



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**“FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BANCO CENTRAL DE  
HONDURAS”**

**SUSTENTADO POR:**

**MIRNA DANIELA MAIRENA SAUCEDA  
PAMELA VALESKA CÁCERES SALGADO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

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

**1 DE NOVIEMBRE DE 2024**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**SECRETARIO GENERAL / PRORRECTOR**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**DECANA DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BANCO CENTRAL  
DE HONDURAS**

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

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**JUAN JACOBO PAREDES HELLER**

**ASESOR TEMÁTICO**

**KELBEN ALBERTO ANDINO GUTIÉRREZ**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**MARIO ALBERTO GALLO SANDOVAL**

**HENRY ANTONIO OSORTO RUIZ**

**ENRIQUE JOVEL RIVAS SOLÍS**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2024

Mirna Daniela Mairena Saucedo

Pamela Valeska Cáceres Salgado

Todos los derechos son reservados.

# **FACULTAD DE POSTGRADO**

## **FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

**Mirna Daniela Mairena Saucedá**

**Pamela Valeska Cáceres Salgado**

### **Resumen**

El presente trabajo final de graduación tuvo como propósito analizar la gestión de Responsabilidad Social (RS) del Banco Central de Honduras (BCH) y proponer un plan de acción con una estructura sólida que permitirá fortalecer los programas de Responsabilidad Social del BCH bajo los ejes de sociedad, la economía y el medio ambiente. Para alcanzar este objetivo, se utilizó un enfoque metodológico mixto que incluyó la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos a través de entrevistas y grupos focales. Los resultados revelaron que, aunque el BCH ha llevado a cabo iniciativas beneficiosas, su impacto es limitado debido a la falta de un enfoque estratégico y a la ausencia de alianzas efectivas con otras organizaciones. Se concluyó que el BCH debe desarrollar una estrategia formal de Responsabilidad Social que defina objetivos claros y medibles, fomente la participación de los empleados y establezca colaboraciones con otras entidades. Además, se recomendó mejorar la comunicación sobre sus iniciativas para fortalecer la percepción pública y maximizar su contribución al desarrollo social y económico del país.

**Palabras claves: Banco Central de Honduras, Responsabilidad Social, estrategia, plan de acción, desarrollo, impacto social.**

# **GRADUATE SCHOOL**

## **FORTALECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

**Mirna Daniela Mairena Saucedo**

**Pamela Valeska Cáceres Salgado**

### **Abstract**

This final graduation project aimed to analyze the Social Responsibility (SR) management of the Central Bank of Honduras (BCH) and propose a well-structured action plan to strengthen its SR programs, focusing on the axes of society, economy, and environment. A mixed-methods approach, including qualitative and quantitative data collected through interviews and focus groups, was employed. The results revealed that, although the BCH has implemented beneficial initiatives, their impact remains limited due to the lack of a strategic approach and few effective partnerships with other organizations. It was concluded that the BCH should develop a formal SR strategy with clear, measurable objectives, promote employee participation, and establish collaborations with other entities. Additionally, it was recommended that communication about its initiatives be enhanced to improve public perception and maximize its contribution to the country's social and economic development.

**Key Words: Central Bank of Honduras, Social Responsibility, strategy, action plan, development, social impact.**

## **DEDICATORIA**

Le dedico este proyecto de graduación a todas las personas que de una u otra manera estuvieron involucradas en la formación de mi profesión, le dedico todo mi esfuerzo a mi familia que me ha apoyado y animado en todo el proceso para obtener mi título, dedico cada paso que se logró para llegar a este punto a quienes en el camino se fueron involucrando y comprendiendo cada día de mis estudios.

**Pamela Valeska Cáceres Salgado**

A Isabella, cuyo amor puro e incondicional fue mi mayor fuente de inspiración durante este proceso. A través de cada desafío, su presencia me llenó de fuerzas para continuar y no rendirme. Este logro es también para ella, como un reflejo de todo lo que se puede alcanzar con esfuerzo y dedicación. Gracias, hija, por ser la luz que me motivó a avanzar cada día y por recordarme siempre el verdadero propósito de este esfuerzo.

**Mirna Daniela Mairena Saucedo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios principalmente por darme la sabiduría necesaria por haber culminado mi carrera de postgrado, dándome la oportunidad de crecer profesionalmente; agradezco a mi pareja por demostrar ante todo tiempo la comprensión en el tiempo que conllevo este proceso de estudio. Agradezco a mis compañeras de carrera quienes hicieron agradable el tiempo de estudio de cada clase recibida, al igual que a mis compañeros de trabajo y jefes inmediatos por la colaboración presentada durante el proceso; al Banco Central de Honduras por haber proporcionado la información necesaria para culminar esta tesis.

**Pamela Valeska Cáceres Salgado**

A Dios, por concederme la energía y sabiduría necesarias para superar cada desafío y alcanzar esta meta. A mi mamá, por su apoyo incondicional, por sus palabras de ánimo, compañía y por confiar siempre en mí. A mi papá y hermanos, quienes con su cariño y comprensión me impulsaron a seguir adelante. A mis compañeras de posgrado, que se han convertido en amigas, con quienes compartí momentos memorables. Agradezco profundamente a los docentes y mentores que me brindaron su orientación y conocimiento durante la realización de este estudio. Extiendo también mi gratitud al Banco Central de Honduras, por proporcionarme los recursos y el apoyo institucional necesarios para llevar a cabo esta investigación.

**Mirna Daniela Mairena Saucedo**

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> ..... | <b>1</b>  |
| 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....                          | 4         |
| 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....                            | 6         |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN.....                                     | 6         |
| 1.6 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....                       | 5         |
| <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....                    | <b>9</b>  |
| 2.2 CONCEPTUALIZACIÓN .....                                | 12        |
| 2.2.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....                       | 18        |
| 2.3 TEORÍA DE SUSTENTO .....                               | 22        |
| 2.3.1 ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS .....                   | 23        |
| 2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS.....                      | 24        |
| 2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....                        | 28        |
| <b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b> .....                     | <b>35</b> |
| 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....                         | 35        |
| 3.2 MATRIZ METODOLÓGICA .....                              | 36        |
| 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....                | 37        |
| 3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....            | 38        |
| 3.1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....                  | 41        |
| 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS .....                                | 41        |
| 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....                       | 43        |
| 3.3.1 POBLACIÓN.....                                       | 43        |
| 3.3.2 MUESTRA.....   | 43        |
| 3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....                              | 44        |
| 3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.....           | 44        |
| 3.4 .1 TÉCNICAS .....                                      | 44        |
| 3.4.2 INSTRUMENTOS .....                                   | 47        |
| 3.4.3 PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....                       | 47        |
| 3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....                            | 47        |
| <b>3.5.1 FUENTES PRIMARIAS</b> .....                       | <b>47</b> |
| 3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS .....                            | 47        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>                      | <b>48</b>  |
| 4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....                 | 48         |
| 4.2 RESULTADOS CUANTITATIVOS.....                                    | 50         |
| 4.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO.....                                      | 54         |
| 4.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....                                  | 57         |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>               | <b>61</b>  |
| 5.1 CONCLUSIONES .....   | 61         |
| 5.2 RECOMENDACIONES .....  | 62         |
| <b>CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....</b>                               | <b>63</b>  |
| 6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA .....                                     | 63         |
| 6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....                              | 63         |
| 6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA .....                                    | 63         |
| 6.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....                                | 64         |
| 6.4.2 INTEGRACIÓN DE COMITÉS.....                                    | 78         |
| 6.4.3 CONTRATACIÓN DE PERSONAL .....                                 | 99         |
| 6.6 MEDIDAS DE CONTROL .....   | 105        |
| 6.7 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....                                | 107        |
| 6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA ..... | 108        |
| <b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                | <b>109</b> |
| <b>GLOSARIO.....</b>   | <b>115</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>121</b> |
| ANEXO 1 CARTA AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....                   | 121        |
| ANEXO 2 CARTA COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA .....                | 122        |
| ANEXO 3 DETALLE DE METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN .....               | 123        |
| ANEXO 4 INSTRUMENTO UTILIZADO DE INVESTGIGACIÓN .....                | 124        |
| ANEXO 5 PLAN ESTRATÉGICO DEL BCH .....                               | 128        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1: Comparativo Metodologías Six Sigma-Prince2 .....            | 24  |
| Tabla 2: Análisis con lista de verificación .....                    | 32  |
| Tabla 3: Diagrama de Gantt .....                                     | 34  |
| Tabla 4: Matriz Metodológica de la investigación .....               | 36  |
| Tabla 5: Matriz de Operacionalización de variables .....             | 39  |
| Tabla 5: Matriz de Operacionalización de variables .....             | 40  |
| Tabla 6: Presupuesto asignado por rubro .....                        | 50  |
| Tabla 7: Comparativo de variables reforestación Medio Ambiente ..... | 52  |
| Tabla 8: Árboles plantados por año .....                             | 53  |
| Tabla 9: Presupuesto asignado por ciudad .....                       | 53  |
| Tabla 10: Concordancia de los Segmentos de la Investigación .....    | 106 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1: Principios del Pacto Global de la ONU .....  | 16  |
| Figura 2: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) .....   | 20  |
| Figura 3: Diagrama de Causa y Efecto Fortalecimiento de la Responsabilidad Social del BCH<br>..... | 28  |
| Figura 4: Análisis de regresión Lineal .....   | 30  |
| Figura 5: Esquema de variables-Bienestar en la Sociedad .....                                      | 37  |
| Figura 6: Enfoques y métodos de la investigación .....   | 43  |
| Figura 7: Nube de palabras entrevistas realizadas .....  | 49  |
| Figura 8: Organigrama propuesto Comité Voluntariado .....  | 67  |
| Figura 9: Modalidades de Voluntariado .....  | 68  |
| Figura 10: Visualización de Sección Red Voluntariado en Portal Infobantral .....                   | 74  |
| Figura 11: Arte de Modalidades de Red de Voluntariado .....  | 75  |
| Figura 12: Página inicio Red Voluntariado .....  | 76  |
| Figura 13: Diseño Calendario de Actividades Red Voluntariado.....                                  | 77  |
| Figura 14: Estación de reciclaje cafetería .....   | 79  |
| Figura 15: Estación de reciclaje en oficinas .....   | 80  |
| Figura 16: Estación de reciclaje en estacionamientos.....  | 82  |
| Figura 17: Grupos Interesados BCH.....   | 102 |
| Figura 18: Cronograma de Implementación .....  | 107 |

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El Banco Central de Honduras (BCH) ha sido fundamental para la estabilidad económica del país, pero en un mundo cada vez más consciente de la responsabilidad social y la sostenibilidad, las instituciones enfrentan nuevos desafíos. La responsabilidad social institucional es ahora un pilar clave en la gestión, exigiendo un compromiso activo con el bienestar social, económico y ambiental. Este capítulo examina cómo el BCH puede fortalecer su responsabilidad social para maximizar su impacto en la sociedad hondureña, explorando la teoría, antecedentes y problemática actual, con el fin de proponer soluciones estratégicas que impulsen su contribución al desarrollo de la sociedad hondureña.

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

La responsabilidad social institucional ha emergido como un componente esencial en la gestión moderna de las organizaciones, destacando su importancia creciente en el sector financiero. Este capítulo se centra en el Banco Central de Honduras (BCH) y el análisis de cómo puede fortalecer su rol en esta área crucial. En un contexto donde las expectativas hacia las instituciones se han transformado, el BCH enfrenta el reto de no solo cumplir con sus funciones tradicionales, sino también de adoptar un enfoque proactivo que favorezca el bienestar social y ambiental.

El BCH, como entidad clave en la estabilidad económica del país, tiene el potencial de ampliar su impacto más allá de sus responsabilidades normativas. En un entorno caracterizado por una creciente conciencia sobre la importancia de la responsabilidad social, es imperativo que el BCH desarrolle una estrategia integral que refuerce su compromiso con las comunidades a las que sirve. Esto implica no solo implementar iniciativas que beneficien a la sociedad, sino también asegurar que estas acciones se alineen con las mejores prácticas de responsabilidad social y respondan a las expectativas actuales.

A lo largo de este capítulo, se examinará la relevancia del fortalecimiento de la responsabilidad social del BCH, considerando tanto el contexto actual como las oportunidades para mejorar su impacto. Se explorará cómo una estrategia bien diseñada puede potenciar la contribución del BCH al desarrollo de la sociedad hondureña, promoviendo un enfoque más coherente y efectivo en la gestión de sus proyectos y relaciones institucionales. Esta exploración buscará ofrecer una visión integral de cómo el BCH puede evolucionar para cumplir con los nuevos estándares de responsabilidad social y maximizar su influencia positiva en el país.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La Responsabilidad Social ha sido conocido a nivel empresarial, enfocándose en maximizar el valor para los accionistas excluyendo al resto de grupos de interés; en la actualidad este concepto se ha ido moldeando y evolucionando, de tal forma que no solamente a nivel empresarial se conoce sino también diferentes organizaciones e instituciones lo ponen en práctica, (Empresariales, 2020). La práctica de este término no solamente se trata del concepto de filantropía empresarial, ahora la Responsabilidad Social se trata de poder involucrar la relación entre la organización y sus colaboradores, con el fin de que exista reciprocidad y beneficio para las partes interesadas, (Empresariales, 2020)

La Responsabilidad Social de los Bancos Centrales es un tema relevante que aborda su compromiso con la sociedad y el impacto que pueden tener a través de sus acciones. A nivel global, se reconoce que los bancos centrales tienen la responsabilidad de formular e implementar políticas monetarias efectivas para garantizar la estabilidad financiera y económica del país, (Fondo Monetario Internacional (FMI), 2023). Históricamente, los bancos centrales se han centrado en su mandato principal de mantener la estabilidad económica y financiera. Sin embargo, en las últimas décadas, ha surgido un reconocimiento creciente de que sus acciones también deben considerar el bienestar social y ambiental. (Gábor Hulkó, 2023) Este cambio refleja una tendencia global hacia una mayor responsabilidad social y sostenibilidad en el sector financiero.

De los 159 países miembros y uniones monetarias del FMI, solo el 12% tiene mandatos explícitos de sostenibilidad, mientras que el 33% tiene el mandato de apoyar las prioridades políticas del gobierno, que en su mayoría incluyen objetivos de sostenibilidad, (Gábor Hulkó, 2023). La investigación concluye que el cambio climático y las políticas de mitigación tendrán impactos profundos en las economías, con implicaciones significativas para la estabilidad de precios, macroeconómica y financiera, (Gábor Hulkó, 2023). Estos deben ser abordados por los bancos centrales como parte de sus responsabilidades principales. Un banco central que no aborda los riesgos climáticos no está cumpliendo adecuadamente con su mandato, (Gábor Hulkó, 2023).

Los bancos centrales en América Latina muestran variabilidad en la adopción de prácticas de responsabilidad social. Algunos países como Ecuador y Uruguay no tienen actividades de Responsabilidad Social, mientras que otros como El Salvador, Costa Rica, México y Paraguay sí implementan programas sociales, (Pedroza, IS SOCIAL RESPONSIBILITY CONSIDERS A FUNCTION OF LATIN AMERICAN CENTRAL BANKS?, 2019). Sin embargo, la mayoría de los bancos centrales latinoamericanos no siguen normas internacionales de Responsabilidad Social como la SA 8000 o las Normas ISO 26000. A pesar de que algunos bancos reflejan actividades de Responsabilidad Social en sus páginas web, como el Banco Central de Bolivia que ejecuta programas de difusión de rendición pública de cuentas, la adopción generalizada de estas prácticas es limitada en la región, (Pedroza, IS SOCIAL RESPONSIBILITY CONSIDERS A FUNCTION OF LATIN AMERICAN CENTRAL BANKS?, 2019).

Aunque algunos bancos centrales latinoamericanos han comenzado a implementar programas sociales y actividades de Responsabilidad Social, aún existe una brecha significativa en comparación con estándares internacionales, (Central Bank Governance Group, 2020). La función principal de los bancos centrales sigue siendo garantizar la estabilidad financiera y económica del país mediante políticas monetarias efectivas, (Central Bank Governance Group, 2020).

El Banco Central de Honduras (BCH) dentro de su Plan Estratégico Institucional período 2022-2026, como parte de sus temas estratégicos, cuenta con la Proyección y Responsabilidad Social (Honduras B. C., Plan Estratégico Institucional 2022-2026, s.f.), cuyo objetivo estratégico es promover la proyección y responsabilidad social en beneficio

de la población hondureña, esperando como resultado la implementación de proyectos de promoción de la cultura y conocimiento de la población; ejecutar los programas de proyección social; promover la formación académica de la población a través de programas de becas; ejecutar un plan estratégico para la protección del medio ambiente, (Honduras B. C., Plan Estratégico Institucional 2022-2026, s.f.).

Actualmente el BCH, como parte de sus objetivos en fortalecer la Responsabilidad Social (Honduras B. C., Plan Estratégico Institucional 2022-2026, s.f.), se ha dedicado a desarrollar actividades filantrópicas a beneficio de diferentes sectores del país, la institución ha sido reconocida como una entidad socialmente responsable, destacándose por realizar donativos importantes a instituciones sin fines de lucro, proyectándose en centros educativos y Teletón, (Honduras B. C., Memoria 2023, 2023).

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La Responsabilidad Social (RS) actualmente se ha vuelto un componente importante en la gestión de las instituciones, el Banco Central de Honduras (BCH) enfrenta un desafío significativo, considerando que la RS ahora es cuantificable y objeto de auditorías en dicha institución; sin embargo, se carece de una estrategia específica que le permita cumplir eficientemente con los indicadores medibles para el desarrollo de las actividades que implica esta área, (Gálvez, 2024). La falta de una estrategia estructurada en Responsabilidad Social hace que el BCH no pueda formar alianzas estratégicas que permitan un mayor alcance de los beneficios y proyectos para las comunidades y el no cumplimiento de los indicadores que midan la RS, (Gálvez, 2024). Asimismo, se ha identificado que no se ha logrado concretar relaciones con otras instituciones que desean brindar financiamiento para proyectos, por la falta de una estrategia, (Gálvez, 2024).

La carencia de una estrategia clara y bien definida en RS ha provocado que las actividades del BCH no sean lo suficientemente coordinadas ni alineadas con los objetivos estratégicos de la institución. Esto no solamente ha dado lugar a la falta de ejecución de actividades o encarecimiento de iniciativas, sino que también al no contar con un grupo bien definido de responsabilidades genera que no se aproveche al máximo la capacidad operativa y financiera para generar un impacto importante tanto interno como a la comunidad en general.

Ante esta problemática, surge la interrogante sobre **¿Cómo el BCH puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente, en Honduras en el 2025?**, estableciendo una estructura que permita que el BCH realice el diseño de una estrategia integral de Responsabilidad Social que no solamente cumpla con la medición de sus indicadores y las actividades que se desarrollan, sino que ésta garantice efectividad de las iniciativas de Responsabilidad Social, (Gálvez, 2024).

En base a esta problemática, se busca fortalecer, brindar un plan de acción y una estructura para el diseño de una estrategia de RS que les permitan optimizar la gestión de sus procesos y eficiencia en la gestión de las actividades de RS en el BCH.

#### **1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se enfoca en proponer una estrategia robusta de Responsabilidad Social al BCH, que permita promover el bienestar en la sociedad, contribuir al desarrollo económico y establecer iniciativas sostenibles para el medio ambiente. En base a ello, se establecen las siguientes interrogantes de la investigación que permitirán brindar propuestas de fortalecimiento a los programas del BCH:

1. ¿Qué iniciativas de responsabilidad social pueda establecer el BCH para contribuir al medio ambiente?
2. ¿Qué estrategias de responsabilidad social puede implementar el BCH para promover el bienestar en la sociedad y el involucramiento de sus colaboradores?
3. ¿Cuál es el impacto que tendría la aplicación de una estrategia de responsabilidad social para el BCH?

## **1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Este apartado presenta los objetivos generales y específicos del proyecto, los cuales guiarán la investigación y las propuestas de mejora.

### **Objetivo General**

El objetivo general del proyecto establece la meta principal que se busca alcanzar a través del análisis de la responsabilidad social institucional en el BCH, el cual consiste en:

Analizar la gestión de Responsabilidad Social en el BCH para mejorar su impacto social, económico y ambiental con el fin de efectuar los objetivos estratégicos plasmados, estándares internacionales y promover la incorporación de nuevas iniciativas a beneficio de la población hondureña.

### **Objetivos Específicos**

A continuación, se detallan los objetivos específicos que contribuirán al logro del objetivo general:

1. Evaluar las iniciativas de responsabilidad social con las que cuenta el BCH para contribuir al cuidado del medio ambiente.
2. Identificar áreas de mejora y oportunidades para el mayor involucramiento del personal del BCH en el desarrollo de los programas de Responsabilidad Social.
3. Diseñar estrategias de Responsabilidad Social para promover el bienestar en la sociedad.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

La realización de esta investigación se debe al carente manejo de programas de responsabilidad social del BCH por no contar con una estrategia estructurada que permita que los procesos y actividades se realicen de manera adecuada y sinérgica; asimismo, esta herramienta aportará y propiciará la concretización de alianzas con entidades e instituciones que compartan los mismos objetivos del BCH, (Figueroa, 2024).

El propósito de esta investigación es diseñar una estrategia de responsabilidad social basada en los ejes principales, social, económico y medio ambiente, (Figueroa, 2024). Esta investigación busca fortalecer el compromiso del BCH para garantizar una buena gestión en sus actividades de responsabilidad social, a través de una estrategia estructurada, con componentes claves para la eficiencia de sus operaciones, (Figueroa, 2024).

El beneficio de esta investigación impactará en las prácticas de sostenibilidad y desarrollo económico que ejecuta el BCH, involucrando a las diferentes dependencias de la estructura organizacional de la institución, a través del departamento responsable de la gestión y cumplimiento de la estrategia, (Figueroa, 2024). Durante la investigación se utilizará metodologías que permitan conocer a fondo las falencias de las prácticas de responsabilidad social del BCH, implementando estudios a través de grupos focales, entrevistas a expertos, medición de indicadores, examinación de documentos internos de la institución, además de la aplicación de técnicas y herramientas que permitan la evaluación y buena implementación de una estrategia de Responsabilidad Social, (Figueroa, 2024).

La implementación de una estrategia de Responsabilidad Social estructurada y sólida, permitirá al BCH los siguientes puntos de mejora:

1. **Fortalecimiento de la imagen institucional:** Una estrategia de RS clara y efectiva mejorará la reputación del BCH ante la sociedad, los organismos internacionales y las partes interesadas. Esta visibilidad positiva contribuirá a posicionar al BCH como una institución responsable, comprometida con el bienestar social y el desarrollo sostenible, lo cual refuerza la confianza pública.
2. **Creación de alianzas estratégicas:** Una estrategia estructurada de RS facilitará la concreción de alianzas con otras entidades e instituciones que compartan los mismos valores y objetivos del BCH. Estas colaboraciones podrán generar sinergias que maximicen el impacto de los programas sociales y amplíen las oportunidades de desarrollo para las comunidades y sectores más necesitados.

3. **Mejor eficiencia operativa:** Al contar con un plan claro y objetivos bien definidos, el BCH podrá gestionar sus actividades de RS de manera más eficiente. Esto no solo optimiza los recursos destinados a estas iniciativas, sino que también asegura que los programas sean medibles, efectivos y sostenibles en el tiempo.
  
4. **Aumento del compromiso y la motivación del personal:** La implementación de una estrategia de RS involucra a las diferentes dependencias y empleados del BCH, permitiendo que todos participen activamente en proyectos y acciones que contribuyan al bienestar de la comunidad a través de voluntariados. Esto fomentará un mayor sentido de pertenencia y orgullo institucional entre los colaboradores, lo que, a su vez, impactará positivamente en el clima organizacional.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se exponen los principios teóricos que sustentan el estudio realizado, centrándose en los diversos conceptos que enriquecen y respaldan el análisis llevado a cabo en la investigación. A partir de las diferentes teorías de investigación sobre responsabilidad social y sostenibilidad, se pretende examinar los principios y modelos que pueden guiar la implementación de una estrategia efectiva en el BCH. En este apartado, se estará proporcionando un fundamento sólido que podría adoptar el BCH en sus iniciativas con el fin de contribuir a sus objetivos de Responsabilidad Social.

### **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Esta sección proporciona una visión detallada del contexto actual del Banco Central de Honduras (BCH), analizando su evolución histórica, funciones y servicios actuales. Se examina el papel fundamental del BCH como pilar de la economía hondureña, destacando sus hitos históricos y su impacto en el sistema financiero del país. Asimismo, se detallan los servicios que ofrece el banco y su infraestructura, proporcionando una base para comprender su influencia y potencial en el ámbito de la responsabilidad social institucional,

#### **2.2.1 Un Pilar de la Economía**

De la serie de acontecimientos de índole política, económica y social, tres hechos importantes marcaron en su tiempo el inicio de una nueva etapa en el proceso de desarrollo económico del país: la instauración de la Reforma Liberal, la creación de la unidad monetaria, el Lempira, el 3 de abril de 1926 y puesta en circulación en la década de 1930 y la fundación del Banco Central de Honduras el primero de julio de 1950 que dio origen a la nacionalización de los medios de pago y a la reorientación de la política monetaria, cambiaria y crediticia de la República, (Honduras B. C., Ley del Banco Central de Honduras, 2004)

El Banco Central de Honduras se creó el 3 de febrero de 1950, mediante Decreto Legislativo No. 53, e inició operaciones el primero de julio de ese mismo año, bajo la titularidad del Abogado Roberto Ramírez, en un acto de inauguración presidido por el Doctor Juan Manuel Gálvez, Presidente de la República, (Honduras B. C., Ley del Banco Central de Honduras, 2004). Este esfuerzo del Gobierno representó un avance extraordinario sobre la situación que imperaba en aquella época, en la que solamente existían dos bancos que cubrían parcialmente

las actividades financieras de Tegucigalpa, San Pedro Sula y la Ceiba; además, si bien el Congreso Nacional ya había aprobado el Lempira como moneda oficial, el Gobierno no había podido instituirlo como patrón monetario, hasta la fundación del BCH, (Honduras B. C., Oficinas BCH, s.f.).

Es así como la Ley de 1950 fue la base primordial para que el BCH se constituyera en un pilar de la economía hondureña. Posteriormente, 46 años después, el 17 de diciembre de 1996, el Congreso Nacional, mediante Decreto No. 228-96, (Honduras B. C., Ley del Banco Central de Honduras, 2004), aprobó un conjunto de reformas a dicha Ley con el fin de que la institución armonizara su quehacer con las condiciones y exigencias actuales del mercado financiero, (Honduras B. C., Ley del Banco Central de Honduras, 2004). Las últimas reformas a la Ley del BCH, están encaminadas a fortalecer la autonomía e independencia de la máxima autoridad monetaria, para que pueda cumplir el nuevo rol que la sociedad, por medio del Poder Legislativo, le ha dado, (Honduras B. C., Ley del Banco Central de Honduras, 2004).

### **2.2.2 Servicios del BCH**

#### **Mercado de valores y créditos, (Honduras, Banco Central de, s.f.)**

- Compra-venta de valores gubernamentales (letras del BCH y bonos del Gobierno).
- Registro, custodia y liquidación de valores gubernamentales en la Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH)
- Transferencia de titularidad en la DV-BCH.
- Administración de los bonos de deuda gubernamentales.
- Créditos de última instancia para atender insuficiencias temporales de liquidez.
- Atención de solicitudes de facilidades permanentes de inversión y crédito para instituciones del Sistema Financiero Nacional.
- Operaciones de reportos de valores gubernamentales con las instituciones del Sistema Financiero Nacional.
- Administración de inversiones obligatorias del Sistema Financiero Nacional.

**Ventanilla de billetes y monedas,** (Honduras, Banco Central de, s.f.)

- Valoración de billetes fraccionados o deteriorados.
- Canje de billetes y monedas.
- Atención de depósitos y retiros en efectivo del Sistema Financiero Nacional y demás Cuentahabientes del BCH.

**Servicios fiscales,** (Honduras, Banco Central de, s.f.)

- Fabricación, edición y distribución de las especies fiscales y judiciales del Gobierno.
- Centralización de las rentas fiscales recaudadas en toda la República.

**Mercado interbancario de divisas, declaración de exportaciones y transferencias de fondos,** (Honduras, Banco Central de, s.f.)

- Compra y venta de divisas a los agentes cambiarios a través de subastas.
- Venta directa de divisas a Cuentahabientes del BCH.
- Transferencias internacionales y nacionales de fondos a solicitud de las Instituciones Gubernamentales y Organismos Internacionales.
- Recepción, revisión y autorización de declaraciones de exportación.

**Sistema de Pagos,** (Honduras, Banco Central de, s.f.)

- Emisión de cheques en moneda nacional a solicitud de Cuentahabientes del BCH.
- Emisión de chequeras para Cuentahabientes del BCH.
- Certificación de cheques para Cuentahabientes del BCH.
- Liquidación del proceso de compensación de cheques.

(Honduras, Banco Central de, s.f.)

**Oficinas BCH,** (Honduras, Banco Central de, s.f.)

- Edificio Principal Tegucigalpa
- Sucursal San Pedro Sula
- Sucursal Choluteca

- Sucursal La Ceiba

## **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

En esta sección se presentan y definen los conceptos clave que forman la base teórica del estudio. Estos conceptos proporcionan un marco para entender la responsabilidad social gubernamental y su aplicación en el contexto del Banco Central de Honduras. La conceptualización es esencial para establecer un entendimiento claro y coherente de los temas tratados y para apoyar el análisis y las propuestas desarrolladas a lo largo de la investigación.

### **2.1.1 Responsabilidad Social Gubernamental**

Se define como "el compromiso de los gobiernos de actuar de manera ética, transparente y en beneficio de la sociedad en su conjunto", (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, s.f.). Implica no solo regular las actividades externas que impactan en la sociedad y el medio ambiente, sino también gestionar internamente de manera coherente y ejemplar, siendo un referente para la ciudadanía. Esta responsabilidad abarca aspectos de transparencia, rendición de cuentas y promoción del bienestar social, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la mejora de la calidad democrática de las entidades públicas, (Demográfico, 2015).

### **2.1.2 Comunidad**

Es un grupo de individuos que comparten intereses, objetivos o necesidades comunes y que interactúan dentro de un entorno definido, (Definiciones, s.f.). La definición de comunidad considerada válida es aquella que reconoce su naturaleza dinámica y diversa, adaptándose a los cambios sociales, culturales y tecnológicos, y promoviendo la participación activa y la cohesión social, (Definiciones, s.f.).

### **2.1.3 Sociedad**

Es un entorno donde los individuos interactúan, comparten valores y costumbres, y se identifican con un sentido de pertenencia a un grupo más amplio, (Westreicher, 2024). En el contexto de la responsabilidad social gubernamental, este concepto se aplica a la regulación de actividades externas que afectan a la sociedad como la gestión interna coherente y ética, siendo un ejemplo para la ciudadanía, (Westreicher, 2024).

#### **2.1.4 Estrategia de Responsabilidad Social Gubernamental**

Abarca la planificación y aplicación de políticas públicas por parte de las entidades estatales con el fin de mejorar el bienestar general de la sociedad mediante su gestión, (Vélez Romero, 2016). Se evidencia en la capacidad de las organizaciones gubernamentales para responder a las repercusiones de sus acciones en los diversos grupos con los que interactúan, demostrando su compromiso con el desarrollo social y su responsabilidad en su actuar, (Vélez Romero, 2016).

#### **2.1.5 Banco Central de Honduras (BCH)**

Es la institución financiera encargada de regular la política monetaria y financiera del país, emitiendo y controlando la circulación de la moneda nacional, así como supervisando el sistema bancario, (Honduras P. B., s.f.).

#### **2.1.6 La imagen institucional**

Se define como la percepción que tienen los diferentes públicos sobre una organización, reflejando su reputación, valores, acciones y compromisos, (Alcaine Saenz, 2014). Una imagen institucional positiva en el ámbito gubernamental puede fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones, mejorar la percepción de la gestión pública y promover una mayor participación ciudadana, (Saenz, 2014).

#### **2.1.7 La Responsabilidad Social Sostenible**

Se puede definir como la capacidad de las organizaciones para operar de manera ética y responsable, considerando su impacto en la sociedad y el medio ambiente, (Guterres, PNUD, 2024). Según el PNUD, la sostenibilidad empresarial implica crear valor económico, social y ambiental a corto y largo plazo, contribuyendo al bienestar de las generaciones presentes y futuras, (Guterres, PNUD, 2024).

#### **2.1.8 Autonomía e Independencia Institucional:**

Se refiere a la capacidad de esta institución para operar de manera independiente y sin interferencia política en el ejercicio de sus funciones, (judicial, s.f.). Esta autonomía garantiza la estabilidad y credibilidad del sistema financiero, permitiendo al BCH tomar decisiones basadas en criterios técnicos y económicos, sin presiones externas que puedan comprometer su integridad, (judicial, s.f.).

### **2.1.9 Filantropía Corporativa**

Son las acciones voluntarias emprendidas por empresas o instituciones con el objetivo de mejorar el bienestar social y el desarrollo comunitario, (Porter M. E., 2002). Estas acciones van más allá de las obligaciones legales y pueden incluir donaciones, patrocinios o programas de responsabilidad social, (Porter M. E., 2002). Al participar en estas actividades, las empresas no solo benefician a la comunidad, sino que también fortalecen su reputación, generan confianza entre sus partes interesadas y contribuyen a la construcción de una sociedad más justa y equitativa. (Porter, M. E., & Kramer, M. R. 2002).

### **2.1.10 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

Los ODS también conocidos como Objetivos Globales, fueron adoptados por las Naciones Unidas en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad, (Programme, s.f.). Los 17 ODS están integrados, reconocen que la acción en un área afectará los resultados en otras áreas y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad social, económica y ambiental, (Programme, s.f.).

### **2.1.11 Economía**

Es una ciencia social cuyo ámbito de interés lo constituyen los modos en que una sociedad se organiza a sí misma para satisfacer sus necesidades materiales e inmateriales de consumo, a través de un ciclo de producción, distribución e intercambio de bienes que idealmente se perpetúa en el tiempo, (Conceptos, s.f.).

### **2.1.12 Filantropía**

Es la intención de querer ayudar, de querer colaborar, para que nuestro mundo sea mejor. Su esencia está en generar riqueza para otras personas pasando un bien que alguien tiene a otros que no disponen de él, (Acción, s.f.).

### **2.1.13 Stakeholders**

Son todas las partes interesadas, según la teoría desarrollada por el filósofo estadounidense Robert Edward Freeman en la década de 1980, los stakeholders incluyen cualquier individuo u organización que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la compañía; por lo que, identificar y gestionar adecuadamente a estos actores con intereses legítimos en el desempeño de la empresa es fundamental para su éxito y sostenibilidad a largo plazo, (Pérez, 2022).

## **2.2.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO**

Esta sección explora el entorno global en el que se desarrolla la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), destacando su evolución y relevancia actual. Se examina cómo las prácticas de RSE se han integrado en el ámbito empresarial, influenciadas por iniciativas internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global de la ONU. Asimismo, se analiza la Norma ISO 26000 como un estándar clave en la guía de la responsabilidad social, y se observan ejemplos de cómo bancos centrales en Centroamérica implementan prácticas de responsabilidad social, reflejando un compromiso con la sostenibilidad y el bienestar social.

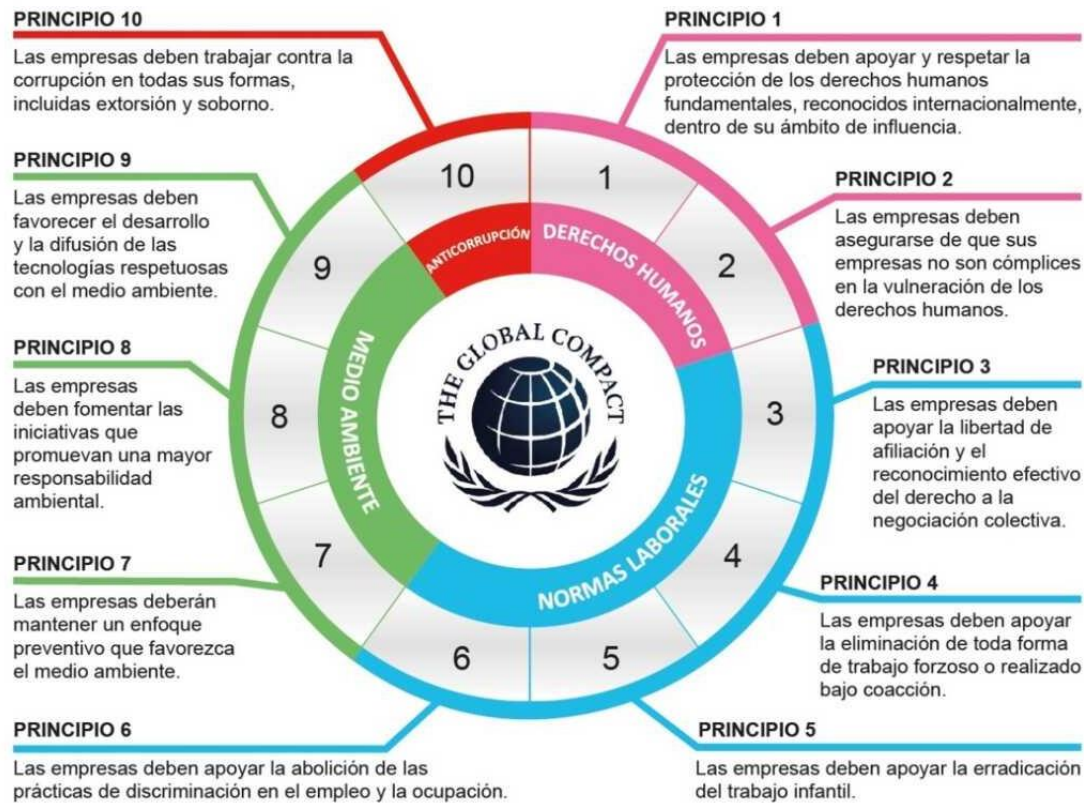
Según Juan Felipe Cajiga Calderón, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha evolucionado significativamente a lo largo de los años, y hoy en día se ha convertido en un aspecto fundamental de la gestión empresarial, (Calderón, 2023).

### **2.2.1.1 Enfoque Mundial de la Responsabilidad Social**

En base a lo planteado en informe sobre la Responsabilidad Social (Collazos, 2019), el debate internacional sobre Responsabilidad Social exige a las empresas actuar con mayor responsabilidad económica, social y ambiental, ya que los efectos en las decisiones y políticas tienen una influencia determinante sobre la coherencia y los niveles de progreso social de las sociedades complejas de hoy, (Collazos, 2019).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), han sido implementados con el fin de conseguir un futuro sostenible para todos a nivel mundial, (Unidas, s.f.). Estos se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos vemos enfrentados cada día, (PNUD, s.f.). Los ODS fueron adoptados por las Naciones Unidas, como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad, (PNUD, s.f.).

Además de la implementación de los ODS, entre las empresas se aplican los Diez Principios del Pacto Global de la ONU, cuyo objetivo es que la sostenibilidad corporativa comience con el sistema de valores de sus empresas, (España, s.f.). Al adoptar estas estrategias las empresas cumplen con sus responsabilidades básicas para con las personas y el planeta y también sientan bases para el éxito a largo plazo, (España, s.f.).



**Figura 1: Principios del Pacto Global de la ONU**

Fuente: (España, s.f.)

En base a ello, se puede observar que la adopción de estos principios y objetivos son marcos transversales que aportan un impacto significativo para que las empresas actúen de forma responsable y generen desarrollo sostenible, (España, s.f.).

### 2.2.1.2 Norma ISO 26000 Responsabilidad Social

La Norma Internacional ISO 26000 (ISO), es una guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, (ISO), basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo, (ISO).

### **2.2.1.3 Importancia de la ISO 26000**

Según informe de la ISO (ISO) para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable, (ISO). De ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable, (ISO).

### **2.2.1.4 Principios básicos de la Responsabilidad Social**

Las normas ISO 26000 (ISO), contribuyen al fortalecimiento de la responsabilidad social en las instituciones, adaptando prácticas que generan un valor social, medioambiental y económico, involucrando a todo su entorno. La referida norma se rige por los siguientes principios básicos, (Esan, 2021):

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normatividad internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

### **2.2.1.5 Enfoque de Bancos Centrales Centroamérica en relación a la Responsabilidad Social**

#### **Banco Central de Costa Rica (BCCR)**

En 2022, el BCCR recibió por quinta vez consecutiva, el Reconocimiento de Excelencia Ambiental, otorgado por el Ministerio de Ambiente y Energía, por su destacado desempeño en la implementación de los Programas de Gestión Ambiental Institucional, (Rica, 2023). Asimismo, se han destacado por realizar diferentes actividades como charlas que promuevan medidas ambientales, acciones para fomentar las buenas prácticas ambientales en los hogares y en 2022 concluyó con la instalación de una planta solar fotovoltaica en su edificio principal, reduciendo la facturación por consumo energético, (Rica, 2023).

## **Banco Nacional de Panamá**

En apego a los objetivos de equidad, sostenibilidad, cuidado del medio ambiente y la innovación tecnológica, el Banco Mundial de Panamá realiza diferentes actividades en apoyo al crecimiento de estos objetivos, (Panamá, 2022). El Banco de Desarrollo Agropecuario (BDA), trabaja en los ejes importantes como educación, salud, ambiente y sociales, Soberanía alimentaria, generación energía renovable, reciclaje entre otras, (Panamá, 2022).

El BDA en su resumen ejecutivo (Panamá, 2022) destaca que realiza sus gestiones de responsabilidad social en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y sus logros alcanzados se enmarcan en cuatro pilares de responsabilidad social que son parte de su compromiso con los Principios del Pacto Global y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, (Panamá, 2022):

- Sostenibilidad Ambiental
- Compromiso Social
- Gobernanza Responsable
- Tecnología para la Educación Financiera

El BNP demuestra un compromiso sólido con la responsabilidad social, arraigando sus prácticas en los principios mencionados, denotando que sus acciones abarcan muchos campos no solo para el crecimiento económico, sino también el bienestar de la comunidad y promoción del futuro sostenible para su población, (Panamá, 2022).

### **2.2.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO**

En este análisis se examina la situación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Honduras, destacando el papel de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) en la promoción de prácticas sostenibles y la alineación con la Agenda 2030 de la ONU. También se revisan las iniciativas del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y el compromiso del Banco Central de Honduras (BCH) con la filantropía y el desarrollo social.

### **2.2.2.1 Situación de la Responsabilidad Social en Honduras**

La promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en Honduras, se ha visto impulsada por la colaboración de empresas como la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) (FUNDAHRSE, s.f.), quienes durante más de 18 años han fomentado la gestión de negocios responsables con el objetivo que Honduras pueda desarrollar y avanzar en objetivos para mejorar las condiciones ambientales y sociales de la comunidad, (FUNDAHRSE, s.f.).

FUNDAHRSE es una organización que tiene como objetivo la promoción de la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial, sirve de apoyo a las empresas en la contribución del desarrollo económico sostenible, (FUNDAHRSE, s.f.). Las empresas o entidades que pertenecen a FUNDAHRSE se unen a una comunidad de organizaciones dispuestas a gestionar sus negocios de manera sostenible y transforman un entorno para que Honduras avance en la creación de una sociedad más equitativa y justa, (FUNDAHRSE, s.f.). En apego a la Agenda 2030, FUNDAHRSE está comprometido por impulsar dicha iniciativa y contribuir al desarrollo económico, social y ambiental del país. (FUNDAHRSE, s.f.)

Según las Naciones Unidas (Honduras N. U., Toolkit Agenda 2030, 2022) la Agenda 2030 representa una oportunidad histórica y única para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas las personas, sin dejar a nadie atrás, (Honduras N. U., Toolkit Agenda 2030, 2022). Honduras trabaja bajo el cumplimiento del Plan de Gobierno y alineados con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para fortalecer su Responsabilidad Social, estos documentos son la base para trabajar en pro de la acción inmediata, revertir las crisis y acelerar la recuperación priorizando la inversión en las personas y construyendo un nuevo contrato social basado en la protección universal, (Honduras N. U., Toolkit Agenda 2030, 2022).

La Organización de las Naciones Unidas de Honduras, a través de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Honduras N. U., Toolkit Agenda 2030, 2022), tiene como objetivo principal reducir la pobreza, llevando el trabajo de las ODS a nivel territorial con énfasis en lo municipal y en el ámbito de los Gabinetes Sectoriales y de las instituciones para poder medir el impacto de la intervención sobre las personas en situaciones de mayor vulnerabilidad, (Honduras N. U., Acerca de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Honduras, s.f.).

Los objetivos de Desarrollo Sostenible en los que Honduras está trabajando son los siguientes, (Honduras N. U., Marco Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas Honduras 2022-2026):



**Figura 2: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

Fuente: (Honduras N. U., *Acerca de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Honduras*, s.f.)

La aplicación de los ODS en Honduras contribuye a la acción de acabar y mejorar las condiciones de la comunidad y el ambiente, según un reporte global de Desarrollo Humano (Honduras N. U., Marco Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas Honduras 2022-2026) Honduras clasifica como un país de desarrollo mediano, con un índice promedio de la pobreza de los hogares de 60% entre 2001-2015. Por lo que, el Gobierno tiene el compromiso de alcanzar los ODS. “La agenda nacional alcanza los 17 ODS establecidos que los agrupa en tres dimensiones (social, económica y ambiental) y prioriza 68 metas y 99 indicadores nacionales que fueron consensuadas y seleccionados de manera participativa con el liderazgo de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno (SCGG)”, (Honduras N. U., Marco Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas Honduras 2022-2026).

En Honduras se ha trabajado en la adaptación de los ODS a los marcos nacionales, involucrando diferentes instituciones y organismos a su cumplimiento, iniciando con diferentes acciones orientadas a establecer un marco nacional para el logro de cada uno de los objetivos, bajo el liderazgo de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, (Desarrollo, 2020).

### **2.2.2.2 Modelo de Responsabilidad Social Gubernamental**

El Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) es una de las instituciones de nivel regional que está comprometida con la responsabilidad ambiental, (BCIE, s.f.). El BCIE ve la sostenibilidad como un eje transversal de su accionar y una herramienta indispensable para la medición y evaluación del impacto y desempeño, con el fin de ser un aliado estratégico en el desarrollo económico, ambiental y social de la región, (Económica, Sistema de Responsabilidad Ambiental y Social Corporativa, s.f.).

El BCIE se centra en ejes importantes en las dimensiones económica, ambiental y social a lo interno y externo de la organización, (Económica, BCIE distinguido por su compromiso con el desarrollo sostenible de la región, 2015). “El BCIE es considerado el brazo financiero del proceso de integración y el principal proveedor de recursos para el desarrollo en Centroamérica”, (Económica, BCIE distinguido por su compromiso con el desarrollo sostenible de la región, 2015). Dentro de los ejes estratégicos 2020-2024 del BCIE, se enfatiza en la Sostenibilidad Ambiental y Social, en el que se aprueban programas y proyectos que favorezcan la aprobación social y que atienden la necesidad de preservar el medio ambiente, (Económica, Estrategia Institucional 2020-2024, 2024).

En las instituciones es importante que se pueda implementar estrategias que permitan mejorar los procesos y desarrollo de actividades, el BCIE a través de su Política Ambiental y Social “se compromete con la adopción de lineamientos que garanticen la adecuada gestión ambiental y social de sus operaciones. Además, el Banco busca fortalecer su compromiso y el de sus colaboradores con el medio ambiente y la comunidad, a través del Sistema de Responsabilidad Ambiental y Social Corporativa (SASC), liderado por un comité interno multidisciplinario, el cual pone a las personas en el corazón de la institución”, (Económica, Sistema de Responsabilidad Ambiental y Social Corporativa, s.f.).

Este Sistema facilita la incorporación de criterios internacionales que buscan atender estratégicamente los desafíos y oportunidades en materia ambiental y social de la región centroamericana, (Económica, Sistema de Responsabilidad Ambiental y Social Corporativa, s.f.).

### **2.2.3 Responsabilidad Social del BCH**

El BCH se ha caracterizado por desarrollar actividades de índole filantrópica para beneficio de organismos sin fines de lucro y de personas naturales que se han visto en la necesidad de un apoyo económico para cubrir gastos médicos y otros gastos, (Honduras B. C., Memoria 2023, 2023); la actividad más relevante que se ha desarrollado durante muchos años, es la denominada Maratón “Corriendo por la Fe y la Esperanza”, cuyo objetivo es recolectar fondos para beneficio de instituciones como Hospital General del Sur, Hospital San Felipe, Proyecto Victoria, Hospital Escuela, entre otros, (Honduras B. C., Memoria 2023, 2023).

Actualmente, se encuentra realizando actividades que fortalecen la solidaridad entre los empleados y el compromiso con las causas nobles del país, recolectando víveres, ropa, juguetes y productos de limpieza para la Fundación Alivio del Sufrimiento, (Andrea Villafranca, 2024). Cada año, el BCH en apego a sus valores institucionales, se solidariza entregando donativos a la Fundación Teletón, para 2022 se recaudaron L1,827,900.00 entre empleados y la institución, (Honduras B. C., Memoria 2023, 2023).

Por otra parte, el apoyo económico se destina a aquellas instituciones jurídicas sin fines de lucro que acuden a un donativo por parte del BCH para suplir sus necesidades o cubrir los gastos para el desarrollo de actividades de las mismas, así como para personas naturales, (Andrea Villafranca, 2024). El BCH, dentro de su programa está comprometido con la educación, entregando kits escolares a diferentes centros educativos del país, realizando giras a las ciudades de La Ceiba, San Pedro Sula, Choluteca y Tegucigalpa, (Andrea Villafranca, 2024). Estos kits contienen una variedad de materiales escolares esenciales para facilitar las actividades educativas de los estudiantes, (Andrea Villafranca, 2024). Este gesto no solo alivia la carga financiera de las familias, sino también promueve la igualdad de oportunidades educativas al garantizar que todos los niños tengan acceso a los recursos necesarios para aprender y desarrollarse académicamente, (Honduras B. C., Memoria 2023, 2023). En cuanto al eje ambiental, el BCH realiza actividades de reforestación donde involucra a los empleados y funcionarios de la institución, así como a centros educativos, (Andrea Villafranca, 2024).

### **2.3 TEORÍA DE SUSTENTO**

Para abordar la problemática identificada en este proyecto de investigación, se explorarán dos metodologías clave: Six Sigma y Prince2. Estas metodologías ofrecen enfoques distintos pero complementarios para mejorar la gestión de proyectos y procesos.

Ambas metodologías, al ser aplicadas conjuntamente, ofrecen una base sólida para la mejora continua y la gestión efectiva de proyectos, permitiendo una integración coherente de prácticas y herramientas que optimizan el desempeño y los resultados esperados.

### **2.3.1 ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS**

En relación al problema detectado en este proyecto de investigación, se ha analizado y planteado que, para la solución de la problemática, se pueden utilizar las metodologías de Six Sigma y Prince2, (Laoyan, 2024). La metodología Six Sigma, aportará a mejorar la calidad de los proyectos que se deseen realizar, bajo esta metodología se pretende mejorar los procesos de las actividades y la manera de eliminar las fallas, así también identificar mejoras continuas para controlar los procesos y las fases de cada proyecto, (Laoyan, 2024).

La metodología Prince2, su enfoque es basado en procesos que proporcionan un marco estructurado para la planificación, ejecución y control de proyectos, (Laoyan, 2024). Considerando que como objeto de plan de acción de esta investigación es definir una estrategia de Responsabilidad Social para el BCH, con esta metodología se definirían aspectos como la gestión de riesgos, definición de roles, responsabilidades y actividades para el mejor desarrollo de los proyectos y programas que se ejecuten, (Laoyan, 2024).

Además de Six Sigma y Prince2, la Metodología de Investigación basada en los fundamentos de Roberto Hernández Sampieri ha sido una herramienta clave para la estructuración de esta investigación, (Sampieri, Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta , 2023). Este enfoque proporciona las bases teóricas y prácticas para el desarrollo de una investigación científica, desde la formulación del problema hasta el diseño metodológico, permitiendo una recolección de datos eficiente y un análisis riguroso, (Sampieri, Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta , 2023). Con esta metodología, se ha logrado establecer una estructura sólida para los primeros capítulos de la investigación, alineando los objetivos y preguntas de investigación con un enfoque cuantitativo y cualitativo. El uso de esta metodología asegura que la investigación del Banco Central de Honduras (BCH) sobre Responsabilidad Social esté bien fundamentada y dirigida hacia la obtención de resultados precisos y aplicables.

Por otro lado, la clase de Liderazgo y Cultura Organizacional complementa este análisis, enfocándose en cómo la gestión de Responsabilidad Social se inserta dentro de la estructura organizativa y cultural del BCH. En este contexto, se destacó la importancia de que las instituciones adopten prácticas de responsabilidad social como parte de su cultura interna. Aunque no se le ha dado tanto énfasis a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la clase subrayó que la Responsabilidad Social va más allá de los indicadores y las auditorías. Se destacó la relevancia de incorporar principios éticos y sostenibles para garantizar que las acciones de RS no solo sean medibles, sino que estén alineadas con el propósito de la institución y su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente.

### 2.3.2 BASES TEÓRICAS

Six Sigma es una metodología de mejora de procesos que ayuda a las organizaciones a perfeccionar sus procesos de negocios, se aplica para establecer uniformidad en los procesos a fin de reducir la cantidad de variaciones del producto final, es un método que minimiza los defectos de un producto, (Laoyan, 2024).

Prince2 es una metodología que se basa en dividir un proyecto en siete procesos que crean un proceso completo y forman una metodología para la gestión de proyectos eficaces para las empresas, (Slate, 2024). Define roles y gestión de soporte y agiliza muchas tareas de gestión individual para la entrega de un producto y cierre de proyecto, (Slate, 2024).

### COMPARATIVO ENTRE LAS METODOLOGÍAS SIX SIGMA Y PRINCE2

**Tabla 0-1: Comparativo Metodologías Six Sigma-Prince2**

| <b>Six Sigma</b>   | <b>Prince2</b>  |
|--|---|
| <u>Ventajas</u>  | <u>Ventajas</u>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la calidad de los procesos</li> <li>• Aumento de la eficiencia de las actividades</li> <li>• Toma decisiones basada en datos</li> <li>• Cultura de mejora continua</li> <li>• Enfoque en los clientes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque estructurado</li> <li>• Orientado a la gestión de riesgos</li> <li>• Flexibilidad para adaptarse a proyectos y contextos</li> <li>• Proceso de comunicación eficaz</li> <li>• Transparencia de todos los procesos</li> </ul> |

| <u>Desventajas</u>  | <u>Desventajas</u>  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere inversión de tiempo.</li> <li>• Enfoque intensivo en la mejora de procesos</li> <li>• Posible complejidad en la implementación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque pesado en documentación</li> <li>• Requiere de tiempo y esfuerzo para que el equipo se familiarice</li> <li>• Su flexibilidad es relativa</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia

Metodología de Investigación, esta permite una estructura clara para el desarrollo de investigaciones científicas. Facilita la formulación de preguntas de investigación precisas y propone un diseño de recolección de datos robusto, asegurando que los datos obtenidos sean útiles para validar las hipótesis planteadas. Su enfoque en la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas resulta esencial para garantizar un análisis completo de las actividades de Responsabilidad Social del BCH.

Liderazgo y cultura organizacional, se enfoca en el papel del liderazgo y los valores organizacionales dentro de las estrategias de Responsabilidad Social. Aporta al análisis de cómo la cultura interna del BCH puede fortalecer o debilitar sus iniciativas de RS. Resalta la necesidad de un liderazgo comprometido con los valores éticos y la importancia de una cultura organizativa que promueva la responsabilidad, no solo como una obligación, sino como parte esencial del propósito institucional.

### 2.3.3 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

Dentro de las metodologías de investigación encontradas que validarán la problemática de las investigaciones de Responsabilidad Social, se detalla la siguiente tesis de investigación:

#### **¿La Responsabilidad Social se considera una función de la Banca Central Latinoamericana?**

Planteamiento del problema:

Determinar si los Bancos Centrales Latinoamericanos ejercen Responsabilidad Social, por otra parte, validar si se ajustan a la normativa internacional o mejores prácticas para determinar las diferencias y semejanzas entre las actividades desarrolladas por estos organismos. (Pedroza, La Responsabilidad Social se considera una función de la banca central latinoamericana? , s.f.)

En conclusión, a esta investigación se detalla lo siguiente:

- Latinoamérica ha tenido importantes avances en materia de Responsabilidad Social, entre los cuales se pueden mencionar: Natura cosméticos de Brasil tiene participación en la educación básica de las comunidades donde tiene influencia la empresa, los empleados son docentes de la comunidad y comparten sus experiencias laborales con los miembros de ésta.
- Entre las semejanzas que presenta la Banca Central Latinoamericana en relación a la Responsabilidad Social, destaca que ninguno de los Bancos encuestados sigue las Normas Internacionales de Responsabilidad Social, solo un Banco Central que formaba parte de la muestra aplica la Norma ISO 26000 y ninguno de los Bancos Centrales aplica otra norma internacional en esta materia.
- Entre las diferencias más notables se encuentran las siguientes: ejecutar actividades de responsabilidad social, programas sociales, publicación de informes de sostenibilidad o de compromiso social, los donativos o contribuciones a terceros, los programas de educación orientados a formar y orientar a la comunidad en materia económica y las actividades con la comunidad en materia de cultura, deporte y recreación. (Pedroza, La Responsabilidad Social se considera una función de la banca central latinoamericana? , s.f.)

## **“Propuesta de Implementación estratégica de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa S.O.S. S.A.”**

Justificación de la investigación:

Con este proyecto de intervención se pretende brindarle a la empresa, las pautas necesarias para que logre iniciar una gestión estratégica e integrada de su responsabilidad empresarial, tomando como referencia el modelo de la mejora continua, es decir desde el inicio hasta el final. Así mismo, que dicha gestión este alineada con su visión, misión y objetivos como también con su cultura organizacional, generando a si un compromiso real y compartido por todos los miembros de la empresa. (Bustos, s.f.)

Las conclusiones ante esta problemática detectada, son las siguientes:

- De la encuesta de indicadores de RSE realizada a la empresa se derivan datos que evidencian el nivel de madurez de la empresa en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, esto refuerza la necesidad de implementar un plan estratégico y su implementación para mejorar la competitividad y su crecimiento interno.
- Los temas de RSE con menor porcentaje de compromiso, según el cuestionario, son público interno, ambiental y comunidades.
- Todos los temas del cuestionario presentan un bajo porcentaje de compromiso, menos del 40%.
- El Plan estratégico evidencia los objetivos a seguir, se evidencia una relación entre los objetivos y la visión, misión y necesidades inmediatas de la empresa.
- La implementación de los planes de RSE propuestos aporta un valor agregado a las estrategias que se desean implementar en la empresa. (Bustos, s.f.)

### 2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Según Llorens, en la aplicación de métodos de Six Sigma y Prince2, se destacan ciertas herramientas que desempeñan un papel fundamental en la gestión y mejora de proyectos, (Bellón, 2017). Estas herramientas no solo facilitan la planificación y el seguimiento de actividades, también permiten identificar áreas de mejora y tomar decisiones fundamentadas, (Bellón, 2017). En este sentido, explorar el uso y la integración de las siguientes herramientas dentro de los marcos de trabajo se presenta como un aspecto crucial para optimizar el rendimiento y la calidad de la presente investigación, (Bellón, 2017).

#### 2.3.3.1 Diagrama de causa y efecto

El diagrama de causa y efecto, también conocido como diagrama de Ishikawa o de espina de pescado, se destaca como una de las principales herramientas dentro del ámbito del control de calidad, (Bellón, 2017). Se representa gráficamente como una espina de pescado, donde el problema principal se localiza en la cabeza y las causas subyacentes se distribuyen en las espinas, (Ammar et al., 2007; Llorens Bellón, 2017). Estas causas se clasifican en espinas principales si derivan directamente del problema, o en espinas secundarias si son consecuencia de las principales. Así, se sigue un proceso de análisis hasta identificar las causas raíz (Ammar et al., 2007; Llorens Bellón, 2017); Llorens Bellón, 2017).



**Figura 3: Diagrama de Causa y Efecto Fortalecimiento de la Responsabilidad Social del BCH**

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, la ilustración 2 muestra un ejemplo de diagrama de causa y efecto aplicado a la búsqueda de las causas de **problemas logísticos que afectan la calidad**.

### 2.3.3.2 Gráfico de control

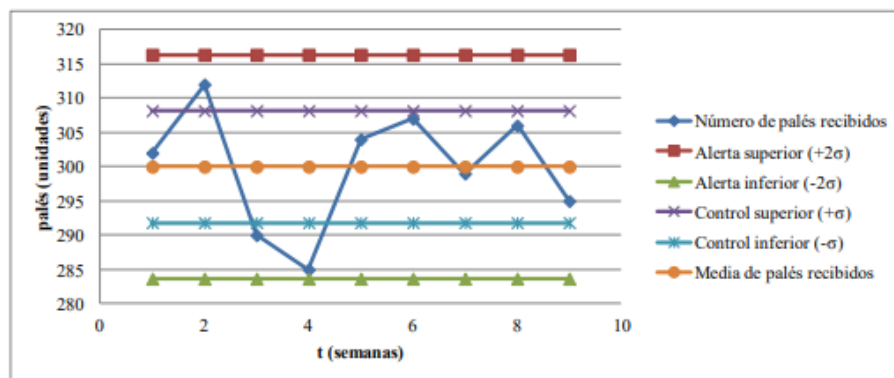
Un gráfico de control es una representación gráfica fundamental que muestra la evolución temporal o secuencial de los resultados obtenidos en un proceso. En este tipo de gráficos, los valores de los resultados se sitúan en el eje vertical, mientras que en el eje horizontal se representa el tiempo o la secuencia de las unidades medidas, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017. Además, se suelen añadir líneas que denotan la media de los datos, así como los límites de alerta y de control, colocados a distancias específicas de la media, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017. Estos límites son esenciales para identificar variaciones inusuales en los resultados del proceso, permitiendo una rápida detección de errores o patrones indeseados, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017. Sin embargo, es importante destacar que los gráficos de control asumen una distribución normal de los datos, lo que puede limitar su eficacia en situaciones donde esta suposición no se cumpla completamente, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017).

Esencialmente, los gráficos de control son herramientas valiosas en la gestión de la calidad y la mejora continua de procesos, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017. Sin embargo, su eficacia depende en gran medida de la adecuación de la distribución de los datos al supuesto de normalidad, así como de la correcta interpretación de las señales que indican los límites de alerta y de control, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017. Además, es importante complementar el análisis proporcionado por los gráficos de control con otras técnicas de control de calidad para obtener una visión más completa y precisa del rendimiento del proceso, (Ursulescu et al., 2006; Llorens Bellón, 2017.

### 2.3.3.3 Análisis de regresión lineal

Los modelos de regresión lineal ofrecen una herramienta fundamental para explorar la relación potencial entre la variabilidad de una variable aleatoria y los valores de una o más variables que podrían influir en ella, (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017). En esencia, estos modelos buscan investigar las posibles conexiones entre la distribución de la variable  $Y_i$  y los valores  $X_{ij}$ , (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017). En términos generales, la variable  $Y$  se refiere comúnmente como la variable dependiente, mientras que a las  $X$  se les denomina variables independientes del modelo, (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017).

La aplicación de modelos de regresión lineal proporciona un marco analítico para entender cómo los cambios en las variables independientes están relacionados con las variaciones observadas en la variable dependiente, (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017). Esta herramienta es ampliamente utilizada en diversos campos, desde la economía hasta la ingeniería y las ciencias sociales, para investigar y cuantificar relaciones causales o predictivas entre variables, (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017). Sin embargo, es importante tener en cuenta que la interpretación adecuada de los resultados y la validación de las suposiciones subyacentes son fundamentales para la utilidad y fiabilidad de los análisis de regresión lineal, (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017).



**Figura 4: Análisis de regresión Lineal**

Fuente: (Romero et al., 2010; Llorens Bellón, 2017).

#### **2.3.3.4 Análisis del valor ganado**

El análisis del valor ganado emerge como un método de gran relevancia para el monitoreo y control de proyectos, ya que logra integrar elementos clave como el alcance, el costo, el tiempo y la planificación dentro de un mismo marco (Acebes et al., 2013). En esencia, este enfoque se define como una técnica que permite vincular la planificación y la asignación de recursos con la programación del proyecto y su desempeño técnico, con el propósito de ofrecer a los directores de proyectos una comprensión más precisa y detallada del estado del proyecto (Kim et al., 2003; Llorens Bellón, 2017).

El análisis del valor ganado se destaca por su capacidad para proporcionar una visión holística del progreso del proyecto, permitiendo a los gestores evaluar tanto el rendimiento pasado como anticipar posibles desviaciones futuras, (Kim et al., 2003; Llorens Bellón, 2017). Al integrar diferentes aspectos del proyecto, este método ofrece una plataforma sólida para la toma de decisiones informadas y la identificación proactiva de áreas que requieren atención o ajustes, (Kim et al., 2003; Llorens Bellón, 2017). De esta manera, el análisis del valor ganado se erige como una herramienta esencial en la gestión eficaz de proyectos, contribuyendo significativamente a su éxito y cumplimiento de objetivos, (Kim et al., 2003; Llorens Bellón, 2017).

#### **2.3.3.5 Análisis de Pareto:**

El análisis de Pareto es una técnica utilizada para identificar y priorizar los problemas o causas principales que contribuyen en gran medida a la generación de la mayoría de los efectos no deseados en un proceso, (Souza, 2019). Este enfoque se basa en el principio de que aproximadamente el 80.0% de los problemas son causados por el 20.0% de las causas. Por lo tanto, al identificar y abordar las causas principales que representan el mayor impacto, se pueden lograr mejoras significativas en la eficiencia y la calidad del proceso, (Souza, 2019).

El análisis de Pareto implica la recopilación de datos sobre los problemas o eventos, seguido de su clasificación en orden descendente según su frecuencia o impacto, (Souza, 2019). Esto permite a los equipos de mejora enfocar sus recursos en las áreas que tienen el mayor potencial para generar mejoras significativas, maximizando así el retorno de la inversión en términos de tiempo y esfuerzo dedicados a la resolución de problemas, (Souza, 2019).

### 2.3.3.6 Análisis con lista de verificación

El análisis con lista de verificación es una técnica que se basa en un listado estructurado de elementos o criterios específicos, dispuestos de manera ordenada, que permite al usuario registrar la presencia o ausencia de dichos elementos durante una evaluación o diagnóstico, (Ammar et al., 2007, Llorens Bellón, 2017). Esta herramienta se emplea con diversos propósitos, entre los que se destacan la estandarización y regulación de procesos y metodologías, lo que la convierte en un instrumento valioso para llevar a cabo evaluaciones detalladas y diagnósticos precisos, (Ammar et al., 2007, Llorens Bellón, 2017). Además, la lista de verificación se caracteriza por su facilidad de uso y su capacidad para adaptarse y actualizarse con el tiempo, incorporando nuevos elementos o criterios según la experiencia acumulada o la contribución de expertos en el área, (Ammar et al., 2007, Llorens Bellón, 2017).

Por tanto, se presenta a continuación un ejemplo práctico de aplicación de una lista de verificación en el contexto de un proyecto de diseño de un videojuego de aventuras y supervivencia, (Ammar et al., 2007, Llorens Bellón, 2017).

**Tabla 0-2: Análisis con lista de verificación**

| <b>Diseño de la introducción del juego</b> |  |
|--|--|
| √  | Diseño de escenas cinemáticas.   |
| √  | Selección del actor que dará voz al personaje protagonista                       |
| √  | Redacción de las frases del personaje protagonista.                              |
|  | Grabación de las frases del personaje protagonista en el estudio.                |
| √  | Grabación de los efectos sonoros.  |
|  | Elaboración de la introducción cinemática del juego (escenas + voces + sonidos). |

Fuente: (Ammar et al., 2007, Llorens Bellón, 2017).

### 2.3.3.7 Análisis de las partes interesadas

El análisis de las partes interesadas es una técnica crucial en la gestión de proyectos que implica la recopilación y el análisis sistemático de información tanto cuantitativa como cualitativa, (PMI, 2013). Su objetivo principal radica en determinar los intereses particulares que deben ser considerados a lo largo del desarrollo del proyecto, (PMI, 2013).

Este análisis posibilita la identificación de los intereses, expectativas e influencia de las partes interesadas, estableciendo así una comprensión profunda de sus relaciones con el proyecto, (PMI, 2013). Además, permite entender cómo estas partes interesadas se relacionan entre sí, lo que puede facilitar la formación de alianzas y asociaciones estratégicas que contribuyan al éxito del proyecto según el Project Management Institute, (PMI, 2013).

#### **2.3.3.8 Auditorías**

Según la Real Academia Española (RAE, 2016) una auditoría se define como la revisión sistemática de una actividad o situación para evaluar el cumplimiento de reglas o criterios objetivos a los que deben someterse, (RAE, 2016). En el ámbito de la dirección y gestión de proyectos, se realizan auditorías para diversas áreas de conocimiento, las cuales se describen a continuación según el (PMI, 2013):

- Auditoría de calidad: Este proceso estructurado e independiente tiene como objetivo determinar si las actividades del proyecto cumplen con las políticas, procesos y procedimientos establecidos por el proyecto y la organización.

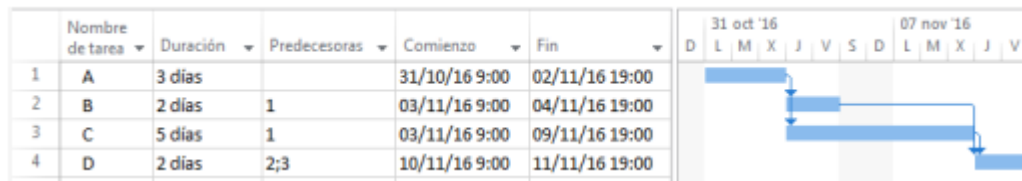
- Auditoría de las adquisiciones: consiste en la revisión de contratos y procesos contractuales en cuanto a su completitud, exactitud y efectividad.

- Auditoría de los riesgos: Se centra en examinar y documentar la efectividad de las respuestas a los riesgos, así como la efectividad del proceso de gestión de riesgos en general.

#### **2.3.3.9 Diagrama de Gantt**

El diagrama de Gantt se destaca como una herramienta esencial para la planificación y seguimiento de la ejecución de actividades en un proyecto, (L.E., 2015). Este método se basa en una representación gráfica donde el tiempo dedicado a cada actividad se muestra mediante una barra horizontal cuya longitud refleja la duración estimada de la tarea, (L.E., 2015).

**Tabla 0-3: Diagrama de Gantt**



Fuente: (L.E., 2015).

El análisis de la figura revela el proceso de construcción del diagrama de Gantt, el cual se elabora tras determinar el número de tareas, su duración y las relaciones de dependencia entre ellas (fin-inicio, fin-fin, inicio-inicio e inicio-fin), (L.E., 2015). Como resultado, se obtiene un diagrama que muestra las fechas de inicio y fin de las actividades, (L.E., 2015).

Esta herramienta se caracteriza por su facilidad de uso, lo que permite realizar análisis de duración, costos y uso de recursos en una misma hoja de cálculo tanto para actividades individuales como para el proyecto en su conjunto, (L.E., 2015). De esta manera, el diagrama de Gantt ofrece información sobre la relación de dependencia entre las tareas, sus fechas de inicio y fin, los recursos necesarios, la distribución de hitos y el progreso real de la ejecución del proyecto, (L.E., 2015).

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

Este capítulo establece el fundamento metodológico para la presente investigación, detallando los enfoques, técnicas y procedimientos adoptados para responder a las preguntas planteadas. Se abordará la congruencia entre los objetivos del estudio y las herramientas metodológicas empleadas para analizar y fortalecer los Programas de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras (BCH). Además, se describirá la selección y justificación del diseño de investigación, así como los métodos de recolección y análisis que permiten evaluar de manera integral el impacto y efectividad de los programas en los ejes de sociedad, economía y ambiente.

### **3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA**

La congruencia metodológica es una herramienta que permite asegurar la coherencia interna entre los objetivos del proyecto, las preguntas y los métodos utilizados en este estudio sobre el fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del BCH. Esta matriz nos brinda una estructuración clara del proceso investigativo. Esta matriz ofrece obtener una planificación que permite organizar y relacionar cada componente con los ejes establecidos de sociedad, economía y ambiente.

La integración de estas matrices en el proceso de investigación es fundamental para identificar áreas de mejora y evaluar los impactos de las prácticas actuales del área encargada de la Responsabilidad Social del BCH.

### 3.2 MATRIZ METODOLÓGICA

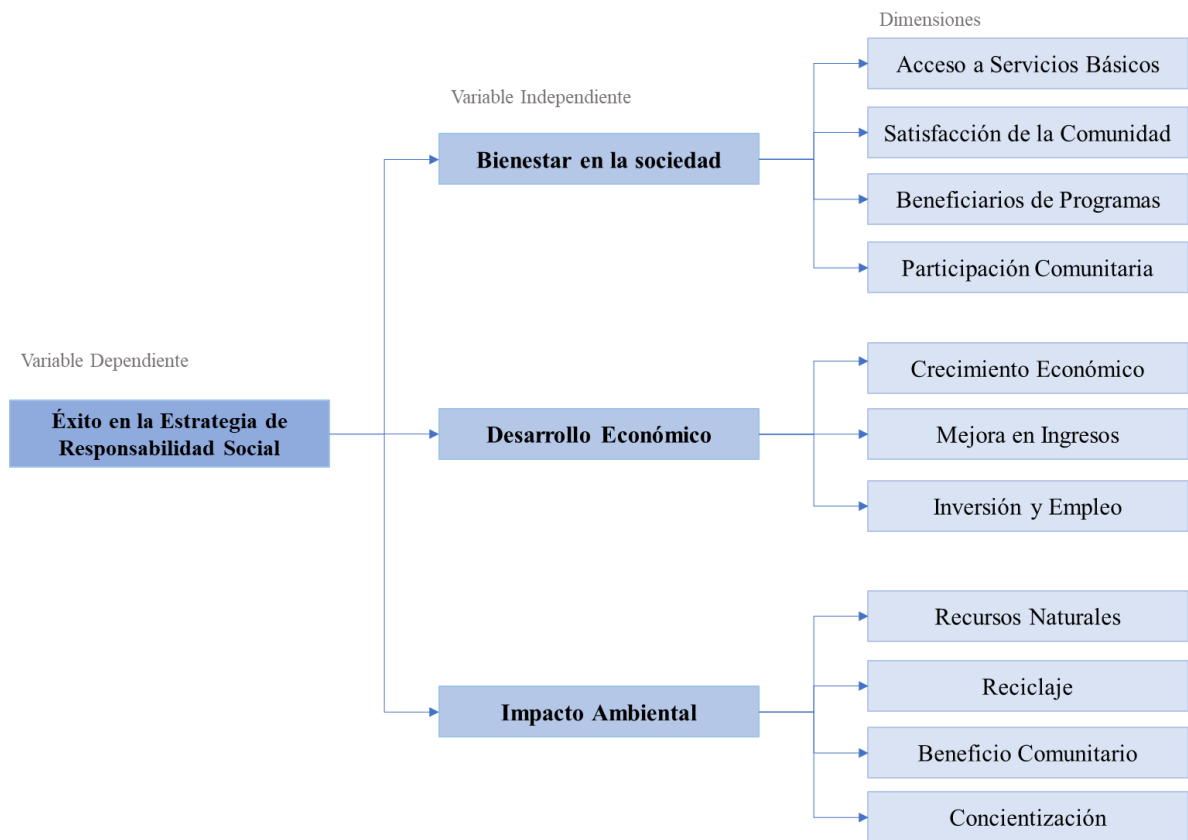
La matriz metodológica presenta los objetivos generales y específicos del estudio, las preguntas de investigación, y las variables independientes y dependientes. Esta herramienta guiará la recolección y análisis de datos, asegurando que se aborden las dimensiones del bienestar social, el desarrollo económico y el impacto ambiental de manera integral.

**Tabla 0-1: Matriz Metodológica de la investigación**

| <b>Título de la investigación:</b> Fortalecimiento de los programas de responsabilidad social del Banco Central de Honduras (BCH)                  |   |  |   |                               |  |
|--|---|--|---|-------------------------------|--|
| <b>Formulación del Problema</b>  | <b>OBJETIVO GENERAL</b>   | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | <b>PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b>   | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> | <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  |
| ¿Cómo el BCH puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente, en Honduras en el 2024? | Analizar la gestión de Responsabilidad Social en el BCH para mejorar su impacto social, económico y ambiental y cumplir con los objetivos estratégicos, estándares internacionales y promover la sostenibilidad de sus iniciativas a beneficio de la población hondureña. | Evaluar las iniciativas ambientales con las que cuenta el BCH para contribuir al cuidado del medio ambiente.                               | ¿Qué iniciativas de sostenibilidad puede establecer el BCH para contribuir al medio ambiente?   | Impacto Ambiental             | Éxitos en la implementación de la Estrategia de Responsabilidad Social |
|  |   | Identificar áreas de mejora y oportunidades para el mayor involucramiento del personal en los programas de responsabilidad social del BCH. | ¿Qué estrategia de responsabilidad social puede implementar el BCH para promover el bienestar en la sociedad y el involucramiento de sus colaboradores? | Bienestar en la Sociedad      |  |
|  |   | Diseñar estrategias de Responsabilidad Social para promover el bienestar en la sociedad.   | ¿Cuál es el impacto que tendría la aplicación de una estrategia de responsabilidad social para el BCH?  | Impacto en la sociedad        |  |

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO



**Figura 5: Esquema de variables-Bienestar en la Sociedad**

Fuente: Propia

### **3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

La matriz de operacionalización de variables convierte definiciones conceptuales en indicadores prácticos, facilitando la evaluación precisa del estado actual del departamento de Responsabilidad Social del BCH. Este enfoque permite identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las prácticas actuales. A través de la definición operacional de cada variable, se establecen indicadores específicos y se formulan preguntas que permiten la recolección de datos empíricos. Esto es fundamental para obtener una visión clara y completa de la situación actual, lo que a su vez informará el desarrollo de estrategias efectivas.

A continuación, se presenta el esquema de variables de estudio de la investigación:

**Tabla 0-2: Matriz de Operacionalización de variables**

| <b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> |  |  |                              |  |   |                                   |
|--|--|--|------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| <b>Variable Independiente</b>                    | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Definición Operacional</b>  | <b>Dimensiones</b>           | <b>Indicadores</b>                               | <b>Preguntas</b>  | <b>Técnica</b>                    |
| Bienestar en la sociedad                         | Condición de una comunidad donde se experimenta calidad de vida, satisfacción de necesidades básicas, y acceso a servicios esenciales. | Análisis del impacto de las estrategias de responsabilidad social en la calidad de vida y satisfacción de necesidades básicas de la comunidad a través de los programas que se planean ejecutar. | Satisfacción de la Comunidad | Nivel de satisfacción de las comunidades.        | ¿Cómo mejorará la estrategia de responsabilidad social del BCH?   | Entrevistas<br><br>Grupos Focales |
|  |  |  |                              | Percepción de mejora en la calidad de vida       | ¿Cómo mejorará la calidad de vida en la comunidad?  |                                   |
|  |  |  | Acceso a Servicios Básicos   | Acceso a servicios de salud.                     | ¿Qué servicios básicos podrán ser más accesibles gracias a las iniciativas del BCH?                       |                                   |
|  |  |  |                              | Acceso a servicios de educación.                 | ¿Qué programas de educación podría establecer el BCH?   |                                   |
|  |  |  | Beneficiarios de Programas   | Número de beneficiarios de programas             | ¿Cuántas personas se han visto beneficiadas con los programas actuales de responsabilidad social del BCH? |                                   |
|  |  |  |                              | Impactos de los programas en la calidad de vida. | ¿Cuántas personas se verían beneficiadas con la implementación de la nueva estrategia de RS?              |                                   |
|  |  |  | Participación Comunitaria    | Grado de participación comunitaria en programas  | ¿Qué porcentaje aproximado de la comunidad participa en los programas de RS del BCH?                      |                                   |
|  |  |  |                              | Nivel de involucramiento en iniciativas de BCH.  | ¿Cuántos empleados estarían participando como voluntarios en las actividades de RS del BCH?               |                                   |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 0-3: Matriz de Operacionalización de variables**

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES |   |   |                       |   |   |                                   |
|---|---|---|-----------------------|---|---|-----------------------------------|
| Variable Independiente                    | Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones           | Indicadores   | Preguntas   | Técnica                           |
| Impacto Ambiental                         | Conjunto de prácticas y políticas implementadas por una organización para minimizar el impacto ambiental negativo y promover la conservación de recursos naturales. | Evaluación de las políticas y prácticas de sostenibilidad implementadas por la institución para proteger el medio ambiente. | Recursos Naturales    | Mejora en Calidad Ambiental                                   | ¿Qué políticas de gestión de recursos naturales ha implementado el BCH?<br>¿Actualmente se desarrollan prácticas de conservación de agua y energía?               | Entrevistas<br><br>Grupos Focales |
|   |   |   |                       | Implementación de prácticas de conservación de agua y energía |   |                                   |
|   |   |   | Beneficio Comunitario | Beneficio Comunitario de las iniciativas ambientales          | ¿Qué porcentaje de comunidades se han beneficiadas con las acciones ambientales implementadas por el BCH?<br>¿Se da seguimiento a los programas de reforestación? |                                   |
|   |   |   |                       | Percepción de mejora en el entorno local.                     |   |                                   |
|   |   |   | Reciclaje             | Iniciativas de Reciclaje                                      | ¿Qué programas de reciclaje y reutilización ha desarrollado el BCH?<br>¿Quiénes se ven beneficiados en los programas de reciclaje implementados?                  |                                   |
|   |   |   |                       | Programa de reciclaje implementados                           |   |                                   |
|   |   |   | Concientización       | Actividades de Concientización                                | ¿Qué programas de concientización ha realizado el BCH para la comunidad?<br>¿Con que frecuencia se realizan las campañas de sensibilización ambiental?            |                                   |
|   |   |   |                       | Efectividad de las campañas de sensibilización ambiental.     |   |                                   |

Fuente: elaboración propia

La tabla 5 representa la matriz de operacionalización del estudio. Esta herramienta proporciona una estructura para evaluar las variables de bienestar en la sociedad, desarrollo económico e impacto ambiental. A partir de estas matrices, se pueden formular preguntas clave para diseñar instrumentos de medición, como cuestionarios. Esto es esencial para recolectar información relevante de actores clave, autoridades del BCH y expertos, y así completar la investigación con un análisis detallado y fundamentado.

### 3.1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014) las hipótesis son las guías de una investigación o estudio, donde se trata de probar y se definen explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Para este trabajo, se han formulado las siguientes hipótesis:

**Hipótesis de la investigación (Hi):** El BCH puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente, en Honduras en el 2025.

**Hipótesis Nula (H0):** El BCH no puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente, en Honduras en el 2025.

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En base a la investigación que se está planteando y determinando que este proyecto profundiza el contexto específico del área de Responsabilidad Social del BCH y que además se medirá el impacto de la estrategia que se propone a través de diferentes instrumentos, se considera que el enfoque a utilizar será Cualitativo; ya que bajo este método se busca la comprensión profunda de un fenómeno dentro de su entorno natural. Este método se centra en la recopilación de datos precisos para comprender hechos, comportamientos y fenómenos, se centra en la calidad de los datos obtenidos mediante la observación, el análisis de textos y entrevistas individuales o grupos de discusión. (La investigación cualitativa, 2024)

La investigación tendrá un alcance descriptivo, que se enfocará en el diseño y desarrollo de un plan de acción y una estructura para diseñar una estrategia integral en Responsabilidad Social (RS) para el Banco Central de Honduras (BCH). Este enfoque comprenderá la definición de indicadores medibles, actividades específicas y el acercamiento de normas como la ISO 26000. Se establecerán objetivos claros y medibles para el diseño de la implementación de la estrategia, considerando las capacidades y recursos disponibles del banco. Además, se elaborará un plan de acción detallado que permita ejecutar la estrategia de manera eficiente y efectiva. Este alcance descriptivo garantizará que la investigación aborde de manera exhaustiva la necesidad de fortalecer la gestión de RS en el BCH y contribuir así al mejoramiento del impacto social y la sostenibilidad de sus iniciativas en beneficio de la población hondureña.

El diseño de la investigación se considera no experimental porque no implica la manipulación deliberada de variables independientes por parte del investigador. En este caso, el objetivo principal no es probar causalidad o establecer relaciones de causa y efecto entre variables, sino comprender y analizar el estado actual de la Responsabilidad Social en el Banco Central de Honduras y proponer estrategias para mejorarlo.

Dado que el estudio se centra en la evaluación y el análisis de la gestión de Responsabilidad Social en el BCH, sin intervenir en las operaciones cotidianas del banco ni realizar cambios deliberados en las variables de interés, se clasifica como un diseño no experimental. Este enfoque permite una comprensión más profunda y detallada de la situación actual del BCH en términos de Responsabilidad Social y facilita la formulación de estrategias de mejora basadas en evidencia empírica.

Esta tendrá un diseño transversal que implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo. Este enfoque permitirá obtener una instantánea de la situación actual de la Responsabilidad Social en el banco, así como identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento en un momento específico. Se utilizarán una variedad de métodos de recolección de datos, como entrevistas, grupos focales, revisión de documentos y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Estos métodos permitirán obtener una visión integral de las prácticas, políticas y percepciones relacionadas con la Responsabilidad Social en el Banco Central en un período específico.

Se utilizará el método inductivo, lo que implica que se partirá de la recopilación de datos específicos sobre prácticas, políticas y percepciones relacionadas con la Responsabilidad Social en el banco, con el fin de obtener una visión detallada de la situación actual en un solo punto en el tiempo.

Este enfoque permitirá comprender mejor la gestión de Responsabilidad Social en la institución a partir de la información recopilada. A partir de estos hallazgos, se podrá diseñar la estrategia adecuada de RS para que se implemente en el BCH.

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación proporciona un marco detallado para la recolección y análisis de datos, estableciendo los métodos y procedimientos que guiarán el estudio del fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras (BCH).



**Figura 6: Enfoques y métodos de la investigación**

Fuente: Elaboración propia

#### 3.3.1 POBLACIÓN

El Departamento de Relaciones Institucionales del BCH es el encargado de ejecutar todas las actividades de responsabilidad social de la institución. En este contexto, la población finita está compuesta por los treinta dos (32) colaboradores del área, (Figueroa, 2024).

#### 3.3.2 MUESTRA

El tipo de muestra que se utilizará es no probabilístico, con un enfoque de muestreo por conveniencia, ya que se centrará en analizar y estudiar al grupo específico del Departamento de Relaciones Institucionales.

Dado que la investigación abarca a todos los colaboradores del Departamento de Relaciones Institucionales del BCH, no se utilizará un muestreo en sentido estricto, sino que se procederá con un censo. De esta manera, todos los 32 colaboradores del área serán incluidos en el estudio, permitiendo obtener una visión completa de este grupo específico.

### **3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS**

El objeto de la investigación es desarrollar una estrategia estructurada de responsabilidad social para la ejecución del Departamento de Relaciones Institucionales del Banco Central de Honduras. La unidad de análisis de esta investigación se centra en el Departamento de Relaciones Institucionales del Banco Central de Honduras (BCH), específicamente en su área de responsabilidad social. Este departamento es clave para la implementación y supervisión de las iniciativas de responsabilidad social del BCH, que abarcan aspectos sociales, económicos y ambientales, (Figueroa, 2024).

El Departamento de Relaciones Institucionales del BCH es el encargado de gestionar y coordinar todas las actividades relacionadas con la responsabilidad social. Su rol incluye el diseño, ejecución y monitoreo de programas y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de las comunidades en Honduras, apoyar el desarrollo económico local y promover la sostenibilidad ambiental, (Figueroa, 2024).

## **3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS**

En esta sección, se detallan las técnicas, instrumentos y procedimientos que se utilizarán para llevar a cabo la investigación sobre el fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras (BCH). La elección de estos métodos es fundamental para asegurar una recopilación de datos precisa y efectiva, así como para garantizar un análisis exhaustivo de la situación actual y las oportunidades de mejora.

### **3.4.1 TÉCNICAS**

Para llevar a cabo una comprensión profunda de las necesidades y actividades que se desarrollan en el área de responsabilidad social del BCH, se aplicaron entrevistas individuales a los jefes superiores, inmediatos y al personal a cargo de la ejecución de

los proyectos; asimismo, se llevaron a cabo grupos focales con empleados de diferentes niveles jerárquicos para la obtención de información y generación de ideas para el mejor desempeño de la responsabilidad social del BCH.

Para obtener una comprensión exhaustiva de las necesidades y actividades del área de responsabilidad social del Banco Central de Honduras (BCH), se han implementado dos técnicas clave: entrevistas individuales y grupos focales. Estas técnicas han sido fundamentales para proporcionar una visión integral de la situación actual, identificar áreas de mejora y generar ideas para optimizar el desempeño de los programas de responsabilidad social del BCH.

### **1. Entrevistas Individuales**

Se han realizado entrevistas individuales con diversos niveles de personal dentro del Departamento de Relaciones Institucionales del BCH. Esta técnica ha permitido explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes sobre la gestión de la responsabilidad social. Las entrevistas se realizaron con, (Figueroa, 2024):

**Jefes Superiores:** las entrevistas con los líderes del departamento han revelado la visión estratégica y los objetivos globales de la responsabilidad social en el BCH. Se han abordado las políticas y directrices que guían las iniciativas, así como los desafíos y oportunidades desde una perspectiva de liderazgo.

**Jefes Inmediatos:** las entrevistas con los jefes inmediatos han ofrecido una visión detallada sobre la implementación de las estrategias, las decisiones operativas y los problemas cotidianos que enfrentan en la ejecución de los proyectos. Esta información ha sido crucial para identificar áreas críticas y entender cómo las decisiones afectan el desempeño general del departamento.

**Personal de Ejecución de Proyectos:** se ha entrevistado a los miembros del equipo que están directamente involucrados en la implementación de las actividades de responsabilidad social. Estas entrevistas han proporcionado información sobre la ejecución práctica de los proyectos, los recursos necesarios, las dificultades encontradas y las sugerencias para mejorar, (Andrea Villafranca, 2024).

Las entrevistas se realizaron de manera estructurada y semiestructurada, utilizando un cuestionario diseñado para captar información relevante y permitir a los entrevistados expresar sus puntos de vista con profundidad. La técnica se llevó a cabo de forma presencial o virtual, según la disponibilidad y conveniencia de los participantes.

## **2. Grupos Focales**

Se organizaron grupos focales con empleados de diferentes niveles jerárquicos dentro del Departamento de Relaciones Institucionales. Esta técnica permitió la interacción entre los participantes para explorar sus perspectivas y generar ideas colectivas sobre la responsabilidad social del BCH. Los grupos focales se estructuraron de la siguiente manera:

**Diversidad de Participantes:** Se incluyó a empleados de diferentes niveles jerárquicos y funciones dentro del departamento para garantizar una variedad de perspectivas y experiencias. Esta diversidad ayudó a obtener una comprensión más completa y a identificar áreas de consenso y divergencia.

**Temas de Discusión:** Los grupos focales exploraron temas como la efectividad de las iniciativas actuales, la satisfacción con los procesos y resultados, los desafíos enfrentados, y las sugerencias para futuras mejoras. Se utilizaron preguntas abiertas para promover el debate y la generación de ideas.

**Registro y Análisis:** Las sesiones de grupos focales fueron grabadas (con el consentimiento de los) y transcritas para su análisis posterior. Los datos se examinaron para identificar patrones, temas recurrentes y puntos de vista divergentes que informaron el desarrollo de la estrategia de responsabilidad social.

La combinación de entrevistas individuales y grupos focales ha permitido una comprensión detallada y multifacética de la responsabilidad social en el BCH. Estas técnicas han proporcionado información valiosa sobre las prácticas actuales, las percepciones del personal y las áreas de mejora, facilitando el desarrollo de una estrategia estructurada y efectiva para optimizar la ejecución de los programas de responsabilidad social del BCH.

### **3.4.2 INSTRUMENTOS**

El instrumento a utilizar serán preguntas abiertas ya que se establecerán entrevistas y grupos focales.

### **3.4.3 PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

Las técnicas que se realizarán se desarrollarán de manera presencial, utilizando esquema de preguntas en cada técnica. Este esquema estará estructurado de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, garantizando que las preguntas sean pertinentes y alineadas con los ejes de análisis previamente establecidos.

## **3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **3.5.1 FUENTES PRIMARIAS**

La investigación está basada en las siguientes fuentes primarias:

- Entrevistas realizadas al personal del Departamento de Relaciones Institucionales del BCH.
- Documentación de Métricas de evaluación de BCH.
- Documentación brindada por el BCH.
- Documentación oficial de instituciones como la ONU, FUNDHARSE, ISO.
- Libros

### **3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias utilizadas en la investigación fueron libros y artículos referenciados por otros investigadores, tesis aprobadas por UNITEC y universidades europeas, estudios de información similar, sitios de páginas web.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas y grupos focales aplicados y realizados a un grupo de empleados del Departamento de Relaciones Institucionales del Banco Central de Honduras, con el objetivo de evaluar la efectividad de su estrategia de Responsabilidad Social. El análisis se enfoca en identificar las percepciones sobre el impacto de los proyectos del BCH en los ejes de sociedad, economía y ambiente, a través del enfoque identificado en esta investigación, se desea obtener información relevante para realizar una estrategia que permita el fortalecimiento de los programas de RS de la institución.

En el cuestionario se abordan temas relacionados con la responsabilidad social del Banco Central de Honduras (BCH), incluyendo preguntas sobre programas sociales, impacto en la comunidad, participación de empleados, alianzas estratégicas y concientización ambiental. Se destaca la importancia de dar a conocer los proyectos del BCH a la población y se sugiere la realización de documentales anuales para informar sobre las acciones realizadas.

### **4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El objetivo de los resultados obtenidos es evaluar la existencia y efectividad de una estrategia de responsabilidad social en el Banco Central de Honduras y cómo trabaja actualmente el equipo para desarrollar las actividades correspondientes al tema, basándose en los ejes de sociedad, economía y ambiente, para detectar si la hipótesis planteada sobre sí el BCH no cuenta con una estrategia de Responsabilidad Social adecuada en la ejecución de sus proyectos. El cuestionario fue aplicado estrictamente al personal involucrado con dicha área, con el fin de conocer información más certera y confiable para la obtención de resultados.

Con el fin de obtener una visión clara del cuestionario planteado a los entrevistados, se realizó una nube de palabras con los términos más empleados dentro de las respuestas obtenidos de los entrevistados que nos ayudan a formar una idea rápida de los aportes brindados por los empleados. (Neringa Kalpokas , 2020). Por lo tanto, se detalla a continuación imagen ilustrativa que permite visualizar de una manera sencilla las palabras con mayor relevancia en la entrevista realizada utilizando el Programa Atlas.ti (Palacio, 2018):



## 4.2 RESULTADOS CUANTITATIVOS

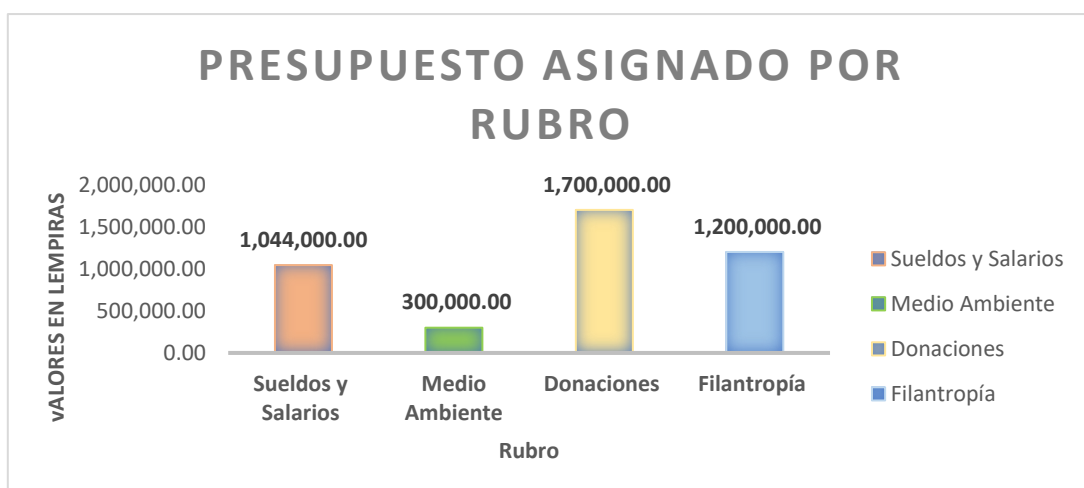
La investigación cuantitativa es un dato que permite recoger información para probar hipótesis definidas, bajo este método se describirá y explicará precedentes de impacto de la estrategia actual del BCH en términos de su impacto en la sociedad, economía y medio ambiente (qualtrics). Como instrumento de análisis en la recolección de los datos cuantitativos, para este apartado se evaluará la variable de medio ambiente, donde se obtuvo informe sobre el porcentaje de árboles reforestados, los lugares beneficiados y el gasto efectuado para tal actividad, (Figuroa, 2024).

### 4.2.1. Análisis del Presupuesto asignado para las actividades de Responsabilidad Social

Con el fin de analizar y comprender efectivamente las funciones que se realizan en el área de Responsabilidad Social del BCH y conforme a las respuestas de la población entrevistada, se nos proporcionó de manera aproximada el presupuesto asignado a esta área lo que permitió tener una visión crítica sobre cómo se priorizan y distribuyen los recursos en áreas clave de impacto social.

La gráfica presentada ilustra la asignación presupuestada de cada rubro de responsabilidad social que divide el BCH, destacando las proporciones del presupuesto total que se dirigen en cada área específica.

**Tabla 0-1: Presupuesto asignado por rubro**



Fuente: Elaboración propia

El rubro de donaciones es el de mayor porcentaje del presupuesto, lo que indica un fuerte enfoque, ya que en esta sección se manejan los temas de educación y donaciones económicas a personas naturales y jurídicas sin fines de lucro que tengan necesidades específicas. Este rubro representa el 40% del presupuesto asignado, destacado como la prioridad principal en la estrategia de responsabilidad social del BCH.

Con un 28% del presupuesto asignado el rubro de la Filantropía muestra un compromiso significativo, esto incluye aspectos relacionados a donaciones como Teletón y otras actividades donde se involucra mayormente el personal de la institución. Esta área demuestra un aspecto importante ante el reconocimiento público como un ente socialmente responsable.

Actualmente el equipo de trabajo del área de Responsabilidad Social está compuesto por solamente dos empleados, por lo que, dentro del presupuesto asignado se detalló los sueldos y salarios de ambas personas, con el fin de identificar las limitaciones que se tienen de personal considerando que es un área estratégica. Los sueldos y salarios muestran un 25% del presupuesto asignado, como parte del análisis se considera que este valor es insuficiente para manejar de manera óptima los programas de responsabilidad social. Como parte de identificaciones de necesidades de dicha área se debe considerar la contratación de personal más especializado que permita mantener una estrategia más robusta y efectiva para desarrollar las iniciativas sociales, económicas y ambientales del BCH.

Con un 7% del presupuesto total el rubro de Medio Ambiente, muestra un enfoque bajo comparado con los rubros de donación y filantropía, aun siendo este uno de los rubros de mayor auge por parte del BCH y con mayor actividad durante el año, se puede considerar que se realice un aumento del presupuesto que permita generar un impacto notable y se eleve la percepción de la importancia de este rubro para generar mayor impacto en el medio ambiente.

Como parte del análisis se identificó que, aunque este rubro tiene una asignación presupuestaria baja, la actividad y el impacto en esta área han sido los más destacados, esto sugiere a que el BCH está logrando un uso altamente eficiente de los recursos destinados a medio ambiente. No obstante, para fortalecer aún más esta área y maximizar su potencia, se recomienda una revisión de la asignación presupuestaria.

#### 4.2.1 Análisis de relación de los resultados ambientales en las actividades de reforestación

En el marco del fortalecimiento de los programas de Responsabilidad Social del BCH, resulta fundamental comprender el impacto de las iniciativas ambientales, especialmente aquellas relacionadas con la reforestación; por lo tanto, este apartado se centra en el análisis cuantitativo de la variable ambiental, con énfasis en dos aspectos clave, la extensión de las áreas reforestadas, la participación de los empleados y funcionarios de la institución y la cantidad de árboles plantados.

**Tabla 0-2: Comparativo de variables reforestación Medio Ambiente**

| COMPARATIVO DE VARIABLE REFORESTACIÓN MEDIO AMBIENTE |                   |                       |                            |                   |                       |                            |
|--|-------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------|----------------------------|
| AÑO  | 2024              |                       |                            | 2023              |                       |                            |
| Lugares reforestados                                 | Árboles sembrados | Presupuesto ejecutado | Participación de empleados | Árboles sembrados | Presupuesto ejecutado | Participación de empleados |
| Tegucigalpa  | 500               | L 115,000.00          | 31                         | 300               | L 150,000.00          | 25                         |
| San Pedro Sula                                       | 50                | L 25,000.00           | 11                         | 200               | L 40,000.00           | 15                         |
| Choluteca  | 200               | L 25,000.00           | 30                         | 150               | L 40,000.00           | 12                         |
| La Ceiba   | 300               | L 25,000.00           | 11                         | 100               | L 40,000.00           | 14                         |
| <b>TOTALES</b>                                       | <b>1,050</b>      | <b>L 190,000.00</b>   | <b>83</b>                  | <b>750</b>        | <b>L 270,000.00</b>   | <b>66</b>                  |

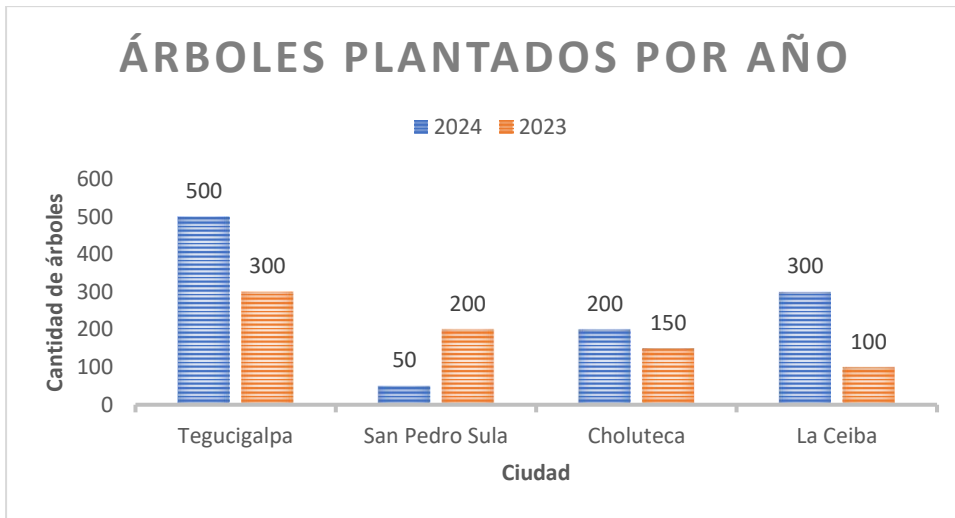
Fuente: Datos aproximados brindados por el BCH

Las actividades de reforestación entre 2023-2024, se puede observar que a pesar que el año 2024 no ha finalizado, la cantidad de árboles sembrados aumentó en un 40% pasando de 750 a 1,050 hasta la fecha. Este incremento en la reforestación especialmente en Tegucigalpa y La Ceiba, sugiere una mejora en la eficiencia de las actividades, logrando un alto porcentaje de reforestación y contribuyendo al medio ambiente. En conclusión, aunque en términos generales se logró una mayor eficiencia, se destaca la importancia de una asignación estratégica de recursos en función de las necesidades y capacidades locales.

A continuación, se presenta gráfico comparativo entre 2023 y 2024 de los árboles sembrados por ciudad, donde se revela un aumento significativo en las actividades de reforestación por parte del BCH en las ciudades donde ejercen sus proyectos. Se puede observar que hasta la fecha el 2024 está siendo un año productivo en términos de reforestación, quién según los encuestados (Andrea Villafranca, 2024), el aumento de la cantidad se ha debido a acercamientos y alianzas con instituciones como SERNA y COEAS quienes han apoyado en la logística de las reforestaciones, a la vez por la concientización que ha realizado el BCH

internamente y por las situaciones críticas del clima que se han visto en el país.

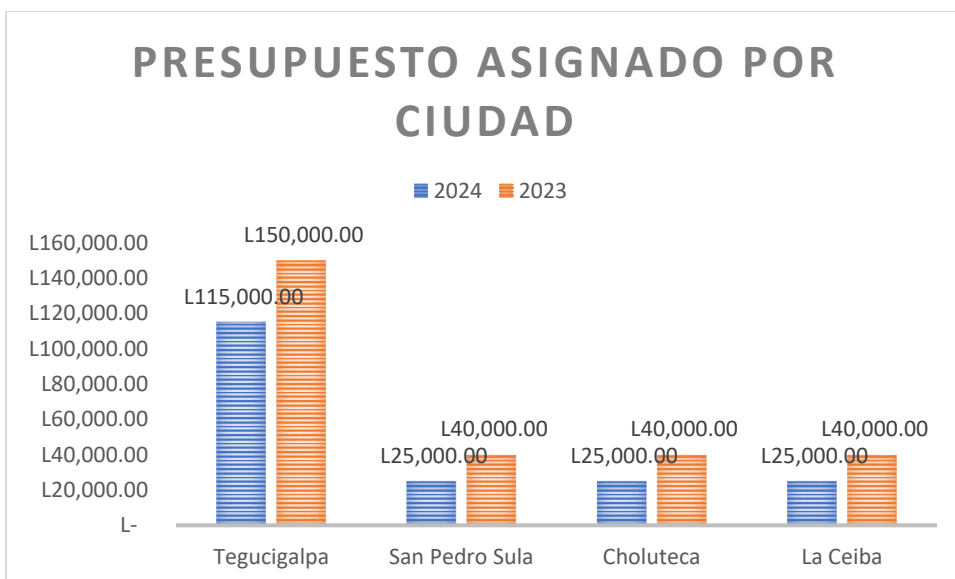
**Tabla 0-3: Árboles plantados por año**



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la cantidad de presupuesto asignado, según los entrevistados (Figuroa, 2024), para cada año se les designa la cantidad de aproximadamente L300,000.00 para la ejecución de reforestaciones; por lo tanto, se detalla gráfico comparativo de presupuesto aproximado que se ha ejecutado en las actividades de reforestación.

**Tabla 0-4: Presupuesto asignado por ciudad**



Fuente: Elaboración propia

El presupuesto asignado por ciudad para los años 2023 y 2024, reflejado en el gráfico comparativo, muestra una distribución donde resalta que Tegucigalpa como la ciudad principal recibe la mayor parte de los fondos destinados para este rubro. Hasta las fechas de 2024, lleva ejecutado un valor de L115,000.00, lo que representa un aumento significativo en comparación con los 150,000.00 de 2023. Esto indica una priorización de esta ciudad en las actividades de reforestación, conforme a lo notificado por los entrevistados se debe al alcance e impacto ambiental de los proyectos que se planifican en la oficina principal. Por otro lado, se observa que las otras ciudades han recibido asignaciones menores y más uniformes en ambos años. Este incremento también refleja una tendencia positiva en cuanto a la disponibilidad de fondos.

#### **4.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO**

En este numeral se presenta un análisis cualitativo detallado de las respuestas que se obtuvieron en las entrevistas y grupos focales realizados a los empleados involucrados estrictamente en el área de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras, enfocándonos en la evaluación de la estrategia de RS de dicha institución, cabe señalar, que durante las entrevistas realizadas y los grupos focales, las respuestas fueron similares en algunos aspectos, por ello, dicho análisis se centrará en describir aquellos puntos de alto impacto y las debilidades percibidas en el manejo de la Responsabilidad Social.

Las preguntas realizadas y el enfoque de cada entrevista fue para identificar el alcance que tiene el BCH en los ejes de sociedad, economía y medio ambiente, por lo que, el análisis realizado se enfocará en identificar dichos puntos.

##### **1. Percepción sobre la mejora de la calidad de vida en la Comunidad.**

Los encuestados coincidieron en que la estrategia de Responsabilidad Social actual del BCH ha contribuido positivamente a la mejora de la calidad de vida en la comunidad, especialmente en áreas como la educación y salud. Las iniciativas incluyen donaciones a centros educativos y apoyo a personas con necesidades médicas, lo que demuestra un compromiso con el bienestar social. Entre las fortalezas identificadas en el impacto de las actividades del BCH en la calidad de vida en las comunidades, los programas relacionados con la mejora de infraestructura educativa y el apoyo a la salud se perciben como acciones concretas que benefician a la comunidad, un indicador positivo del enfoque social del BCH.

En cuanto al enfoque de Educación Financiera los encuestados señalaron que existen diferentes programas expuestos al público para su beneficio; sin embargo, hacen falta iniciativas robustas bajo ese enfoque que podrían considerarse como una mejora significativa para el BCH.

## **2. Acceso a Servicio Básicos.**

Los encuestados reconocieron que las iniciativas del BCH han facilitado el acceso a servicios básicos como la educación, salud, cultura; sin embargo, las respuestas reflejan una percepción de que el impacto de estas iniciativas podría ser más profundo, ya que, aunque mencionan la diversidad de áreas de impacto, no detallan estrategias claras o datos específicos que respalden la efectividad de estas iniciativas, lo que limita la capacidad de evaluar su alcance real.

## **3. Programas y Proyectos Sociales**

Se conoció que el BCH cuenta y ha realizado diferentes proyectos sociales y de filantropía que permiten que a la institución reconocerse en áreas claves como salud, educación y desarrollo comunitario, los datos brindados de los proyectos grandes y de alto valor son: Construcción de Sala Oncológica en el Hospital San Felipe, Remodelación de Sala en Hospital del Sur, Asilo de Ancianos Salvador Aguirre.

El alcance de los programas y proyectos sociales a pesar de ser pocos, se puede determinar que son proyectos de alto impacto para las comunidades, beneficiando a la población que utiliza los servicios en hospitales, centros educativos.

## **4. Impacto en la economía y el crecimiento comunitario**

Los encuestadores perciben que el BCH ha contribuido al crecimiento económico de la comunidad a través de la mejora de infraestructura educativa y promoción de la inclusión financiera, se hizo hincapié en aquellos programas que de igual manera fortalecen el desarrollo de educación financiera como BCH Educa, Programas de capacitación a Periodistas y estudiantes de universidades participes como UNAH, CEUTEC, UNITEC, UNICAH.

Sin embargo, como punto débil se pudo detectar que no se cuenta con una estrategia que ejecute un plan de desarrollo económico que impacte a las comunidades.

## **5. Programas de Medio Ambiente**

Los encuestados mencionaron las actividades del BCH para fortalecer el eje de Medio Ambiente, indicando que es uno de los pilares de mayor reconocimiento para la institución, ya que se programan campañas de reforestación y concientización en diferentes comunidades de la ciudad, y en sucursales con agencias. Se puede obtener que el compromiso con la reforestación y el ambiente es una fortaleza del BCH que es valorada positivamente y que contribuye a la sostenibilidad ambiental del país. Por otra parte, los encuestados sugieren que las políticas de gestión ambiental sean más rígidas y de mayor impacto a la conservación del medio ambiente.

## **6. Visibilidad de las iniciativas de Responsabilidad Social**

Se consultó a los encuestados sobre la percepción de la población en general de las iniciativas del BCH, obteniendo como resultado de que todos coinciden en la necesidad de fortalecer la comunicación y divulgación de las actividades de Responsabilidad Social, una autocrítica constructiva clave para el desarrollo futuro de sus proyectos.

Por lo tanto, concluimos que la percepción de que la población desconozca de los proyectos del BCH, se convierte en una debilidad que limita el impacto positivo de todas sus gestiones que benefician a la población, ya que al ser más reconocidos el impacto de beneficio sería aún más elevado.

## **7. Alianzas Estratégicas**

Como parte importante de la investigación y considerando que las alianzas son una participación adecuada para las estrategias de responsabilidad social, ya que su alcance puede llegar a más comunidades y fortalecer la ejecución de las diferentes actividades que realiza el BCH; se constató con los encuestados que el BCH cuenta con un reducido grupo de entidades que aportan en los proyectos que ejecutan, ya que éstos solamente son estratégicos para desarrollar ciertas actividades relacionadas con el medio ambiente y educación. Además, se indicó que internamente se cuenta con dos personas encargadas de desarrollar, planificar y ejecutar los proyectos de Responsabilidad Social, contando únicamente con grupo de voluntarios internos designados para las actividades planificadas.

La participación limitada de empleados y la necesidad de expandir las alianzas estratégicas son una debilidad por parte del BCH, ya que esto indica el poco alcance de sus proyectos; esto a su vez, limita las posibilidades de conocimiento al público sobre la Responsabilidad Social del BCH, ya que la percepción general es que la población desconoce de sus actividades, donde los encuestados indicaron que existe una debilidad en la estrategia de comunicación y divulgación. Además, se obtuvo de los entrevistados que se desea que existan más alianzas o portavoces de lo que el BCH pueda contribuir a la sociedad ya que se pueden realizar actividades donde se involucren a los empleados para que en sus comunidades puedan ser representante de BCH para aportar e impactar con donativos a situaciones o personas que requieren de un apoyo.

El análisis cualitativo obtenido de las respuestas obtenidas del personal del Banco Central de Honduras, sugieren que, aunque el BCH ha realizado esfuerzos significativos en varias áreas de Responsabilidad Social, existen áreas claras de mejora. Los puntos fuertes incluyen el impacto positivo en la educación y la salud, así como la participación en iniciativas ambientales como la reforestación. Sin embargo, las debilidades identificadas, como la falta de estrategias y exposición pública e impacto en la economía, deben ser abordadas para desarrollar una estrategia de Responsabilidad Social más efectiva y robusta.

### **4.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Con el fin de abordar la hipótesis planteada y determinar si el Banco Central de Honduras (BCH) puede fortalecer su área de Responsabilidad Social (RS) para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente en 2025, se realizó una prueba de hipótesis utilizando la prueba  $z$  de proporciones. Con el Objetivo de comparar la proporción del presupuesto destinado a Responsabilidad Social entre el Banco Central de Honduras (BCH) y el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

**Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** El BCH puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente en Honduras en 2025.

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** El BCH no puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente en Honduras en 2025.

Datos Utilizados

### **Banco Central de Honduras (BCH)**

**Presupuesto Anual:** L9,828.6 millones

**Tipo de Cambio:** 1 USD = 24.95 Lempiras

**Monto destinado a RS:** 0.05% del presupuesto

#### **Conversión a USD**

$$\text{Presupuesto en USD} = \frac{\text{L9,828.6 millones}}{24.95} \approx 394.52 \text{ millones USD}$$

#### **Monto destinado a Responsabilidad Social**

Monto destinado a RS= 394,520,000 USD x 0.0005 = 197,000 USD

$$\text{Proporción de presupuesto destinado a RS} = \frac{197,000}{394,520,000} \approx 0.0005 \text{ o } 0.05\%$$

**Banco Central de Costa Rica (BCCR)**, (Zúñiga, 2024), (Banco Central de Costa Rica, 2024)

**Presupuesto Anual:** ₡650,598.7 millones

**Tipo de Cambio:** 1 USD = 518 Colones

**Monto destinado a RS:** 1% del presupuesto

#### **Conversión a USD**

$$\text{Presupuesto en USD} = \frac{\text{C650,598.7 millones}}{518} \approx 1,258.44 \text{ millones USD}$$

#### **Monto destinado a Responsabilidad Social**

Monto destinado a RS= 1,258,440,000 USD x 0.01= 12,584,000

$$\text{Proporción de presupuesto destinado a RS} = \frac{12,584,000}{1,258,440,000} \approx 0.01 \text{ o } 1\%$$

## Cálculo de la Diferencia de Proporciones y Valor Z

Para comparar dos proporciones muestrales, se utilizaron la siguiente fórmula del valor

z:

$$z = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\hat{p}(1 - \hat{p}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Donde:

$\hat{p}_1$  es la proporción muestral del BCH: 0.0005

$\hat{p}_2$  es la proporción muestral del BCCR: 0.01

$\hat{p}$  es la proporción combinada de ambas muestras

$n_1$  es el presupuesto del BCH en USD: 394,520,000

$n_2$  es el presupuesto del BCCR en USD: 1,258,440,000

### 1. Proporción Combinada ( $\hat{p}$ )

$$\hat{p} = \frac{(\hat{p}_{BCH} \times \text{Presupuesto BCH} + \hat{p}_{BCCR} \times \text{Presupuesto BCCR})}{\text{Presupuesto BCH} + \text{Presupuesto BCCR}}$$

$$\hat{p} = \frac{(0.0005 \times 394,520,000) + (0.01 \times 1,258,440,000)}{394,520,000 + 1,258,440,000}$$

$$\hat{p} = \frac{197,000 + 12,584,000}{1,652,960,000} \approx \frac{12,781,000}{1,652,960,000} \approx 0.0077 \text{ o } 0.77\%$$

### 2. Desviación Estándar de la Diferencia de Proporciones

$$\sigma = \sqrt{\hat{p} \times (1 - \hat{p}) \left( \frac{1}{n_{BCH}} + \frac{1}{n_{BCCR}} \right)}$$

$$\sigma = \sqrt{0.0077 \times (1 - 0.0077) \left( \frac{1}{394,520,000} + \frac{1}{1,258,440,000} \right)}$$

$$\sigma = \sqrt{0.0077 \times 0.9923 \times (2.53 \times 10^{-9})} \approx \sqrt{1.90 \times 10^{-11}} \approx 4.36 \times 10^{-6}$$

### 3. Valor Z

$$z = \frac{\hat{P}_{BCH} - \hat{P}_{BCCR}}{\sigma}$$
$$z = \frac{0.0005 - 0.01}{4.36 \times 10^{-6}} \approx \frac{-0.0095}{4.36 \times 10^{-6}} \approx -2,188.6$$

#### Resultado y decisión

Para una prueba unilateral con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , el valor crítico de z es aproximadamente -1.645.

Comparación:

**Valor calculado de z: -2,188.6**

**Valor crítico de z: -1.645**

El valor calculado de z (-2,188.6) es significativamente menor que el valor crítico (-1.645), lo que significa que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

La prueba sugiere que la diferencia en las proporciones del presupuesto destinado a RS entre el BCH y el BCCR es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), indicando que el BCH puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente en Honduras en 2025.

Esto se basa en la comparación con el BCCR y el potencial para aumentar la inversión en RS. Se recomienda al BCH considerar un aumento significativo en su presupuesto de RS para lograr un impacto similar al de su contraparte en Costa Rica.

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

El presente capítulo tiene como propósito sintetizar los hallazgos clave derivados del análisis de la gestión de Responsabilidad Social (RS) en el Banco Central de Honduras (BCH) y proponer recomendaciones que permitan a la institución mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este capítulo se basa en una revisión detallada de los datos obtenidos respondiendo directamente a las preguntas de investigación:

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. El BCH ha demostrado un compromiso con reforestación de zonas desprotegidas a través de iniciativas como campañas de reforestación. Sin embargo, los resultados sugieren que estas actividades requieren un mayor rigor y planificación estratégica para tener un impacto más significativo en la conservación ambiental.
2. La participación limitada de los empleados y la falta de alianzas estratégicas son puntos débiles identificados. La institución necesita fortalecer las colaboraciones con otras entidades y fomentar una mayor participación de los empleados para garantizar el éxito y sostenibilidad de los proyectos.
3. Las iniciativas actuales del BCH, como la mejora de infraestructura educativa y la salud, han tenido un impacto positivo en las comunidades beneficiadas. No obstante, el alcance de estos proyectos es limitado debido a la falta de una estrategia de responsabilidad social.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación, que consideran tanto los aspectos positivos como las áreas que necesitan mejora en la estrategia actual del banco. Estas recomendaciones buscan optimizar el impacto de las iniciativas del BCH, fortalecer su percepción pública y fomentar la colaboración efectiva con otras entidades, ofreciendo así una guía clara para mejorar sus esfuerzos en Responsabilidad Social.

1. Se recomienda al BCH la implementación de una Política de Medio Ambiente y un Programa de Reciclaje constante de manejo interno, que permita el cuidado y la gestión responsable de los recursos dentro y fuera de la institución.
2. La participación de los empleados en los programas de RS debe incentivarse y formalizarse. Se sugiere establecer un equipo especializado en la gestión de RS, con roles y responsabilidades claras, para asegurar la adecuada planificación, ejecución y seguimiento de las actividades.
3. Se sugiere que el BCH desarrolle una estrategia de responsabilidad social, destacando sus partes interesadas, los temas de involucramiento dentro de sus programas, comunicación y evaluación de las iniciativas que permitan conocer y destacar el impacto de las actividades desarrolladas en las comunidades.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

### **6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

**“PROGRAMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BCH”.**

### **6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

El fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras (BCH) es de vital importancia debido al papel crucial que estas iniciativas tienen en la promoción del bienestar social, el crecimiento económico y la protección del medio ambiente. Actualmente, la falta de una estrategia estructurada y robusta de Responsabilidad Social expone al BCH a no formar alianzas estratégicas que permitan un mayor alcance de los beneficios y proyectos para las comunidades, además no se cuenta con una red de voluntariado, política de medio ambiente y programas de reciclaje constantes que permitan que la ejecución de sus iniciativas se desarrolle con mayor constancia y puedan tener un impacto tanto interno como externo hacia las comunidades.

La propuesta también busca ofrecer una ruta para desarrollar una estrategia que fortalezca el rol del BCH en la Responsabilidad Social, asegurando una gestión eficiente de recursos, mayor transparencia y medición de los proyectos, así como una mejora en la reputación y reconocimiento público ante la ejecución de las actividades en las que se proyecta el BCH.

### **6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA**

Esta propuesta tiene un alcance tanto interno como externo en la institución. A nivel interno, busca estructurar y optimizar las actividades de Responsabilidad Social del BCH, alineando sus procesos con los estándares y normativas nacionales e internacionales, lo que permitirá un mejor cumplimiento de los proyectos que previamente se establecen. A nivel externo, se pretende potenciar el impacto en la sociedad y generar un impacto positivo en el medio ambiente a través de iniciativas más firmes y de control que generen un impacto a corto y largo plazo. Además, se contempla la creación de alianzas con otras instituciones públicas y privadas, para potenciar el financiamiento y la ejecución de nuevos proyectos para tener mayor apertura y cobertura ante la población.

Los objetivos planteados para esta propuesta son los detallados a continuación:

1. Crear una red de voluntariado dentro del Banco Central de Honduras, con el propósito de fomentar el compromiso social, el sentido de responsabilidad comunitaria y el desarrollo integral de sus empleados, que contribuyan al bienestar de la población.
2. Implementar un programa de reciclaje efectivo dentro de las instalaciones del Banco Central de Honduras (BCH) que permita reducir la cantidad de residuos generados, promover el cuidado del medio ambiente y sensibilizar al personal sobre la importancia de la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos.
3. Establecer una política interna en el BCH que promueva la sostenibilidad ambiental, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las normativas ambientales vigentes, mediante la adopción de prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental y optimicen el uso de recursos, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible del país y posicionarse como un referente en el sector público y financiero en términos de responsabilidad ambiental.
4. Detallar una estructura para que el BCH elabore una estrategia de responsabilidad social que le permita contemplar todas las partes involucradas en sus iniciativas hasta determinar el impacto de la misma en la institución.

#### **6.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta se centra en la estructura de un Programa de Red de Voluntariado, Política de Medio Ambiente, Programa de Reciclaje para el BCH, así como la estructura del diseño de una estrategia de responsabilidad social; lo que conllevará a cumplir eficazmente sus objetivos, identificando las áreas de oportunidad y mejora. Entre las acciones previstas, se desataca la el plan que podrán implementar para la medición de los proyectos, el fortalecimiento de alianzas estratégicas, la fidelización de los colaboradores y un enfoque más amplio en cuenta a medio ambiente.

## **6.4.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **6.4.2 DESARROLLO DE PLAN DE VOLUNTARIADO INSTITUCIONAL**

#### **Introducción**

El Banco Central de Honduras (BCH) se compromete a contribuir al desarrollo social y económico del país, permitiendo así fortalecer sus valores y actividades de Responsabilidad Social internamente; en ese contexto se propone implementar un Plan de Voluntariado que involucre a sus empleados en las iniciativas de impacto social y ambiental a las comunidades, fomentando el trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades y el fortalecimiento de la relación con la sociedad. El presente programa tiene como propósito guiar el servicio de voluntario de los funcionarios y empleados hacia la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible, los principios y valores que rigen la institución, en conjunto a los estándares éticos establecidos por dicha entidad y que el mismo sea propuesto para incorporar en el Reglamento Interno de Trabajo del BCH.

#### **Objetivo:**

1. Promover la participación activa de los funcionarios y empleados en las iniciativas de Responsabilidad Social del BCH, permitiendo que exista mayor colaboración y trabajo en equipo entre los colaboradores de las diferentes áreas y comunicación entre sucursales.

#### **Misión:**

*“Somos una red de voluntarios dentro del Banco Central de Honduras comprometidos con el desarrollo social y económico del país, impulsando iniciativas que beneficien a la comunidad y al bienestar común, alineada a los valores institucionales del BCH”.*

#### **Visión:**

*“Ser una red activa y comprometida de voluntarios dentro del Banco Central de Honduras, reconocida por su capacidad para transformar positivamente a la comunidad mediante iniciativas de responsabilidad social, educación financiera y sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo social y fortalecimiento de la identidad y valores institucionales de nuestra institución”.*

## **Beneficios de tener un Programa de Voluntarios:**

- Desarrollo de competencias en los empleados: permite que concurra el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, la organización y la gestión, el desarrollo de actividades valiosas, así como el ayudar a otros o practicar su valor de solidaridad.
- Vínculo de los empleados con la institución: favorece la identificación de los empleados con la institución y desarrolla el orgullo de pertenencia, aumentando así la lealtad e implicación de los funcionarios y empleados; además aumentaría el sentido de motivación dentro de la entidad.
- Creación de condiciones que mejoran el desempeño de los recursos humanos: mejora el incremento en la productividad de los funcionarios y empleados, el clima organización de la institución.

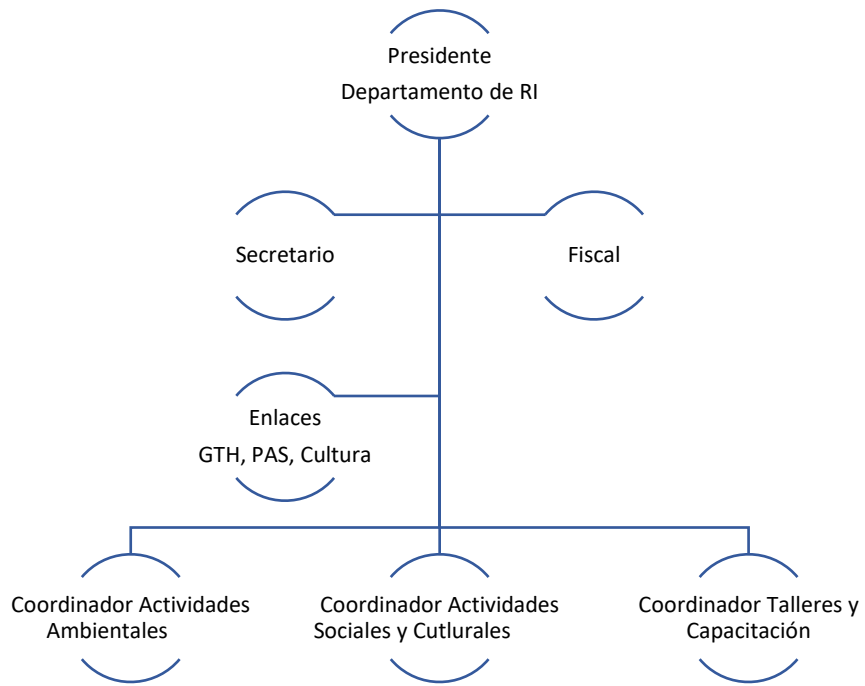
## **Alcance Red de Voluntariado**

Se propone que el BCH dentro de sus actividades o reglamento de trabajo de flos empleados se incorpore un artículo donde se establezca que el personal deberá participar en actividades de voluntariado conforme a su calendario por el término de **8 horas de voluntariado durante el año**. Se propone artículo de incorporación:

### **Art. No.: Actividades de Voluntariado**

*“El Banco Central de Honduras (BCH), en apego a los valores fundamentales de solidaridad, responsabilidad social y compromiso con el bienestar de la comunidad, establece que todos los empleados deberán participar en actividades de voluntariado con un mínimo de ocho (8) horas durante el año, con el objetivo de promover el desarrollo social y cultural, así como fortalecer el vínculo entre la institución y sus colaboradores”.*

Para dar inicio a la Red de Voluntarios, el BCH deberá conformar un Comité cuyo objetivo sea el desarrollo de diseño, gestión, ejecución y evaluación del Programa de Voluntariado, además se encargará de involucrar al personal en las gestiones de proyectos programados. Dicho Comité se debe organizar con personal de las áreas de Relaciones Institucionales, Gestión del Talento Humano, Cultura, Previsión Social. Para su composición se propone que el mismo se estructure de la siguiente manera:



**Figura 8: Organigrama propuesto Comité Voluntariado**

Fuente: Elaboración propia

El propósito del Plan sugerido consistirá en tres modalidades principales donde los empleados podrán suscribirse durante el año en la modalidad que deseen conforme a sus habilidades o interés:

1. Actividades de Apoyo Comunitario y Cultural
2. Talleres, Capacitaciones, Charlas Educativas
3. Protección Ambiental

Se propone que para la inscripción del voluntariado se realice a través de la plataforma interna Infobantral del BCH, se propone el siguiente diseño para dicho portal:



# Modalidades de Voluntariado

## Protección Ambiental

Actividades de conservación, reforestación y limpieza

Más información

## Talleres y Capacitaciones

Capacitación en temas de interés social y desarrollo personal

Más información

## Apoyo Comunitario

Actividades de apoyo en centros de asistencia y comunidades vulnerables

Más información

**¿Cómo Inscribirte?** Visita la plataforma interna de voluntariado en [www.Infobantral.intranet/index.php](http://www.Infobantral.intranet/index.php)

**Figura 9: Modalidades de Voluntariado**

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que las actividades que se vayan a desarrollar en cada una de las modalidades se realizarán a través de la Dependencia de Relaciones Institucionales y se podrá abordar diferentes temas conforme al calendario de actividades de las dependencias involucradas en el BCH. Las actividades de cada modalidad consistirán en lo siguiente:

## **1. Actividades de Apoyo Comunitario y Cultural**

El voluntariado en esta modalidad estará orientado a la realización de actividades de apoyo que beneficien directamente a la comunidad y fomenten la inclusión social, así como el enriquecimiento cultural. Se contemplarán diversas iniciativas de asistencia a grupos vulnerables, así como actividades que promuevan la solidaridad, el respeto y el fortalecimiento del tejido social.

### **1.1 Áreas de Intervención**

1. **Apoyo a Asilos de Ancianos:** Se llevarán a cabo actividades recreativas, educativas y de compañía para los residentes de asilos y hogares de ancianos, promoviendo su bienestar emocional y físico. Esto incluirá visitas periódicas, talleres de estimulación cognitiva, actividades de recreación, entrega de víveres y participación en celebraciones o eventos organizados por estas instituciones.
2. **Colaboración con Centros Educativos:** Se fomentará el apoyo a escuelas y centros educativos de comunidades con recursos limitados, facilitando desde donaciones hasta actividades de acompañamiento escolar. Esto incluirá tareas de tutoría, mentoría por parte de los empleados del BCH y apoyo logístico en eventos escolares, con el objetivo de mejorar el ambiente educativo y promover el acceso equitativo a la educación.
3. **Apoyo a Iglesias y Organizaciones Religiosas:** El voluntariado también se desarrollará en colaboración con instituciones religiosas que realizan labores sociales en sus comunidades. Esto abarcará desde la organización de eventos religiosos hasta la participación en proyectos de asistencia social, como la distribución de alimentos y apoyo a personas en situación de vulnerabilidad.

## 1.2 Actividades de Limpieza y Mantenimiento

1. Limpieza y mantenimiento en las Dependencias del BCH: se incluirán actividades de mantenimiento y organización de espacios internos del BCH, como áreas de oficina, salas de reuniones y otros espacios comunes. Esto promoverá un ambiente de trabajo más ordenado, colaborativo y eficiente, a la vez que se fomentará la conciencia sobre la importancia del orden y la limpieza en entornos laborales y el cuidado de los recursos de la institución.

## 2. Talleres, Capacitaciones, Charlas Educativas

Esta modalidad tendrá como objetivo promover el conocimiento y la educación dentro del país y entre los empleados del BCH, a través de talleres, capacitaciones y charlas en temas económicos y otros de interés relacionados con las actividades y misión del BCH.

En esta modalidad de voluntariado se podrán inscribir y participar todos aquellos empleados que realicen una planeación de charla, participen en actividades de educación financiera, realicen videos para fortalecer el área de Aula Virtual y los que deseen impartir charlas en Centros Educativos o bien participe en los recorridos de los Centros Culturales a través de charlas educativas a los grupos que agendan una visita.

Las temáticas deben ser diversas y adaptarse tanto a los intereses internos de los empleados como a los temas económicos del BCH, como por ejemplo:

- **Educación financiera personal:**
  - Cómo gestionar el dinero y el ahorro
  - Conceptos básicos de crédito, deuda e inversión
  - Planificación financiera para familias
- **Economía general:**
  - Introducción a los conceptos económicos básicos
  - La economía global y su impacto local
  - El papel del BCH en la economía nacional
- **Talleres de Formación para Emprendedores:**
  - Gestión Financiera para emprendedores
  - Cómo prepararse para obtener un crédito bancario
  - Marketing digital para emprendedores: Estrategias para atraer clientes
  - Cómo crear una propuesta de valor atractiva para tus clientes

- Liderazgo y Gestión de Equipos en el emprendimiento
- Cómo construir una red de contactos efectiva para tu emprendimiento
- **Capacitación para el desarrollo personal y profesional:**
  - Habilidades de liderazgo y trabajo en equipo
  - Gestión del tiempo y productividad personal
  - Comunicación efectiva en el entorno laboral
- **Marketing y Comunicación**
  - Estrategias de marketing
  - Comunicación interna efectiva
  - Marketing digital
  - Comunicación en tiempos de crisis para el emprendimiento
- **Responsabilidad social y sostenibilidad:**
  - Economía circular y sostenibilidad financiera
  - Impacto social de la educación financiera
  - El rol de las instituciones financieras en la comunidad
  - Estrategias de responsabilidad social
- **Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional**
  - Gestión por competencias claves de las personas
  - Bienestar laboral y salud mental
  - Retención de talento y desarrollo de carrera
  - Diversidad e inclusión en las instituciones
  - Inteligencia emocional para líderes y equipos de trabajo
  - Gestión del cambio organizacional
  - Cómo adaptarse a un entorno de trabajo híbrido
- **Previsión Social y Seguridad Social**
  - Sistema de pensiones
  - Seguridad social y salud laboral en Honduras
- **Innovación y Transformación Digital**
  - El impacto de las tecnologías disruptivas
  - Ciberseguridad en el ámbito financiero
  - La digitalización de los servicios financieros

### 3. Protección Ambiental

La modalidad de voluntariado de Protección Ambiental consistirá en actividades internas y externas que promuevan la protección del medio ambiente, alineadas con los objetivos de responsabilidad social del BCH. Fomentar la participación activa de los empleados en acciones ecológicas y promover el voluntariado como una vía para el compromiso social y corporativo.

Dentro de esta modalidad se pueden abordar todas las actividades programadas conforme al calendario del Departamento de Relaciones Institucionales, de igual forma a continuación se brindan propuesta de actividades internas a desarrollar:

#### **Campaña de sensibilización ambiental internas**

- **Charla/Conferencia educativa sobre cambio climático y sostenibilidad:** Invitar a expertos en medio ambiente para que hablen sobre los impactos del cambio climático, las acciones que pueden tomar las instituciones y los individuos para reducir su huella ecológica, y cómo el BCH puede contribuir a la sostenibilidad. Esta charla también puede ser un espacio para informar a los empleados sobre las políticas internas del BCH e incentivos para el voluntariado. La participación en dichas charlas contará como tiempo de voluntariado.
- **Concursos de reciclaje y reducción de residuos:** Crear un concurso en el que los empleados se organicen en equipos para reducir la cantidad de residuos generados en sus áreas de trabajo, reciclar más eficientemente y/o implementar prácticas más sostenibles.
- **Incentivar el uso de tecnologías limpias dentro de la institución:** Promover la implementación de prácticas como la reducción del uso de papel, el uso de papel reciclado, y el fomento de la comunicación digital y la digitalización de documentos. Los empleados podrán elaborar un recuento de su reducción de papel y reciclaje, lo que contará como horas de voluntariado.

### **Campañas de reforestación:**

- **Plantación de árboles o jardines internos:** Organizar un evento para plantar árboles o crear jardines dentro del edificio o en las instalaciones del BCH. Esta actividad también podría incluir la creación de huertos urbanos en los que los empleados puedan participar, involucrando tanto a las áreas internas como al personal de mantenimiento del BCH.

### **Actividades externas:**

#### **Voluntariado en proyectos de reforestación comunitaria:**

- Organizar un evento de reforestación en parques públicos o áreas afectadas por la deforestación. Los empleados del BCH podrán participar en esta actividad como voluntarios, contribuyendo al ambiente local.
- Colaborar con organizaciones medioambientales o locales para la reforestación, proporcionando no solo mano de obra, sino también recursos o fondos para la compra de plantas y herramientas necesarias.
- Organizar un día de limpieza de playas, ríos o lagos, donde los empleados del BCH se unan a voluntarios de la comunidad para limpiar los ecosistemas acuáticos locales. Además de la limpieza, este evento puede incluir actividades de educación ambiental para la comunidad local.

## Socialización de la Red de Voluntariado

Considerando que este programa es algo nuevo para el BCH, se recomienda que su socialización se realice a través del portal interno del mismo denominado Infobantral, por lo que se propone se realice un apartado o una sección que contendrá toda la información relevante a la red de voluntariado, permitiendo que los empleados puedan interactuar en la misma, conociendo todas las actividades de responsabilidad social e inscribirse en las modalidades que deseen para acumular sus horas de voluntariado, se propone el siguiente diseño:



Figura 10: Visualización de Sección Red Voluntariado en Portal Infobantral

Fuente: Elaboración propia

Dentro del portal Infobantral encontrarán a detalle las modalidades con las que cuenta la Red de Voluntariado, se propone el siguiente diseño:



**Figura 11: Arte de Modalidades de Red de Voluntariado**

Fuente: Elaboración propia

Para los empleados de nuevo ingreso, se propone que en la jornada de inducción se destaque el artículo propuesto con el fin de que los nuevos empleados puedan adoptar el compromiso con la red de voluntariado que el BCH mantiene.

Como parte de la visualización del portal Infobantral, se propone los artes detallados en cada sección, y el siguiente como página de inicio:

# Plan de Voluntariado

## Misión

El Banco Central de Honduras está comprometido con el desarrollo social y económico del país, impulsando iniciativas que beneficien a la comunidad y al bienestar común

*Beneficios del Voluntariado*

*Fomentamos el liderazgo, el trabajo en equipo y la empatía, habilidades clave para el éxito organizacional y social.*

| Impacto del Voluntariado en los Empleados | Impacto en la Comunidad           |
|---|-----------------------------------|
| Desarrollo de Habilidades                 | Mejora de la Calidad de Vida      |
| Desarrollo de la Empatía                  | Desarrollo Comunitario Sostenible |
| Aumento de la Motivación                  | Generación de Oportunidades       |
| Mejora del Trabajo en Equipo              | Conciencia Social y Cultural      |

### ¿Cómo Inscribirte?

Visita la plataforma interna de voluntariado en [www.infobantral.intranet/index.php](http://www.infobantral.intranet/index.php)

Figura 12: Página inicio Red Voluntariado

Fuente: Elaboración propia

## Calendarización de actividades y seguimiento

El Departamento de Relaciones Institucionales será el encargado de la calendarización de las actividades de apoyo comunitario, charlas y capacitaciones y campañas de medio ambiente. El departamento garantizará la planificación y el seguimiento de las actividades de voluntariado, proporcionando un calendario de eventos y proyectos en los cuales los empleados podrán participar. Los empleados deberán registrarse en las actividades programadas, las cuales estarán alineadas con los intereses y las necesidades de la comunidad, así como con los valores institucionales. Para su publicación en el apartado de Red de Voluntariado, se propone se mantenga la publicación de todo el calendario con las actividades que se tienen programadas durante el año, conforme al siguiente diseño:



**Figura 13: Diseño Calendario de Actividades Red Voluntariado**

Fuente: Elaboración propia

Dentro del calendario en cada actividad se destacará las horas que acumularía al inscribirse en dicha actividad, por lo que, los empleados podrían visualizar dentro de su perfil las horas que han realizado de su voluntariado.

## **6.4.3 PROGRAMA DE RECICLAJE DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

### **INTRODUCCIÓN**

El Banco Central de Honduras (BCH) en línea con su compromiso con la sostenibilidad ambiental, implementará un programa integral de reciclaje con el objetivo de optimizar la gestión de residuos y promover una cultura de reciclaje en toda la institución. Este programa busca reducir los desechos generados, fomentar la separación y disposición adecuada de materiales reciclables, y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de sus acciones para la protección del medio ambiente.

En este sentido, el programa incluirá la instalación de estaciones de reciclaje en las principales áreas del BCH, la distribución de materiales informativos y educativos para sensibilizar al personal, y la organización de talleres para garantizar que todos los empleados comprendan cómo separar correctamente los residuos. Además, se establecerá un sistema de incentivos para premiar a aquellos que más contribuyan al reciclaje.

### **OBJETIVOS**

1. Crear conciencia entre los empleados sobre la importancia de separar y reciclar los residuos.
2. Reducir el impacto ambiental del BCH a través de la correcta disposición y reciclaje de materiales.
3. Fomentar la participación del personal mediante incentivos y recompensas por la correcta separación de residuos.
4. Establecer una infraestructura adecuada de reciclaje en las diferentes áreas del Banco.

### **ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE RECICLAJE**

El programa se basará en la implementación de estaciones de reciclaje estratégicamente ubicadas en diversas áreas del BCH. A continuación, se detallan las características de cada estación:

#### **Estación de Reciclaje en la Cafetería**

Con el fin de recoger los residuos generados en las áreas de descanso y consumo de alimentos, donde habitualmente se producen grandes cantidades de desechos orgánicos y otros materiales reciclables.



**Figura 14: Estación de reciclaje cafetería**

Fuente: elaboración propia

### **Características de la Estación**

- Ubicación, la estación estará ubicada en la zona de la cafetería donde los empleados consumen alimentos. Se colocarán varios contenedores de manera visible y accesible, con etiquetas claras y fáciles de entender.
- Contenedores Específicos:
  - Contenedores para residuo orgánico, este contenedor estará destinado a biodegradables como restos de comida, cáscaras de frutas, verduras y otros productos orgánicos. Se buscará compostar estos residuos con la ayuda de una empresa local especializada, contribuyendo así al enriquecimiento del suelo.
  - Contenedor para latas, este recipiente recogerá latas de bebidas como refrescos, jugos, etc. Las latas deben estar vacías y, en la medida de lo posible, deben ser aplastadas para optimizar el espacio.
  - Contenedores para papel y cartón, servirá para recoger servilletas usadas, empaques de comida (cajas de pizza, cartones de jugo, etc.) y cualquier tipo de papel o cartón que se genere en la zona.

- Contenedor para plástico, se destinará para botellas plásticas, envoltorios de comida, bolsas plásticas y otros productos plásticos. Este material se llevará a plantas de reciclaje especializadas en plásticos.

### **Proceso de Recogida**

- Cada contenedor será revisado y vaciado al final de cada turno de la cafetería por el personal de limpieza del BCH.
- Se utilizarán bolsas de residuos diferenciadas por tipo de material para facilitar la posterior recolección y reciclaje.

### **Educación y Sensibilización**

- Se colocarán carteles explicativos sobre qué tipo de residuos deben depositarse en cada contenedor.
- Se brindará capacitación periódica al personal de la cafetería para que esté alineado con el programa de reciclaje y pueda resolver dudas comunes de los empleados.

### **Estación de Reciclaje en las Oficinas**

Con el fin de facilitar la separación de residuos en las áreas de trabajo donde se generan papeles, cartones y otros materiales reciclables de oficina.



**Figura 15: Estación de reciclaje en oficinas**

Fuente: Elaboración propia

### **Características de la Estación**

- Ubicación, para iniciar se establecerán estaciones en dos (2) pisos de oficinas. Estos contenedores estarán ubicados en puntos estratégicos, cerca de impresoras, fotocopadoras y escritorios.
- Contenedores Específicos:
  - Contenedores para papel, se destinará para todo tipo de papel utilizado en la oficina: documentos, papelería, notas, sobres, etc. Es importante que el papel esté limpio y seco, sin restos de comida ni líquidos.
  - Contenedor para cartón, destinado a cajas de cartón, empaques u otros materiales que sean reciclables, pero no sean papel.
  - Contenedor para plástico (Exclusivo para Material de Oficina), este contenedor se usará para botellas de agua, plásticos de empaques de material de oficina (como plásticos de envoltorios de bolígrafos, carpetas, etc.).

### **Proceso de Recogida**

- Los contenedores serán vacíos periódicamente, por ejemplo, cada dos o tres días, dependiendo del volumen de reciclaje generado.
- El personal de limpieza se encargará de revisar que los residuos estén correctamente separados para facilitar el reciclaje.

### **Educación y Sensibilización**

- Se proporcionarán charlas informativas a todo el personal administrativo sobre cómo separar correctamente los residuos en la oficina.
- Se promoverán los beneficios del reciclaje a través de correos electrónicos y materiales impresos (folletos, posters) en las áreas comunes de la oficina.

### **Estación de Reciclaje en el Área de Estacionamiento**

Se incentivará a los empleados llevar sus residuos reciclables desde sus hogares y facilitar el reciclaje de materiales más voluminosos, como vidrio y equipos electrónicos.



**Figura 16: Estación de reciclaje en estacionamientos**

Fuente: (-SICA, 2024)

### **Características de la Estación**

- Ubicación, la estación estará ubicada en un área del estacionamiento de fácil acceso para todos los empleados, a fin de que puedan depositar sus residuos reciclables a la llegada o salida del Banco.
- Contenedores Específicos:
  - Contenedore para papel, incluyendo periódicos, revistas, cajas de cartón, etc. Se alentará a los empleados a traer sus papeles reciclables desde sus hogares.
  - Contenedor para vidrio, será específico para botellas de vidrio frascos y tarros. Los empleados podrán traer botellas vacías de vidrio de sus hogares para su reciclaje.
  - Contenedor para equipos electrónicos, se usará para pequeños aparatos electrónicos, como teléfonos móviles, cables, baterías, cargadores, y otros dispositivos en desuso. Este material será recolectado por empresas especializadas en reciclaje de electrónicos.

### **Proceso de Recogida**

- Los materiales serán recolectados de manera regular por el personal del Banco que se encargará de clasificar y coordinar con empresas especializadas para su disposición final.

### **Educación y Sensibilización**

- Se colocarán carteles explicativos sobre qué tipo de materiales deben llevar los empleados para ser reciclados y cómo pueden contribuir al programa.
- Se organizarán campañas periódicas de sensibilización en el BCH, promoviendo la importancia del reciclaje en casa y en el lugar de trabajo.

## **GESTIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS MATERIALES RECICLABLES**

### **Recolección Interna**

- El Banco Central contará con un equipo de colaboradores encargados de vaciar y gestionar los residuos generados en las estaciones de reciclaje.
- Las estaciones serán vaciadas al menos una vez al día, dependiendo del volumen de residuos, y los materiales serán separados según su tipo (papel, cartón, vidrio, plásticos, electrónicos).

### **Acuerdos con Empresas Especializadas**

- El BCH establecerá alianzas con empresas de reciclaje locales (como RECYCLE Honduras o INVERMA) que se encarguen de llevar los materiales a las plantas de reciclaje correspondientes.
- Los residuos electrónicos serán gestionados por empresas especializadas que se encarguen de su disposición de manera responsable.

### **INCENTIVOS Y RECOMPENSAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN**

- Se implementará un sistema de recompensas mensuales basado en la cantidad de residuos reciclados. Los empleados que más contribuyan al programa recibirán:
  - Premio al “Empleado del mes”, un premio simbólico (puede ser un día libre, vales de comida, entradas a eventos).

- Reconocimiento a departamentos, el equipo que recicle más en un mes recibirá una mención especial y un premio grupal (almuerzo, actividad recreativa..)
- Sistemas de puntos, empleados ganarán puntos por cada tipo de material reciclado, que podrán canjear por productos ecológicos, vales de comida, o días de descanso adicionales.
- Se organizarán eventos periódicos sobre reciclaje y sostenibilidad, donde se premien las buenas prácticas.
- Además, se incentivará la competencia sana entre equipos, departamentos o incluso pisos de oficinas.

## **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**

- Se establecerá un comité encargado de supervisar el programa de reciclaje, que se encargará de llevar a cabo inspecciones periódicas y evaluar la efectividad de las estaciones.
- El BCH publicará un informe anual detallado sobre el impacto del programa de reciclaje. Este incluirá estadísticas sobre la cantidad de materiales reciclados, la participación de los empleados, y los beneficios ambientales obtenidos.

## **APORTACIÓN DEL PROGRAMA DE RECICLAJE AL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

La implementación del Programa Integral de Reciclaje traerá una serie de beneficios tangibles e intangibles al Banco Central de Honduras, tanto a nivel ambiental como organizacional, y contribuirá al fortalecimiento de su Responsabilidad Social. A continuación, se detallan los principales aportes que este programa proporcionará al BCH:

### **Fortalecimiento de la Responsabilidad**

Al promover una cultura de reciclaje, el BCH refuerza su rol como líder en responsabilidad social dentro del sector público, mostrando su compromiso no solo con la estabilidad económica del país, sino también con la sostenibilidad ambiental. Este compromiso mejorará la imagen del Banco ante la sociedad, los empleados y otras instituciones, fortaleciendo la confianza pública en su gestión.

### **Cumplimiento de Normativas y Estándares Ambientales**

El programa asegura que el BCH cumpla con las normativas nacionales e internacionales en materia ambiental, como las regulaciones sobre gestión de residuos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con ello, el Banco no solo contribuye a la reducción de la huella ecológica de la institución, sino que también mejora su posicionamiento frente a otros actores del sector público y privado.

### **Impacto Positivo en la Cultura Organizacional**

La implementación del programa de reciclaje fomentará una cultura organizacional más consciente y responsable con el medio ambiente. A través de la capacitación y sensibilización constante, los empleados del BCH estarán mejor informados sobre la importancia del reciclaje y la gestión eficiente de los residuos, lo que se traducirá en una mayor cooperación interna y en un entorno laboral más limpio y ordenado.

### **Incentivo a la Participación de los Empleados**

Los sistemas de incentivos y premios previstos en el programa fomentarán la participación activa de los empleados, haciendo que el reciclaje sea una práctica más inclusiva y dinámica. Esto contribuirá a crear un ambiente de trabajo más colaborativo y comprometido con las metas sostenibles del BCH

## PRESUPUESTO

Para la inversión inicial y el desarrollo continuo del Programa de Reciclaje del Banco Central de Honduras (BCH), se detallan a continuación los costos aproximados asociados a la implementación y gestión del programa. Este presupuesto contempla tanto la infraestructura necesaria para las estaciones de reciclaje, como los costos operativos y las campañas de sensibilización que permitirán asegurar el éxito del programa y su sostenibilidad a largo plazo.

### Infraestructura de reciclaje: Estaciones y Equipos

| Concepto   | Descripción  | Costo Unitario (L.) | Cantidad | Total (L.)       |
|--|--|---------------------|----------|------------------|
| <b>Estación de Reciclaje en la Cafetería</b>       | Contenedores de 120 Lt para área de cafetería (papel, cartón, plástico, orgánico, etc.)    | 1,900.00            | 4        | 7,600.00         |
| <b>Estación de Reciclaje en las Oficinas</b>       | Contenedores de 115 Lt para área de oficinas (papel, cartón y plástico)                    | 4,500.00            | 6        | 27,000.00        |
| <b>Estación de Reciclaje en el Estacionamiento</b> | Contenedores de 360 Lt para área de estacionamiento (papel, vidrio y equipos electrónicos) | 4,635.00            | 3        | 13,905.00        |
| <b>Etiquetas y Carteles Informativos</b>           | Materiales gráficos y etiquetas para guiar la correcta separación de residuos              | 450.00              | 20       | 9,000.00         |
| <b>Total Infraestructura Inicial</b>               |  |                     |          | <b>57,505.00</b> |

### Capacitación y Sensibilización del Personal

| Concepto                                    | Descripción  | Costo Unitario (L.) | Cantidad | Total (L.)        |
|---|--|---------------------|----------|-------------------|
| <b>Materiales Educativos</b>                | Folletos, carteles, videos informativos, y otros recursos                  | 500.00              | 100      | 50,000.00         |
| <b>Talleres de Capacitación</b>             | Organización de talleres y sesiones de sensibilización                     | 5,000.00            | 6        | 30,000.00         |
| <b>Campañas Internas de Sensibilización</b> | Eventos, campañas de concientización, y premios para fomentar el reciclaje | 7,000.00            | 3        | 21,000.00         |
| <b>Total Capacitación y Sensibilización</b> |  |                     |          | <b>101,000.00</b> |

### Recolección y Gestión de Materiales Reciclables

| Concepto   | Descripción   | Costo Unitario (L.) | Cantidad | Total (L.)        |
|--|---|---------------------|----------|-------------------|
| <b>Recolección de Residuos (Mensual)</b>         | Costos operativos para recolección de materiales reciclables  | 5,000.00            | 12 meses | 60,000.00         |
| <b>Acuerdos con Empresas de Reciclaje</b>        | Alianzas con empresas para la disposición final de los residuos reciclables (papel, plástico, electrónicos) | 10,000.00           | 12 meses | 120,000.00        |
| <b>Total Recolección y Gestión de Materiales</b> |   |                     |          | <b>180,000.00</b> |

### Sistema de Incentivos y Recompensas

| Concepto                                    | Descripción  | Costo Unitario (L.) | Cantidad   | Total (L.)       |
|---|--|---------------------|------------|------------------|
| <b>Premios y Recompensas para Empleados</b> | Premios como vales de comida, días libres, o actividades recreativas | 3,000.00            | 10 premios | 30,000.00        |
| <b>Reconocimientos a Departamentos</b>      | Premios grupales para departamentos con mayor contribución           | 10,000.00           | 4 premios  | 40,000.00        |
| <b>Total Incentivos y Recompensas</b>       |  |                     |            | <b>70,000.00</b> |

### Total, presupuesto Inicial

| Concepto                            | Total (L.)        |
|-------------------------------------|-------------------|
| Infraestructura de Reciclaje        | 57,500.00         |
| Capacitación y Sensibilización      | 101,000.00        |
| Recolección y Gestión de Materiales | 180,000.00        |
| Incentivos y Recompensas            | 70,000.00         |
| <b>Total Inversión Inicial</b>      | <b>408,500.00</b> |

### Costos Operativos Anuales (Estimados)

| Concepto                           | Costo Anual (L.)  |
|------------------------------------|-------------------|
| Recolección de Residuos (Mensual)  | 60,000.00         |
| Acuerdos con Empresas de Reciclaje | 120,000.00        |
| Materiales Educativos y Campañas   | 50,000.00         |
| Sistema de Incentivos              | 30,000.00         |
| <b>Total Anual</b>                 | <b>260,000.00</b> |

#### **6.4.4 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

La Política Interna de Cuidado del Medio Ambiente del Banco Central de Honduras es un marco normativo que busca establecer acciones concretas para la protección y conservación del medio ambiente dentro de la institución.

Se implementará una política interna de reducción de residuos y la adopción de energías renovables en las operaciones del BCH. Entre las acciones, se promoverá el uso eficiente de los recursos, la reducción del uso de plásticos y la implementación de sistemas de reciclaje en todas sus sucursales

#### **INTRODUCCIÓN**

El Banco Central de Honduras (BCH) reafirma su compromiso con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social, reconociendo que el cuidado del medio ambiente es esencial para el bienestar económico y social de la nación. Esta política establece las normas y directrices para el uso responsable de los recursos naturales, la reducción de residuos, y la adopción de prácticas sostenibles dentro de la institución. La implementación efectiva de esta política se basa en el compromiso de cada uno de los empleados, quienes deberán actuar como promotores y garantes del cumplimiento de estas directrices.

#### **OBJETIVOS**

1. Promover el uso eficiente de los recursos naturales dentro de todas las operaciones del BCH, minimizando el desperdicio y fomentando prácticas responsables de consumo.
2. Reducir la generación de residuos y fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales, y la gestión adecuada de los desechos.
3. Integrar la sostenibilidad ambiental en la cultura organizacional del BCH, incentivando la participación activa de todos los empleados en la implementación de medidas que contribuyan a la preservación del medio ambiente.
4. Asegurar el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad ambiental, posicionando al BCH como un referente de responsabilidad ambiental en el sector público y privado.

# **NORMAS Y DIRECTRICES PARA LOS EMPLEADOS DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS**

## **1. Uso Responsable de los Recursos**

- Materiales Institucionales, los empleados del Banco Central de Honduras tienen la responsabilidad de utilizar los materiales proporcionados por la institución (papel, equipo tecnológico, mobiliario, suministros de oficina, etc.) de manera eficiente. Se espera que se minimicen los desperdicios y que se utilicen solo los recursos estrictamente necesarios para el desempeño de las funciones laborales.
  - Reducción del Uso de Papel: el uso del papel debe limitarse a lo estrictamente necesario. Se recomienda optar por alternativas digitales como el correo electrónico, almacenamiento en la nube y firmas electrónicas. El proceso de digitalización de documentos debe ser priorizado en todos los departamentos. Los empleados deben evitar la impresión innecesaria y utilizar la impresión a doble cara cuando sea imprescindible.
  - Suministros y Equipos de Oficina: los equipos de oficina deben ser utilizados de manera eficiente, evitando el derroche de energía y recursos. Los empleados deben apagar los equipos (computadoras, impresoras, fotocopiadoras) cuando no estén en uso durante largos periodos de tiempo y al final de la jornada laboral.
  - Uso del agua: todos los empleados del BCH deben garantizar un uso responsable del agua en las instalaciones. Se deben evitar las fugas y derroches, promoviendo prácticas de ahorro como el cierre adecuado de grifos y la reducción del consumo en actividades no esenciales.

## **2. Gestión de Residuos y Reciclaje**

- Separación de Residuos, el BCH implementará estaciones de reciclaje en todas las oficinas y sucursales para la correcta separación de residuos reciclables. Los empleados deberán clasificar los residuos según las categorías de reciclaje establecidas (papel, plástico, cartón, residuos orgánicos y no reciclables), garantizando que cada material se deposite en el contenedor adecuado.

- Reducción de Plásticos: los empleados deben reducir al mínimo el uso de plásticos de un solo uso, como botellas, bolsas y otros objetos desechables. Se fomentará el uso de alternativas reutilizables, como botellas de agua reutilizables, tazas y envases de material durable. En caso de que se utilicen plásticos, estos deben ser depositados en los contenedores destinados a su reciclaje.
- Reutilización de Materiales: se fomentará la reutilización de materiales siempre que sea posible. Los empleados deben considerar la opción de reutilizar cajas, carpetas, papelería y otros materiales de oficina en lugar de adquirir nuevos.
- Eliminación Responsable de Residuos Electrónicos: los empleados deberán cumplir con los procedimientos establecidos para la disposición de equipos electrónicos obsoletos (computadoras, impresoras, teléfonos móviles, etc.), asegurando que se entreguen a un servicio autorizado para su reciclaje y disposición ambientalmente responsable.

### **3. Uso Eficiente de Energía**

- Ahorro de Energía Eléctrica, todos los empleados deben contribuir al ahorro energético dentro de la institución, adoptando hábitos responsables como:
  - Apagar las luces y equipos electrónicos cuando no sean necesarios, especialmente en oficinas desocupadas o durante el final de la jornada laboral.
  - Utilizar la iluminación natural siempre que sea posible, reduciendo la dependencia de luces artificiales.
  - Ajustar la configuración de los equipos electrónicos para que se apaguen automáticamente después de un tiempo sin uso.
  - Utilizar sistemas de climatización (aire acondicionado, calefacción) de manera eficiente, manteniendo temperaturas moderadas y ajustadas a las condiciones de cada espacio.
- Optimización del Consumo Energético en las Instalaciones, el Banco implementará tecnologías energéticamente eficientes, como iluminación LED y sistemas de control automático de luz y temperatura. Los empleados deben colaborar con la adopción de estas tecnologías, utilizando los sistemas de manera eficiente y siguiendo las indicaciones establecidas para el correcto uso de las instalaciones.

#### **4. Movilidad Sostenible**

- Fomento del Uso de Transporte Sostenible, los empleados del BCH deben promover el uso de transporte colectivo, bicicleta o el uso compartido de vehículos para reducir las emisiones de carbono derivadas del transporte. El Banco explorará opciones de transporte colectivo exclusivo para empleados que permita reducir el número de vehículos particulares en circulación.
- Teletrabajo y Flexibilidad, siempre que las funciones lo permitan, el BCH fomentará el teletrabajo y la flexibilidad laboral como medios para reducir la huella de carbono derivada del desplazamiento de los empleados. Los empleados deben aprovechar las opciones de trabajo remoto, ajustándose a las políticas de la institución para garantizar la eficiencia y la productividad en el trabajo.

#### **5. Educación y Sensibilización Ambiental**

- Capacitación Continua, todos los empleados estarán sujetos a un programa de formación continua en materia de sostenibilidad ambiental. Esta capacitación se centrará en las mejores prácticas para la reducción de residuos, el ahorro energético, la gestión responsable de los recursos naturales y la participación activa en los programas ambientales del Banco.
- Participación en Iniciativas Ambientales, los empleados del BCH serán incentivados a participar activamente en actividades internas de sensibilización ambiental, como campañas de reciclaje, ferias de sostenibilidad, y otras iniciativas de responsabilidad social que promuevan el cuidado del medio ambiente

#### **6. Supervisión y cumplimiento**

- Responsabilidades de Supervisores: los supervisores y jefes de área son responsables de asegurar que sus equipos cumplan con las normas establecidas en esta política. Deberán monitorear el uso de recursos y el comportamiento de sus equipos en cuanto a prácticas sostenibles y reportar cualquier incumplimiento al Comité de Sostenibilidad.
- Mecanismo de supervisión y evaluación: el Comité de Sostenibilidad del Banco Central de Honduras se encargará de evaluar el cumplimiento de esta política a través de auditorías internas y revisiones periódicas. Los resultados de estas evaluaciones se compartirán con todos los empleados para fomentar la transparencia y el compromiso.

## **7. Sanciones por Incumplimiento**

El incumplimiento de las normativas ambientales establecidas en esta política será considerado una falta de responsabilidad institucional y podrá derivar en las siguientes sanciones:

- Primera infracción: advertencia verbal o escrita.
- Reincidencia o infracción grave: suspensión temporal de funciones o asignación de tareas correctivas.
- Incumplimiento reiterado o grave: revisión del desempeño y medidas disciplinarias que pueden incluir sanciones más severas, como la revisión de la relación laboral.

## **8. Revisión y Actualización de la Política**

La política será revisada anualmente para evaluar su efectividad, identificar áreas de mejora y actualizarla conforme a los cambios en las normativas ambientales y las mejores prácticas internacionales. Las revisiones y ajustes serán comunicados a todos los empleados, garantizando que la política permanezca alineada con los objetivos del Banco y las demandas ambientales del contexto global.

## **MARCO DE SEGUIMIENTO**

1. Para evaluar la efectividad de las acciones implementadas dentro de la política ambiental, se establecerán indicadores de desempeño claros y medibles. Estos indicadores permitirán monitorear el impacto de las medidas adoptadas y asegurar que los objetivos establecidos sean alcanzados.

Indicadores propuestos:

- Consumo Energético: se medirá el consumo energético de las instalaciones, comparando los valores anteriores a la implementación de las medidas de eficiencia energética con los actuales. Esto incluirá la evaluación del uso de tecnologías como la iluminación LED y la instalación de sensores de movimiento.
- Uso de Energías Renovables: se determinará el porcentaje de la energía consumida que proviene de fuentes renovables, especialmente la energía solar, como resultado de la instalación de paneles solares en las instalaciones del Banco.

- Generación de Residuos y Reciclaje: se llevará un registro de la cantidad de residuos generados (por ejemplo, papel, plástico y otros materiales reciclables) y el porcentaje de estos que son reciclados, con el fin de evaluar la efectividad del programa de reciclaje implementado.
- Ahorro de Agua: se medirá la reducción en el consumo de agua debido a las medidas implementadas, como la instalación de grifos de bajo flujo y las campañas de sensibilización sobre el uso responsable del agua.
- Participación en Programas de Capacitación: se registrará la cantidad de empleados capacitados en prácticas sostenibles y el porcentaje de la fuerza laboral que participa en los programas de formación sobre sostenibilidad.

2. Con el fin de garantizar la transparencia y el seguimiento continuo de la política ambiental, se publicará un informe anual que detallará los avances y resultados alcanzados. Este informe se basará en los indicadores establecidos y servirá como un mecanismo de rendición de cuentas tanto interna como externa.

El informe anual incluirá los siguientes apartados:

- Logros: se destacarán los avances alcanzados en cada uno de los objetivos específicos de la política, como la reducción del consumo energético, la implementación de energías renovables, la gestión de residuos, y la capacitación del personal.
- Desafíos: se identificarán las barreras encontradas en la implementación de la política y las soluciones adoptadas para superarlas, brindando así una visión clara de los obstáculos que se deben enfrentar.
- Oportunidades de Mejora: se propondrán áreas de mejora basadas en la evaluación de los resultados y en las lecciones aprendidas durante el proceso de implementación.
- Transparencia en el Uso de Recursos: el cual informará sobre el uso de los recursos asignados para la implementación de las iniciativas ambientales, garantizando la correcta asignación de los presupuestos y recursos destinados a la sostenibilidad.

El informe será publicado en los canales oficiales del Banco y será compartido con todos los empleados, promoviendo una cultura de transparencia y participación activa en las acciones ambientales.

3. Con el objetivo de asegurar la mejora continua de la política, se llevarán a cabo revisiones periódicas de las acciones implementadas. Estas revisiones permitirán ajustar las estrategias según los resultados obtenidos y las nuevas oportunidades que puedan surgir, garantizando que la política se mantenga relevante y eficaz a lo largo del tiempo.

**Proceso de revisión:**

- Frecuencia de Revisión: las revisiones se realizarán anualmente, coincidiendo con la publicación del informe anual. Esto permitirá una evaluación exhaustiva de los avances y el análisis de la efectividad de las estrategias implementadas.
- Revisión de Objetivos y Estrategias: en base a los resultados obtenidos y los avances alcanzados, se ajustarán los objetivos y las estrategias de la política ambiental para optimizar el rendimiento y abordar cualquier área que necesite mejoras.
- Factores Externos: se evaluarán los cambios en las regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la sostenibilidad y el medio ambiente, así como las nuevas tecnologías disponibles, para integrar las mejores prácticas en el proceso de mejora continua.

**Mecanismos de Ajuste:**

- Reuniones del Comité de Sostenibilidad: el Comité de Sostenibilidad del Banco Central de Honduras se reunirá anualmente para evaluar los resultados del informe y decidir sobre ajustes o nuevas acciones necesarias para mejorar el desempeño ambiental.
- Consultoría Externa: en caso de ser necesario, se contratarán consultores externos para realizar auditorías de sostenibilidad, con el fin de proporcionar una evaluación imparcial y sugerir áreas de mejora adicionales.

4. El marco de seguimiento también incluye estrategias de comunicación tanto interna como externa para asegurar que todos los interesados estén informados sobre los avances de la política ambiental.

- Comunicación Interna: los avances y ajustes de la política serán comunicados de manera regular a todos los empleados del Banco, utilizando canales internos como boletines, correos electrónicos y reuniones. Esto promoverá la participación y el compromiso del personal en la implementación de las prácticas sostenibles.

- **Comunicación Externa:** el Banco Central de Honduras garantizará la difusión de los logros obtenidos a nivel nacional e internacional, destacando su compromiso con la sostenibilidad. Esta comunicación fortalecerá la imagen institucional del Banco y contribuirá a su posicionamiento como líder en prácticas ambientales dentro del sector público y financiero.

## **APORTACIÓN DE LA POLÍTICA AMBIENTAL AL BCH**

La implementación de la política interna de cuidado del medio ambiente contribuirá de manera integral al Banco Central de Honduras, no solo desde un punto de vista ecológico, sino también en términos de eficiencia operativa y reputación institucional. A continuación, se detallan los beneficios más relevantes que esta política aporta a la institución:

### **Optimización de Recursos y Reducción de Costos Operativos**

La adopción de tecnologías energéticamente eficientes, como la iluminación LED y la instalación de paneles solares, junto con la implementación de medidas de ahorro de agua, permitirá una considerable disminución de los costos operativos a largo plazo. Estas acciones no solo promoverán la sostenibilidad dentro de la institución, sino que también contribuirán a la mejora de la rentabilidad operativa y la reducción de la huella de carbono institucional, lo cual tiene un impacto positivo en las finanzas del Banco.

### **Cumplimiento de Normativas Nacionales e Internacionales**

La integración de prácticas sostenibles en las operaciones del Banco Central de Honduras asegura el cumplimiento de las normativas ambientales nacionales e internacionales, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con las políticas nacionales en materia de cambio climático y gestión de recursos. Este enfoque posiciona al Banco como un líder proactivo en sostenibilidad, lo que no solo mejora su imagen institucional, sino que también refuerza su rol en la economía nacional y en la promoción del desarrollo sostenible.

### **Fomento de una Cultura de Responsabilidad Ambiental**

La implementación de un programa de capacitación continua en sostenibilidad para el personal del Banco Central fomentará una cultura organizacional orientada a la responsabilidad ambiental. Este proceso fortalecerá el compromiso de los empleados con las prácticas sostenibles y también promoverá un entorno de trabajo más consciente y responsable con el medio ambiente. Además, dicha cultura organizacional servirá como un ejemplo para otras

instituciones y sectores del país.

### **Aumento de la Eficiencia y Transparencia Institucional**

Con la creación de un Comité de Sostenibilidad y la asignación de responsables ambientales en cada departamento, el Banco Central de Honduras establecerá un sistema de monitoreo y seguimiento continuo de sus acciones ambientales. Este sistema garantizará la transparencia en la implementación de la política, a la vez, permitirá una evaluación periódica de los avances, facilitando la toma de decisiones basadas en datos precisos. De esta manera, se fortalecerá la rendición de cuentas y la eficiencia en la gestión de los recursos.

### **Mejora en la Reputación Institucional**

Al integrar prácticas sostenibles en su funcionamiento y operar de acuerdo con las mejores políticas ambientales, el Banco Central de Honduras mejorará su reputación tanto a nivel nacional como internacional. La implementación de medidas que favorezcan el uso de energías renovables, la reducción de residuos y la optimización de recursos contribuirá a posicionar al Banco como una institución responsable y alineada con los valores de sostenibilidad y compromiso social.

## **6.4.5 INTEGRACIÓN DE COMITÉS**

En concordancia con la Estrategia de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras, la eficiencia de los proyectos, actividades sociales y ambientales dependen no solo de la planificación y ejecución adecuada, sino también de una estructura robusta de supervisión y participación. Para el éxito en consecución de los objetivos establecidos y el impacto positivo en las comunidades y el medio ambiente, es crucial contar con mecanismos efectivos de evaluación, supervisión y participación. En este sentido, se propone la creación de los Comité de Evaluación y Supervisión y el Comité de Voluntariado, conforme a la siguiente estructura:

### **Comité de Evaluación y Supervisión**

El objetivo de este Comité tiene como objetivo garantizar que las acción y proyectos de responsabilidad social se implementen de manera efectiva, cumpliendo con los objetivos establecidos y generando el impacto esperado. Este comité también supervisará el cumplimiento de las políticas, lineamientos y normativas ya establecidas por el BCH. El comité estará estructurado de la siguiente manera:

- Presidente: generalmente, un miembro de alto rango con experiencia en la gestión de proyectos y responsabilidad social.
- Vicepresidente: un miembro con conocimiento en finanzas o auditoría.
- Secretario: encargado de la documentación y seguimiento de las reuniones y decisiones.
- Miembros: representantes de diversas áreas del banco

### **Comité de Voluntariado**

El objetivo de este comité busca involucrar al personal del BCH en actividades de responsabilidad social a través del voluntariado, fomentando un sentido de compromiso y colaboración en la ejecución de proyectos sociales y ambientales. Este Comité estaría integrado de la siguiente manera:

- Coordinador del Comité: Un miembro con experiencia en recursos humanos o gestión de proyectos, encargado de coordinar las actividades que realizarán los voluntarios en las iniciativas de RS.
- Subcoordinadores: encargados de áreas específicas, como comunicación, logísticas y reclutamiento.
- Miembros: voluntarios de diferentes departamentos del banco que deseen participar activamente en proyectos de RS.

### **6.4.3 CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

La capacidad operativa del área de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras (BCH) revela una situación crítica en cuanto a la disponibilidad de recurso humano para gestionar los proyectos. Según los datos brindados en las entrevistas y grupos focales, el equipo de responsabilidad social actualmente está compuesto por únicamente la Coordinadora de Proyección Institucional y la Jefatura Inmediata de dicha área, lo que es insuficiente para atender las necesidades de los programas actuales y futuros. Esta escasez de personal ha generado dificultades para la correcta ejecución y cobertura de todas las actividades planificadas.

Desde un enfoque técnico, la recomendación para la institución es contratar personal especializado que permita la eficiencia en el área de Responsabilidad Social. Bajo el marco de las metodologías Six Sigma que se utilizaron además en esta investigación, uno de los principios clave es la optimización de los procesos mediante la identificación y eliminación de actividades que entorpezcan los proyectos, por lo que el recurso humano limitado obstaculiza el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. La contratación de personal adicional no solo reducirá la carga operativa del equipo existente, sino que también permitirá una mejor planificación y ejecución de proyectos, logrando mayor cobertura y mejor control de calidad en las actividades realizadas.

#### **Justificación de la contratación de personal especializado:**

**Especialización y mejora continua:** Siguiendo los principios de Prince2, el éxito en la gestión de proyectos depende en gran medida de la asignación correcta de roles y responsabilidades a personal calificado. La contratación de personal permitirá dividir las funciones entre planificación estratégica, ejecución operativa y evaluación, mejorando la estructura organización del área de responsabilidad social. Este enfoque también alinearía los esfuerzos con una metodología de mejora continua.

**Mitigación del riesgo de incumplimiento:** la falta de personal incrementa el riesgo de que algunas actividades programadas no se realicen a tiempo o con la calidad necesaria, lo que puede generar incumplimientos en los objetivos propuestos, afectando negativamente la reputación del BCH. La incorporación de más personal permitirá mitigar este riesgo, garantizando una mayor cobertura y supervisión en todas las etapas de los proyectos de RS.

**Aumento de la transparencia y rendición de cuentas:** al ampliar el equipo con profesionales especializados, se facilita la implementación de mejores prácticas de gestión y control interno, lo que a su vez promueve una mayor transparencia en el uso de los fondos asignados, comprometiéndose a realizar indicadores que permitan medir sus actividades. Teniendo un equipo más robusto podría establecerse métricas de evaluación rigurosas y asegurar el cumplimiento de los estándares de RS.

En base a toda la investigación y lo indicado por los entrevistados, es recomendable que el BCH considere la contratación de al menos dos personas adicionales para el área de Responsabilidad Social. Considerando, además, que uno de estos nuevos empleados pueda tener experiencia en la gestión de proyectos o de responsabilidad empresarial, ya que sería ventajoso que ambos miembros estén capacitados en metodologías de mejora continua como Six Sigma y Prince2, para asegurar que las actividades no solo se ejecuten eficientemente, sino también bajo un marco de control riguroso y con un enfoque en resultados medibles.

#### **6.4.6 ESTRUCTURA PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL QUE FORTALEZCA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BCH**

Esta sección detalla el enfoque sistemático que el BCH podría seguir para implementar su estrategia de Responsabilidad Social, en primer lugar, se establecerán los grupos de interés que permitirá comprender mejor las expectativas y necesidades de las comunidades y los stakeholders, seguido el análisis de materialidad asegurará que los temas seleccionados sean pertinentes y alineados con los desafíos actuales. La estrategia resultante se ejecutará en torno a las dimensiones sociales, económicas y ambientales, para maximizar el impacto positivo del BCH.

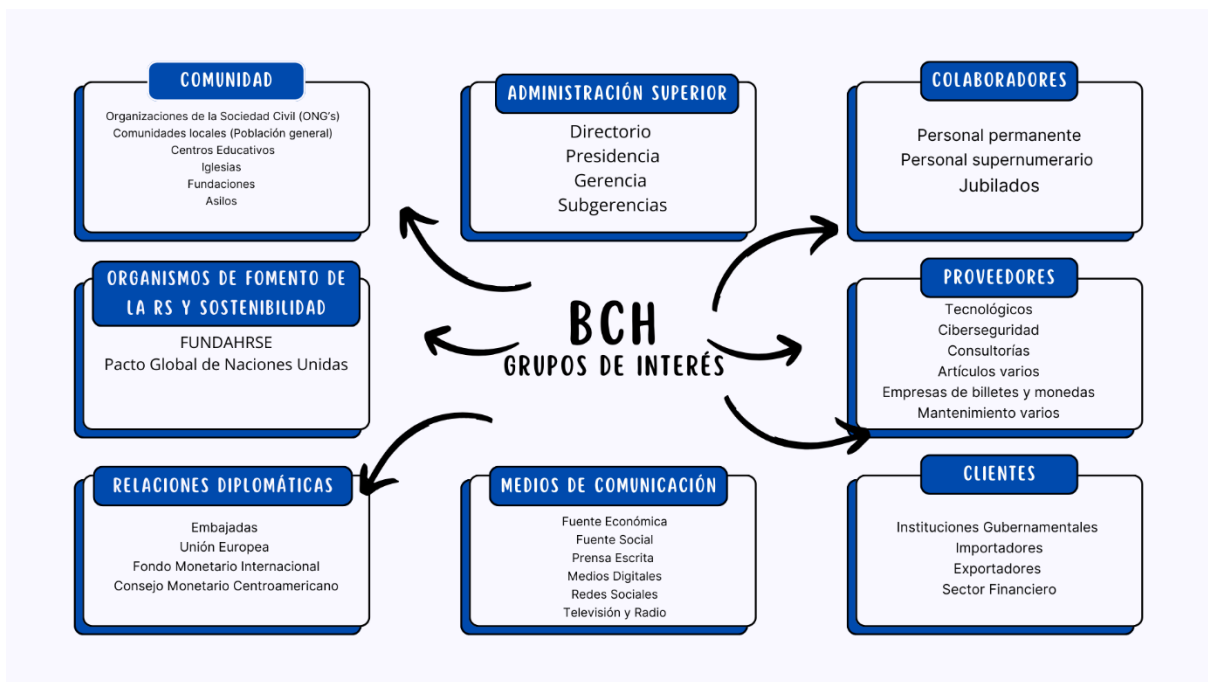
Para garantizar una adecuada comunicación y socialización se recomienda implementen un plan de comunicación que fomente el sentido de pertenencia entre los colaboradores y una mayor visibilidad de las acciones del banco en la comunidad. Finalmente, se debe establecer un sistema de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto de las acciones de RS.

A continuación, se detalla la propuesta de estructura fortalecerá el diseño de la estrategia de Responsabilidad Social que el BCH deberá de implementar para el desarrollo de sus proyectos e iniciativas:

##### **1. Definición de Grupos de Interés**

El primer paso de la estrategia consistirá en identificar a los grupos de interés clave, tanto internos como externos, que estarán involucrados o afectados por las actividades de Responsabilidad Social del BCH. Este proceso, permitirá definir con claridad quiénes son los actores relevantes para el éxito de la estrategia.

Con el fin de contribuir al primer paso de la estructura de la estrategia, se definieron los siguientes stakeholders con los que el BCH tendría relación:



**Figura 17: Grupos Interesados BCH**

Fuente: Elaboración propia

La inclusión de estos grupos de interés les permitirá diseñar una estrategia integral y participativa, asegurando la alineación de las acciones del BCH con las expectativa y necesidades de los diferentes sectores.

## 2. Materialidad

El proceso de materialización será clave para identificar los temas más relevantes para el BCH y sus grupos de interés, asegurando que la estrategia responda de manera adecuada a los desafíos y oportunidades sociales, económicos y ambientales. Este proceso se podría dividir en tres fases:

- Identificación y revisión: en esta primera fase, el BCH realizará una revisión exhaustiva de los temas que podrían ser relevantes en el ámbito de la Responsabilidad Social. Esto incluiría:
  - Un análisis de las iniciativas de RS actuales del BCH y cómo estas están alineadas con los estándares internacionales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- La recopilación de información a través de cuestionarios, entrevistas y análisis de documentos, para identificar las expectativas de los grupos de interés.
- Un diagnóstico institucional que permita conocer las áreas de mejora en cuanto a la gobernanza y la ejecución de la RS.
- **Priorización:** una vez identificados los temas, deberán proceder a priorizarlos según su relevancia e impacto para el BCH y sus grupos de interés. Se organizarán mesas de diálogo con actores clave para discutir y jerarquizar estos temas, asegurando que la estrategia enfoque los recursos en las áreas más críticas. Este proceso incluirá:
  - **Criterios de priorización:** los temas se evaluarán en función de su importancia estratégica para el BCH, el impacto que pueden generar en la sociedad, la economía y el medio ambiente, y la viabilidad de su implementación.
  - **Participación de grupos de interés:** Se invitará a los colaboradores internos, líderes comunitarios, ONG, y otros actores clave para participar en las discusiones y ayudar a priorizar los temas según sus experiencias y expectativas.
- **Validación:** en esta fase, el BCH validará los temas priorizados mediante la realización de consultas y revisiones con expertos en sostenibilidad, así como con las entidades reguladoras y aliados estratégicos. Esto garantizará que los temas seleccionados y priorizados reflejen adecuadamente las necesidades de la institución y de los grupos de interés. Se deberá de generar un informe de validación que sirva como base para el diseño de la estrategia de RS.

### **3. Estrategia de Responsabilidad Social**

Una vez finalizado el proceso de materialización, el BCH procederá a diseñar una Estrategia de Responsabilidad Social basada en los temas priorizados. La estrategia se debe centrar en tres ejes fundamentales: sociedad, economía y medio ambiente. Cada eje incluirá iniciativas específicas para maximizar el impacto del BCH en estas áreas.

Los componentes claves de la estrategia serán:

- Eje Social: el BCH se comprometerá a desarrollar programas que mejoren la educación financiera y fortalezcan el bienestar de las comunidades, apoyando así el crecimiento social y la inclusión.
- Eje Económico: se fomentará la implementación de proyectos que impulsen el desarrollo económico inclusivo, como programas de microfinanzas, fomento del emprendimiento, y alianzas con empresas público y privadas.
- Eje Ambiental: el BCH diseñará iniciativas para reducir su huella de carbono, implementar políticas de ahorro energético y promover prácticas sostenibles, asegurando la protección del medio ambiente en todas sus operaciones.

#### **4. Plan de Comunicación y Socialización**

Con el fin de asegurar que la estrategia de Responsabilidad Social sea conocida y comprendida tanto dentro como fuera de la institución, se desarrollará un plan de comunicación y socialización. Este plan podrá establecerse con los siguientes componentes:

- Comunicación Interna: el BCH organizará reuniones informativas, talleres y capacitaciones dirigidos a sus colaboradores, con el fin de generar un sentido de pertenencia y compromiso con las acciones de RS. También se recomienda que se desarrollen materiales internos que expliquen la estrategia y los beneficios esperados de su implementación.
- Comunicación externa: el BCH puede llevar a cabo campaña de comunicación dirigida a los grupos de interés externos, utilizando medios tradicionales (televisión, radio, prensa) y digitales (redes sociales, página web del BCH).

#### **5. Monitoreo y Evaluación**

Cada uno de los elementos de esta estructura son importantes, por lo que finalmente, el BCH deberá establecer un sistema de monitoreo y evaluación para medir el impacto de la estrategia de Responsabilidad Social, incluyendo los siguientes puntos:

- Indicadores de desempeño: se definirán indicadores clave para medir el impacto de las acciones en los tres ejes (sociedad, economía y medio ambiente), indicadores que permitirán evaluar tanto los resultados cualitativos como cuantitativos de los proyectos.
- Informes de Progreso: el BCH se comprometerá a publicar informes anuales de Responsabilidad Social, en los que se detallará el progreso de la estrategia, los recursos utilizados y los impactos logrados. Estos informes serán públicos y se utilizarán para ajustar las acciones según corresponda.
- Auditoría Interna: se programarán auditorías internas para verificar la transparencia y efectividad de las iniciativas de Responsabilidad Social. Esto garantizará la confianza pública y la mejora continua de las actividades implementadas.

## **6.6 MEDIDAS DE CONTROL**

Con el fin de asegurar la implementación efectiva de la estrategia de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras (BCH), se establecerán diversas medidas de control que permitirán su estricto cumplimiento y evaluación continua. Estas medidas están orientadas a garantizar que las actividades y programas desarrollados se realicen de acuerdo con los objetivos propuestos, generando los resultados esperados en cada uno de los ejes: sociedad, economía y medio ambiente.

Primero, se conformará un Comité de Supervisión compuesto por representantes de diferentes áreas del BCH y expertos en responsabilidad social. Este comité tendrá la responsabilidad de supervisar la planificación, desarrollo y ejecución de los programas, así como asegurar que se cumplan las metas y objetivos definidos. Además, revisará de manera periódica los informes de avance, aprobando o recomendando ajustes cuando sea necesario para optimizar los resultados.

Asimismo, se realizarán auditorías internas y externas con el fin de evaluar de forma constante la conformidad de las actividades con los procedimientos establecidos, así como la eficacia de las iniciativas en curso. Las auditorías internas se efectuarán trimestralmente, mientras que las auditorías externas serán anuales y estarán a cargo de una firma independiente, lo que garantizará la transparencia y rigurosidad del proceso.

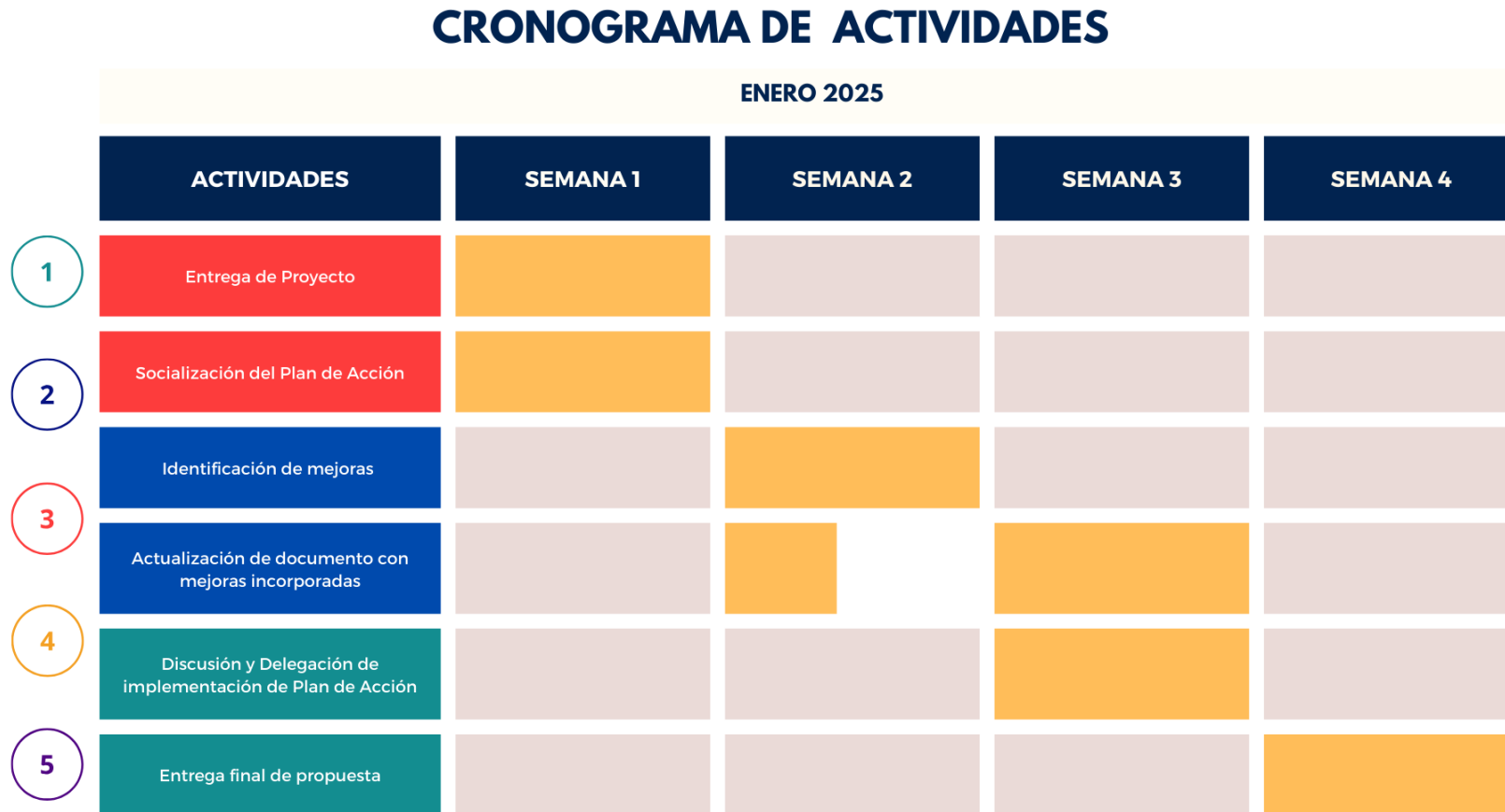
Por otro lado, se establecerá un sistema de retroalimentación que permita obtener comentarios directamente de los beneficiarios y las partes interesadas. A través de encuestas de satisfacción, entrevistas y grupos focales, se buscará recopilar información valiosa que servirá para realizar ajustes y mejoras en la implementación de los programas. La retroalimentación recibida será clave para fomentar la mejora continua de la estrategia.

Además, se implementarán programas de capacitación para el personal del BCH que esté involucrado en la ejecución de la estrategia de responsabilidad social. Estas capacitaciones se enfocarán en mantener al personal informado sobre los objetivos y procedimientos de la estrategia, así como en actualizarlos respecto a las mejores prácticas y nuevas tendencias en responsabilidad social.

Finalmente, la transparencia en la comunicación será prioritaria. Se presentarán informes semestrales que detallarán el progreso de las iniciativas, el uso del presupuesto y los resultados alcanzados. Estos informes serán difundidos tanto interna como externamente, promoviendo una comunicación abierta y honesta con todos los stakeholders involucrados.

También se llevará a cabo una revisión periódica de las políticas y procedimientos relacionados con la responsabilidad social del BCH, a fin de garantizar su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo. Estos ajustes se realizarán de manera anual, teniendo en cuenta tanto los resultados obtenidos como los cambios en el entorno externo, asegurando así que la estrategia se mantenga alineada con los objetivos institucionales y las demandas de las comunidades beneficiadas.

## 6.7 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN



**Figura 18: Cronograma de Implementación**

Fuente: Elaboración propia

## 6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

**Tabla 10: Concordancia de los Segmentos de la Investigación**

| Capítulo I   |   | Capítulo II  |  | Capítulo III  |  | Capítulo IV                              | Capítulo VI  |  |  |
|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|
| Título Investigación   | Objetivo General  | Objetivos Específicos  | Teorías de sustento  | Variables   | Población  | Técnicas                                 | Conclusiones   | Nombre de la Propuesta   | Objetivos Propuesto  |
| Fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras | Analizar la gestión de Responsabilidad Social en el BCH para mejorar su impacto social, económico y ambiental con el fin de efectuar los objetivos estratégicos plasmados, estándares internacionales y promover la incorporación de nuevas iniciativas a beneficio de la población hondureña | <ol style="list-style-type: none"> <li>Diseñar estrategias de Responsabilidad Social para promover el bienestar en la sociedad.</li> <li>Identificar áreas de mejora y oportunidades para el crecimiento económico de las comunidades.</li> <li>Evaluar las iniciativas de responsabilidad social con las que cuenta el BCH para contribuir al cuidado del medio ambiente</li> </ol> | <p>Metodología de la Investigación</p> <p>Liderazgo y Cultura Organizacional</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Bienestar en la sociedad</li> <li>Desarrollo Económico</li> <li>Impacto Ambiental</li> </ol> | Se determina como población finita a 32 colaboradores del área de Relaciones Institucionales del BCH | <p>Grupos Focales</p> <p>Entrevistas</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Las iniciativas actuales del BCH han tenido un impacto positivo en las comunidades beneficiadas, no obstante, el alcance de estos proyectos es limitado</li> <li>Una de las debilidades identificadas es la falta de una estrategia robusta y medible que permita una ejecución más eficiente de los proyectos de Responsabilidad Social que permita una percepción de mejora en la economía</li> <li>El BCH ha mostrado un alto compromiso con las iniciativas de medio ambiente; sin embargo, los resultados sugieren que estas actividades requieren un mayor rigor y planificación estratégica</li> </ol> | Estrategia de Responsabilidad Social para el Banco Central de Honduras | <ol style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar una estrategia integral de Responsabilidad Social para el BCH que permita medir los ejes de sociedad, economía y ambiente, garantizando la ejecución de las iniciativas.</li> <li>Desarrollar una estrategia integral de Responsabilidad Social para el BCH que permita medir los ejes de sociedad, economía y ambiente, garantizando la ejecución de las iniciativas.</li> <li>Identificar oportunidades de colaboración y alianzas con instituciones públicas y privadas, que contribuyan al desarrollo económico y social de las comunidades.</li> </ol> |

Fuente: Elaboración propia

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acción, A. e. (s.f.). *Filantropía: la satisfacción de adoptar* . Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/blog/apadrinamiento/filantropia/>
- Andrea Villafranca, C. d. (29 de 07 de 2024). Actividades de Solidaridad. (M. M. Pamela Cáceres, Entrevistador)
- Antonio Argandoña, R. I. (06 de 2011). *ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*. Obtenido de IESE Business School: <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0320.pdf>
- Banco Central de Costa Rica, B. (2024). *Presupuesto de Ingresos y Gastos del Banco Central de Costa Rica*. Obtenido de [https://www.bccr.fi.cr/transparencia-institucional/DocPresupuesto/Presupuesto\\_2024.pdf](https://www.bccr.fi.cr/transparencia-institucional/DocPresupuesto/Presupuesto_2024.pdf)
- BCIE. (s.f.). *Banco Centroamericano de Integración Económica*. Obtenido de <https://www.bcie.org/>
- Bellón, B. L. (2017). *Estudio del uso de las herramientas y técnicas de la Dirección y Gestión de Proyectos y su relación con el éxito en el ámbito de la ingeniería química*. Trabajo de fin de máster, Universidad de Valencia, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/81099/Llorens%20Bell%C3%B3n%20-%20Estudio%20del%20uso%20de%20las%20herramientas%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20la%20direcci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20proyectos%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xit>
- Bustos, S. /. (s.f.). *Propuesta de implementación estratégica de responsabilidad social empresarial en la empresa S.O.S. S.A.* . Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/970/1/TESIS%20FINAL-julio.pdf>
- Calderón, J. F. (24 de 01 de 2023). *Para PrensaRSE*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/comprendiendo-la-evoluci%C3%B3n-de-responsabilidad-social-j-felipe/?originalSubdomain=es>
- Central Bank Governance Group. (2020). *El buen gobierno en los bancos centrales*. Basilea, Suiza: Central Bank Governance Group.
- Collazos, M. C. (2019). *Enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial*. Bogota. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17603/2019marialozano.pdf?se>

quence=5&isAllowed=y

Conceptos. (s.f.). *Economía*. Obtenido de <https://concepto.de/economia/>

Definiciones. (s.f.). *Qué es comunidad*. Obtenido de <https://concepto.de/comunidad/>

Demográfico, M. p. (09 de 2015). *Tipos de Responsabilidad Social* . Obtenido de <https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/carpeta-informativa-del-ceneam/novedades/tipos-responsabilidad-social.html>

Desarrollo, C. N. (2020). *II Informe Nacional Voluntario de la Agenda 2030*.

Económica, B. C. (17 de 09 de 2015). *BCIE distinguido por su compromiso con el desarrollo sostenible de la región*. Obtenido de <https://www.bcie.org/novedades/noticias/articulo/bcie-distinguido-por-su-compromiso-con-el-desarrollo-sostenible-de-la-region>

Económica, B. C. (2024). *Estrategia Institucional 2020-2024*.

Económica, B. C. (s.f.). *Sistema de Responsabilidad Ambiental y Social Corporativa*. Obtenido de <https://www.bcie.org/acerca-del-bcie/responsabilidad-social>

Empresariales, F. d. (2020). *Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Bancario Español* . Madrid, España. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/38134/2/Analisis%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Corporativa%20del%20sector%20bancario%20espanol-%20201501586.pdf>

Esan, C. (13 de 07 de 2021). *ISO 26000: Los 7 Principios básicos de la Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/iso-2600-los-7-principios-basicos-de-la-responsabilidad-social>

España, P. M. (s.f.). *Los Diez Principios de sostenibilidad empresarial*. Obtenido de <https://www.pactomundial.org/que-puedes-hacer-tu/diez-principios/>

Figueroa, N. M. (24 de 07 de 2024). Jefe Sección de Imagen, BCH. (P. C. Mirna Mairena, Entrevistador)

Fondo Monetario Internacional (FMI). (febreo de 2023). *International Monetary Fund*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2023/monetary-policy-and-central-banking>

Fondo Monetario Internacional FMI. (15 de enero de 2023). *International Monetary Fund*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2023/monetary-policy-and-central-banking>

FUNDAHRSE. (s.f.). *FUNDAHRSE*. Obtenido de *Que hacemos, FUNDAHRSE* : <https://fundahrse.org/sobre-fundahrse/>

- Gábor Hulkó, J. K. (2023). Sustainability Objectives and Central Banks. *CHEMICAL ENGINEERING TRANSACTIONS*, 50-74. Obtenido de <https://www.cetjournal.it/cet/23/107/056.pdf>
- Gálvez, Y. S. (24 de 07 de 2024). Jefe División de Comunicación, BCH. (P. Cáceres, Entrevistador)
- Guterres, A. (7 de Agosto de 2024). *PNUD*. Obtenido de Pacto Mundial: <https://www.pactomundial.org/sostenibilidad-empresarial/>
- Guterres, A. (7 de agosto de 2024). *PNUD*. Obtenido de Pacto Mundial: <https://www.pactomundial.org/sostenibilidad-empresarial/>
- Honduras, B. C. (2004). *Ley del Banco Central de Honduras*. Obtenido de Decreto No.53: [https://www.bch.hn/administrativas/JUR/Marco%20Legal%20OM%202/ley\\_bch.pdf](https://www.bch.hn/administrativas/JUR/Marco%20Legal%20OM%202/ley_bch.pdf)
- Honduras, B. C. (2023). *Memoria 2023*. Obtenido de <https://www.bch.hn/estadisticos/GIE/LIBMemoria/Memoria%20Anual%202023.pdf#search=memoria%20anual%202023>
- Honduras, B. C. (s.f.). *Oficinas BCH*. Obtenido de <https://www.bch.hn/acerca-del-bch/quienes-somos/nuestras-oficinas>
- Honduras, B. C. (s.f.). *Plan Estratégico Institucional 2022-2026*. Obtenido de <https://www.bch.hn/administrativas/OYP/PEI/PEI%202022-2026.pdf>
- Honduras, Banco Central de. (s.f.). *Servicios al público BCH*. Obtenido de Servicios del BCH: <https://www.bch.hn/acerca-del-bch/quienes-somos/servicios-al-publico>
- Honduras, N. U. (25 de 11 de 2022). *Toolkit Agenda 2030*. Obtenido de <https://honduras.un.org/es/208828-toolkit-agenda-2030#:~:text=La%20Agenda%202030%20representa%20una,sin%20dejar%20a%20nadie%20atr%C3%A1s.>
- Honduras, N. U. (s.f.). *Acerca de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Honduras*. Obtenido de <https://honduras.un.org/es/sdgs>
- Honduras, N. U. (s.f.). *Marco Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas Honduras 2022-2026*. Honduras.
- Honduras, P. B. (s.f.). *Concepto Banco Central de Honduras* . Obtenido de <https://www.bch.hn/>
- ISO, N. I. (s.f.). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- judicial, C. t. (s.f.). *Independencia Institucional*. Obtenido de

[https://issuu.com/oacnudhgt/docs/compilaci\\_n\\_de\\_sentencias\\_independencia\\_judicial\\_b/s/15159042](https://issuu.com/oacnudhgt/docs/compilaci_n_de_sentencias_independencia_judicial_b/s/15159042)

L.E., J. (2015). *Project management tools and techniques for effective project execution* (Vol. 6). Obtenido de Journal of Business and Economics.

*La investigación cualitativa*. (24 de 07 de 2024). Obtenido de <https://www.compilatio.net/es/noticias/investigacion-cualitativa>

Laoyan, S. (10 de 02 de 2024). *Six Sigma: todo lo que necesitas saber sobre esta metodología de mejora de procesos*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/six-sigma>

López, J. S. (17 de 07 de 2023). *LinkedIn*. Obtenido de Seleccionando la metodología adecuada para tu proyecto: <https://www.linkedin.com/pulse/seleccionando-la-metodolog%C3%ADa-adecuada-para-tu-prince2-s%C3%A1nchez-1%C3%B3pez/?originalSubdomain=es>

Neringa Kalpokas . (01 de 03 de 2020). *Atlas.ti*. Obtenido de Dinamice sus análisis con herramientas potenciadas por la IA: [https://atlasti.com/es/research-hub/dinamice-sus-analisis-con-herramientas-potenciadas-por-la-ia#:~:text=los%20que%20no\),La%20Nube%20de%20Palabras%20en%20ATLAS.,dice%20exactamente%20en%20sus%20datos](https://atlasti.com/es/research-hub/dinamice-sus-analisis-con-herramientas-potenciadas-por-la-ia#:~:text=los%20que%20no),La%20Nube%20de%20Palabras%20en%20ATLAS.,dice%20exactamente%20en%20sus%20datos).

Palacio, J. J. (27 de 07 de 2018). *Pragma*. Obtenido de Que son las nubes de palabras: <https://www.pragma.co/es/blog/que-son-las-nubes-de-palabras#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%20las%20nubes%20de,relevancia%20en%20el%20texto%20analizado>.

Panamá, B. N. (2022). *Resumen Ejecutivo de Responsabilidad Social* . Obtenido de [https://www.banconal.com.pa/images/RSE/RSE\\_80.pdf](https://www.banconal.com.pa/images/RSE/RSE_80.pdf)

Pedroza, R. E. (2019). *IS SOCIAL RESPONSIBILITY CONSIDERS A FUNCTION OF LATIN AMERICAN CENTRAL BANKS?* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

Pedroza, R. E. (s.f.). *La Responsabilidad Social se considera una función de la banca central latinoamericana?* . Obtenido de [file:///C:/Users/hecto/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialSeConsideraUnaFuncionDeLaBa-7211142%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hecto/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialSeConsideraUnaFuncionDeLaBa-7211142%20(1).pdf)

Pérez, A. (28 de Octubre de 2022). *OBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/stakeholders-ejemplos-para-entender-el-concepto>

PMI. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos* . Pensilvania : Quinta edición.

- PNUD. (s.f.). *Qué son los objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Porter, M. E. (2002). *The competitive advantage of corporate philanthropy*. Harvard Business Review.
- Porter, M. E. (2002). *The competitive advantage of corporate philanthropy*. Los Ángeles: Harvard Business Review. Obtenido de <https://hbr.org/2002/12/the-competitive-advantage-of-corporate-philanthropy>
- Programme, U. N. (s.f.). *Que son los objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals#:~:text=Tambi%C3%A9n%20conocidos%20como%20Objetivos%20Mundiales,disfruten%20de%20paz%20y%20prosperidad.>
- qualtrics. (s.f.). *Gestión de la Experiencia-Investigación cuantitativa*.
- RAE, R. A. (28 de 09 de 2016). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Rica, B. C. (31 de 03 de 2023). *Banco Central de Costa Rica*. Obtenido de Memoria Anual 2022: [https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocMemoriaAnual/Memoria\\_Anual\\_2022.pdf](https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocMemoriaAnual/Memoria_Anual_2022.pdf)
- Saenz, I. A. (2014). *La Responsabilidad social como medio para mejorar la imagen organizacional*. Universidad Zaragoza. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/15580/files/TAZ-TFG-2014-1253.pdf>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed.). México: Interamericana Editores.
- Sampieri, R. H. (2023). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Segunda edición.
- Sección Imagen, B. (2024). *Detalle de personas beneficiadas*.
- SICA, P. C. (28 de 05 de 2024). *Estaciones ecológicas para los residuos en campus*. Obtenido de [https://www.sica.int/noticias/estaciones-ecologicas-para-separar-los-residuos-en-campus-universitario\\_1\\_134030.html](https://www.sica.int/noticias/estaciones-ecologicas-para-separar-los-residuos-en-campus-universitario_1_134030.html)
- Slate, A. (09 de 07 de 2024). *Prince2: La metodología dominante en la gestión de proyecto*. Obtenido de wrike: <https://www.wrike.com/es/blog/prince2-la-metodologia-gestion-de-proyectos/>
- Souza, I. d. (20 de 07 de 2019). *Rockcontent-Descubre que es el diagrama de Pareto*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto/>
- Unidas, N. (s.f.). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Obtenido de 17 objetivos para

transformar nuestro mundo.

Vélez Romero, X. &. (2016). *Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Westreicher, G. (13 de 02 de 2024). *Sociedad: que es, características y tipos*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sociedad.html>

Zúñiga, A. R. (03 de 2024). *Informe anual de gestión del Fondo de Garantía de Depósitos*. Obtenido de [https://www.bccr.fi.cr/fondo-garantia-depositos/Informes/Informe\\_anual\\_gestion\\_2023.pdf](https://www.bccr.fi.cr/fondo-garantia-depositos/Informes/Informe_anual_gestion_2023.pdf)

## GLOSARIO

**Alianzas Estratégicas:** Colaboraciones entre el Banco Central de Honduras (BCH) y otras organizaciones, tanto públicas como privadas, para ampliar el alcance e impacto de los programas de responsabilidad social.

**Auditorías:** Evaluaciones periódicas realizadas para verificar el cumplimiento de los objetivos y la correcta ejecución de los recursos y programas dentro de la estrategia de responsabilidad social.

**Beneficiarios de Programas:** Personas o grupos que reciben apoyo directo de los programas de responsabilidad social del BCH, ya sea en áreas como educación, salud o desarrollo económico.

**Bienestar Social:** Condición en la cual las personas tienen cubiertas sus necesidades básicas, disfrutan de servicios esenciales como salud y educación, y viven en un entorno que promueve su calidad de vida.

**Calidad de Vida:** Medida del bienestar general de las personas en una comunidad, que incluye factores como la salud, la educación, el empleo y el acceso a servicios básicos. Un objetivo clave de la estrategia de responsabilidad social del BCH.

**Comunidades Desfavorecidas:** Grupos sociales que, por falta de acceso a recursos y servicios esenciales, son los principales beneficiarios de los programas de responsabilidad social implementados por el BCH.

**Crecimiento Económico:** Expansión de la capacidad productiva de una comunidad, generando más empleo, inversiones y mejores condiciones de vida. Uno de los objetivos de los programas del BCH es promover este crecimiento en las comunidades.

**Desarrollo Económico:** Proceso por el cual una comunidad mejora su bienestar económico a través de la inversión, la creación de empleos y el fomento de iniciativas de crecimiento que puedan ser sostenibles a largo plazo.

**Entrevistas:** Técnica cualitativa utilizada en la investigación para recopilar información detallada de las percepciones y opiniones de los participantes, en este caso, sobre el impacto de los programas del BCH en las comunidades.

**Estrategia Integral de Responsabilidad Social:** Plan estructurado diseñado para guiar las acciones del BCH en sus esfuerzos de responsabilidad social, abarcando los ejes de sociedad, economía y medio ambiente, con el fin de maximizar su impacto.

**Evaluación de Impacto:** Proceso mediante el cual se mide el efecto real de los programas implementados por el BCH en las comunidades, utilizando criterios como la mejora en la calidad de vida y el crecimiento económico.

**Grupos Focales:** Método de investigación cualitativa que reúne a personas de la comunidad para discutir sus experiencias y percepciones acerca de los programas del BCH, proporcionando información valiosa para ajustar las estrategias.

**Indicadores de Desempeño:** Herramientas que permiten medir cuantitativa o cualitativamente el impacto y el éxito de los programas de responsabilidad social del BCH. Los indicadores ayudan a determinar si las metas planteadas se han alcanzado.

**Inversión Local:** Proceso mediante el cual los recursos financieros se destinan a proyectos o iniciativas dentro de las comunidades, con el fin de impulsar el desarrollo económico y crear nuevas oportunidades de empleo.

**Monitoreo:** Seguimiento continuo de las actividades y programas del BCH, con el objetivo de garantizar su correcta implementación y evaluar si están alcanzando los resultados esperados.

**Participación Comunitaria:** Grado en el que los miembros de la comunidad se involucran activamente en los programas de responsabilidad social. Un indicador clave de éxito es el aumento en el compromiso y la colaboración local.

**Plan Estratégico:** Documento que define las metas, acciones y recursos necesarios para implementar una estrategia de responsabilidad social dentro del BCH. Es una guía que ayuda a mantener el enfoque y la coherencia en la ejecución de los proyectos.

**Presupuesto:** Recursos financieros asignados a la implementación de programas y proyectos de responsabilidad social del BCH. La gestión eficiente del presupuesto es crucial para asegurar que las iniciativas se lleven a cabo de manera efectiva.

**Proyección Social:** Capacidad del BCH para posicionarse como una institución comprometida con la mejora del bienestar social, a través de programas que benefician a las comunidades y que reflejan su responsabilidad con la sociedad.

**Programas Sociales:** Iniciativas diseñadas por el BCH para mejorar las condiciones de vida de las comunidades, con un enfoque en áreas como educación, salud y desarrollo económico. Estos programas forman la base de la estrategia de responsabilidad social.

**Responsabilidad Social Institucional:** Compromiso del BCH para contribuir al bienestar de las comunidades mediante acciones que van más allá de sus funciones financieras tradicionales. Incluye iniciativas sociales, económicas y ambientales.

**Retroalimentación:** Proceso de recoger las opiniones y percepciones de las comunidades beneficiarias y otros grupos de interés sobre los programas implementados, con el fin de realizar mejoras continuas en la estrategia de responsabilidad social.

**Seguimiento:** Conjunto de acciones destinadas a verificar que los programas de responsabilidad social del BCH se están ejecutando según lo planeado y que se están logrando los resultados esperados en cada eje estratégico.

**Transparencia:** Práctica de compartir abiertamente los resultados, logros y uso de recursos relacionados con los programas de responsabilidad social, garantizando que las acciones del BCH sean claras y accesibles para la comunidad.

## LISTA DE SIGLAS

**BCH** – Banco Central de Honduras. Institución encargada de la política monetaria y la estabilidad financiera del país.

**FMI** – Fondo Monetario Internacional. Organismo internacional que promueve la estabilidad financiera y la cooperación monetaria a nivel global, brindando asistencia técnica y financiera a sus países miembros.

**BID** – Banco Interamericano de Desarrollo. Organización financiera internacional que apoya el desarrollo económico, social e institucional en América Latina y el Caribe mediante financiamientos y asistencia técnica.

**BM** – Banco Mundial. Institución financiera internacional que otorga préstamos y asistencia técnica a países en vías de desarrollo para proyectos que promuevan el desarrollo económico y la reducción de la pobreza.

**CEPAL** – Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Organismo de la ONU que fomenta el desarrollo económico y social en América Latina y el Caribe mediante estudios y recomendaciones de políticas públicas.

**ONU** – Organización de las Naciones Unidas. Organización internacional que promueve la paz, la seguridad, y el desarrollo sostenible a nivel global.

**PNUD** – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Agencia de la ONU que trabaja para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades a través del desarrollo sostenible en los países.

**ODS** – Objetivos de Desarrollo Sostenible. Conjunto de 17 objetivos globales adoptados por la ONU para acabar con la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.

**FUNDARSE** – Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial. Organización que promueve la responsabilidad social empresarial en Honduras y apoya a las empresas a implementar estrategias socialmente responsables.

**ISO** – Organización Internacional de Normalización. Entidad que desarrolla y publica normas internacionales para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en productos, servicios y sistemas a nivel mundial.

**UNESCO** – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Promueve la paz y el desarrollo sostenible mediante la cooperación en educación, ciencia, cultura y comunicación.

**UNICEF** – Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Agencia de la ONU que promueve los derechos y el bienestar de los niños en todo el mundo, especialmente en áreas vulnerables.

**FAO** – Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Agencia que lidera los esfuerzos internacionales para erradicar el hambre y mejorar la seguridad alimentaria.

**OECD** – Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Foro global que promueve políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

**CNBS** – Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Entidad encargada de supervisar y regular las instituciones financieras en Honduras para garantizar su estabilidad y funcionamiento adecuado.

**SA 8000** – Norma de Responsabilidad Social Internacional. Estándar de certificación que promueve condiciones de trabajo dignas y socialmente responsables en organizaciones a nivel global.

**ISO 26000** – Guía sobre Responsabilidad Social. Norma internacional que brinda orientación a organizaciones sobre cómo operar de manera socialmente responsable.

**SEFIN** – Secretaría de Finanzas. Entidad encargada de la administración y control de los recursos financieros del Estado en Honduras.

**FOSDEH** – Foro Social de Deuda Externa y Desarrollo de Honduras. Organización dedicada a la investigación y análisis de políticas públicas para el desarrollo económico y social en Honduras.

**GIZ** – Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. Organización de cooperación internacional que trabaja en la implementación de políticas de desarrollo sostenible.

**IADB** – Banco Interamericano de Desarrollo. Entidad financiera internacional que apoya el desarrollo económico y social en América Latina y el Caribe.

ANEXOS

ANEXO 1 CARTA AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazan, 5 / 08 / 2024  
(Ciudad), (Departamento) (Día, mes y año)

Pamela Lizzeth Cruz Lozano  
(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Jefe División de Comunicación e Imagen  
(Puesto Laboral)

Banco Central de Honduras  
(Empresa o Institución)

Boulevard Fuerzas Armadas  
(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimado Señor(a): Pamela Lizzeth Cruz Lozano

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial

Hemos seleccionado como tema Fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del BCH, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar: entrevistas, grupos focales y solicitud de información relevante para la investigación.

(encuestas, sondeos, etc)

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

Atentamente,

Pamela Valaska Cuevas Jara  
Firma, nombre y apellidos  
No. de cuenta: 12313387

Mirna Daniela Mairera  
Firma, nombre y apellidos  
No. de cuenta: 12332111

Por este medio, \_\_\_\_\_

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Pamela Lizzeth Cruz Lozano  
(Nombre y sello del Director / Gerente)

[Firma]  
Vo.Bo.

## ANEXO 2 CARTA COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA

### CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo: Kelben Alberto Andino Gutiérrez

Identidad No.: 0806-1985-00332

Licenciado en: Psicología con Orientación Empresarial

Maestría en: N/A

Doctorado en: N/A

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar técnicamente el trabajo de Tesis de Maestría denominado:

“Fortalecimiento de los Programas de Responsabilidad Social del Banco Central de Honduras”

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

Pamela Valeska Cáceres Salgado y Mirna Daniela Mairena Saucedo

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

En la ciudad de: Tegucigalpa

Departamento: Francisco Morazán

Nombre: Kelben Alberto Andino Gutiérrez

Fecha 20/9/2024

Firma: 

## ANEXO 3 DETALLE DE METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

| PMBOK y PRINCE2  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptar amenazas</li> <li>- Aceptar oportunidades</li> <li>- Actividades de desarrollo del espíritu de equipo</li> <li>- Adelantos y retrasos</li> <li>- Adquisición</li> <li>- Agregación de costes</li> <li>- Análisis causal</li> <li>- Análisis con listas de verificación</li> <li>- Análisis coste-beneficio</li> <li>- Análisis DAFO</li> <li>- Análisis de alternativas</li> <li>- Análisis de árbol de fallos (FTA)</li> <li>- Análisis de campo de fuerza</li> <li>- Análisis de causa raíz</li> <li>- Análisis de curva S</li> <li>- Análisis de documentos</li> <li>- Análisis de escenarios</li> <li>- Análisis de modos de fallo y efectos (FMEA)</li> <li>- Análisis de ofertas de proveedores</li> <li>- Análisis de Pareto</li> <li>- Análisis de regresión</li> <li>- Análisis de requisitos</li> <li>- Análisis de reservas</li> <li>- Análisis de sensibilidad</li> <li>- Análisis de sistemas</li> <li>- Análisis de supuestos</li> <li>- Análisis de tendencias</li> <li>- Análisis de la variación</li> <li>- Análisis del perfil de riesgo de los interesados</li> <li>- Análisis del valor</li> <li>- Análisis del valor ganado (EVM)</li> <li>- Análisis del valor medio esperado</li> <li>- Análisis hacer o comprar</li> <li>- Árboles de probabilidad</li> <li>- Asignación previa</li> <li>- Auditorías</li> <li>- Bases de datos</li> <li>- Beneficio neto</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Categorización de riesgos</li> <li>- Compartir oportunidades</li> <li>- Comunicación interactiva</li> <li>- Comunicación pull</li> <li>- Comunicación push</li> <li>- Conciliación del límite de financiación</li> <li>- Coste de la calidad (COQ)</li> <li>- Coubicación</li> <li>- Creación de relaciones de trabajo</li> <li>- Cuestionarios y encuestas</li> <li>- Decisión por dictadura</li> <li>- Decisión por mayoría</li> <li>- Decisión por pluralidad</li> <li>- Decisión por unanimidad (técnica Delphi)</li> <li>- Desempeño del valor ganado</li> <li>- Desglose del producto</li> <li>- Despliegue de la función de la calidad (QFD)</li> <li>- Determinación de dependencias</li> <li>- Diagrama de afinidad</li> <li>- Diagrama de árbol</li> <li>- Diagrama de causa y efecto</li> <li>- Diagrama de contexto</li> <li>- Diagrama de control</li> <li>- Diagrama de dispersión</li> <li>- Diagrama de flujo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de Gantt</li> <li>- Diagrama de hitos</li> <li>- Diagrama de influencia</li> <li>- Diagrama de Ishikawa</li> <li>- Diagrama de Pareto</li> <li>- Diagrama de red de la actividad</li> <li>- Diagrama jerárquico</li> <li>- Diagrama matricial</li> <li>- Diguafos de interrelaciones</li> <li>- Diseño de experimentos (DOE)</li> <li>- Distribuciones de probabilidad</li> <li>- Ejecución rápida del cronograma</li> <li>- Encuestas de actitud</li> <li>- Entrevistas estructuradas</li> <li>- Equilibrio de recursos</li> <li>- Equipos virtuales</li> <li>- Estimación análoga</li> <li>- Estimación ascendente</li> <li>- Estimación descendente</li> <li>- Estimación paramétrica</li> <li>- Estimación por tres valores (PERT)</li> <li>- Estimación por un valor</li> <li>- Estimaciones independientes</li> <li>- Estimaciones publicadas</li> <li>- Estrategias de respuesta a contingencias</li> <li>- Estructura de descomposición</li> <li>- Estudios comparativos</li> <li>- Evaluación de la calidad de los datos sobre los riesgos</li> <li>- Evaluación de la urgencia de los riesgos</li> <li>- Evaluación de probabilidad e impacto de los riesgos</li> <li>- Evaluación del desempeño</li> <li>- Evaluación específica</li> <li>- Evitar amenazas</li> <li>- Explotar oportunidades</li> <li>- Flujo de caja descontado</li> <li>- Formularios</li> <li>- Gestión de conflictos: adaptarse</li> <li>- Gestión de conflictos: colaborar</li> <li>- Gestión de conflictos: conciliar</li> <li>- Gestión de conflictos: eludir</li> <li>- Gestión de conflictos: forzar</li> <li>- Gestión de documentos impresos y electrónicos</li> <li>- Gestión de reclamaciones</li> <li>- Gráficas de programación de decisiones de proceso (PDPC)</li> <li>- Grupos focales</li> <li>- Habilidades de gestión</li> <li>- Habilidades interpersonales</li> <li>- Herramientas de control de cambios</li> <li>- Herramientas electrónicas</li> <li>- Histogramas</li> <li>- Historias de usuarios</li> <li>- Hojas de cálculo</li> <li>- Hojas de calificación de riesgos</li> <li>- Hojas de verificación</li> <li>- Indicadores de desempeño</li> <li>- Índice de desempeño del trabajo por completar (TCPI)</li> <li>- Información financiera</li> <li>- Informes de desempeño</li> <li>- Ingeniería de sistemas</li> <li>- Ingeniería del valor</li> <li>- Inspección</li> <li>- Intensificación del cronograma</li> <li>- Investigación de mercado</li> <li>- Juicio de expertos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa conceptual/mental</li> <li>- Matrices de priorización</li> <li>- Matriz de evaluación de interesados</li> <li>- Matriz de influencia/impacto</li> <li>- Matriz de poder/influencia</li> <li>- Matriz de poder/interés</li> <li>- Matriz de probabilidad e impacto</li> <li>- Matriz de prominencia</li> <li>- Medición del desempeño técnico</li> <li>- Mejorar oportunidades</li> <li>- Método de diagramación por precedencia (PDM)</li> <li>- Método de la cadena crítica (CCM)</li> <li>- Método del camino crítico (CPM)</li> <li>- Métodos de clasificación</li> <li>- Métodos de pronóstico</li> <li>- Mitigar amenazas</li> <li>- Modelado de riesgos</li> <li>- Modelos de comunicación</li> <li>- Muestreo estadístico</li> <li>- Negociación</li> <li>- Nivelación de recursos</li> <li>- Observaciones</li> <li>- Pensamiento lateral</li> <li>- Planificación gradual</li> <li>- Plazo de retorno de la inversión</li> <li>- Presentaciones</li> <li>- Pronósticos</li> <li>- Prototipos</li> <li>- Pruebas de habilidad</li> <li>- Publicidad</li> <li>- Reconocimiento y recompensas</li> <li>- Reevaluación de riesgos</li> <li>- Registro de proyectos</li> <li>- Reglas básicas</li> <li>- Relaciones históricas</li> <li>- Retorno de la inversión (ROI)</li> <li>- Reuniones</li> <li>- Revisión de documentación previa</li> <li>- Revisión de solicitudes de cambio aprobadas</li> <li>- Revisión del desempeño</li> <li>- Simulación de Monte Carlo</li> <li>- Sesiones conjuntas de desarrollo de aplicaciones (JAD)</li> <li>- Sistemas de autorización de trabajos</li> <li>- Sistemas de gestión de la configuración</li> <li>- Sistemas de gestión de registros</li> <li>- Sistemas de información</li> <li>- Sistemas de pago</li> <li>- Sistemas de rastreo</li> <li>- Sistemas de recopilación y distribución de la información</li> <li>- Software de gestión de proyectos</li> <li>- Tablas</li> <li>- Tasa interna de retorno (TIR)</li> <li>- Técnicas de evaluación de propuestas</li> <li>- Técnicas de gestión de reuniones</li> <li>- Técnicas de grupo nominal</li> <li>- Técnicas de resolución de conflictos</li> <li>- Técnicas de resolución de problemas</li> <li>- Tecnología de la comunicación</li> <li>- Teoría organizacional</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Tormenta de ideas</li> <li>- Transferir amenazas</li> <li>- Valor actual neto (VAN)</li> <li>- Valor monetario esperado (EMV)</li> </ul> |

## ANEXO 4 INSTRUMENTO UTILIZADO DE INVESTIGACIÓN



### CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS

Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y actualmente cursamos la tesis de graduación del Máster en Dirección Empresarial. Nos complace presentarle esta encuesta que forma parte de nuestra investigación sobre el manejo de la Responsabilidad Social en el Banco Central de Honduras.

El propósito de nuestro proyecto es comprender mejor las perspectivas, estructura y programas de la RS en el BCH de las partes involucradas en las labores que comprende la ejecución de los diferentes proyectos que realizan.

#### CONSOLIDADO DEL DESARROLLO ENTREVISTAS REALIZADAS Y GRUPO FOCAL

##### Género:

- 20 mujeres
- 12 hombres

##### Años de laborar en BCH:

- 6 personas con entre 1 a 5 años de servicio
- 20 persona con entre 6 a 10 años de servicio
- 6 personas de 11 años en adelante

##### ¿Cómo considera que la estrategia de responsabilidad social del BCH mejora la calidad de vida en la comunidad?

- **Educación y Salud:** Apoyo a la educación con donaciones de kits escolares y mejoras en infraestructura.
- **Desarrollo Comunitario:** asistencia a personas de escasos recursos.

### **¿Qué servicios básicos podrán ser más accesibles gracias a las iniciativas del BCH?**

- **Educación y Salud:** Apoyo escolar, salud y mejoras de infraestructuras.
- **Cultura y Deporte:** Iniciativas de salud y bienestar laboral.
- **Medio Ambiente:** Fomento de la reforestación.

### **¿Qué programas o proyectos sociales apoya el banco en áreas como salud, educación y desarrollo comunitario?**

- **Donaciones:** A hospitales, asilos de ancianos, mejoras en centros educativos, ayudas económicas a personas naturales de escasos recursos.
- **Reforestación:** Programas de cuidado ambiental y campañas de concientización.

### **¿Cuántas personas se han visto beneficiadas con los programas actuales de responsabilidad social del BCH?**

- **Beneficiarios Específicos:**
  - Actividades educativas: 1,200 niños y niñas.
  - Personas de escasos recursos: 55 personas.
  - Fundaciones: 45.
  - Iglesias: 10.
- **Otras Respuestas:** 12 entrevistados no tienen conocimiento de cifras exactas.

### **¿Cómo el BCH puede fortalecer su Responsabilidad Social para mejorar su impacto en la sociedad, la economía y el ambiente, en Honduras en el 2024?**

- **Alianzas y Comunicación:** Mejorar alianzas y dar a conocer más las actividades del BCH.
- **Desarrollo Comunitario:** Fomentar programas de desarrollo y apoyo a emprendimientos.
- **Cultura Financiera:** Incrementar la educación financiera y la participación ciudadana.

### **¿Cómo ha contribuido el BCH al crecimiento económico de la comunidad?**

- **Infraestructura y Inclusión Financiera:** Financiación de proyectos y promoción del acceso a créditos.
- **Cursos y Capacitaciones:** En colaboración con universidades y otras instituciones.
- **Política Monetaria:** Velar por la estabilidad financiera y económica.

### **¿Cuántos emprendedores se han visto beneficiados con las acciones de crecimiento económico del BCH?**

- **Respuesta Blanco:** No se proporcionaron datos.

### **¿Qué cambios en la inversión local ha observado debido a las iniciativas del BCH?**

- **Confianza y Estabilidad:** Aumento en la confianza de inversionistas locales y promoción de un entorno favorable para emprendimientos.
- **Educación Ambiental:** Mayor conciencia sobre la importancia del medio ambiente.
- **Diversas Opiniones:** Algunos entrevistados no tienen conocimiento de cambios específicos.

### **¿Qué políticas de gestión de recursos naturales ha implementado el BCH?**

- **Reforestación y Concientización:** Jornadas de reforestación y campañas de concientización energética.
- **Sostenibilidad:** Promoción de prácticas financieras responsables y uso eficiente de recursos.

### **¿Qué porcentaje de comunidades se han beneficiado con las acciones ambientales implementadas por el BCH?**

- **Zonas Beneficiadas:** Beneficio en comunidades de Tegucigalpa, SPS, La Ceiba y Choluteca.

### **¿Qué programas de reciclaje y reutilización ha desarrollado el BCH?**

- **Ferias de Medioambiente:** En conjunto con SERNA y otras instituciones.

- **Reducción de Consumo:** Campañas internas para reducir el consumo de papel y uso de documentos electrónicos.

**¿Qué programas de concientización ha realizado el BCH para la comunidad?**

- **Charlas y Publicaciones:** Charlas internas y programas como "BCH Educa" que ofrecen consejos financieros.

**¿El BCH participa en iniciativas o programas externos relacionados con la conservación ambiental o la mitigación del cambio climático?**

- **Reforestación:** Participación en programas de reforestación con SERNA y COEAS.
- **Otras Iniciativas:** Algunas respuestas mencionan participación limitada en programas externos.

**¿Se cuenta con un grupo integral de personas encargadas de la Responsabilidad Social del BCH?**

- **Equipo y Voluntarios:** Se mencionan 2 personas en la sección de Imagen, apoyadas por voluntarios en jornadas específicas.

**¿Cuál es el porcentaje de participación de empleados con el que cuentan para realizar actividades de Responsabilidad Social?**

- **Voluntarios:** Participación limitada con aproximadamente 35 voluntarios.

**¿Cuentan con alianzas estratégicas externas que permitan desarrollar actividades de responsabilidad social?**

- **Alianzas con SERNA y COEAS:** Principalmente para actividades de reforestación.

**¿Considera que la población conoce sobre los proyectos de responsabilidad social, económico y ambiental que desarrolla el BCH?**

- **Percepción General:** Algunos consideran que la población no está suficientemente informada y sugieren aumentar la publicidad y realizar documentales anuales sobre las actividades del BCH.

## ANEXO 5 PLAN ESTRATÉGICO DEL BCH



### PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) BANCO CENTRAL DE HONDURAS PERÍODO 2022-2026<sup>1</sup>

| TEMA ESTRATÉGICO   | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | RESULTADO ESPERADO  | INICIATIVAS ESTRATÉGICAS   | RESPONSABLE  | TIEMPO DE EJECUCIÓN   |      |      |      |      |   |
|--|--|---|--|--|---|------|------|------|------|---|
|  |  |   |  |  | 2022  | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |   |
| 1<br>VELAR POR EL MANTENIMIENTO DEL VALOR INTERNO Y EXTERNO DE LA MONEDA NACIONAL, GARANTIZAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PAGOS Y CONTRIBUIR A LA ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO DEL PAÍS. | 1.1<br>MANTENER EL VALOR INTERNO Y EXTERNO DE LA MONEDA NACIONAL PARA EL BIENESTAR DEL PUEBLO HONDUREÑO.                     | 1.1-A<br>ESTABILIDAD DE PRECIOS, CONFORME A LO PREVISTO EN EL PROGRAMA MONETARIO APROBADO.      | 1.1.1<br>MEDIDAS Y ACCIONES DE POLÍTICA MONETARIA, CREDITICIA Y CAMBIARIA ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA MONETARIO.   | SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y TÉCNICA   | X   | X    | X    | X    | X    |   |
|  |  |   | 1.1.2<br>IMPLEMENTAR MEDIDAS Y ACCIONES PARA PROMOVER LA EFICIENCIA Y EQUIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LAS DIVISAS CON BASE EN LOS ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO CAMBIARIO Y DE LA DINÁMICA DE LA ECONOMÍA. | SUBGERENCIA TÉCNICA Y SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS   |   | X    | X    | X    | X    |   |
|  |  | 1.1-B<br>MEJORADA Y PUBLICADA LA INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.                            | 1.1.3<br>PLANES DE TRABAJO Y PROYECTOS PARA LA ELABORACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LAS ESTADÍSTICAS E INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS, CONSIDERANDO EL ENFOQUE DE GÉNERO CUANDO SEA VIABLE.                   | SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA Y DE OPERACIONES.  | X   | X    | X    | X    | X    |   |
|  | 1.2<br>CONTRIBUIR A LA ESTABILIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO Y GARANTIZAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PAGOS DEL PAÍS. |   | 1.2-A<br>ATENDIDA LA DEMANDA DE BILLETES Y MONEDAS.  | 1.2.1<br>PLANES PARA LA ATENCIÓN DE BILLETES Y MONEDAS DE BANCO.   | SUBGERENCIA DE OPERACIONES  | X    | X    | X    | X    | X |
|  |  |   | 1.2-B<br>SISTEMA FINANCIERO ESTABLE.   | 1.2.2<br>MONITOREO DE ALERTA TEMPRANA AL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.  | SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS  | X    | X    | X    | X    | X |
|  |  |   | 1.2-C<br>SISTEMAS DE PAGO DEL PAÍS OPERANDO DE FORMA EFICIENTE Y TRANSPARENTE.   | 1.2.3<br>PROGRAMAS DE VIGILANCIA DE LOS SISTEMAS DE PAGO.  | SUBGERENCIA DE OPERACIONES  | X    | X    | X    | X    | X |
|  |  |   | 1.2-D<br>IDENTIFICADAS LAS MEJORAS EN LOS SISTEMAS DE PAGO MINORISTA.  | 1.2.4<br>IDENTIFICACIÓN Y DESARROLLO DE MEJORAS EN LOS SISTEMAS DE PAGO MINORISTAS.  | SUBGERENCIA DE OPERACIONES  |      |      | X    | X    | X |
|  |  |   | 1.2-E<br>ECOSISTEMA FINTECH IDENTIFICADO Y NORMADO.  | 1.2.5<br>PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA LA INNOVACIÓN FINANCIERA Y EL ECOSISTEMA FINTECH.  | SUBGERENCIA DE OPERACIONES  | X    | X    | X    | X    | X |
|  | 2<br>FORTALECER LA AUTONOMÍA Y CREDIBILIDAD INSTITUCIONAL.   | 2.1<br>IMPULSAR EL FORTALECIMIENTO Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE LA LEY VIGENTE. | 2.1-A<br>IMPLEMENTADAS LAS ACCIONES PROMOVIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DEL BANCO ANTE LOS ENTES CORRESPONDIENTES.   | 2.1.1<br>SEGUIMIENTO A LEYES, DECRETOS, NORMATIVAS VINCULANTES CON LA GESTIÓN DEL BANCO.   | GERENCIA Y SUBGERENCIAS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, OPERACIONES, GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO |      | X    | X    | X    | X |
|  |  |   |  | 2.2.1<br>NORMATIVA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN PÚBLICA.  | GERENCIA/RELACIONES INSTITUCIONALES   | X    | X    | X    | X    | X |
| 2.2<br>FORTALECER LA TRANSPARENCIA, CREDIBILIDAD, LIDERAZGO E IMAGEN INSTITUCIONAL.  |  |   | 2.2-B<br>IMPLEMENTADO EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO.   | 2.2.2<br>PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y CORRUPCIÓN BASADO EN RIESGOS.                             | GERENCIA/CUMPLIMIENTO   | X    | X    | X    | X    | X |
|  |  |   |  | 2.2.3<br>PROGRAMA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL.  | GERENCIA/RELACIONES INSTITUCIONALES   | X    | X    | X    | X    | X |
|  |  |   | 2.2-C<br>ALCANZADO UN NIVEL DE IMAGEN INSTITUCIONAL CONFORME A LA META PROYECTADA.   | 2.2.4<br>FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERINSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, PARA MANTENER LA POSICIÓN DE LIDERAZGO E IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN. | GERENCIA Y SUBGERENCIAS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA Y DE OPERACIONES  | X    | X    | X    | X    | X |



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)  
BANCO CENTRAL DE HONDURAS  
PERÍODO 2022-2026<sup>1</sup>**

| TEMA ESTRATÉGICO   | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | RESULTADO ESPERADO  | INICIATIVAS ESTRATÉGICAS  | RESPONSABLE   | TIEMPO DE EJECUCIÓN |      |      |      |      |
|--|--|---|---|---|---------------------|------|------|------|------|
|  |  |   |   |   | 2022                | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
| 3<br>PROYECCIÓN<br>RESPONSABILIDAD SOCIAL.                     | 3.1<br>PROMOVER LA PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN HONDUREÑA.   | 3.1-A<br>IMPLEMENTADOS LOS PROYECTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN.                | 3.1.1<br>PROYECTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y CONOCIMIENTOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS A LA POBLACIÓN. | GERENCIA, SUBGERENCIA DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS  | X                   | X    | X    | X    | X    |
|  |  | 3.1-B<br>EJECUTADOS LOS PROGRAMAS DE PROYECCIÓN SOCIAL.   | 3.1.2<br>PROGRAMAS PARA FORTALECER LAS ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN SOCIAL.                                    | GERENCIA/RELACIONES INSTITUCIONALES   | X                   | X    | X    | X    | X    |
|  |  | 3.1-C<br>PROMOVIDA LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE LA POBLACIÓN A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE BECAS.                           | 3.1.3<br>PROGRAMAS DE BECAS DEL BCH.  | GERENCIA/RELACIONES INSTITUCIONALES   | X                   | X    | X    | X    | X    |
|  |  | 3.1-D<br>EJECUTADOS LOS PROYECTOS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE   | 3.1.4<br>PROYECTOS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.   | GERENCIA/RELACIONES INSTITUCIONALES   | X                   | X    | X    | X    | X    |
| 4<br>CONSOLIDAR UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE VANGUARDIA.      | 4.1<br>CONTAR CON SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE CALIDAD, EFICIENTES Y OPORTUNOS QUE FACILITEN LA TRANSICIÓN HACIA LA DIGITALIZACIÓN DEL BCH. | 4.1-A<br>EJECUTADO EL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN ALINEADO A LAS NECESIDADES DE LAS DEPENDENCIAS. | 4.1.1<br>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.   | GERENCIA, SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO (CTIC)  | X                   | X    | X    | X    | X    |
| 5<br>IMPULSAR LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL BCH. | 5.1<br>ADOPTAR LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.  | 5.1-A<br>IMPLEMENTADA LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.  | 5.1.1<br>DESARROLLAR E IMPLEMENTAR EL MARCO ESTRATÉGICO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL BCH.                  | GERENCIA, SUBGERENCIAS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO (CTIC) Y UNIDAD ADMINISTRADORA DE PROYECTOS |                     | X    | X    |      |      |
|  |  |   | 5.1.2<br>EJECUTAR EL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES DIGITALES.                          | GERENCIA, SUBGERENCIAS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO (CTIC) Y UNIDAD ADMINISTRADORA DE PROYECTOS |                     |      | X    | X    |      |
|  |  |   | 5.1.3<br>EJECUTAR INICIATIVAS DE PROYECTOS PARA IMPLEMENTAR PRODUCTOS DIGITALES.                            | GERENCIA, SUBGERENCIAS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO (CTIC) Y UNIDAD ADMINISTRADORA DE PROYECTOS |                     |      |      | X    | X    |
|  | 6.1<br>ADMINISTRAR CON LA DEBIDA DILIGENCIA LOS INGRESOS DEL BANCO.  | 6.1-A<br>RESULTADOS OPERATIVOS POSITIVOS NETOS DE COSTOS DE LA POLÍTICA MONETARIA.                                  | 6.1.1<br>ADMINISTRACIÓN DE RESERVAS INTERNACIONALES Y OTROS INGRESOS.                                       | SUBGERENCIA TÉCNICA Y DE OPERACIONES  | X                   | X    | X    | X    | X    |
|  | 6.2<br>ADMINISTRAR LOS BIENES Y RECURSOS EN FORMA EFICIENTE.   | 6.2-A<br>EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO LOGRADA CONFORME A LA META ESTABLECIDA.  | 6.2.1<br>PRESUPUESTO DE RECURSOS Y GASTOS.  | GERENCIA, SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO   | X                   | X    | X    | X    | X    |



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)  
BANCO CENTRAL DE HONDURAS  
PERÍODO 2022-2026<sup>1</sup>**

| TEMA ESTRATÉGICO  | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | RESULTADO ESPERADO   | INICIATIVAS ESTRATÉGICAS   | RESPONSABLE   | TIEMPO DE EJECUCIÓN  |      |      |      |      |   |
|---|---|--|--|---|--|------|------|------|------|---|
|   |   |  |  |   | 2022   | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |   |
| 6 FORTALECER LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN.                   |   | 6.2-B CUMPLIDA LA NORMATIVA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES NACIONALES.  | 6.2.2 ADMINISTRACIÓN DE BIENES PROPIEDAD DEL BANCO.  | SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO   | X  | X    | X    | X    | X    |   |
|   | 6.3 OPTIMIZAR LA GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE.   | 6.3-A IMPLEMENTADO EL MARCO CONTABLE PROPIO BASADO EN LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF). | 6.3.1 PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF).   | SUBGERENCIA DE OPERACIONES  | X  | X    |      |      |      |   |
|   |   |  | 6.3.2 GENERACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE.   | SUBGERENCIA DE OPERACIONES  | X  | X    | X    | X    | X    |   |
|   |   |  | 6.3.3 FORTALECIMIENTO DE LAS RESERVAS PATRIMONIALES.   | GERENCIA Y SUBGERENCIA DE OPERACIONES   | X  | X    | X    | X    | X    |   |
| 7 REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, OPERATIVA Y TÉCNICA CON EXCELENCIA. | 7.1 FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA, A FIN DE ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN LAS DEPENDENCIAS. | 7.1-A IMPLEMENTADA LA METODOLOGÍA DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL.  | 7.1.1 PROYECTO PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL.  | SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO   | X  | X    | X    | X    | X    |   |
|   |   | 7.1-B LOGRADO UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DENTRO DEL PARÁMETRO ESTABLECIDO.             | 7.1.2 PROGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE.   | GERENCIA, SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO | X  | X    | X    | X    | X    |   |
|   | 7.2 GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS BIENES Y VALORES DE LA INSTITUCIÓN.  | 7.2-A EJECUTADOS LOS PROYECTOS Y PLANES DE MODERNIZACIÓN.  | 7.2.1 PLANES Y PROYECTOS DE MODERNIZACIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA.   | SUBGERENCIA DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD   | X  | X    | X    | X    | X    |   |
|   | 7.3 CONTAR CON PROCESOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS ADECUADAS Y ACTUALIZADAS.   | 7.3-A ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS APROBADAS Y FUNCIONANDO.   | 7.3.1 PLANES DE TRABAJO DE ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS.  | 7.3.1   | SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO                                      | X    | X    | X    | X    | X |
|   |   | 7.3-B IMPLEMENTADAS LAS MEJORAS EN LOS PROCESOS.   |  |   |  |      |      |      |      |   |
|   | 7.4 FORTALECER EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INSTITUCIÓN.   | 7.4-A ALCANZADA UNA CALIFICACIÓN GLOBAL DE EXCELENTE EN LA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.                     | 7.4.1 PLAN DE CONTROL INTERNO.   | 7.4.1   | COMITÉ DE CONTROL DE INTERNO   |      | X    | X    | X    | X |
|   |   | 7.4-B ALCANZADA UNA CALIFICACIÓN GLOBAL DE EXCELENTE EN LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL CONTROL INTERNO.           | 7.4.2 PLAN GENERAL DE AUDITORÍA.   | 7.4.2   | PRESIDENCIA Y GERENCIA   | X    | X    | X    | X    | X |
|   | 7.5 FORTALECER LA ADECUADA GESTIÓN DE RIESGOS DE LA INSTITUCIÓN.  | 7.5-A ALCANZADA LA META DE LOS INDICADORES DE RIESGOS DENTRO DEL PARÁMETRO ESTABLECIDO.                            | 7.5.1 PLANES DE TRABAJO Y PROYECTOS DE RIESGO OPERACIONAL, RIESGO INTEGRAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO. | 7.5.1   | GERENCIA, SUBGERENCIA DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SUBGERENCIA DE OPERACIONES | X    | X    | X    | X    | X |
|   |   | 7.5-B CONTROLADOS LOS ATAQUES DE CIBERSEGURIDAD.   |  |   |  | X    | X    | X    | X    | X |
|   | 7.6 FORTALECER EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.   | 7.6-A ESTRATEGIA ALCANZADA CONFORME A LAS METAS ESTABLECIDAS.  | 7.6.1 SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.  | 7.6.1   | SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO                                      | X    | X    | X    | X    | X |
|   |   | 7.6-B OFICINA ADMINISTRADORA DE PROYECTOS ALCANZANDO LOS NIVELES DE MADUREZ ORGANIZACIONAL.                        | 7.6.2 IMPLEMENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA OFICINA ADMINISTRADORA DE PROYECTOS.  | 7.6.2   | COMITÉ EJECUTIVO DEL PROYECTO  | X    | X    | X    | X    | X |



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)  
BANCO CENTRAL DE HONDURAS  
PERÍODO 2022-2026<sup>1</sup>**

| TEMA ESTRATÉGICO  | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | RESULTADO ESPERADO  | INICIATIVAS ESTRATÉGICAS   | RESPONSABLE   | TIEMPO DE EJECUCIÓN |      |      |      |      |
|---|--|---|--|---|---------------------|------|------|------|------|
|   |  |   |  |   | 2022                | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
| 8 FORTALECER EL TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL | 8.1 DISPONER DEL TALENTO HUMANO CON LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS.   | 8.1-A ALCANZADO UN MAYOR NIVEL DE PROFESIONALIZACIÓN EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO.  | 8.1.1 PROCESO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y PROMOCIÓN DEL TALENTO HUMANO CUMPLIENDO CON LOS PERFILES DE PUESTO Y PROFESIOGRÁFICO. | GERENCIA/GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO   | X                   | X    | X    | X    | X    |
|   |  |   | 8.1.2 PLAN DE CARRERA Y CUADROS DE REEMPLAZO BASADO EN COMPETENCIAS.   | GERENCIA/GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO   | X                   | X    | X    | X    | X    |
|   |  |   | 8.1.3 PROGRAMA DE BECAS DEL BCH.   | GERENCIA/GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO   |                     | X    | X    | X    | X    |
|   |  | 8.1-B ALCANZADA LA META ESTABLECIDA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIÓN.   | 8.1.4 PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIÓN.  | GERENCIA Y SUBGERENCIAS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, OPERACIONES, GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO     | X                   | X    | X    | X    | X    |
|   | 8.1-C IMPLEMENTADO POR FASES EL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO, EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y ESCALA SALARIAL. | 8.1.5 PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO, EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y ESCALA SALARIAL. | GERENCIA/GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  | X   | X                   | X    | X    | X    |      |
|   | 8.2 FORTALECER LA ARMONÍA EN LAS RELACIONES LABORALES Y EL BIENESTAR ORGANIZACIONAL.   | 8.2-A ALCANZADO UN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DENTRO DE LA META ESTABLECIDA.  | 8.2.1 PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.   | GERENCIA/COMITÉ DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL  | X                   | X    | X    | X    | X    |
|   |  |   | 8.2.2 PROGRAMA DE BIENESTAR ORGANIZACIONAL.  | GERENCIA, SUBGERENCIA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS, TÉCNICA, DE OPERACIONES, DE GESTIÓN, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD Y SERVICIOS GENERALES, PLANIFICACION Y PRESUPUESTO | X                   | X    | X    | X    | X    |

<sup>1</sup>/Revisión Estretréqica Gerencial, mayo-julio 2023.

Firmado digitalmente  
por Carlos Fernando  
Ávila Hernández  
Fecha: 2023.08.21  
19:00:22 -06'00'

**CARLOS FERNANDO ÁVILA HERNÁNDEZ**  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

## ANEXO 6 MAPEO DE GRUPOS DE INTERÉS FICOHSA

| Grupos de interés | Subgrupos de interés   | Propuesta de valor   | Canales de comunicación por grupos de interés   | Temas relevantes para los Grupos de interés  |
|-------------------|--|--|---|--|
| Accionistas GFF   | Socios<br>Inversionistas<br>Junta Directiva (Miembros internos y Externos)   | Brindamos seguridad en su inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio.<br>De igual manera, fomentamos la cultura de control, aseguramos la transparencia   | • Informes financieros.<br>• Memoria de sostenibilidad.<br>• Presentaciones corporativas y eventos relevantes.<br>• Asamblea de Accionistas.<br>• Secretaría Corporativa  | • Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo<br>• Cultura de ética y de cumplimiento<br>• Resultados económicos (estabilidad financiera)   |
| Proveedores       | Tecnología (Adquisición de equipo, infraestructura, telecomunicaciones)<br>Seguridad de la información<br>Desarrollo de Software<br>Licenciamientos<br>Artículos promocionales<br>Mercadeo<br>Mantenimientos varios (ATM, POS, Hardware)<br>Asesoría Legal (Departamento Jurídico)<br>Otros servicios (Administrativos, consultoría, telefonía)<br>Transporte de valores<br>Arrendadores<br>Suministros varios (Local) | Posibilitamos la operación a través de los productos y/o servicios que nos brindan. Apoyamos su desarrollo a través de la estabilidad de las contrataciones y el beneficio mutuo.<br>Promovemos altos estándares de calidad y la innovación, favoreciendo su competitividad.         | • Evaluaciones de desempeño<br>• Departamento de Compras<br>• Portal de proveedores   | • Privacidad de datos y ciberseguridad<br>• Ética y anticorrupción<br>• Experiencia del cliente<br>• Precios y oportunidad de crédito<br>• Gestión de pagos y capacitaciones   |
| Colaboradores     | Funcionarios<br>Jefaturas<br>Oficiales<br>Auxiliares<br>Consultores<br>Outsourcing<br>Asesores   | Resguardamos la estabilidad en el empleo y facilitamos su desarrollo, incluyendo la entrega de capacitación.<br>Aseguramos su salud y seguridad, así como el bienestar a través de diferentes beneficios.<br>Fomentamos una cultura de confianza y respeto mutuo.                    | • Portal Institucional/Intranet<br>• Cultura ética y Línea de denuncias<br>• Café con Neto y otras reuniones internas<br>• Clima laboral, diversidad en el empleo, encuestas de satisfacción y Clima Laboral<br>• Instancias de capacitación<br>• Evaluaciones de desempeño | • Salud y seguridad<br>• Privacidad del cliente (uso de la información)<br>• Ética y anticorrupción<br>• Clima laboral y satisfacción del colaborador<br>• Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)  |
| Clientes          | Consumidores<br>Emprendedores<br>Empresas<br>Grupos y/o Corporaciones  | industrias y familias, a través del acceso a financiamiento y el ahorro.<br>Ofrecemos productos pertinentes a las diferentes necesidades, a través de múltiples canales que faciliten el acceso.<br>Somos transparentes en las condiciones y buscamos el mejor uso de los productos. | • Redes sociales<br>• Encuestas de satisfacción (NPS)<br>• Call Center: Canal de atención y sugerencias.<br>• Centros de atención al cliente.<br>• ChatBot "SARA"<br>• App Móvil Ficohsa  | • Experiencia del cliente (atención y servicios)<br>• Educación e inclusión financiera<br>• Cultura de prevención (seguros)<br>• Desarrollo empresarial de clientes.<br>• Innovación de productos y servicios, (cartera de productos)<br>• Digitalización de procesos. |