buenos o malos pagadores.

Agustín, M. (2000), también indica que existen medios de verificación de ambos sistemas:

- *Correspondencias:* el costo es elevado por requerir personal especializado, papelería, gastos de correo, teléfono y telégrafo.
- *Cobradores:* es el más recomendable de los medios, que requiere personal idóneo.
- *Cobranza bancaria:* este medio funciona sólo con clientes de reconocida solvencia, de otro modo no es efectiva por carecer de ejecución y por originar gastos excesivos, debido a falsos cobros y pérdidas de tiempo en la devolución de los documentos.
- *Vendedores:* por principios, estos sujetos no deben cobrar porque pueden descuidar las ventas y en la cobranza pueden conceder descuentos arbitrarios para levantar pedidos, sin embargo, es el único medio que puede emplearse en lugares apartados.

Funcionamiento de la Unidad de Cobranza dentro de la Organización

Se hace necesario, que la persona que realice la labor de cobranza, entregue a diario una relación del dinero recuperado de los cobros hechos a caja o al departamento de cobranza, para así evitar un riesgo y un obstáculo para el normal desenvolvimiento en el departamento de crédito y cobranza. Además, debe existir comunicación entre el departamento de cobranza y de contabilidad, para que éste registre el movimiento al día y ofrezca información sobre los resultados de la gestión realizada.

Provisión para Cuentas Incobrables

Se puede decir que las cuentas incobrables son aquellas cuentas pendientes de cobrar que por alguna u otra razón no va a ser realmente cobradas. Según la Enciclopedia de Auditoria (2001), existe un cierto número de indicadores de que una cuenta pueda ser dudosa o incobrable, entre estas se encuentran las siguientes:

- 1.Las condiciones de créditos se han ignorado continuamente.
- 2.Los pagos se hacen a cuenta, pero el saldo aumenta continuamente.
- 3.Una partida antigua se ha pagado únicamente en parte, mientras que las más recientes se han pagado íntegramente.
- 4.Se ha detenido la concesión de crédito y no se han efectuado cobros recientes.
- 5.Un cliente que solía pagar en efectivo lo hace ahora por medio de letra.
- 6.Una cuenta antigua ha sido asignada a un agente de cobro.
- 7.Existen cantidades de cuotas vencidas correspondientes a ex empleados.
- 8.Un cliente ha muerto, desaparecido, fracasado en su negocio ha sido eximido de una quiebra o se ha declarado en ella. (p. 551)

Indicadores Económicos

A objeto del presente estudio, se toman en cuenta como indicadores de la economía venezolana todas las variables económicas e índices financieros emitidos por el Estado venezolano para tal sentido, como son: Tasa de Interés, Índice de Inflación, Índice de precio al consumidor, Unidad Tributaria.

Tasa de Interés: Según Bradley y Myer (2000), “Es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como el precio del dinero en el mercado financiero.” (p. 75)

El autor referido, describe la política del Banco Central de Venezuela, en materia de tasa de interés, como ente regulador de la misma, hecho de gran peso en la presente investigación ya que el tema de la tasa de interés es un punto importante en el estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la institución. En el cuadro 1 que aparece a continuación aparece reflejada la explicación dada anteriormente, según adaptación de la autora de la investigación:

Cuadro 1

Cuadro Comparativo sobre la Tasa de Interés en el Financiamiento Habitacional a través de las Entidades Financieras Públicas, Privadas y Instituciones Públicas.

Entidades Financieras/ Instituciones Públicas	Tasa de Interés	Tasa de Interés Fija/Variables
Instituciones Públicas caso (INVAP-Apure)	7%	Intereses Fijos
Instituciones financieras (Banca privada)	28%	Intereses Variables
Instituciones financieras (Banca Pública) Banfoandes	19%	Intereses Variables

Fuente: Castillo, A. (2008)

Este cuadro indica que la tasa de interés mas baja es la de las instituciones públicas denominadas de tasas de interés social con una tasa del 7% con financiamiento en un plazo de 20 años donde las mismas se mantendrán fijas durante el lapso estipulado, considerando que la morosidad de la cartera de crédito debe ser

baja en comparación a las instituciones financieras (banca pública y privada) quienes ofrecen una tasa de interés sumamente alta donde los interés son variables anualmente. Lo que permitirá el análisis de la posible alta morosidad que pueda existir en la cartera de crédito del Instituto sujeto a estudio teniendo como referencia que se tiene una tasa de interés acorde al financiamiento habitacional en comparación a las instituciones financieras antes señaladas.

Índice de Precio al Consumidor

Este indicador es emitido por el Banco Central de Venezuela de acuerdo al valor o costo de ciertos rubros específicos que afectan directamente al consumo de las familias venezolanas; al respecto el Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo CENDA (2008), lo define como el índice que refleja el estado y la evolución de los precios de los bienes y servicios pagados por las familias.

A su vez el CENDA, indicó que con el actual salario mínimo (799,00 bolívares fuertes) sólo se puede comprar el 65% de la canasta alimentaria, es decir, todavía se necesitan 250.176 bolívares para poder comprar todos los productos de la cesta. Lo que significa que no alcanza para cubrir los otros compromisos adquiridos como es el caso de pago de los servicios básicos (luz, teléfono, agua y alquileres) así como también los créditos contraídos por las personas solicitantes de los mismos.

Teniendo relación con la investigación ya que del ingreso de los beneficiarios de los créditos otorgados por parte del instituto son en base a salarios mínimos lo que trae como consecuencia la insolvencia para el pago del crédito otorgado.

Inflación

Yáñez (2007), señala que la inflación en Venezuela es un fenómeno que comenzó con el llamado viernes negro, el 18 de febrero de 1983, por causa de la fuga de capitales que existía en ese momento en el país, el deterioro de la economía, la alta deuda externa, la baja en los precios del petróleo, la mala administración de los

recursos del estado, la reducción de las reservas internacionales y una política económica incoherente, protectora y subsidiadora de grandes monopolios económicos. Blanco (2002), la define desde el punto de vista empresarial como la subida persistente y generalizada de todos los bienes o procedimientos generales de los precios de bienes y servicios.

Unidad Tributaria (U.T.)

Según el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT, 2008), indica que la unidad tributaria es la medida de valor creada a los efectos tributarios que permite equiparar y actualizar a la realidad inflacionaria, los montos de las bases de imposición, exenciones y sanciones, entre otros, con fundamento en la variación del Índice de Precios al Consumidor (I.P.C.).

La relación de la unidad tributaria con el financiamiento habitacional viene dado por medio de los subsidios ya que el límite mínimo y máximo para esa modalidad de préstamo es en base a las unidades tributarias y a su vez los subsidios directos que se autorizan para completar la compra de la solución habitacional también se eleva con este cambio tributario.

En vista que esta investigación está enmarcada en la elaboración de un plan, motivado a las fallas que presenta la mala administración de los planes e ineficiencia de los sistemas administrativos, es de considerar la imperiosa necesidad de modificar el proceso administrativo, por lo que se es tomada en consideración la planificación como herramienta necesaria para llevar a cabo los objetivos planteados.

Planificación

Stoner, Freeman y Gilbert (1994), señalan que la planificación “Es escoger y relacionar hechos para prever y formular actividades propuestas que se suponen necesarias para lograr resultados deseados” (p. 70), también la definen como “el proceso administrativo de escoger y realizar los mejores métodos para satisfacer determinadas políticas y lograr los objetivos y las metas”. (p. 70).

Niveles Operacionales de la Planificación

1. Programa: conjunto de proyectos relacionados y coordinados entre sí.
2. Proyecto: conjunto de actividades. Unidad más pequeña que forma parte del programa.
3. Actividad: la acción o acciones que tienen el máximo grado de concreción y especialidad.
4. Plan: Todas las actividades del proceso de desarrollo, dentro de un periodo determinado.

Tipos de Planificación

Para Chiavenato (1996), existe una jerarquía de la planificación. En este sentido, establece tres tipos de planificación: Planificación estratégica, táctica y operacional.

La Planificación Estratégica: Es la planificación más amplia de la organización. Sus principales características son: Está proyectada a largo plazo, con sus efectos y consecuencias previstas a varios años. Abarca la empresa e instituciones de manera global, todos los recursos y áreas de actividades. Se preocupa por alcanzar los objetivos a nivel organizacional. Es definida por la cima de la organización, por tanto comprende el plan mayor, el cual está subordinado por todos los demás.

La Planificación Táctica: Es la Planeación a nivel de departamentos. Sus principales características son: Está proyectada para mediano plazo, generalmente para ejercicio anual. Abarca cada departamento y recursos específicos. Se preocupa por alcanzar los objetivos del departamento. Es definida en cada departamento de la empresa.

La Planificación Operacional: Es la planeación efectuada para cada tarea o actividad. Está constituida generalmente por metas, programas, procedimientos, métodos y normas. Sus principales características son: Está proyectada para corto

plazo, para lo inmediato. Abarca cada tarea o actividad aisladamente. Se preocupa por alcanzar metas específicas. Está definida para cada tarea o actividad.

A si mismo los planes presentan los objetivos de la organización y establece los procedimientos idóneos para alcanzarlos, además, los planes son guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos necesarios que se requieran para alcanzar sus objetivos, de allí que se estudió uno de los niveles operacionales de la planificación como es el plan.

El Plan

Es un curso predeterminado de acción sobre un periodo específico que representa una respuesta y una anticipación al tiempo, con el fin de alcanzar un objetivo formulado. Como plan describe un curso de acción, necesita proporcionar respuestas a las preguntas qué, cuándo, cómo, dónde, y por quién.

Sin planes resulta muy difícil dirigir con confianza o esperar que otros lo sigan. Sin un plan los administradores y su equipo tienen muy pocas posibilidades de alcanzar los objetivos organizacionales y mucho menos de saber cuándo y dónde se está desviando el rumbo de sus esfuerzos, es decir, que el control se vuelve una función sin importancia. Sin embargo, es frecuente que un plan o planes erróneos afecten a toda la organización. De allí, la importancia de establecer un buen proceso de planeación a través de la definición de planes coherentes y adecuados.

Estrategias

Stoner, Freeman y Gilbert (1994), definen la estrategia como un patrón o modelo de decisión que determina y revela sus objetivos, propósitos o metas; así mismo, dicho patrón produce las principales políticas y planes para lograr tales metas, define la esfera de negocio a que aspira una empresa, establece la clase de organización económica y humana que es o pretende ser y, también precisa la naturaleza de las contribuciones, económicas y no económicas, que intenta aportar a sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades.

Para efectos de la elaboración del plan propuesto y de acuerdo a la clasificación de la planificación será desarrollado bajo el enfoque de la Planificación estratégica corporativa:

Planificación Estratégica Corporativa

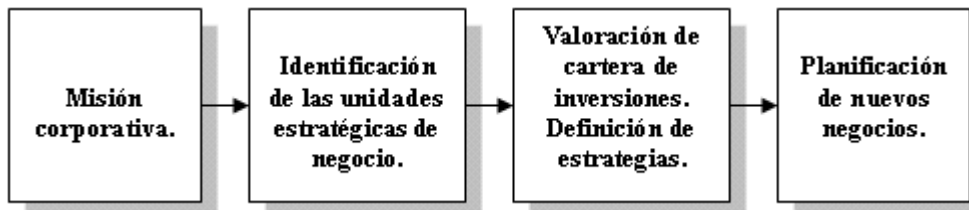
El entorno empresarial se ha vuelto cada vez más complejo, más dinámico y más incierto, haciendo más vulnerables a las empresas y a la vez ofreciendo más oportunidades de desarrollarse satisfactoriamente. La práctica de la planificación estratégica permite a las empresas adaptarse y responder a un mercado en permanente cambio, además desarrollar y mantener un ajuste viable entre sus objetivos, recursos y oportunidades.

La planificación estratégica es el proceso de mantenimiento de un ajuste viable entre los objetivos y recursos de la compañía y las cambiantes oportunidades del mercado. Su objetivo consiste en modelar y reestructurar las áreas de negocio y producto de la compañía de forma que den beneficios y crecimientos satisfactorios, la esencia es identificar las oportunidades y amenazas actuales las cuales al combinarlas con las fortalezas y debilidades de la empresa, proveen a la compañía de bases para definir a dónde se quiere llegar en el futuro.

El Proceso de Planificación Estratégica Corporativa

Figura 1

Proceso de Planificación Estratégica Corporativa



Fuente: Kotler, Philip. Dirección de Marketing: Análisis, Planificación, Gestión y Control. 1996.

Ventajas del Enfoque Corporativo

- Su orientación a la toma de decisiones.
- Se estimula la creatividad de los procesos de planificación.
- Identificación con los paradigmas empresariales actuales.
- Lo racional de sus procesos.

Desventaja del Enfoque Corporativo

- Poco de sus elementos pueden ser utilizados en la planificación del desarrollo y en la planificación política.
- La velocidad con que los paradigmas y las practicas gerenciales “pasan de moda”.

Etapas de la Planeación Estratégica (Bajo el Enfoque Corporativo).

Paso I.- Defina el horizonte de tiempo de su planeación

Hay que definir el horizonte teniendo en cuenta:

- a. La estabilidad o rentabilidad del entorno en que se desempeña la organización.
- b. La intensidad de la competencia.
- c. La amenaza o no de productos sustituto.
- d. La velocidad con que su organización o el sector de su empresa absorbe o incorpora cambios.

Paso II.- Establecer los principios y los valores de la organización

Los principios y valores no forman parte de la visión ni de la misión; son su marco de referencia. Son ellos los que definen la cultura de la organización. Atendida como el conjunto de valores que inspiran la vida de ésta.

Paso III.- Definir la visión de la organización dentro del horizonte de tiempo definido

La visión debe ser amplia, motivadora. Debe desafiar la mente y el compromiso de los colaboradores. Debe ser clara, entendible por todos. Dicho en otras palabras

una empresa donde todos remen para el mismo lado.

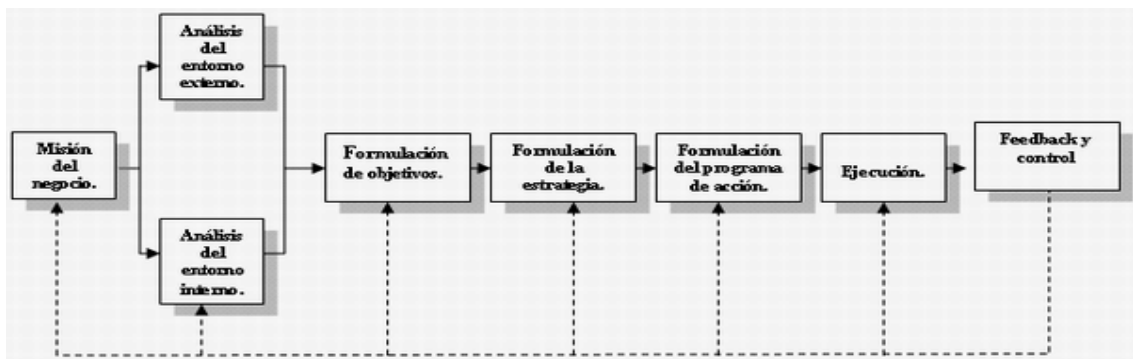
Paso IV.- Definir la misión corporativa de la empresa

La misión debe basarse en cinco elementos la historia, cada empresa tiene una historia de objetivos, políticas y progresos las preferencias de los actuales dirigentes, quienes dirigen la empresa tienen sus objetivos y visiones personales. El entorno de mercado influye en la misión de la organización, este define las principales amenazas y oportunidades que deben tenerse en cuenta. Los recursos de la compañía determinan qué misiones son posibles las empresas deben basar su misión en las ventajas competitivas.

En el desarrollo de una declaración de misión orientada al mercado, la gerencia deberá evitar hacer su misión demasiado estrecha o demasiado amplia. Cada paso de ampliación indica nuevas oportunidades, pero también puede llevar a la compañía a aventuras poco realistas más allá de sus capacidades. La misión debe centrarse en un número limitado de objetivos, debe ser motivadora y destacar las políticas que la empresa decide honrar.

Figura 2

El Proceso de Planificación Estratégica en las UEN.



Fuente: Kotler, Philip. Dirección de Marketing: Análisis, Planificación, Gestión y Control (1996)

Paso V.- Establecer los objetivos estratégicos de la organización

Para que este sistema funcione, los distintos objetivos de la Unidad Estratégica de Negocio (UEN), deben estar jerarquizados, ser cuantitativos, reales y consistentes.

La unidad de negocio debe ordenar los objetivos jerárquicamente, de los más a los menos importantes. En la medida de lo posible, los objetivos deben formularse cuantitativamente. La dirección utiliza el término meta para describir aquellos objetivos que son específicos en magnitud y tiempo. La conversión de objetivos generales en objetivos concretos facilita el proceso de planificación, gestión y control.

Un negocio debe escoger objetivos reales y factibles. Los niveles deben provenir de un análisis de oportunidades y puntos fuertes, no de una simple expresión de deseos. Finalmente los objetivos deben ser consistentes o se generará confusión.

Paso VI.- Factores clave de éxito (Entorno)

Análisis del Entorno Externo

La empresa tiene que estar al día en las fuerzas claves del macroentorno (demográficos/económicas, tecnológicas, político/legales y socio/culturales) que afectan a su negocio. Debe saber también quiénes son los actores más significativos del microentorno (clientes, competidores, canales de distribución, suministradores) que afectan a su capacidad de conseguir beneficios en el mercado.

La unidad de negocio tiene que categorizar estos factores del entorno y establecer un sistema de inteligencia de marketing que valore las tendencias y la importancia de su desarrollo. Luego, por cada tendencia o desarrollo, el especialista de marketing deberá identificar las amenazas y oportunidades que implica.

Una oportunidad de marketing para la empresa es un mercado específico en el que la compañía podría desarrollar acciones de marketing disfrutando ventajas competitivas. Las oportunidades pueden clasificarse en relación con su atractivo y probabilidad de éxito para la empresa. La probabilidad de éxito de una oportunidad para la empresa depende no sólo de que sus puntos fuertes guarden relación con los requisitos de éxito para operar en relación con ese público objetivo, sino también de que esos puntos fuertes excedan la posición de la competencia.

Una amenaza del entorno es un reto procedente de una tendencia o desarrollo desfavorable del entorno que conduciría, en ausencia de las acciones de marketing adecuada, a una pérdida de posición de la empresa en el mercado.

Reuniendo las amenazas y oportunidades con las que se enfrenta una UEN, haremos una clasificación de las mismas en cuatro grupos: ideal, es aquella que presenta grandes oportunidades y pequeñas amenazas. Especulativa, cuando tiene tanto oportunidades como amenazas. Madura es aquella que tiene oportunidades y amenazas pequeñas y problemática cuando es baja en oportunidades y alta en amenazas.

Análisis del Entorno Interno

Un supuesto es percibir oportunidades atractivas en el entorno y otro tener las competencias para conseguir el éxito en relación con dichas oportunidades. Cada área de negocio tiene que elaborar sus puntos débiles y fuertes. Una ventaja competitiva se consigue cuando se es relativamente mejor que la competencia en un factor importante.

En el examen de los puntos fuertes y débiles, la empresa no debe corregir todas sus debilidades, ni deleitarse en todos sus puntos fuertes. La gran cuestión reside en que el área de negocio debe limitarse a aquellas oportunidades en relación con las cuales tenga puntos fuertes o debe considerar también las mejores oportunidades en relación con las que tendría que adquirir o desarrollar puntos fuertes.

Paso VII.- Identificar las competencias básicas de la empresa:

Concluido el análisis entorno y interno, deben quedar clara las oportunidades y amenazas e igualmente, los factores clave de desempeño en el contexto, es decir ¿cuáles son aquellas capacidades o competencias distintivas de la compañía? Ventajas competitivas por el entorno para lograr la visión corporativa. Para ello realice los siguientes pasos:

1. Confronte factores claves de éxitos con capacidad distintiva.
2. Elabore un PCI (Perfil de capacidad institucional) de las competencias distintivas.

Paso VIII.- Realizar un Análisis DOFA

Concluido un análisis de factores clave de éxito e identificadas las capacidades distintivas, el siguiente paso consiste en realizar un análisis DOFA, el cual es una herramienta que permite acercarse a la formulación de estrategias que pongan en operación los objetivos por tanto conduzcan el logro de la visión y que se evalua el ambiente externo y interno de la organización.

Ambiente Externo

1. **Oportunidades:** Son tendencia o hechos de carácter social, político, jurídico. Tecnológico, económico, de mercado etc. Que podrían beneficiar o favorecer el desempeño de la organización.
2. **Amenazas:** Son tendencias o hechos que serian potencialmente perjudiciales para el plan, tanto en el presente como en el futuro.

Ambiente Interno

1.**Fortalezas:** Son actividades o situaciones internas de la organización que se realizan bien o que constituyen elementos favorables para su desempeño. Es decir, lo que estamos haciendo bien y es un factor clave del éxito.

2.**Debilidades:** Son actividades o situaciones internas que dificultan o comprometen el desempeño de la organización. Es lo opuesto a una fortaleza y son factores donde la empresa debe mejorar.

Paso IX.- Realizar un Análisis de Vulnerabilidad:

El análisis de vulnerabilidad es una técnica que permite introducir dentro de la planeación el elemento de manejo de la incertidumbre. Las preguntas que responde el análisis de vulnerabilidad son: ¿Cuál es la capacidad de reacción de la empresa, ¿Qué pasaría si...?¿Cuál es la probabilidad de que ocurra?.

Paso X.- Análisis estratégico:

Concluida la elaboración de la matriz de vulnerabilidad es muy importante, previo a la formulación de estrategias, realizar cuatro análisis que son de suma importancia, estos cuatro análisis son:

1. El análisis de portafolio del BCG: Permite hacer un análisis del posicionamiento estratégicos de los productos dentro de dos ventores: la tasa de crecimiento del mercado y la participación relativa del mercado en términos de generación de efectivo.

2. El análisis competitivo de Michael Porter: En este método la clave está en identificar las principales fuerzas competitivas presentes en el mercado y su impacto sobre la compañía.

3. El análisis de crecimiento vectorial: Conocida la posición estratégica del portafolio de la empresa y su posición competitiva, ya es posible definir los vectores estratégicos de crecimiento de la empresa.

4. Matriz de política direccional: El análisis vectorial le permite a la compañía definir las estrategias globales que deben seguir para alcanzar su visión.

Paso XI.- Formulación estratégica:

Estas son el conjunto de acciones con la organización de los recursos, que le permiten a una compañía lograr sus objetivos y por tanto alcanzar su visión corporativa. La formulación de estratégica tiene como complemento llevarlas a un plan de acción, este integra al final el plan de negocio corporativos y de cada una de las unidades estratégicas de negocio.

Cuadro 2

Matriz para el diseño de un Plan de Acción bajo el Enfoque Corporativo.

Objetivo Estratégico:					
Líder:					
Responsable(s):			Índice de gestión global:		
Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Responsabilidad

Fuente: Kotler, Philip (1996)

Paso XII.- Diseñar un sistema de seguimiento y de medición de gestión:

Concluida la formulación estratégica, se deben diseñar un programa de control y seguimiento. Este debe ejecutarse disciplinadamente para que se convierta en cultura, en una cultura estratégica. Igualmente, deben diseñarse un sistema de medición de gestión.

Una vez diseñado el Plan se debe determinar la viabilidad del mismo donde North, D. (2000). La define como las condiciones mínimas requeridas para hacer viable o factible la investigación diseñada. Clasificándolas a su vez en de la siguiente manera:

Viabilidad Socio Política: Se entiende por viabilidad socio política que el desarrollo de los planes cuentan con la participación y el apoyo de los sectores sociales.

Viabilidad Económica Financiera: El desarrollo de los planes que cuentan con suficientes recursos humanos naturales y financieros.

Viabilidad Técnica: Se entiende por viabilidad técnica los planes que se elaboran, ejecutan y evalúan con el suficiente conocimiento instrumental y terminología apropiada.

Antecedente de la Empresa. Reseña Histórica

El Fondo de Crédito para la Vivienda de Interés Social (FONCREVIS), creado por Decreto Ejecutivo N° G-10 del 15 de Enero de 1990, publicado en la Gaceta Oficial del Estado Apure, de fecha 30 de Enero de 1990, el 12 de Diciembre de 1996 se transforma según Decreto 102, Ordinario en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), con personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Estatal.

El patrimonio del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), está constituido por el aporte de un cinco (5%) del monto de la inversión del Estado en obra de infraestructura del Situado Constitucional, asignado para cada año, y también

por un presupuesto de inversión por parte del Gobierno Nacional a través del: Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES), Ley de Asignaciones Económicas Especiales (LAEE). Entre los factores internos de la organización se tiene:

La Misión, el instituto tiene como misión administrar y ejecutar la política habitacional de interés social de acuerdo con el plan de desarrollo del Estado y lo dispuesto en la Ley de Política Habitacional que formula el Ejecutivo Nacional y Estatal.

Su Visión, es ser el órgano rector de la política habitacional, logrando el bienestar social de la población apureña.

Objetivos del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

- Ejecutar y administrar la Política Habitacional en el Estado Apure en las áreas de Asistencia I, II y III, según lo establecido en la Ley de Política Habitacional.
- Ejecutar obras de infraestructura primaria, equipamiento de servicios públicos en las Áreas I, II, y III.
- Promover la constitución de empresas de ejecución de la Política Habitacional.
- Adjudicación de viviendas y mejoramientos.
- Construir empresas locales o regionales que tengan por objeto la administración de viviendas, adquisición y ventas de tierras y otras.

Estructura Organizativa de la Coordinación de Crédito del (INVAP).

Objetivos y Funciones de la Gerencia de Crédito.

Objetivos:

Esta gerencia depende de la Presidencia, encargándose de la tramitación de solicitudes de admisión, revisión de recaudos, investigación de referencia de solicitantes.

Funciones:

- Recibir, elaborar y estudiar los expedientes de solicitudes de créditos solicitados y entregados.
- Seleccionar, sectorizar y ubicar los expedientes de solicitantes según la ubicación geográfica del inmueble.
- Mantener informado mediante informes al Jefe del Departamento.

Objetivos y Funciones del Departamento de Cobranza:

Objetivos:

Este departamento depende directamente de la Gerencia de Crédito, es atendido por el Jefe de Cobranza, cuya función principal es la recuperación de los créditos otorgados.

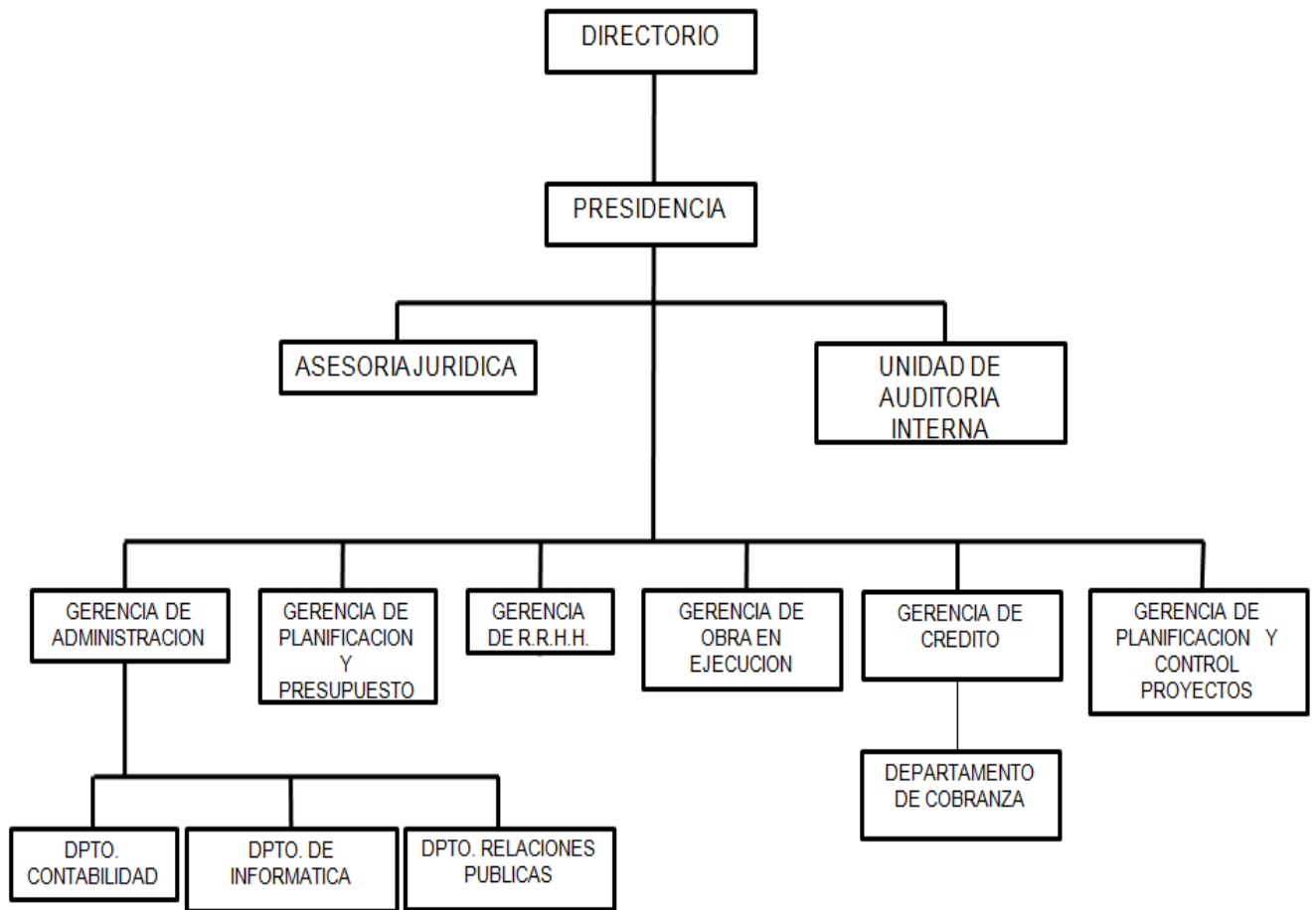
Funciones:

- Implementar políticas y normas de cobranza.
- Velar porque la recuperación del crédito cumpla con la meta propuesta.
- Emitir solvencias.

Figura 3

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DEL ESTADO APURE (INVAP)

ORGANIGRAMA DE INVAP 2008



FUENTE: Invap, 2008

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de toda investigación es necesario determinar una metodología a seguir, lo cual constituye un proceso metodológico general para lograr de manera precisa cada uno de los objetivos diseñados que permitan el desarrollo de cada una de las fases del trabajo investigativo. De allí que, se describen los siguientes aspectos:

Diseño de la Investigación

De acuerdo con las características del trabajo, es una investigación de campo de tipo descriptivo en marcada bajo la modalidad de proyecto factible, por cuanto propone un plan que implica resolver situaciones o problemas de una realidad del ámbito social, económico y administrativo, el fin de este trabajo, estuvo orientado a ofrecer aportes a una situación que amerita de atención primordial, como es el caso de la Recuperación de Créditos Habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

En cuanto a la investigación de campo, Tamayo (1990), acota que “Esta se realiza con la presencia del investigador en el lugar de ocurrencia del fenómeno, es decir in situ.” (p. 74). El mismo autor describe el tipo descriptivo, como el “trabajo sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.” (p. 75)

El carácter descriptivo de esta investigación está referida a las estrategias diseñadas para la recuperación de créditos que se realiza en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

Referente al proyecto factible, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005), señala:

Consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades institucionales o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación documental o de campo, y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p. 17)

La investigación se realizó enfocada hacia la creación de una Propuesta de un Plan para la Recuperación de Crédito en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP); bajo ciertas características que repercutirán en beneficio de la Institución, y por ende al desarrollo económico.

También se utilizó un diseño bibliográfico cuyos datos se obtuvieron a través de las consultas realizadas en las bibliotecas, la red internet, a través de la selección, clasificación y análisis de textos, trabajos especializados, leyes e investigaciones relacionadas con el tema estudiado

Área de Investigación

Esta investigación se llevó a cabo en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), ubicada en la antigua sede de la Gobernación del Estado, Piso N° 01, dedicada al otorgamiento de créditos habitacionales, en el Municipio San Fernando Estado Apure.

Sistema de Variables

Según Balestrini, M. (2002), define la variable como “un aspecto o dimensión de un objeto, que adquiere distintos valores y por tanto y varía.” (p. 113). En los trabajos de investigación las variables constituyen el centro del estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, correspondientes a esta parte del trabajo, identificadas y de ser necesario clasificarlas según sea la relación que guarde entre sí. Asimismo, la operacionalización de variables, según lo planteado por Arias (2006), expresa que “en la investigación científica se utiliza para designar al proceso

mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores.” (p. 63). De allí que este proceso debe estar bien fundamentada de acuerdo a los objetivos específicos que se persiguen, ya que las variables constituyen el centro del estudio y representada en un cuadro.

En base a estos señalamientos, las características estudiadas se pudo definir de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores, al respecto se ofrecen el cuadro de operacionalización de variables con los objetivos específicos, variables reales e indicadores, ítem e instrumento a ser aplicada.

Cuadro 3

Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variables Nominal	Indicadores	Ítem	Instr.- mento
Analizar las condiciones socio económicas de los beneficiarios de crédito habitacional del Municipio San Fernando, a fin de medir su efecto sobre la morosidad.	Estudio socio-económico	- Sexo - Edad - Nivel educativo - Ocupación - Carga familiar - Ingreso familiar - Distribución del ingreso Familiar.	1 2 3 4 5 6 7	E N C U E S T A
Caracterizar el funcionamiento administrativo del financiamiento de crédito aplicado por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), respecto a los elementos considerados para el otorgamiento de crédito a los beneficiarios.	Financiamiento Habitacional.	- Programas habitacionales - Requisitos para el otorgamiento de crédito. - Subsidio - Monto (Bs/F). - Intereses. - Garantía.		G U Í A
Determinar el nivel de morosidad de crédito del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), para el periodo 2003-2007.	Recuperación de crédito	- N° Beneficiarios por programas. - N°- de beneficiarios solventes. - Monto recuperado		D E
Analizar los factores que afectan el sistema de recuperación de crédito del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).	Nivel de Morosidad Factores Externos: Factores Internos:	- N°-Beneficiarios Morosos. - Saldo Deudor - N° de cuotas vencidas - Inflación - Índice de Precio al Consumidor (IPC) - Unidad Tributaria - Beneficiarios morosos. - Plazo (tiempo) - Registro y Procedimiento del cobro. - Gestión de Cobro. - Tipos de descuentos.		O B S E R V A C I O N D O C U M E N T A L

Fuente: Castillo (2008).

Fuentes de Datos

Para la realización de esta investigación se utilizaron fuentes primarias, o sea toda aquella información oral o escrita que se recopiló en forma directa por el investigador a través de los instrumentos aplicados y las fuentes secundarias como texto, trabajos de grados, diccionarios, revistas, entre otros y cualquier otra información recopilada que de alguna manera se relaciona con el presente estudio.

Población y Muestra

Población

Según lo señalado por Tamayo (1990), la población “Es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común.” (p. 114). A efecto de esta investigación, la población estudiada y sobre la cual se generaron los datos, estuvo constituida por los 400 beneficiarios a quienes se les han otorgado créditos de vivienda en los tres (03) programas habitacionales desarrollados por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), desde el año 2003 hasta el año 2007, en el Municipio San Fernando del Estado Apure, los cuales se encuentran en condición de morosidad tal como se demuestra en el cuadro 4.

Cuadro 4

Programas Habitacionales Desarrollados por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

Programas Años	Viviendas Aisladas	Mejoramientos	Urbanismos	Nº
2003	10	1	86	97
2004	21	14	35	70
2005	20	0	68	88
2006	70	30	04	104
2007	03	34	04	41
TOTALES	124	79	197	400

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) 2008

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998), “La muestra es un subconjunto o representación del universo que se estudia” (p. 62). Atendiendo a las características cuantitativas de la misma, se seleccionó una muestra representativa por cada uno de los tres (03) programas que ejecuta el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), clasificándolos por años.

Así como también, se realizó un muestreo estratificado proporcional y muestreo en etapa esto con la finalidad de conocer que datos hay disponibles para construir el marco de muestreo y las diferentes estimaciones que se requieren para la investigación.

Para el marco muestral: se selecciono el marco o (marcos) de tal manera que la lista de unidades muestrales y la población objetiva concuerden lo más posible. Este marco muestral estuvo constituido por el total de los beneficiarios morosos que conforman la cartera de crédito del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) distribuidos en los diferentes programas en los años 2003-2007. Así mismo se selecciono el diseño del muestreo incluyendo el numero de elementos en la muestra de tal manera que la muestra proporcione suficiente información para los objetivos de las encuesta.

De allí que, según Fernando y Laureano (1977), el Muestro Estratificado proporcional “Es lo mas cercano al concepto de muestra representativa, ya que en las muestras de este tipo, las diferentes partes de la población (estratos) deben estar representados en la muestra de una manera proporcional, esto es lo que puede entenderse por miniatura de la población, es decir, una reproducción en miniatura y a escala de una población.

Fernando y Laureano (1977), señalan que en ciertas ocasiones es posible y conveniente realizar una encuesta en dos etapas; en la primera solo se enumera una submuestra (porción aleatoria de la muestra total), lo que se analiza para estimar la variancia y efectuar una revisión de tamaño total de la muestra. En la segunda etapa

se enumera la porción restante de la muestra teniendo en cuenta los cambios introducidos si se hubiera introducido alguno.

Según, Ibarra (2005), define la muestra aleatoria como aquella donde todos los individuos de la población tienen igual oportunidad de ser seleccionados (muestra probabilística). El objetivo del muestreo es seleccionar esa parte representativa de la población.

Tamaño de la Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se estratificó de acuerdo al número de beneficiarios morosos que conforman la cartera de crédito del (INVAP) seleccionados según los programas de viviendas que ejecuta el Instituto y los años sujeto a estudio 2003-2007, para ello se aplicó la siguiente fórmula:

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

S^2 = Varianza Poblacional = 0,25

Z^2 = Nivel de Confiabilidad al 95%

Significancia = 1,96

e = Error Muestral

n= Muestra

N= Población

Donde (n) en el tamaño de la muestra, el universo (N) es de 400, el nivel de confiabilidad es 95%, la varianza poblacional es (0,25) y el error muestral es 5.

Sustituyendo valores:

$$n = \frac{400 \times (1,96)^2 \times 0,25}{(400 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,25}$$

$$n = \frac{400 \times (3,84) \times 0,25}{399 \times (0,0025) + (3,84) \times 0,25}$$

$$n = \frac{1536 \times 0,25}{0,9975 + 0,96}$$

$$n = \frac{384}{1,95}$$

$$n = 196$$

Se obtiene una muestra de 196, equivalente al 49% del tamaño de la población. No obstante el investigador decide realizar una muestra estratificada, razón por la cual se construyó una tabla de distribución de la muestra de acuerdo con sus características por lo que se aplicó la fórmula de Shiffer a cada estrato de la población para obtener la representación correspondiente de la muestra en cada estrato:

$$n_1 = \frac{n h}{N}$$

Donde:

n_1 = Estrato que se va a determinar

h = Tamaño del estrato de la población

n = Tamaño adecuado de la muestra

N = Tamaño de la población

Donde (n_1) son los programas representados por años denominado estratos, (h) tamaño de los estratos el cual son el total de beneficiarios en los diferentes programas y años, (n) tamaño de la muestra (196), (N) tamaño de la población 400. Desarrollando la fórmula se tiene:

$$n1 = \frac{97}{400} \times 196 = 48$$

$$n2 = \frac{70}{400} \times 196 = 34$$

$$n3 = \frac{88}{400} \times 196 = 43$$

$$n4 = \frac{104}{400} \times 196 = 51$$

$$n5 = \frac{41}{400} \times 196 = 20$$

Estos resultados indican que del estrato 1 de la población se seleccionaron 48 beneficiarios clasificados en los diferentes programas correspondiente al año 2003, del estrato 2 de la población se seleccionaron 34 beneficiarios en los diferentes programas del año 2004, del estrato 3 de la población se seleccionaron 43 beneficiarios distribuidos en los diferentes programas en el año 2005, en el estrato 4 de la población se seleccionaron 51 beneficiarios en los diferentes programas del año 2006 y para el estrato 5 de la población de seleccionaron 20 beneficiarios distribuidos en los diferentes programas en el año 2007.

En el cuadro 5, se puede evidenciar dicha distribución de la muestra.

Cuadro 5

Tabla de Distribución de Muestra de acuerdo a las Características de los Estratos.

Estratos	Prog/Años	A Viviendas Aisladas	B Mejoramientos	C Urbanismos	N	N
1	2003	10	01	86	97	48
2	2004	21	14	35	70	34
3	2005	20	0	68	88	43
4	2006	70	30	04	104	51
5	2007	03	34	04	41	20
Total		124	79	197	400	196

Fuente: Datos calculados por la autora (2008)

Así mismo, se procedió a realizar los cálculos para construir la tabla de distribución de muestra de acuerdo a las características del estrato por programas y años para determinar cual es la muestra final seleccionada utilizando para esto el mismo procedimiento empleado anteriormente con la formula de Shiffer donde solo se realizó el cálculo del primer estrato tomado como referencia para los estratos restantes los cuales se evidencia en el cuadro 6.

$$n1 = \frac{nh}{N} \cdot n$$

$$n1 = \frac{10}{97} \cdot 48 = 5$$

$$n2 = \frac{01}{97} \cdot 48 = 1$$

$$n3 = \frac{86}{97} \cdot 48 = 42$$

Cuadro 6

Tabla de Distribución de Muestra de acuerdo a las Características de los Estratos por Programas y Años.

Prog/Años	Viviendas Aisladas	Mejoramientos	Urbanismos	N
2003	05	01	42	48
2004	10	07	17	34
2005	10	0	33	43
2006	34	15	02	51
2007	02	16	02	20
Total	61	39	96	196

Fuente: Datos calculados por la autora (2008)

Es decir, que del estrato 1 de la población señalado con la letra A en el cuadro 4, sólo se seleccionaron 05 beneficiarios, del estrato 1 de la población letra B solo será seleccionado 01 beneficiario para el estrato 1 de la población letra C serán seleccionados 42 beneficiarios esto para la aplicación de la técnica de la encuesta, del estrato 2 de la población letra A señalado en el cuadro 5. Sólo fueron seleccionados 10 beneficiarios, del estrato 2 de la población letra B se seleccionaron 07 beneficiarios y para el estrato 2 de la población letra C fueron seleccionados 17 beneficiarios, en el estrato 3 de la población letra A señalado en el cuadro 4, sólo se seleccionaron 10 beneficiarios, para el estrato 3 de la población letra C fueron seleccionados 33 beneficiarios, del estrato 4 de la población letra A reflejado en el cuadro 4, se seleccionaron 34 beneficiarios, en el estrato 4 de la población letra B sólo fueron seleccionados 15 beneficiarios y del estrato 4 de la población letra C se seleccionaron 02 beneficiarios, para el estrato 5 de la población letra A enmarcado en el cuadro 4, serán seleccionados 02 beneficiarios, del estrato 5 letra B se seleccionaran 16 beneficiarios y del estrato 5 letra C sólo fueron seleccionados 02 beneficiarios, para un total de 196 beneficiarios.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se planteo el Diseño de un Plan para la Recuperación de Crédito Habitacional en el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), ubicado dentro de la modalidad denominada proyecto factible, para ello se empleó una serie de técnicas e instrumentos de recolección de la información entre ella se encuentra los siguientes instrumentos:

La Encuesta

Según Tamayo y Tamayo (1990), consiste en “el instrumento formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador” (p. 210). Dicha técnica permitió obtener la información de los sujetos investigados. Para su aplicación se hizo uso del instrumento respectivo (el cuestionario), el cual se aplicó a los beneficiarios que se encuentran es estado de morosidad en los diferentes programas de vivienda desarrollados por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), durante el periodo 2003-2007, los cuales fueron seleccionados probalísticamente a través de una tabla numérica aleatoria, citada en textos universitarios según Fernando Holguin / Laureano Hayashi (1977), según los datos arrojado en el cuadro 5, se procedió a realizar la selección de la siguiente manera:

Los datos se codificaron por programas y por años, es decir, se utilizó el total de la población estudiada conformados por los 400 beneficiarios morosos, Clasificando la muestra por años 2003-2007 y a su vez por programas, la primera muestra esta constituida por 48 beneficiarios que es el tamaño de la población distribuidos en los diferentes programas del año 2003, luego se le asigno un numero a la primera muestra del 01 al 10 correspondiente al programa de viviendas aisladas, la segunda muestra fue enumerada del 01 al 86 pertenecientes al programa de urbanismo y la tercera muestra equivale a un beneficiario en el programa de mejoramiento por ser el tamaño de la población y tener dos dígitos, luego se selecciono la columna del 1-5 de la tabla de números aleatorios enmarcada en la pagina N° 265 (anexa), a si mismo para

conformar la muestra de los 05 beneficiarios perteneciente al programa de viviendas, un (01) beneficiario en el programa de mejoramiento y (42) beneficiario en el programa de urbanismo se seleccionaron números aleatorios de dos dígitos de consecutivos de izquierda a derecha de arriba hacia abajo en las columnas seleccionadas de la tabla aleatoria sin superar el valor de la cifra de la población “48”. Posteriormente se asociaron cada uno de estos números aleatorios obtenidos con su correspondiente datos codificados, asignados anteriormente para cada beneficiarios, el cual indica el nombre y los datos de la población seleccionada, obteniéndose así la primera muestra de 48 beneficiarios, luego, los 148 beneficiarios restante constituyen las demás muestra el cual fueron seleccionada de la misma manera.

Observación Directa

Sabino (1994), define como observación directa:

El uso sistemático de nuestros sentidos, en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación, dicho de otro modo, observar científicamente es percibir activamente la realidad exterior, orientándonos hacia la recolección de datos previamente definidos como de interés en el curso de una investigación. (p.105)

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue realizado de cuadros de trabajos, los cuales tuvieron como objeto recoger toda la información en cuanto a la recuperación de crédito, permitiendo la determinación de los niveles de morosidad del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP). Así mismo, el resto de la información para el desarrollo de la siguiente variable factores que afectan el sistema de recuperación de crédito habitacional fue determinada por medio de una guía de observación documental logrando detectar las causas que impulsan la estructura de la propuesta.

El Fichaje

Esta técnica tal como lo plantea Sabino (1994), se emplea para “ordenar, clasificar los diferentes documentos y demás material bibliográfico que sirvieron para sustentar el marco teórico de una investigación” (p. 83). En este caso, se efectuó un arqueo de la bibliografía relacionado con la temática en cuestión.

Validez de los Instrumentos

Validez

Según la Universidad Santa María (2001), la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para determinar esta característica pueden tenerse en cuenta diferentes tipos de evidencias relacionadas con el contenido, el criterio y los ítems, entre otros.

En esta investigación, antes de la aplicación de los instrumentos a la muestra en estudio se sometió al juicio de tres (3) expertos, que son profesionales relacionados con la temática investigada, a cada uno se le entregó:

- Título de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.
- La operacionalización de las variables.
- Instrumentos aplicados.
- Matriz de la validación, para expresar su valoración respecto a los instrumentos.
- También se le entregó a los expertos un acta en el cual firmó que estaba de acuerdo con los instrumentos que validó.

Análisis e Interpretación de los Resultados

Para que los datos recolectados tuvieran algún significado dentro de la presente investigación, se hizo necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de

análisis e interpretación de los resultados, donde se organizaron para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

Los procedimientos utilizados en el procesamiento de los datos se realizaron a través de la organización y clasificación de los resultados en forma manual, agrupándolos y codificándolos, de manera coherente; los mismos fueron analizados según su naturaleza y función.

La presentación de los resultados que conformaron los instrumentos, se realizó de manera rigurosa y coherente en un plan de tabulación de cuadros estadísticos que agruparon los objetivos de la investigación. Los cuadros estadísticos fueron diseñados de doble entrada específicamente para reflejar la información de una manera clara y sencilla con el propósito de que sean consultados sin dificultad.

Análisis Estadísticos de los Resultados

El análisis estadístico de los resultados se realizó una vez hecho el procedimiento de los datos, el mismo implicó un agrupamiento en unidades coherentes sistemáticas, un análisis riguroso de su significado y de sus relaciones, sintetizado en una globalidad mayor a través de:

a) Cuantificación porcentual de los resultados, estableciendo las relaciones en las variables.

b) Análisis cuantitativo, donde se indicó la información numérica producto de la investigación, detallando el conjunto de cuadros existentes y estableciendo las relaciones en las variables.

c) Análisis cualitativo, con las opiniones recabadas de las preguntas abiertas realizadas a través de las encuestas, ampliando aquellas respuestas que no pudieron ser representadas en forma cuantitativa.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos elaborados para la recolección de datos. En este sentido y para dar cumplimiento con los objetivos de la investigación se presenta un cuadro demostrativo donde se presenta una breve caracterización del Municipio San Fernando, la cual fue recopilada a través de la observación directa y documental, así mismo se anexa mapa demostrativo del Municipio San Fernando.

Cuadro 7

Breve caracterización del Municipio San Fernando.

Aspectos	Descripción
Fue Fundada	El 28 de Febrero de 1788
Capital	San Fernando de Apure
Limites	Norte Estado Guárico y Barinas, Sur Estado Bolívar y Municipio San Fernando, Este Estado Bolívar, Oeste Municipio Biruaca y Pedro Camejo.
Superficie	5.982 Km ²
Población	131.938 Habitantes
División Política Territorial	Esta estructurada en cuatro parroquias: San Fernando, El Recreo, Peñalver, San Rafael de Atamaica.

Fuente: Corporación Apureña de Turismo (CORATUR). 2007

En el mismo orden de ideas tenemos que el Estado Apure es clasificado según el Instituto Nacional de Estadística (INE) 2006, como el Estado mas pobre del país

señalando que el 37% de los hogares no cuentan con los servicios básicos (agua, luz, cloacas o pozo séptico, relacionando estrechamente este indicador con la deuda habitacional. Aunado a ello el 58,88% de los hogares están clasificados en el reglón de pobreza estructural, 27% vive en pobreza extrema.

Sin embargo, las causas y las características de la pobreza son distintas dependiendo de la zona del país. Por lo general, las ciudades más pobladas y urbanizadas, son las que presentan menos índices de pobreza general. Mientras que la pobreza urbana tiene que ver más con los problemas de ingresos económicos, la rural responde en mayor medida a la carencia de oportunidades para el desarrollo familiar debido a la dependencia de un jefe de hogar con baja escolaridad y hacinamiento crítico más de tres personas en un cuarto.

La investigación del Instituto Nacional de Estadística (INE) termina mostrando las distintas configuraciones del fenómeno del país. Básicamente, muestra que la pobreza es distinta según el nivel de desarrollo económico social (nivel de urbanización) en el que resida la población.

Por otra parte las variables son analizadas en forma cuantitativa. El análisis cuantitativo, permitió establecer las frecuencias y porcentajes de las opiniones emitidas por los sujetos objeto de estudio, las cuales se recolectaron mediante las repuestas dadas a los diferentes ítems que conforman el instrumento.

Mediante el análisis cualitativo se intentó describir la situación de los créditos morosos el cual esta clasificado por programas y años, lo que conduce a establecer la relación entre las variables analizadas para realizar inferencias y extraer conclusiones.

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE
CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE MOROSIDAD**

VARIABLE 1. ESTUDIOS SOCIALES

Cuadro 8

**Distribución porcentual de los ítem 1 al 07. Del Programa Vivienda Aisladas
Año 2003-2007.**

Ítem	F	%
1. Sexo:		
M	19	31
F	42	69
Total:	61	100
2. Edad		
18 a 21 años	00	00
22 a 25 años	00	00
26 a 29 años	03	05
30 a 33 años	18	30
34 a 37 años	25	41
38 a 41 años	08	13
42 años o más	07	11
Total:	61	100
3. Nivel educativo		
Básica Completa	01	02
Básica incompleta	06	10
Bachiller	19	31
Universitaria incompleta	16	26
Universitaria Completa	19	31
Total:	61	100
4. Ocupación actual		
Obrero Contratado	01	02
Obrero Fijo	02	03
Trabajador a destajo	00	00
Empleado fijo	31	34
Empleado contratado	21	51
Oficios del hogar	00	00
Otra Cuál?	06	10
Total:	61	100

... cont. Cuadro 8

5. Carga familiar		
Madre	00	00
Padre	00	00
Hijos	61	100
Nietos	00	00
Otros Indique	00	00
Total:	61	100
6. Ingresos en el grupo familiar		
300 Bs F a 600 Bs F	00	00
700 Bs F a 1000 Bs F	14	23
1100 Bs F a 1500 Bs F	39	64
1600 Bs F a 1900 Bs F	08	13
2000 Bs F. o más	00	00
Total:	61	100
7. Su ingreso familiar esta distribuido en función de:		
Canasta básica alimentaría	46	75
Los Servicios básicos	08	13
Los créditos contraídas	02	03
Necesidades no alimentarias básicas	05	08
Otros Explique	00	00
Total:	61	100

Fuente: Castillo, A. (2008)

En el ítem 1, se evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados, se ubicó en el sexo femenino con un 69% y el 31% restante fueron sexo masculino, lo que indica que la mayoría de las personas que recibieron créditos habitacionales en el programa de viviendas aisladas en los años 2003-2007 fueron mujeres. Esto indica que la responsabilidad del hogar recae sobre el sexo femenino.

En el ítem 2, se puede observar que el 41% de la población encuestada, presentaron edades que oscilan entre 34 a 37 años, el 30% presentan edades de 30 a 33 años y el 13% presentan edad entre 38 a 41 y el otro 11% se encuentran en edades comprendidas entre 42 años o más, notándose un porcentaje significativo en cuanto a las personas que recibieron los créditos habitacionales ubicadas en las edades comprendidas de 34 a 37 denominada como personas adultas.

En el ítem 3, se puede observar que el 31% de los entrevistados se ubican en el nivel de instrucción, universitaria completa y bachiller mientras que el 26 % son

personas que poseen un grado de instrucción nivel técnico es decir universitario incompleto el 10% básica incompleta y el 2% restante se encuentra en un nivel educativo básico completa. Estos resultados corroboran, el hecho de que quienes reciben créditos habitacionales son personas con un grado de instrucción bajo, donde las características sociales han determinado la falta de concientización, que identifica a un gran número de beneficiarios del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), en el Municipio San Fernando.

En el ítem 4, se puede observar que el 51% de los encuestados son personas clasificadas en las empresas donde laboran como personal administrativo contratados, mientras que el otro 34% de los encuestados son empleados fijos, el 10% se dedica al trabajo informal como comerciante, un 3% son obreros fijos y el 2% restante son obreros contratados, lo que significa que la mayoría de los beneficiarios de créditos habitacionales que conforman la cartera de crédito del instituto no cuentan con una estabilidad laboral que les permitan cumplir a cabalidad con su compromiso de crédito adquirido en el plazo convenido con el instituto.

En el ítem 5, se evidencia que el 61% de los encuestados manifestaron que su carga familiar está compuesta por hijos, lo cual implica un grupo familiar bastante amplio.

En el ítem 6, se observa que el 64% de los encuestados, manifestó que los ingresos en el grupo familiar oscilan entre 1.100 bolívares fuertes a 1.500,00 bolívares fuertes, el 23% sus ingresos se encuentran entre 700,00 a 1.000,00 bolívares fuerte mientras que el 13% restante manifestaron que reciben ingresos entre 1.600,00 de bolívares fuertes a 1.900,00 bolívares fuertes. Estos porcentajes proporcionan una visión del grado de deterioro en el nivel del bienestar del hogar debido al grado de desigualdad de la distribución de los ingresos familiares.

En el ítem 7, el 75% de los encuestados manifestaron que la mayor parte de sus ingresos están distribuidos en la canasta básica alimentaria, mientras que el 13% de sus ingresos se los asignan a los servicios básicos, el 8% en las necesidades no alimentarias básicas y el otro el 3% restantes en los créditos contraídos. Concluyendo que los ingresos de los encuestados están distribuidos en su totalidad en

la canasta básica mensual, ello indica que se ha mantenido el deterioro en el bienestar del hogar debido a que el presupuesto de gastos es mayor que los niveles promedios de ingresos total familiar este viene a estar determinado por el ingreso familiar.

Cuadro 9

Distribución porcentual de los ítem 1 al 07. Del Programa Mejoramiento Años 2003-2007.

Ítem	F	%
01. Sexo:		
M	05	13
F	34	87
Total:	39	100
02. Edad		
18 a 21 años	00	00
22 a 25 años	00	00
26 a 29 años	01	03
30 a 33 años	09	23
34 a 37 años	18	46
38 a 41 años	09	23
42 años o más	02	05
Total:	39	100
03. Nivel educativo		
Básica Completa	00	00
Básica incompleta	12	31
Bachiller	17	44
Universitaria incompleta	04	10
Universitaria Completa	06	15
Total:	39	100
04. Ocupación actual		
Obrero Contratado	00	00
Obrero Fijo	00	00
Trabajador a destajo	00	00
Empleado fijo	11	28
Empleado contratado	26	67
Oficios del hogar	00	00
Otra Cuál? Comerciantes	02	05
Total:	39	100

... cont. Cuadro 9

05. Carga familiar		
Madre	00	00
Padre	00	00
Hijos	39	100
Nietos	00	00
Otros Indique	00	00
Total:	39	100
06.- Ingresos en el grupo familiar		
300 Bs F a 600 Bs F	00	00
700 Bs F a 1000 Bs F	30	77
1100 Bs F a 1500 Bs F	09	23
1600 Bs F a 1900 Bs F	00	00
2000 Bs F. o más	00	00
Total:	39	100
07. Su ingreso familiar esta distribuido en función de:		
Canasta básica alimentaría	28	72
Los Servicios básicos	07	18
Los créditos contraídas	03	07
Necesidades no alimentarias básicas	01	03
Otros Explique?	00	00
Total:	39	100

Fuente: Castillo, A. (2008)

En el ítem 1, se evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados, se ubicó en el sexo femenino con un 87% y el resto están ubicado en sexo masculino con un 13%, lo que indica que la mayoría de las personas que recibieron créditos habitacionales en el programa de mejoramiento en los años 2003-2007 fueron mujeres, estos porcentajes nos indican que la planificación familiar total lo conforman el sexo femenino.

En el ítem 2, se puede observar que el 46% de la población encuestada, presentaron edades que oscilan entre 34 y 37 años, el 23% oscilan entre 30 a 33 y 38 a 41 años mientras que el 3% se encuentran en las edades comprendidas de 26 a 29, el 5% pertenece a las edades 42 años y mas y el otro 3% restante la edades oscilan entre 26 y 29 años de edad, reflejándose un porcentaje significativo de las

personas que recibieron los créditos habitacionales ubicándose en el estrato por edad como adultos.

En el ítem 3, se puede observar que el 44% de los entrevistados se ubican en el nivel de instrucción de bachiller, el 31% básica incompleta, el 15% se encuentra en un nivel educativo universitario completa, mientras que el 10 % restantes son personas que poseen un grado de instrucción nivel técnico es decir universitario incompleto. Estos resultados revelan que los beneficiarios de créditos en el programa de urbanismo poseen una categoría educacional muy baja, lo que dificulta al beneficiario a un mejor salario, por su grado de instrucción.

En el ítem 4, se pudo observar que el 67% de los encuestados son empleados contratados, mientras que el otro 28% de los encuestados son empleado fijo, y el otro 5% restante se dedica al trabajo informal como comerciante. Esto se traduce a que los beneficiarios presentan muchas limitaciones para alcanzar mejores niveles de ingresos y por ende condiciones de vida las cuales serán determinantes en el cumplimiento de sus obligaciones.

En el ítem 5, se evidencia que el 39% de los encuestados manifestaron que su carga familiar está compuesta por hijos, disminuyéndose la dispersión de los ingresos familiares.

En el ítem 6, se observa que el 77% de los encuestados, manifestó que los ingresos en el grupo familiar oscilan entre 700,00 bolívares fuertes a 1.000,00 bolívares fuertes, el 23% restantes sus ingresos se encuentran entre 1.100 y 1.500,00 bolívares fuertes. Considerando una capacidad de ingresos baja para cubrir el total de los compromisos adquiridos.

En el ítem 7, el 72% de los encuestados manifestaron que la mayor parte de sus ingresos están distribuidos en la canasta básica alimentaria, el 18% los servicios básicos, el 7% en los créditos contraídos, y el 3% restante en las necesidades no alimentarias básicas. Estos datos nos muestran una tendencia decreciente, es decir, suponiendo que una familia de 5 miembros gastara todo su salario en alimentación, tendría un déficit en su poder adquisitivo enfrentando así algunas limitaciones.

Cuadro 10

Distribución porcentual de los ítem 1 al 07. Del Programa Urbanismo Año 2003-2007.

Ítem	F	%
01. Sexo:		
M	24	25
F	72	75
Total:	96	100
02. Edad		
18 a 21 años	00	00
22 a 25 años	00	00
26 a 29 años	11	11
30 a 33 años	22	23
34 a 37 años	42	44
38 a 41 años	16	17
42 años o más	05	05
Total:	96	100
03. Nivel educativo		
Básica Completa	00	00
Básica incompleta	08	08
Bachiller	18	19
Universitaria incompleta	34	35
Universitaria Completa	36	38
Total:	96	100
04. Ocupación actual		
Obrero Contratado	00	00
Obrero Fijo	01	01
Trabajador a destajo	00	00
Empleado fijo	63	66
Empleado contratado	22	23
Oficios del hogar	10	11
Otra Cuál?	00	00
Total:	96	100
05. Carga familiar		
Madre	00	00
Padre	00	00
Hijos	96	100
Nietos	00	00
Otros Indique	00	00
Total:	96	100

... cont. Cuadro 10

06. Ingresos en el grupo familiar		
300 Bs F a 600 Bs F	00	00
700 Bs F a 1000 Bs F	16	17
1100 Bs F a 1500 Bs F	45	47
1600 Bs F a 1900 Bs F	31	32
2000 Bs F. o más	04	04
Total:	96	100
07.Su ingreso familiar está distribuido en función de:		
Canasta básica alimentaría	72	75
Los Servicios básicos	08	09
Los créditos contraídas	09	09
Necesidades no alimentarias básicas	07	07
Otros Explique?	00	00
Total:	96	100

Fuente: Castillo, A. (2008)

En el ítem 1, se evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados, se ubicó en el sexo femenino con un 75% y el resto están ubicado en sexo masculino con un 25%, considerando el sexo femenino como la orientación en la toma de decisiones del grupo familiar.

En el ítem 2, se puede observar que el 44% de la población encuestada, presentaron edades que oscilan entre 34 a 37 años, el 23% oscilan entre 30 a 33 y 17% de 38 a 41 años mientras que el 11% se encuentran en las edades comprendidas de 26 a 29 y el otro 5% restante pertenece a las edades 42 años y mas, notándose un mayor porcentaje significativo en la edad de adultez, siendo el rasgo que ha predominado en los tres programas sujetos a estudios.

En el ítem 3, se puede observar que el 38% de los entrevistados se ubican en el nivel de instrucción universitaria completa y el 35% un grado de instrucción nivel técnico es decir universitario incompleto, mientras que el 19 % son bachilleres y el 8% restante se encuentra en un nivel educativo de básica incompleto. Situación que se presenta más acentuada con relación a los programas de viviendas aisladas y urbanismo, ya que el cambio en la estructura de la ocupación va a estar determinada

según el nivel educativo lo cual constituye un resultado esperado en cuanto al reflejo del continuo crecimiento del nivel de escolaridad de la población activa.

En el ítem 4, se puede observar que el 66% de los encuestados son empleados fijos, mientras que el otro 23% de los encuestados son empleado contratados, el otro 11% se dedica al oficio del hogar y el 1% restante son obreros fijos, estos resultados nos indican que el presupuesto familiar promedio están en mejores condiciones y en mejor grado de bienestar familiar que los programas anteriormente expuesto.

En el ítem 5, se evidencia que el 96% de los encuestados manifestaron que su carga familiar está compuesta por hijos, tomando en cuenta que los gastos del hogar están determinado por la carga familiar.

En el ítem 6, se observa que el 47% de los encuestados, manifestó que los ingresos en el grupo familiar oscilan entre 1.100,00 de bolívares fuertes a 1.500,00 bolívares fuertes, el 32% sus ingresos se encuentran entre 1.600 y 1.900,00 bolívares fuertes mientras que el 17% manifestaron que reciben aportes ingreso entre 700,00 bolívares fuertes a 1.000,00 bolívares fuertes y el otro 4% restante sus ingresos se encuentran ubicados entre 2000 bolívares fuertes. Es este sentido estos resultados nos demuestran un importante incremento de la participación económica de la familias perteneciente al programa de urbanismo, esto repercute sobre la desigualdad de los ingresos familiares presentados anteriormente.

En el ítem 7, el 75% de los encuestados manifestaron que la mayor parte de sus ingresos están distribuidos en la canasta básica alimentaria, el 9% en los servicios básicos y en los créditos contraídos, y el 7% restante en las necesidades no alimentarias básicas. Sin duda que la canasta básica alimentaria en el gasto que predomina en los ingresos familiares al momento de realizar su distribución en cuanto al presupuesto de gasto familiar, mostrando siempre una tendencia decreciente a medida que aumenta el nivel de ingreso.

VARIABLE 2. FINANCIAMIENTO HABITACIONAL

Programas

Según lo establecido en el Título II; Capítulo I de los Programas Artículo 12 de la Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional señala; la Política Habitacional en materia de vivienda desarrollará los siguientes programas:

- Programa 1. Atención a los pobladores de la calle.
- Programa 2. Habilitación física en las zonas de barrio.
- Programa 3. Mejoramiento y ampliación de viviendas en barrios y urbanizaciones populares.
- Programa 4. Rehabilitación de urbanizaciones populares.
- Programas 5. Nuevas urbanizaciones y viviendas de desarrollo progresivo.

De estos programas el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), establece para el financiamiento de créditos, los programas 2, 3 y 5, el cual se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 11

Programas Crediticios del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

PROGRAMAS CREDITICIOS DEL INVAP

Programa 2. Habilitación física en las zonas de barrio.

Programa 3. Mejoramiento y ampliación de viviendas en barrios y urbanizaciones populares.

Programa 5. Nuevas urbanizaciones y viviendas de desarrollo progresivo.

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) 2008

Asimismo, según el artículo 12 del Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional, los demás programas 1, 2 y 4 son establecidos como programas no reproductivos, es decir, son programas cuyo financiamiento no es recuperable, siendo el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) una institución financiera gubernamental dependiente en un 100% de los ingresos provenientes de la recaudación, por lo que los programas otorgados tienen que ser recuperables.

Es por lo antes expuesto que el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) tiene como norma el desarrollo de los siguientes programas:

- **Programa 2: Construcción de Viviendas Aisladas:** es un programa cuyo objetivo es la construcción de viviendas, destinado a aquellas personas que no poseen viviendas, pero tienen terreno, preferiblemente ubicados en zonas urbanas y que cuentan con los servicios públicos básicos. Se ejecuta mediante la asesoría técnica del instituto a través de estudios socioeconómicos a beneficiarios de créditos. Estos créditos cubren un 100% de la construcción de la vivienda, el cual es el Instituto quien distribuye el financiamiento.

- **Programa 3: Mejoramiento de Viviendas:** Es un programa destinado a todas aquellas personas que posean viviendas en mal estado y que, previo estudio socioeconómico, se determine que no poseen recursos para financiar por su cuenta la remodelación requerida. Estos créditos cubren los costos directos de fabricación del monto aprobado para la construcción de la vivienda como: 70% en materiales y 30% en mano de obra.

- **Programa 5: Urbanismo:** Programa cuyo objetivo es la construcción de viviendas y su urbanismo, destinado a aquellas personas que no poseen vivienda ni terreno donde construirla. La institución cubre también el 100%. Así mismo, el Gerente de Crédito y Recuperación del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), señala que de estos programas el mayor porcentaje de la inversión está ubicado en los programas de adquisición de viviendas y mejoramientos con un 90%, esto es debido a que previos estudios socioeconómicos demuestran que la mayoría de las personas que solicitan crédito habitacional tienen terreno pero no tienen recursos

para construir la vivienda y personas que tienen vivienda pero que no se encuentran en buen estado.

En cuanto a los requisitos para la solicitud de créditos, los recaudos están establecidos según los programas habitacionales desarrollados por el instituto y según lo establecidos en el manual de normas y procedimientos administrativos de la institución.

Para la solicitud de crédito de Viviendas Aisladas se exige:

1. Planilla de solicitud firmada por el solicitante.
2. Constancia de trabajo de grupo familiar donde indique su sueldo mensual.
3. Copia ampliada de la cédula de identidad (solicitante y cónyuge).
4. Afiliarse o estar afiliado a la ley de política habitacional (actualizada).
5. Copia de acta de matrimonio o constancia de concubinato original (en caso de no tener conyugue traer carta de soltería).
6. Copia de la partida de nacimiento de los hijos menores. En caso de ser mayor de edad copia de la cedula de identidad solo si son estudiante.
7. Solvencia: INAVI, Funda Barrios (Solicitante y conyugue).
8. Constancia de residencia emitida por la prefectura y certificada por el comité de desarrollo social integral.
9. Tres (03) Copia del título de propiedad del terreno o Contrato de arrendamiento (Traer el original).
10. Una foto tipo carnet.
11. Tres (03) fotos del terreno.

Requisitos para la solicitud de crédito de Mejoramiento:

1. Planilla de solicitud firmada por el solicitante.
2. Constancia de trabajo de grupo familiar. Donde indique su sueldo mensual.
3. Fotos de la casa.
4. Constancia de residencia emitida por la prefectura y certificada por el comité de desarrollo social integral.

5. Tres (3) Copia de la cédula de identidad (solicitante y cónyuge).
6. Afiliarse o estar afiliado a la ley de política habitacional (actualizada).
7. Copia de Acta de matrimonio o constancia de concubinato original (en caso de no tener conyugue traer carta de soltería).
8. Copia de la partida de nacimiento de los hijos menores. En caso de ser mayor de edad copia de la cedula de identidad solo si son estudiante.
9. Documento de la carga familiar a su cargo: (copia de partida de nacimiento, constancia de sobre vivencia y copia de la cedula de identidad).
10. Solvencia: INAVI, Funda Barrios (solicitante y conyugue).
11. Tres (3) copias del título de propiedad de la casa registrado (traer original).
12. Croquis de ubicación de la vivienda.
13. Una (1) foto tipo carnet.

Requisitos para Solicitud de Créditos de Urbanismo

1. Planilla de solicitud firmada por el solicitante.
2. Constancia de trabajo de grupo familiar indicando el sueldo mensual.
3. Tres (3) Copias ampliada de la cédula de identidad (solicitante y cónyuge).
4. Afiliarse o estar afiliado a la ley de política habitacional (actualizada).
5. Copia de acta de matrimonio o constancia de concubinato original (en caso de no tener conyugue traer carta de soltería).
6. Copia de la partida de nacimiento de los hijos menores.
7. Solvencia: INAVI, Funda Barrios (solicitante y conyugue).
8. Constancia de residencia emitida por la prefectura y certificada por el comité de desarrollo social integral.

El Subsidio

El subsidio fue implementado en el año 2005 a través del Ministerio de Vivienda y Hábitat que incluye un rediseño a los créditos y van dirigidos según el artículo 9 de

la Ley que Regula el Subsistema de vivienda y Política Habitacional a las personas o familias que no tengan ingresos o cuyo ingreso mensual este por debajo de una cantidad equivalente a cincuenta y cinco unidades tributarias (55), es decir, (1.600,00) bolívares fuertes como un ingresos familiar mensual.

Requisitos para optar al subsidio:

- Ingreso familiar mensual hasta 55 U.T.
- Ser venezolano o extranjero residente por más de 5 años y ser padre o madre de un venezolano.
- Condición habitacional actual: sin vivienda propia.
- No haber sido objeto de algún otro subsidio o beneficio de carácter habitacional.
- Ser cotizante de la Ley de Política Habitacional.

Montos

Los montos de los créditos están acordes a los ingresos de los adjudicatarios donde los mismos estarán sujeto a la tasa inflacionaria a la fecha.

Intereses

La tasa de interés que se pagara sobre los créditos hipotecarios para vivienda principal nunca podrán ser mayor de 18% fijada una tasa de interés social entre 5,68% y 11,36 donde la tasa máxima de los créditos obtenidos por la Ley de Política Habitacional quedo establecida en 11,36% según lo establecido en Gaceta Oficial N° 38.098 de la República Bolivariana de Venezuela la Ley Especial de protección al deudor hipotecario de vivienda. En el caso del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), otorga financiamiento con una tasa denominada Social de 7% anual, sobre el saldo deudor; calculado y pagado en la forma y condiciones generales relativas a los créditos habitacionales para la construcción de viviendas previstas por el Manual de normas y procedimientos administrativos del instituto.

A esto se añade los intereses de mora que se reflejan en el documento de hipoteca, en su Cláusula Tercera, donde hace mención que en caso de mora, los intereses serán elevados en tres (03) puntos más sobre la tasa establecida para intereses retributivos o compensatorios. El Gerente de Crédito señaló, que el mismo no se aplican ni nunca fue aplicado, por lo que el índice de créditos morosos será cada vez mayor si no se toman las medidas pertinentes.

Garantía

En cuanto a la garantía a los fines de garantizar el pago de crédito otorgado, el mismo lo constituyen la Hipoteca Especial y Convencional de Primer Grado, por el costo de la vivienda sobre el inmueble propio, objeto del contrato del crédito mencionado en la Cláusula Primera del Documento de Formalización Hipotecaria del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

VARIABLE 3. RECUPERACIÓN DE CRÉDITO (PARTE I)

Para el desarrollo de esta variable se tomaron datos estadísticos sobre el número de beneficiarios existentes por programa, el número de beneficiarios solventes desde el año 2003 hasta el año 2007. El cual se detalla numéricamente en el siguiente cuadro.

Cuadro 12

Números de beneficiarios Solventes en los diferentes programas habitacionales correspondientes a los Años 2003-2007.

Prog/Años	N° Benef.	B.S Viv. Aisl	N° Benef.	Benef.Solv Mejoram.	N° Benef.	Benef. Solv Urbanis.
2003	10	00	01	00	92	06
2004	21	00	14	00	36	01
2005	21	01	00	00	68	00
2006	71	01	32	02	04	00
2007	04	01	35	01	05	01
Total	127	03	82	03	205	08

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) 2008

En el cuadro 11, se indica la distribución de los programas por años, la cantidad de beneficiarios por programa el cual para el año 2003 existe un total de 103 beneficiarios distribuidos 10 beneficiarios en el programa de Viviendas Aisladas y 01 Beneficiario en el programa de mejoramiento y 92 beneficiarios en el programa de urbanismo, donde solo se encuentran 06 beneficiarios solventes en el programa de urbanismo, para el año 2004 se encuentran registrados 71 beneficiario distribuidos 21 beneficiarios en el programa de viviendas aisladas y 14 beneficiarios en el programa de mejoramiento y 36 beneficiarios en el programa de urbanismo, el cual se encuentra 01 beneficiario solvente en el programa de urbanismo, en el año 2005 existen 89 beneficiarios clasificados 21 beneficiarios en el programa de viviendas aisladas 68 beneficiarios en el programa de urbanismo, estando 01 beneficiario solvente en el programa de viviendas aisladas, en el año 2006 existen 107 beneficiarios los cuales 71 beneficiarios pertenece a el programa de viviendas aisladas, 32 beneficiarios en el programa de mejoramiento, y 04 beneficiarios corresponden al programa de urbanismo, existiendo solo 01 beneficiario solvente en el programa de viviendas aisladas, para el año 2007 se encuentran registrados 44 beneficiarios de los cuales 04 beneficiarios están incluido en el programa de viviendas aisladas y 35 en el programa

de mejoramiento 05 beneficiarios pertenecen al programa de urbanismo, de los cuales se encuentran 01 beneficiario solvente en cada uno de los programas.

Monto recuperado por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) durante los años 2003-2007:

La recuperación de la inversión es de vital importancia porque la misma se reinvierte en nuevos programas que van en mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de las familias apureñas y el mejor funcionamiento del instituto, a si mismo se acotó que desde 1990 cuando comenzó a funcionar el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) hasta la actualidad se ha presentado el problema de la poca recuperación del capital invertido por dicha institución, lo cual indica que desde el año 2003 hasta el 2007 el INVAP ha tenido pérdidas cuantiosas por falta de un proceso de recuperación efectivo que permita que el monto de recuperación esté muy por debajo del monto concedido a los beneficiarios.

A través del cuadro 12, se plasma la información del monto recuperado y el porcentaje de recuperación de los años 2003 al 2007.

Cuadro 13

Monto invertido, monto recuperado y porcentaje de recuperación de los programas habitacionales del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) en el Municipio San Fernando Estado Apure en los Años 2003-2007.

Años	Monto Invertido	Monto Recuperado	% de Recuperación
2003	3.205.475,08	516.285,20	1,61
2004	2.232.301,25	203.777,91	9,12
2005	1.056.503,15	57.990,50	5,49
2006	3.161.975,46	63.703,21	2,01
2007	418.398,98	11.796,70	2,82

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).2008.

Este cuadro nos indica que el monto invertido por el instituto para el Año 2003 en los tres programas fue de 3.205.475,08 Bs.F., de los cuales solo se pudo recuperar

516.285,20 Bs. F, arrojando esto un porcentaje en recuperación de un 1,61%, para el Año 2004 la inversión fue de 2.232.301,25, Bs.F., donde solo se recuperaron 203.777,91 Bs.F, con un porcentaje de 9,12%, en el Año 2005 el monto invertido fue de 1.056.503,15, Bs.F., recuperándose 57.990,50 Bs.F, representando un índice de 5,49%, para el Año 2006 el monto invertido estuvo en el orden de 3.161.675,46, Bs.F., donde solo se recupero 63.703,21 Bs.F, arrojando un porcentaje en recuperación de 2,01% y para el Año 2007, se invirtieron 418.398,98 Bs.F., recuperándose un monto de 11.796,70 con un porcentaje de 2,82%.

Lógicamente estos índices no satisfacen las aspiraciones del nivel central, ni es lo más indicado para promover el crecimiento del sector vivienda en pro del desarrollo de la economía regional. Esto se debe a que teniendo el Instituto los instrumentos necesarios para efectuar la recuperación de la inversión, podría hacer de esta actividad un proceso efectivo y con resultados satisfactorios. Por otra parte, la mayoría de los beneficiarios de los créditos carecen de la intención de pagar, por cuanto son créditos otorgados por el Estado.

VARIABLE 3. RECUPERACIÓN DE CRÉDITO (PARTE II)

En cuanto al número de beneficiarios por programas y el número de beneficiarios morosos, la información fue desarrollada en el siguiente cuadro.

Cuadro 14

Números de beneficiarios y números de beneficiarios morosos en los diferentes programas habitacionales correspondientes a los Años 2003-2007.

Prog/Años	N°- Benef.	B.M Viv. Aisl	N°- Benef.	Benef.Mor Mejoram.	N° Benef.	Benef. Mor Urbanis.
2003	10	10	01	01	92	86
2004	21	21	14	14	36	35
2005	21	20	00	00	68	68
2006	71	70	32	30	04	04
2007	04	03	35	34	05	04
Total	127	124	82	79	205	197

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).2008

En el cuadro, se puede observar la distribución de los programas por años, la cantidad de beneficiarios por programa el cual para el año 2003 existe un total de 103 beneficiarios distribuidos 10 beneficiarios en el programa de Viviendas Aisladas , 01 Beneficiario en el programa de mejoramiento y 92 beneficiarios en el programa de urbanismo, donde se encuentran (86) beneficiarios Morosos en el programa de urbanismo, para el año 2004 se encuentran registrados 71 beneficiario distribuidos 21 beneficiarios en el programa de viviendas aisladas, 14 beneficiarios en el programa de mejoramiento y 36 beneficiarios en el programa de urbanismo, el cual se encuentra (35) beneficiarios Morosos en el programa de urbanismo, en el año 2005 existen 89 beneficiarios clasificados 21 beneficiarios en el programa de viviendas aisladas, 14 beneficiarios en el programa de mejoramiento y 68 beneficiarios en el programa de urbanismo, registrándose (20) beneficiarios morosos en el programa de viviendas aisladas, en el año 2006 existen 107 beneficiarios los cuales 71 beneficiarios están en el programa de viviendas aisladas, 32 beneficiarios en el programa de mejoramiento y 04 beneficiarios pertenecen al programa de urbanismo, existiendo (70) beneficiarios morosos en el programa de viviendas aisladas y (30) beneficiarios morosos en el programa de mejoramiento y (04) beneficiarios morosos en el programa de

Urbanismo, para el año 2007 se encuentran registrados 44 beneficiarios de los cuales 04 beneficiarios pertenecen a el programa de viviendas aisladas, 35 en el programa de mejoramiento 05 beneficiarios pertenecen al programa de urbanismo, de los cuales se encuentran (03) beneficiarios morosos en el programa de viviendas aisladas y (34) beneficiarios morosos en el programa de mejoramiento (04) beneficiario moroso en el programa de urbanismo.

En conclusión de los 414 beneficiarios registrados en los tres programas desarrollados por el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) en los años 2003-2007 en el Municipio San Fernando Estado Apure 400 beneficiarios están morosos, evidenciándose claramente que existe un alto índice de beneficiarios morosos, donde la morosidad representa las cuotas mensuales vencidas.

En cuanto al número de cuotas vencidas las mismas van a estar determinadas según el número de beneficiarios morosos el cual se demostrara en el siguiente cuadro:

Cuadro 15

Cuotas vencidas según el número de beneficiarios morosos en los diferentes programas en el Municipio San Fernando Estado Apure Período 2003-2007.

Año	Nº.- de Beneficiario	Monto Asignado	Cuotas Vencidas según el Nº.- Beneficiarios Morosos	Monto de Cuotas vencidas Anual	Total Morosidad Según Cuotas Vencidas	% Morosidad
2003	103	3.205.475 08	97	163.597,92	3.041.877,16	95
2004	71	2.232.301,25	70	120.346,32	2.111.954,93	95
2005	89	1.056.503,15	88	52.825,80	1.003.677,35	95
2006	107	3.161.975,46	104	179.742,24	2.982.233,22	94
2007	44	418.398,98	41	38.506,92	379.892,06	91

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) 2008

En este cuadro se señala el porcentaje de morosidad según cuotas vencidas por clasificadas por años, evidenciándose que para los cinco años existe un alto índice de

morosidad donde para los años 2003, 2004 y 2005 se mantuvo el porcentaje de morosidad en un 95% los cuales de 263 beneficiarios distribuidos en los tres programas se encuentran 255 cuotas vencidas, para el año 2006 bajo un 1% para un total de 94% porcentaje que no es significativo para la recuperación de este año donde existen un total de 107 beneficiarios en los clasificados en los diferentes programas con 104 cuotas vencidas y para el año 2007, siguió declinándose el porcentaje de morosidad en un 3% cerrando finalmente en un 91% donde están registrado 44 beneficiario en lo tres (3) programas con 41 cuotas vencidas, estos porcentajes no favorecen a la Institución en relación al porcentaje de morosidad exigido por las Normas de Operación del Decreto con Rango y Fuerza de Ley que Regula el Subsistema de Vivienda y Política Habitacional el cual no podrá ser mayor del 20% promedio de la morosidad global de esta misma cartera, el cual esta incurriendo en el incumplimiento de la mismo.

De acuerdo con el saldo deudor según las cuotas vencidas, se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Cuadro 16

Saldo Deudor del Financiamiento Habitacional durante los Años 2003-2007 en el Municipio San Fernando del Estado Apure.

Años	Saldo Deudor x Año	Saldo Deudor Acumulado
2003	3.041.877,16	
2004	2.111.954,93	5.153.832,09
2005	1.003.677,35	6.157.509,44
2006	2.982.233,22	9.139.742,66
2007	379.892,06	9.519.634,72

Fuente: Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) 2008

En el presente cuadro se puede evidenciar el saldo deudor por año, donde para el año 2003 el saldo presentado es de 3.041.877,16 saldo que será acumulativo para el resto de los años, a través de los cuales se irán acumulando el saldo deudor desde el

año 2003 hasta el año 2007, estos saldos nos indican que del monto asignado durante los años 2003-2007 en los diferentes programas el cual fue de 10.074.653,92 bolívares fuertes existe un saldo deudor de 9.519.634,72 bolívares fuertes los que nos representan un porcentaje de saldo deudor de 94,49 % del total de la cartera de crédito.

VARIABLE 4: FACTORES QUE AFECTAN EL SISTEMA DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO (EXTERNOS Y INTERNOS)

Factores Externos:

Inflación

La inflación es uno de los factores que afecta la recuperación de los créditos debido que el mismo es el proceso mediante el cual los precios de los bienes y servicios destinados al consumo se elevan donde el dinero pierde el valor, y el poder adquisitivo sufre por la subida de los precios, lo que hace más difícil a la institución el proceso de recuperación ya que los ingresos percibidos por la mayoría de las personas solo le alcanza para cubrir el costo de la canasta básica tal como se evidencio en el instrumento aplicado a los beneficiarios morosos mediante la encuesta, aunado a ello el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), es un instituto de interés social donde el financiamiento está dirigido a personas de bajos recursos dependiendo mayormente de la disposición que tiene el beneficiario para cancelar el crédito.

Índice de Precios al Consumidor (IPC).

El indicador económico (IPC) afecta el sistema de recuperación del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), debido a que es una medida que recoge la evaluación estadística de los precios del conjunto de bienes y servicios que consume

la población los cuales se valorizan cada mes con los precios relevados por el índice de precio al consumidor (IPC), entendiéndose por consumo el gasto real de la población en bienes y servicios. Lo que significa que cada vez que se valorizan los precios de los bienes y servicios los beneficiarios que conforman la cartera de crédito del instituto tendrían menos posibilidades de cumplir con sus obligaciones contraídas con el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), considerando que la mayor parte de sus ingresos están distribuidos en la canasta básica alimentaria.

La Unidad Tributaria (U.T.)

La unidad tributaria es un factor muy importante al momento de analizar la concepción del crédito ya que el monto a financiar va a depender del ingreso familiar el cual debe ser de 55 UT hasta 150 UT, mientras más aumente dicha unidad más altas serán la cuota inicial y las cuotas mensuales, lo que dificulta para realizar el análisis del crédito al momento de concederlo debido a que hay que tomar en consideración que el instituto es de interés social donde el Gerente de Crédito del instituto manifestó que la mayoría de los ingresos de las personas que solicitan crédito habitacional están por debajo de 55 UT, por lo que sería uno de los factores que más afecta la recaudación ya que es la base del cálculo del financiamiento del crédito.

Lineamientos o procedimientos administrativos para la evaluación y clasificación de los beneficiarios morosos.

Según información suministradas por el Jefe de cobranza se pudo evidenciar que no existe un procedimiento administrativo para realizar la evaluación y clasificación de los beneficiarios morosos. Solo se tiene una data en el computador realizado por el operador de micro elaborado en Excel donde a medida que van cancelando el operador le rebaja de su cuenta dicha cuota. Lo que dificulta al momento de realizar un operativo de cobranza, existiendo la posibilidad que el listado arrojado no sea real.

Factores Internos

Plazo Máximo para Cancelar el Crédito

Según el Manual de Procedimientos Internos del Instituto, los plazos son convenidos con el beneficiario en el Documento de Formalización de Hipoteca, manejando las opciones de Uno (01) a Veinte (20) años para los Programas de Viviendas Aisladas y Urbanismos; y en el caso de Mejoramientos puede optar por plazos de 1 a 8 años de acuerdo a su nivel de ingresos y condición económica; de acuerdo a esto el instituto estudiaría la posibilidad de emplear las opciones hasta diez (10) años, previo estudio social.

Registro y Procedimiento del Cobro

La información del Jefe de cobranza estuvo enfatizadas en que el departamento de cobranza tienen la necesidad de un sistema de registro y procedimiento de cobro ya que no cuenta con un sistema y el que tienen es prestado por la gobernación del estado diseñado bajo la programación de Visual Fox Pro, donde este sistema permite realizar la descarga de los beneficiario que cobran por nomina en las diferentes empresas bien sea publicas o privadas, cabe señalar que en estos momentos no se cuenta con el mismo lo que le ha dificultado el cierre de la cobranza del año 2007 y el cobro de la misma.

Gestión de Cobro

Por lo anterior expuesto se pudo determinar la poca asistencia e importancia que le da el instituto al departamento ya que no se cuenta con un departamento de administración de cartera de crédito como control interno, siendo de suma importancia ya que se le estaría dando la legalidad administrativa al proceso del cobro para que de esta manera exista un mejor funcionamiento.

Tipos de Descuentos

Se puede concluir diciendo que existe debilidad en el departamento de cobranza ya que uno de los mecanismo utilizado en los entes financiadores de crédito de interés social es ofrecer descuento consecutivos que le permitan una pronta recuperación del capital, en tal sentido se pudo evidenciar que el instituto solo aplica esta técnica en épocas especiales, Diciembre de cada año y su duración es de un mes, es decir, culmina el 31 de enero de cada año y el mismo va a depender del porcentaje que se acuerde en el directorio ejecutivo del instituto.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez obtenido y analizado los resultados obtenidos se derivan las siguientes conclusiones:

- En relación a la variable Estudios sociales: se evidenció que los beneficiarios de crédito distribuidos en los diferentes programas del Municipio San Fernando correspondientes a los años 2003-2007, en su mayoría son mujeres y a su vez son personas adultas con edades comprendidas entre 34 a 37 años, con relación a los niveles educativos se presentan diferencias con relación a los programas habitacionales, en cuanto a los programas viviendas aisladas y urbanismo el grado de instrucción de los beneficiarios de créditos encuestados fue un nivel bajo, es decir, la mayoría no son profesionales, aunado a ello no cuentan con una estabilidad laboral ya que son personal contratado, la carga familiar de estos beneficiarios esta compuesta por hijos, con ingresos en el grupo familiar que oscilan entre 700,00 Bolívares Fuertes a 1.000,00 de Bolívares Fuertes donde la mayor parte de sus ingresos están distribuidos para la costo de la canasta básica alimentaria.

- Por otra parte, el programa de Urbanismo presento características particulares con relación al nivel educativo evidenciándose que la totalidad de los encuestados son personas profesionales y técnicos, con empleo fijos, donde la carga familiar esta estructurada en su totalidad por hijos, asimismo los ingresos del grupo familiar oscilan entre 1.100,00 de bolívares fuertes a un 1.900,00 de bolívares fuertes, concediendo con los otros programas en cuanto a la distribución de los ingresos los cuales están distribuidos en la canasta básica alimentaria.

- En lo que respecta a la variable Financiamiento Habitacional: se evidenció en que el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), tiene establecidos tres (03) programas como son: Mejoramiento de Vivienda, Construcción de viviendas Aisladas y Urbanismo. Cada programa a su vez tiene establecidos requisitos diferentes.

- En referencia a los subsidios, el subsidio otorgado es el general, el cual se entrega de acuerdo con el nivel de ingresos mensual que registra cada familia que tramita el financiamiento de adquisición de viviendas donde los ingresos debe ser de 55 UT.

- En relación a los montos, el mismo va a depender del programa así como el ingreso del beneficiario.

- Con respecto a los intereses, los mismos se señalan en el Documento de Hipoteca del Instituto de la Vivienda del Estado Apure INVAP, donde se hace mención que en caso de mora habrá un aumento de tres (03) puntos más sobre la tasa establecida para los intereses retributivos y comparatorios, donde se pudo verificar que no se aplica ni es está aplicando el cobro de intereses moratorios, evidenciándose con esto una clara deficiencia en la gestión del Departamento de Consultaría Jurídica del Instituto.

- En cuanto a la garantía, a los fines de garantizar el pago de crédito otorgado, el mismo lo constituyen la Hipoteca Especial y Convencional de Primer Grado, por el costo de la vivienda sobre el inmueble propio, objeto del contrato del crédito mencionado en la Cláusula Primera del Documento de Formalización Hipotecaria del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

- Por otra parte tenemos la variable recuperación de crédito el cual en cuanto al numero de beneficiarios por programas se encuentran registrados un total de cuatrocientos (414) beneficiarios distribuidos en los tres programas durante en los años 2003-2007, donde el números de beneficiarios solventes son catorce (14) encontrándose la mayoría (08) beneficiario en el programa de urbanismo, dada su condición socioeconómica con relación a los demás programas.

- El monto recuperado durante los años 2003-2007 en los tres programas es de 853.553,52, bolívares fuertes del total invertido el cual es de 10.074.653,92, bolívares fuerte, lo que representa un porcentaje de 8,47% de recuperación, por lo que se puede determinar un porcentaje muy bajo del monto recuperado, existiendo la necesidad de un plan que le permita la tener retorno del capital invertidos el cual tiene que ser reinvertido en nuevas soluciones habitacionales.

- El nivel de morosidad está determinado por el número de beneficiarios morosos resultando un total de cuatrocientos beneficiarios (400) distribuidos en los diferentes programas durante los años 2003-2007, registrándose un saldo deudor acumulado por años de bolívares fuertes 9.519.634,72, del total invertido que es de 10.074.653,92, bolívares fuerte, evidenciándose un alto saldo deudor acumulado durante los cinco años sujetos a estudio. Por otro lado, el números de cuotas vencidas están determinadas por el números de beneficiarios morosos identificados anteriormente.

- En relación a la variable: Factores que afecta el sistema de recuperación de crédito factores externos, como es la inflación se pudo deducir que la inflación es uno de los factores que afecta la recuperación del crédito debido que el mismo es el proceso mediante el cual los precios de los bienes y servicios destinados al consumo se incrementan, donde el poder adquisitivo sufre por la subida de los precios, donde los ingresos de las personas que arrojaron las encuestas en este estudio, oscilan entre 700,00, y 1000,00, bolívares fuerte, alcanzándoles estos ingresos solo para cubrir el costo de la canasta básica alimentaria lo que hace más difícil el proceso de recuperación.

- Con relación al indicador económico, Índice de Precio al Consumidor (IPC) si afecta el sistema de recuperación del INVAP, debido a que es el factor que se usa para medir la inflación, donde la proporción de hogares encuestados sus ingresos no superan el valor de la canasta básica alimentaria, teniendo el instituto que tomar en consideración este factor al momento de realizar la cobranza.

- En cuanto a la Unidad Tributaria, en un factor externo considerado para la institución como el principal factor que afecta el sistemas de recuperación del crédito ya que es determinante para el análisis del crédito al momento de realizar el financiamiento ya que el monto a financiar va a depender de la unidad tributaria a la fecha estableciendo que el ingreso familiar debe ser de 55 UT hasta 150 UT dependiendo a su vez del costo de la vivienda según el programa, siendo el programa de urbanismo el mas costoso debido a que la viviendas incluye los servicios de urbanismo.

- Con relación a los beneficiarios morosos se constató que no existe un procedimiento administrativo que permita realizar la evaluación y clasificación de los mismos siendo una de las debilidades en las normas de control interno del instituto.

- En relación al Factor Interno: los plazos son convenidos con el beneficiario en el Documento de Formalización de Hipoteca, manejando las opciones de uno (01) a veinte (20) años para los Programas de Viviendas Aisladas y Urbanismos; y en el caso de Mejoramientos puede optar por plazos de 1 a 8 años de acuerdo a su nivel de ingresos y condición económica; de acuerdo a esto el instituto estudiaría la posibilidad de emplear las opciones hasta diez (10) años, previo estudio social.

- Con referencia al registro y procedimiento del cobro se pudo evidenciar que el Departamento de Cobranza no cuenta con un sistema que le permita llevar el registro y procedimiento del cobro ya que con el que cuenta le pertenece a la Gobernación del Estado.

- Con respecto a la gestión de cobro se detectó que el instituto no cuenta con un Departamento de Administración de Cartera de Crédito como control interno. En cuanto a los tipos de descuento se evidenció que existen debilidades debido a que el instituto solo aplica esta técnica en épocas especiales, diciembre de cada año y su duración es de un mes, es decir, culmina el 31 de enero de cada año.

- Los resultados reflejan que la institución no aplica correctamente los mecanismos en el proceso de cobranza, donde los mismos no son efectivos, situación ésta que lleva a concluir que el plan propuesto resulta factible por cuanto el plan de recuperación actual ha demostrado desproporción con el nivel de cobranza, arrojando índices bajos en eficiencia de cobro y escasa velocidad de recuperación.

Recomendaciones

Partiendo de los resultados obtenidos y de las conclusiones derivadas del diagnóstico, se sugiere una serie de recomendaciones con el objeto de diseñar estrategias de recuperación de crédito, para el mejoramiento de la gestión operativa y financiera del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), en tal sentido, se recomienda lo siguiente:

- Hacer un análisis socioeconómico profundo del beneficiario al momento de conceder el crédito.
- Elaborar manuales de créditos y descuentos.
- -Implementar un sistema de recuperación de crédito que le permita llevar un registro y procedimientos de cobro.
- El Departamento de Cobranza debe enviar o gestionar a través de oficinas comerciales estados de cuenta a sus clientes donde aparezca el número de cuotas canceladas y las que le faltan por cancelar si se encuentra en atraso en sus pagos, para de esta manera presionar a los clientes a mantenerse al día en sus cuotas.
- La institución debe centrar esfuerzos en la elaboración de planes estratégicos de cobranza y en asignación de recursos presupuestarios y financieros para su ejecución, así como estímulo al personal, permitiendo su evaluación periódica.
- Establecer a través de actividades de seguimiento y control en las modalidades de gestión de cobro (Pagos Directos por Caja y Descuentos Empresariales), para hacer eficiente y oportuna la gestión de cobranzas estableciendo para el cliente estímulos por medio del pronto pago.
- Se hace fundamental que el INVAP asigne un número mayor de cobradores, para lograr así que los beneficiarios hagan su pago más efectivo, previo entrenamiento de cobranzas.
- Establecer políticas claras de créditos y descuentos con los clientes para la generación y recaudo de los ingresos que permitan disminuir la morosidad.
- Utilizar los medios de comunicación como la radio para notificar a los beneficiarios de los diferentes poblados que deben apersonarse en la institución para

actualizar su estado de cuenta.

- Desarrollar e implementare un sistema de administración y desarrollo del recursos humano que permita mejorar la productividad y el clima organizacional de la institución.

- Mejorar los procesos jurídicos.

- Llevar a la práctica el plan propuesto para la recuperación del crédito habitacional que conduzca a la institución a alcanzar la recuperación del ingreso e intereses generados por financiamiento de crédito.

- Las recomendaciones están directamente relacionadas con el contenido de la propuesta, señalando las estrategias aplicables para cambiar o modificar la situación actual de la institución. En función de mejorar la eficiencia en cobranza, con el propósito de implementar un plan de recuperación de crédito habitacional que conduzca a la institución a alcanzar la recuperación de ingresos e intereses generados por financiamiento de crédito.

CAPITULO VI LA PROPUESTA

PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DEL ESTADO APURE (INVAP).

Presentación de la Propuesta

La Propuesta de un Plan de Recuperación de Crédito Habitacional para el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), se basa en un diagnóstico realizado a la institución en el área de Crédito y Cobranza considerando las variables e indicadores de los aspectos del financiamiento habitacional, recuperación de crédito, nivel de morosidad y los factores que afectan el sistema de recuperación de crédito, tomando como base la deficiencia que presenta la institución en cuanto al manejo de su cartera crediticia con relación a la recuperación de los créditos otorgados que han traído como consecuencia alto índice de morosidad el cual es de un 95%, impidiendo que el beneficio de una vivienda alcancen a otras familias que lo necesiten debido a que por medio de los ingresos recaudados se reinvierten en nuevas soluciones habitacionales pudiendo disminuir así gran parte del déficit habitacional existente.

Todos esos hallazgos condujeron a la definición de un Plan de Recaudación, garantizando el mejoramiento o la variación en el alza de los ingresos propios generados por la recaudación de la institución. Esta propuesta se fundamenta en una debida atención al beneficiario por medio de una real y oportuna notificación, así como brindarle oportunidades al mismo, a través de promociones para la cancelación de deudas acumuladas, profundizando en campañas de motivación, a fin de crear una cultura de pago de los créditos habitacionales en el Estado.

Para el diseño de la propuesta se tomó en consideración los resultados de la investigación en función de los indicadores anteriormente expuestos, que demuestran la situación de la institución con relación a los créditos otorgados, lo que conllevó a plantear estrategias orientadas a lograr el incremento de la recaudación que permita

progresivamente cubrir gastos operativos de la institución e igualmente seguir brindando la solución habitacional a aquellas familias que así lo requieran.

Justificación

De acuerdo a los resultados y conclusiones que arrojó esta investigación, se consideró contribuir con el área de investigación de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” y a su vez proponer un Plan de Recuperación de Crédito Habitacional para el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), a fin de sugerir una solución al problema en estudio.

Objetivos de la Propuesta

General

Mejorar los niveles de recuperación de crédito habitacional del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), a fin de disminuir la morosidad.

Específicos

- Incrementar la recaudación.
- Mejorar el sistema de registro y procedimiento del cobro.
- Ejecutar el control de pago de los beneficiarios.

Fundamentación

En la estructura de la propuesta, fue necesario recopilar la información proveniente de diferentes fuentes. Inicialmente, se hizo una revisión documental y bibliográfica actualizada, seleccionando a varios autores con diversos puntos de vista o enfoque en cuanto a conceptos tales como, Planificación, Plan, Estrategias y Planificación Estratégica, Planificación Estratégica corporativa que han sido desarrolladas en el marco teórico y que sustentan esta investigación, relacionándolos adecuadamente con los objetivos, propósitos y resultados del estudio.

Se determinó una investigación experimental dentro de la institución, fundamentada en la utilización de instrumentos de recolección de datos, entre ellos la encuesta para obtener la información sobre el estudio socioeconómico de los beneficiarios de créditos habitacional del Municipio San Fernando durante los Años 2003-2007, lo que contribuyó al análisis y logro de los objetivos general y específicos de la presente investigación.

Estructura de la Propuesta

La propuesta se encuentra estructurada considerando el desarrollo de los objetivos específicos Asimismo, se considera minimizar la morosidad existente en la cartera de crédito. En base a esto, el Plan Estratégico Corporativo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- 1.- Horizonte del tiempo establecido para la planeación.
- 2.- Principios y valores de la organización.
- 3.- Visión de la organización dentro del horizonte del tiempo definido.
- 4.- Misión de la empresa.
- 5.- Objetivos estratégicos de la organización.
- 6.-Análisis DOFA.
- 7.- Formulación estratégica.
- 8.- Seguimiento y medición de gestión.

1) Horizonte del tiempo establecido para la planeación:

El tiempo estipulado para llevar al cabo el plan será estipulado en tres años 2009-2011.

2) Principios y valores de la organización.

a) Principio de la Organización.

Imparcialidad: Las acciones de todos los funcionarios de Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), deberá asegurar igualdad de tratamiento para todas las personas, sin distinción de clase, raza, ideología, filiación política o condición humana, mediante acciones y decisiones objetivas, rectas y neutrales.

Participación: El Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), deberá garantizar la vinculación de la comunidad, mediante mecanismos de participación ciudadana.

Integralidad: Aplicando con eficiencia, prontitud y celeridad todos los sistemas de control plasmado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes que regulan el sistema de vivienda y hábitat.

Mejoramiento continuo: El Instituto aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que les permitan responder oportunamente a los cambios del entorno.

Publicidad: Dando a conocer los resultados a través de los boletines de prensa, programas televisados, internet y la repuesta oportuna de las quejas y los reclamos de los beneficiarios de los créditos de vivienda en el Estado Apure.

Austeridad: Las actuaciones de todo el personal adscrito al INVAP, estarán enmarcadas por la racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad de sus funciones.

Equidad: Mediante la ecuanimidad en la asignación de funciones, responsabilidades y recursos, permitiendo que todos los funcionarios de la institución

tengan iguales oportunidades.

Eficacia: El INVAP, deberá atender las necesidades de la comunidad en materia de Vivienda y Hábitat, para dar cumplimiento a sus objetivos corporativos.

Eficiencia: El INVAP, deberá constantemente racionalizar los procesos para optimizar el uso de los recursos, maximizar los resultados, de tal manera que logre sus objetivos de calidad.

Orden: Ejecutando los procesos y procedimientos mediante una disposición metódica, cronológica, armoniosa y concertada.

b) Valores de la Organización.

Respeto: La actitud individual de los funcionarios de la institución, enmarcada dentro de la honradez, cumplimiento y acatamiento de los derechos individuales y colectivos.

Honestidad: Cada funcionario del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), tendrá la responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la institución y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás funcionarios públicos y ante la comunidad en general.

Responsabilidad: Todos los funcionarios del organismo encaminaran sus acciones hacia el logro de los objetivos de la institución, respondiendo por sus actuaciones y omisiones.

Compromisos: los Funcionarios adscritos al el Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), deberán reflejar con su trabajo y desempeño. El compromiso con la institución, con sus clientes (beneficiarios de créditos) y con el público en general en su condición de empleados públicos.

Servicio a la Sociedad: Todas las actuaciones de los funcionarios de la institución, estarán encaminadas a la satisfacción de las necesidades que en materia de vivienda y hábitat tengan la comunidad.

Lealtad: Todos los funcionarios de la institución deberán actuar con respeto, fidelidad, rectitud y sentido

3) Visión de la organización dentro del horizonte del tiempo definido.

Se consolidará la posición en el Municipio San Fernando y se extenderán las actividades en cuanto a la ejecución y promoción de proyectos de hábitat y vivienda de interés social en los demás Municipio del Estado Apure, administrando con transparencia, efectividad y eficacia los recursos disponibles, a través del cumplimiento de programas de servicios sociales y de asistencia para la población en general y las comunidades organizadas, así como también la recaudación efectiva de los recursos asignados para garantizar así la reinversión del mismo.

Se seleccionará y capacitará al personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, logrando así, un pleno compromiso con los valores de la Institución ofreciendo las mejores oportunidades de desarrollo.

4) Misión de la empresa.

Satisfacer las necesidades de los clientes (beneficiarios) en el área de construcción de vivienda y hábitat, haciendo entrega de la vivienda en el tiempo estipulado, garantizando a su vez los estándares de calidad, eficacia y competitividad, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del Estado.

5) Objetivos estratégicos de la organización.

- Lograr la Satisfacción de los clientes (beneficiarios de los créditos).
- Lograr el resarcimiento de los daños ocasionados al patrimonio de la institución (efecto de los altos índices de morosidad existente en la cartera de crédito).
- Mejorar el sistema de gestión.

- Desarrollar el talento humano del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).
- Fomentar la democratización en la función pública.
- Satisfacer las demanda de vivienda de manera eficiente y eficaz.
- Concientizar a la colectividad que el carnet político no da derecho a la INSOLVENCIA.

6) Análisis DOFA.

Luego de identificar Los objetivos de la organización, se construye la matriz de análisis DOFA. Donde se realizan los siguientes Análisis.

- 1.Como utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades del entorno.
- 2.Como emplear las fortalezas para anticipar el efecto de las amenazas.
- 3.Como medir las debilidades y aprovechar las oportunidades.
- 4.Que debe hacer para eliminar debilidades y anticiparse a las amenazas.

Debilidades

- Importante cantidad de viviendas sin resolución de adjudicación o entregadas a las que no se emite recibo de pago.
- Falta de seguimiento posterior a la adjudicación a fin de constatar la ocupación.
- La falta de aplicación de medidas jurídicas contra los que no pagan.
- Falta de información sobre el grupo familiar que habita la vivienda.
- Falta de recursos económicos para iniciar campaña publicitarias de concientización del pago de la vivienda.
- Atraso en cuanto a la construcción de la vivienda lo que dificulta la entrega oportuna en el lapso convenido con el beneficiario.
- Déficit de personal calificado.
- Retraso en la ejecución de la garantía del préstamo hipotecario.

- Débil análisis de créditos para la selección del beneficiario al momento de conceder el crédito.

Oportunidades:

- Es el instituto de vivienda de interés social en el Estado Apure.
- Débito automático para los beneficiarios que son renuentes al pago por taquilla bancaria.

Fortalezas:

- Decisión política de revertir la morosidad.
- Es una institución con personalidad jurídica y patrimonio propio distinto e independiente del fisco estatal.

Amenazas:

- La dificultad económica de los adjudicatarios para el cumplimiento del pago de la vivienda por desempleo o pobreza extrema.
- La falta de opciones de pago, especialmente en el interior del Estado que solo pueden abonar sus cuotas en Banfoandes cercano de su localidad como es el caso del Municipio Rómulo Gallegos, Páez, Achaguas y Muñoz.
- Financiamiento por parte del Gobierno Regional y Nacional.
- Débil uso de la Tecnología para la gestión del crédito y la cobranza.

En tal sentido la formulación la matriz DOFA va a estar desarrollada en el cuadro N° 17, y el mismo permitirá formular las estrategias que conformaran el Plan de Acción.

Cuadro 17

Matriz DOFA

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS EXTERNO</p> <p style="text-align: center;">ANÁLISIS INTERNO</p>	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es el instituto de vivienda de interés social en el Estado Apure. - Debito automático para los beneficiarios que son renuentes al pago por taquilla bancaria. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La dificultad económica de los adjudicatarios para el cumplimiento del pago de la vivienda por desempleo o pobreza extrema. -La falta de opciones de pago, especialmente en el interior del Estado que solo pueden abonar sus cuotas en Banfoandes cercano de su localidad como es el caso del Municipio Rómulo Gallegos, Páez, Achaguas y Muñoz. - Financiamiento por parte del Gobierno Regional y Nacional - Débil uso de la Tecnología para la gestión del crédito y cobranza.
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decisión política de revertir la morosidad. - Es una institución con personalidad jurídica y patrimonio propio distinto e independiente del fisco estatal. 	<p>1.- Descuento automático de los adjudicatarios dependientes de organismos nacionales.</p>	<p>5.- Ejecutar garantía.</p>
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importante cantidad de viviendas sin resolución de adjudicación o entregadas a las que no se emite recibo de pago. - Falta de seguimiento posterior a la adjudicación a fin de constatar la ocupación. - La falta de aplicación de medidas jurídicas contra los que no pagan. - Falta de información sobre el grupo familiar que habita la vivienda. - Falta de recursos económicos para iniciar campaña publicitarias de concientización del pago de la vivienda. - Atraso en la construcción de la vivienda lo que dificulta la entrega oportuna en el lapso convenido con el beneficiario. - Déficit de Personal calificado. - Retrazo en la ejecución de la garantía del préstamo hipotecario. - Débil análisis de créditos para la selección del beneficiario al momento de conceder el crédito. 	<p>2.- Premiar al buen pagador.</p> <p>3.- Lograr la satisfacción de los beneficiarios de créditos.</p> <p>4.- Contar con personal competente y calificado mediante la implementación de actividades de desarrollo humano y de competencias.</p>	<p>6.- Visitas personalizadas a los beneficiarios de los créditos con niveles de pobreza moderadas</p> <p>7.- Implementación de un Sistema integrado de cobranza (SIC). De forma tal que permita llevar los registro detallados del crédito a partir de su solicitud.</p>

7) Formulación Estratégica.

PLAN DE ACCION

1.- Objetivo Estratégico: Mejorar los niveles de recuperación de crédito habitacional del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP). Responsable(s): Jefe de Cobranza					
Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
* Descuento automático de los adjudicatarios dependientes de organismos nacionales.	Descantar cuotas vencidas por medio de un programa sistematizado de nomina que consiste en debitar a través del cruce de nomina entre el INVAP y el Instituto donde labora el adjudicatario del crédito donde el ente autoriza al INVAP el descuento de la misma.	Disminuir en un 50% los índices de morosidad existentes.	3 Años	*Coordinador de Cobranza. *Analista de cobranza	- N° de adjudicatarios a los cuales se les descuenta. - Monto en BsF descontados. - % de morosidad disminuido por la implementación de la estrategia.

PLAN DE ACCION

2.- Objetivo Estratégico: Mejorar los niveles de recuperación de crédito habitacional del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).
Responsables (s): Jefe de Cobranza.

Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
*Premiar al buen pagador (diferentes sorteos).	Sortear insumos para la construcción, tales como pintura, cemento, cal, cerámica u otros materiales de construcción para la mejora de su vivienda, así como también artefactos eléctricos etc.	Disminuir la Morosidad en un 70%.	3 años	*Coordinador de Cobranza. *Analista de cobranza	- N° de sorteos realizados. - % de disminución de la morosidad por la implementación de la estrategia.

PLAN DE ACCIÓN

3.- Objetivo Estratégico: Construcción de las viviendas eficientemente y eficaz mente.

Responsable(s): Gerente de Obras en Ejecución y el Presidente del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).

Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
Lograr la satisfacción de los beneficiarios de créditos.	-Inspección constante a la construcción de las viviendas durante su ejecución. -Ejecutar garantía de la empresa que incumpla con el contrato asignado para la construcción de las viviendas.	Aumentar la satisfacción de los clientes (beneficiarios) en un 50% .	3 años	Gerente de Obra en Ejecución. Ing. Inspectores.	- Satisfacción de los clientes en el periodo anterior. - N° de sondeos de opinión realizados entre los adjudicatarios.

PLAN DE ACCION

4.- Objetivo Estratégico: Recurso Humano Calificado Responsable(s): Gerente de Recursos Humano.					
Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
Contar con personal competente y calificado mediante la implementación de actividades de desarrollo humano y de competencias.	Desarrollo de un plan de capacitación.	Aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos.	3 años	Gerencia de Crédito y Cobranza. Gerencia de Obras en Ejecución. Asesoría Jurídica.	- N° de nuevas captaciones de personal.

PLAN DE ACCION

5.- Objetivo Estratégico: Lograr el resarcimiento de los daños ocasionados al patrimonio de la institución.

Responsable(s): Asesor jurídico.

Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
*Ejecutar garantía.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar la reducción temporal del valor de la cuota durante un plazo no mayor de 2 años, termino durante el cual abonará el 75% del valor de la misma. El 25% restante se prorrateara en el plazo de pago restante. - Ejecución de la garantía si el adjudicatario no cumple con la acción anterior 	Aumentar en un 50% los niveles de recaudación por convenimiento de pagos.	3 años	*Asesor Jurídico * Abogado I	<ul style="list-style-type: none"> - N° de garantías ejecutadas. - N° de viviendas rematadas o readjudicadas.

PLAN DE ACCION

6.- Objetivo Estratégico: Optimizar la recuperación del crédito

Responsables (s): Jefe de Cobranza

Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
*Visitas personalizadas a los beneficiarios de los créditos con niveles de pobreza moderadas.	Realizar visitas personalizadas por el gerente de crédito y cobranzas con sus respectivos coordinadores sociales del INVAP, para discriminar los casos de morosos con situaciones especiales a los que se les brindaran soluciones puntuales a los problemas observados. Enviar a los coordinadores sociales para que realicen nuevo estudio social que permita determinar si entre los habitantes de la vivienda existe un empleado público al que pueda descontarse el valor de la cuota.	Realizar nuevos estudios socioeconómicos para la actualización de ingresos.	3 años	*Coordinador de Cobranza. *Analista de cobranza. * Cobradores	- N° de visitas realizadas. -Estudios socioeconómicos realizados. -Estudios socioeconómicos programados.

PLAN DE ACCION

7.- Objetivo Estratégico: Tecnología Avanzada

Responsable(s): Jefe de Informática, Gerente de Administración, Jefe de Cobranza.

Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
Implementación de un Sistema integrado de cobranza (SIC).	<p>Implementar un sistema integrado de cobranza está estructurado de la siguiente manera:</p> <p>Módulo 1: Análisis del crédito, donde se cargarán los datos socioeconómicos del solicitante del crédito.</p> <p>Módulo 2: Cálculo del plan de financiamiento del crédito, especificando monto a cancelar por inicial, cuotas según sea el ingresos, plazo del programa e interés.</p> <p>Módulo 3: Resolución de adjudicación. Este módulo se encarga de los procesos jurídicos.</p> <p>Modulo 4: En este modulo se va a descargar los datos que componen la cartera de crédito (Datos del Beneficiario, cofinanciamiento, programa, información detallada de los nuevos créditos, créditos morosos y créditos solventes).</p>	Realizar seguimiento y control permanente del saldo deudor de los beneficiarios.	3 años	<p>*Coordinador de Cobranza.</p> <p>*Analista de cobranza.</p>	<p>- N° de expedientes cargados al sistema.</p> <p>- Ahorros por la implementación del sistema.</p>

Cont...

PLAN DE ACCION

7.- Objetivo Estratégico: Tecnología Avanzada Responsable(s): Jefe de Informática, Gerente de Administración, Presidente del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP).					
Estrategias	Acciones	Metas	Tiempo	Recurso Humano	Medición
Implementación de un Sistema integrado de cobranza (SIC). De forma tal que permita llevar los registros detallados del crédito a partir de su solicitud.	<p>Modulo 5: Estados de cuenta. Este modulo arroja el estado de cuenta por beneficiario donde se especifica el saldo cancelado a la fecha y saldo pendiente por cancelar y la morosidad existente.</p> <p>Modulo 6: Historia crediticia de los beneficiarios. El módulo permitirá obtener la secuencia periódica en la que fue cancelado el crédito de un determinado beneficiario (cancelación del crédito, morosidades presentadas durante el financiamiento, pronto pago realizado, tiempo de duración para la cancelación del crédito).</p>	Realizar seguimiento y control permanente del saldo deudor de los beneficiarios.	3 años	*Coordinador de Cobranza. *Analista de cobranza.	- N° de expedientes cargados al sistema. - Ahorros por la implementación del sistema.

Viabilidad del Plan

La viabilidad de este plan se determinó en función de estos factores: Económica, Social, Técnica e Institucional los cuales se mencionan a continuación:

Viabilidad Económica: No se requiere de un sistema sofisticado, ya que los recursos para su adquisición e implantación provienen de los ingresos propios (recaudación).

Viabilidad Social: Esta beneficia a la sociedad apureña, brindándoles oportunidades de otorgamiento de nuevos créditos a través de la reinversión de los recursos provenientes de los niveles de recaudación. Además, existen cantidades de solicitudes de créditos por parte de la población interesada para mejorar y construir sus viviendas.

Viabilidad Técnica: El sistema a implementarse debe ser tecnológicamente amigable, habiendo en el mercado la posibilidad de adquirirlo.

Viabilidad Institucional: El Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP), cuenta con los Departamentos de Contabilidad, Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Administración, Departamento de Informática, Gerencia de Crédito, Departamento de Cobranza, Gerencia de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Departamento de Relaciones Públicas, Gerencia de Obras en Ejecución y Presidencia, para contribuir a mejorar la recaudación en la gestión de cobranza, además presenta un personal capacitado para orientar y capacitar al personal del departamento de cobranza.

REFERENCIAS

- Acedo, C., y Acedo, A. (2002). Instituciones Financieras. Caracas- Venezuela.
- Abadi, I. (1999). Normativa de la Vivienda y Habitabilidad. Caracas- Venezuela: Orbis.
- Agustín, M. (2000). Administración de la Cobranza, Programación y Control. México. Editorial Trillas
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas – Venezuela.
- Balestrini, M. (2002). Como se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados BL, Servicio Editorial. Caracas - Venezuela.
- Berroterán, J. (1999). Autogestión en Viviendas y Habitaad Popular. Consejo Nacional de la Vivienda. Enfoque de vivienda. Caracas-Venezuela.
- Blanco, J. (1999): Proposición de un Sistema de Recaudación de Crédito de Vivienda Rural en el Estado Apure. Tesis de grado no publicado. Universidad Simón Rodríguez, Biruaca.
- Blanco, A. (2002). Dirigir con inflación. España. Editorial Diusto, S.A Bilbao.
- Brealey y Myer. (2000). Procedimientos Bancarios y Financieros. Venezuela: La Venezolana.
- Centro de Documentación y Archivos (CENDA) [Documento en Línea]. Índice de Precios al Consumidor, Disponible: <http://www.cenda.com.ve> [Consulta: 2008, Junio 15].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial 5.453 (Extraordinario). Diciembre 15 de 1999.
- Constitución del Estado Apure (2002). Gaceta Oficial del Estado Apure N° 594. Octubre 30, 2002.
- Chiavenato, I. (1996). Principios de la Administración. (4ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Decreto con Rango de Fuerza y de Ley que Regula el Subsistema de Viviendas y de Ley de Política Habitacional. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.687 Abril 26, 1999.

- Enciclopedia de Auditoria (2001), Formar Tercera Edición Tomo IV.
- Ettinger, R (1992) Crédito y Cobranza. México Editorial CCESA.
- Fernando Holguin/Laureano Hayashi (1977). Elementos de Muestreo y Correlación. Texto Universitario México
- Gómez, F. (2001). Contabilidad II Semestre. Venezuela: Ediciones Fragor
- Gómez, R. (2003). Sistemas y Procedimientos Administrativos. Caracas,
- Gracia de Thielen (2000). Introducción a la teoría administrativa. España: Alfa.
- Grillo, P (2000). Propuesta administrativa para la optimización del sistema de crédito y cobranza de la Empresa Deposito Maracay C.A. Tesis de grado no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua.
- Guaimara Y. (2005).Control basado en indicadores financieros que contribuya a mejorar el uso eficiente de los procedimientos administrativos en el departamento de crédito y cobranza de la Empresa Industria Venoco C.A. Tesis de grado no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay Estado Aragua.
- Hernández M, (2002). Evaluación de la morosidad de la cartera de crédito de política habitacional de la organización Fondo Común Banco Universal C.A Durante el año 2002. Tesis de grado no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay Estado Aragua.
- Hernández, Fernández y Baptista. (1998). Metodología de la Investigación I. México: Mc Graw-Hill.
- Informe de los resultados de recaudación. San Fernando de Apure: Autor.
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa INCE (2000). Curso de Análisis de crédito, Material Mimeografiado. (Guía). Septiembre 2000.
- Instituto Nacional de Estadística. (2006). Resultados socioeconómicos por entidad federal. Caracas: Autor.
- James C. V. (2000). Elementos de Finanzas para los Gerentes. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.
- Koontz H. y Heinz Weihrich (2003). Administración, México, Editorial Mc Graw Hill.

- Kotler, P. (1996). Dirección de Marketing: Análisis, Planificación, Gestión y Control.
- Ley que Regula el Subsistema de Viviendas y de Ley de Política Habitacional. (1999).
- Ley del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP, 1996). Gaceta Oficial del Estado Apure, N° 102 Ordinario. San Fernando Estado Apure.
- Normas de Operaciones del Decreto con Rango de Fuerza y de Ley que Regula el Subsistema de Viviendas y de Ley de Política Habitacional. (1999).
- North, D. (2000). Instituciones, Cambio Institucionales y Desarrollo Económico. Fondo de Cultura Económica. México 2000.
- Oficina de Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Apure (INVAP) (2008).
- Ortiz, A (2000). Gerencia Financiera. Ediciones Mc Graw- Hill. Caracas- Venezuela.
- Pérez A. (2005). Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación. 2da Edición. Caracas. Ediciones FEDUPEL.
- Rafael V. Ibarra (2005). Manual de Estadística Básica. 3era Edición Copyright. Caracas -Venezuela
- Sabino, C. (1994). Metodología de la Investigación. México: Trillas.
- Sanpier H. (1999) Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill
- Senge, P. (1998). Procesos administrativos. Bogotá: Mac Graw- Hill.
- Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) 2008. Unidad Tributaria, disponible en Hipervínculo <http://www.seniat.com.ve> (consulta 2008 Junio 15).
- Stoner, y Freedman, J. (1994). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo (1990). El Proceso de Investigación Científica. México: Limusa.
- Universidad Santa María. (2001). Manual de Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005). Manual de Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela.

- Villazana A. (2000): Propuesta de un Sistema de Recaudación de Crédito Habitacional para el Instituto de la Vivienda del el Estado Apure (INVAP). Tesis de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ-APURE).
- Vivas, C. (1995). Financiamiento a la vivienda en el área metropolitana de San Fernando de APURE. Tesis de grado. Universidad Simón Rodríguez Biruaca.
- Westón, F. y Copeland, T. (2000). Fundamentos de Administración Financiera. (9na Ed.) Vol. II. México: Mc Graw Hill.
- Weston, F. y Copeland, T. (2003). Finanzas en Administración. México: McGraw-Hill.
- Yáñez, J. (2007). Manual de Ajuste por Inflación. Venezuela: Panapo

ANEXOS

ANEXO "A"
TABLA DE NUMEROS ALEATORIOS

Tabla D. Números aleatorios

Fila número										
00000	10097	32533	76520	13586	34673	54876	80959	09117	39292	74945
00001	37542	04805	64894	74296	24805	24037	20636	10402	00822	91665
00002	08422	68953	19645	09303	23209	02560	15953	34764	35080	33606
00003	99019	02529	09376	70715	38311	31165	88676	74397	04436	27659
00004	12807	99970	80157	36147	64032	36653	98951	16877	12171	76833
00005	66065	74717	34072	76850	36697	36170	65813	39885	11199	29170
00006	31060	10805	45571	82406	35303	42614	86799	07439	23403	09732
00007	85269	77602	02051	65692	68665	74818	73053	85247	18623	88579
00008	63573	32135	05325	47048	90553	57548	28468	28709	83491	25624
00009	73796	45753	03529	64778	35808	34282	60935	20344	35273	88435
00010	98520	17767	14905	68607	22109	40558	60970	93433	50500	73998
00011	11805	05431	39808	27732	50725	68248	29405	24201	52775	67851
00012	83452	99634	06288	98033	13746	70078	18475	40610	68711	77817
00013	88685	40200	86507	58401	36766	67951	90364	76493	29609	11062
00014	99594	67348	87517	64969	91826	08928	93785	61368	23478	34113
00015	65481	17674	17468	50950	58047	76974	73039	57186	40218	16544
00016	80124	35635	17727	08015	45318	22374	21115	78253	14385	53763
00017	74350	99817	77402	77214	43236	00210	45521	64237	96286	02655
00018	69916	26803	66252	29148	36936	87203	76621	13990	94400	56418
00019	09893	20505	14225	68514	46427	56788	96297	78822	54382	14598
00020	91499	14523	68479	27686	46162	83554	94750	89923	37089	20048
00021	80336	94598	26940	36858	70297	34135	53140	33340	42050	82341
00022	44104	81949	85157	47954	32979	26575	57600	40881	22222	06413
00023	12550	73742	11100	02040	12860	74697	96644	89439	28707	25815
00024	63606	49329	16505	34484	40219	52563	43651	77082	07207	31790
00025	61196	90446	26457	47774	51924	33729	65394	59593	42582	60527
00026	15474	45266	95270	79953	59367	83848	82396	10118	33211	59466
00027	94557	28573	67897	54387	54622	44431	91190	42592	92927	45973
00028	42481	16213	97344	08721	16868	48767	03071	12059	25701	46670
00029	23523	78317	73208	89837	68935	91416	26252	29663	05522	82562
00030	04493	52494	75246	33824	45862	51025	61962	79335	65337	12472
00031	00549	97654	64051	88159	96119	63896	54692	82391	23287	29529
00032	35963	15307	26898	09354	33351	35462	77974	50024	90103	39333
00033	59808	08391	45427	26842	83609	49700	13021	24892	78565	20106
00034	46058	85236	01390	92286	77281	44077	93910	83647	70617	42941
00035	32179	00597	87379	25241	05567	07007	86743	17157	85394	11838
00036	69234	61406	20117	45204	15956	60000	18743	92423	97118	96338
00037	19565	41430	01758	75379	40419	21585	66674	36806	84962	85207
00038	45155	14938	19476	07246	43667	94543	59047	90033	20826	69541
00039	94864	31994	36168	10851	34888	81553	01540	35456	05014	51176
00040	98086	24826	45240	28404	44999	08896	39094	73407	35441	31880
00041	33185	16232	41941	50949	89435	48581	88695	41994	37548	73043
00042	80951	00406	96382	70774	20151	23387	25016	25298	94624	61171
00043	79752	49140	71961	28296	69861	02591	74852	20539	00387	59579
00044	18633	32537	98145	06571	31010	24674	05455	61427	77938	91936
00045	74029	43902	77557	32270	97790	17119	52527	58021	80814	51748
00046	54178	45611	80993	37143	05335	12969	56127	19255	36040	90324
00047	11664	49883	52079	84827	59381	71539	09973	33440	88461	23356
00048	48324	77928	31249	64710	02295	36870	32307	57546	15020	09994
00049	69074	94138	87637	91976	35584	04401	10518	21615	01848	76938
00050	09188	20097	32825	39527	04220	86304	83389	87374	64278	58044
00051	90045	85497	51981	50654	94938	81997	91870	76150	68476	64659
00052	73189	50207	47677	26269	62290	64464	27124	67018	41361	82760
00053	75768	76490	20971	87749	90429	12272	95375	05871	93823	43178
00054	54016	44056	66281	31003	00682	27398	20714	53295	07706	17813
00055	08358	69910	78542	42785	13661	58873	04618	97553	31223	08420
00056	28306	03264	81333	10591	40510	07893	32604	60475	94119	01840
00057	53840	86233	81594	13628	51215	90290	28466	68795	77762	20791
00058	91757	53741	61613	62669	50263	90212	55781	76514	83483	47055
00059	89415	92694	00397	58391	12607	17646	48949	72306	94541	37408

ANEXO “B”



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ – APURE
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

**CUESTIONARIO APLICADO AL BENEFICIARIO DE CRÉDITO
HABITACIONAL**

Estimado Beneficiario (a) de Crédito Habitacional:

La presente encuesta tiene como finalidad recabar una serie de información relacionada con su status socioeconómico, por lo cual se le pide la colaboración de responder de manera objetiva al siguiente instrumento. Los datos son de carácter confidencial por lo tanto no es necesario la identificación y los mismos serán utilizados para sustentar una propuesta que se orienta a la recuperación de los créditos otorgados por el INVAP a familias del Municipio San Fernando.

Gracias

La Investigadora

Variable: Estudio socioeconómico

1.-Indique su sexo:

M____ F____

2.- Su edad está comprendida entre:

18 a 21 años_____

22 a 25 años_____

26 a 29 años_____

30 a 33 años _____

34 a 37 años_____

38 a 41 años_____

42 Años o más ____

3.- Su nivel educativo es:

Básica Completa_____

Básica incompleta_____

Bachiller_____

Universitaria incompleta_____

Universitaria Completa_____

4.-Su ocupación actual es:

Obrero Contratado_____

Obrero Fijo____

Trabajador a destajo_____

Empleado fijo_____

Empleado contratado_____

Oficios del hogar_____

Otra _____Cuál? _____

5.-La carga familiar está compuesta por

Madre_____

Padre_____

Hijos_____

Nietos _____

Otros_____ Indique _____

6.-Los ingresos en el grupo familias oscilan entre:

300 Bs F a 600 Bs F _____

700 Bs F a 1000 Bs F_____

1100 Bs F a 1500 Bs F_____

1600 Bs F a 1900 Bs F

2000 F. o más _____

7.- Su ingreso familiar está distribuido en función de:

Canasta básica alimentaría_____

Los Servicios básicos_____

Los créditos contraídas_____

Necesidades no alimentarias básicas_____

Otros Explique?_____

ANEXO “C”

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Msc. Ana Villazana, C.I. N°.- 9.595.711, mediante la presente hago constar que las técnicas de instrumentos para la recolección de datos del trabajo especial de grado titulado “**PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA EN EL ESTADO APURE (INVAP)**”, cuyo autor es la ciudadana: Lic. Adriana de los Ángeles Castillo, portador de la cedula de identidad N°.- 13.806.037, aspirante al título de Magíster Scientiarum en Administración. Mención: Gerencia General, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado valido y confiable, por lo tanto, está apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en el mes de septiembre del año 2008.

Atentamente,

M.S.C _____

C.I _____

ANEXO “C”

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Msc. Marisol Ávila, C.I. N°.- 8.153.871, mediante la presente hago constar que las técnicas de instrumentos para la recolección de datos del trabajo especial de grado titulado “**PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA EN EL ESTADO APURE (INVAP)**”, cuyo autor es la ciudadana: Lic. Adriana de los Ángeles Castillo, portador de la cedula de identidad N°.- 13.806.037, aspirante al título de Magíster Scientiarum en Administración. Mención: Gerencia General, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado valido y confiable, por lo tanto, está apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en el mes de septiembre del año 2008.

Atentamente,

M.S.C. _____
C.I. _____

ANEXO “C”

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Msc. Rafael Sánchez, C.I. N°.- 13.640.948, mediante la presente hago constar que las técnicas de instrumentos para la recolección de datos del trabajo especial de grado titulado “**PLAN PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO HABITACIONAL EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA EN EL ESTADO APURE (INVAP)**”, cuyo autor es la ciudadana: Licda. Adriana de los Ángeles Castillo, portador de la cedula de identidad N°.- 13.806.037, aspirante al título de Magíster Scientiarum en Administración. Mención: Gerencia General, el cual reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado valido y confiable, por lo tanto, está apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en el mes de septiembre del año 2008.

Atentamente,

M.S.C. _____
C.I. _____

ANEXO “D”

MAPA MUNICIPIO SAN FERNANDO



ANEXO “E”

**DATOS SUMINISTRADOS POR EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA
PARA EL DESARROLLO DE LA VARIABLE 3.- NIVELES DE
MOROSIDAD**