



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**INICIATIVA PARA DAR SERVICIOS DE CONSULTORIA
FINANCIERA GRATUITA “CASO UNITEC TEGUCIGALPA”**

SUSTENTADO POR:

DIANA MARIA CASASOLA ELVIR

EDUARDO ENRIQUE MEDINA SOLANO

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

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

ABRIL 2015

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

**INICIATIVA PARA DAR SERVICIOS DE CONSULTORIA
FINANCIERA GRATUITA “CASO UNITEC TEGUCIGALPA”**

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

**ASESOR METODOLÓGICO
CARLOS AUGUSTO ZELAYA OVIEDO**

**ASESOR TEMÁTICO
HUGO DANIEL BLANCO VALLEJO**

MIEMBROS DE LA TERNA:

MARLON MEJÍA

MARIO SIERRA

ELOISA RODRÍGUEZ



FACULTAD DE POSTGRADO

INICIATIVA PARA DAR SERVICIOS DE CONSULTORIA FINANCIERA GRATUITA “CASO UNITEC TEGUCIGALPA”

**NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:
DIANA MARIA CASASOLA ELVIR
EDUARDO ENRIQUE MEDINA SOLANO**

Resumen:

Esta investigación tuvo como propósito el sustentar y proponer la iniciativa de un Consultorio Financiero Gratuito en Unitec, el estudio se apoyó en distintos métodos de investigación, así como en técnicas de medición que facilitaron identificar el comportamiento e impacto de las variables seleccionadas. Con los resultados obtenidos se comprobó que la población estudiada no cuenta con educación financiera y que mostraron receptividad positiva en torno al proyecto propuesto. Se concluyó que existe apertura por parte de la población como de Unitec en el desarrollo de un ente que brinde asesoría financiera gratuita, en base a esto se recomendó la ejecución de un Consultorio Financiero Gratuito basado en el marco de una práctica profesional supervisada de los alumnos de las carreras de pregrado de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios.

Palabras claves: Asesoría, Educación, Finanzas, Gratuito, Receptividad.



GRADUATE FACULTY

INITIATIVE TO GIVE FREE FINANCIAL CONSULTING SERVICES "UNITEC TEGUCIGALPA"

GRADUATES NAME:

**DIANA MARIA CASASOLA ELVIR
EDUARDO ENRIQUE MEDINA SOLANO**

Summary:

This research was aimed to support and propose the initiative of a Free Financial Advisory office at Unitec, the study relied on different research methods and measurement techniques that facilitated the behavior and impact of selected variables. With the results, it was found that this population has no financial education and showed positive receptivity on the proposed project. It was concluded that there is openness of population and Unitec in the development of an entity that provides free financial advice, on this basis the implementation of a Financial Office based on the framework of supervised professional practice of students from undergraduate degrees of Finance and Industrial Administration and Business.

Keywords: Counseling, Education, Finance, Free, Receptivity.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por concederme el tiempo, los recursos y el espíritu para llevar a cabo esta maestría. A mi madre Diana Elvir, padre José Antonio Casasola, hermano José Casasola, familiares y amigos por siempre estar ahí por y para mí. Dedico este logro a todos los que me apoyaron en el desarrollo y conclusión de este logro, y a toda aquella persona que tuve la fortuna de conocer y de recibir lo mejor de sí.

Diana Maria Casasola Elvir

Este proyecto de tesis se lo dedico a mis padres que son el mejor apoyo que puedo tener.

Eduardo Enrique Medina Solano

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por acompañarnos y fortalecernos en este punto de nuestras vidas. A nuestros familiares y amigos por su apoyo, tiempo, guía y amor con el fin de que alcanzáramos un logro profesional más.

Agradecemos al Doctor Carlos Zelaya por el acompañamiento y dirección, al Lic. Hugo Blanco por brindarnos su ayuda y conocimiento sobre el tema investigado, a Unitec por su formación en estos 2 años de estudio; y finalmente a todos los que han intervenido directa o indirectamente en el desarrollo de esta tesis.

INDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO.....	6
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO	11
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	16
2.2 TEORÍAS	18
2.2.1 TEORÍAS DE SUSTENTO	18
A. EDUCACIÓN FINANCIERA	18
B. FINANZAS PERSONALES	20
C. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	22
D. PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA.....	25

2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	26
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	30
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	30
3.1.1 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	30
3.1.2 HIPÓTESIS.....	32
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	32
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.3.1 POBLACIÓN.....	35
3.3.2 MUESTRA.....	35
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	35
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA.....	35
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	36
3.4.1 INSTRUMENTOS.....	36
3.4.2 TÉCNICAS.....	36
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	36
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	36
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	37
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	39
4.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	39
4.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRECTA.....	49
4.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	51
4.3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	52
4.4 DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO.....	54

4.5 IMPACTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	55
4.6 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 CONCLUSIONES	57
5.2 RECOMENDACIONES	58
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	59
6.1 CONSULTORIO FINANCIERO GRATUITO UNITEC	59
6.2 ESLOGAN Y LOGO	60
6.3 INTRODUCCIÓN	60
6.4 DESCRIPCION DEL PLAN DE ACCIÓN	60
6.4.1 EQUIPO HUMANO	61
6.4.2 INFRAESTRUCTURA	67
6.4.3 MATERIALES	67
6.4.4 CLIMA LABORAL	67
6.4.5 ANALISIS FODA.....	68
6.4.6 MERCADO META	70
6.4.7 PLAN DE ASESORÍA	70
6.4.8 EVALUACIÓN	79
6.4.9 ALIANZAS ESTRATÉGICAS	81
6.4.10 FICHAS Y ARCHIVO	81
6.4.11 PAGO DE PRÁCTICA PROFESIONAL.....	81
6.5 PRESUPUESTO.....	81
6.6 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	83
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	84

ANEXOS.....91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	31
Tabla 2. Tipos de variables.....	32
Tabla 3. Métodos de la investigación	33
Tabla 4. Alcances de la investigación	33
Tabla 5. Formato de presupuesto personal.....	75
Tabla 6. Tasas de interés de los productos financieros	77
Tabla 7. Encuesta	80
Tabla 8. Presupuesto.....	82
Tabla 9. Cronograma de actividades	83
Tabla 10. Verificación de la concordancia del documento con el plan de acción	83

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Barómetro de la educación financiera.....	8
Figura 2. Portal de Educación Financiera	9
Figura 3. Portal Saber Cuenta Banamex	10
Figura 4. Instituciones financieras hondureñas supervisadas por la CNBS	12
Figura 5. Portal de Educación Financiera CNBS	13
Figura 6. Portal "Tus finanzas, tu futuro"	14
Figura 7. Portal de educación financiera BAC.....	16
Figura 8. Consultorio Jurídico.....	18
Figura 9. Beneficios de la RSE	24
Figura 10. Beneficios para los estudiantes en la práctica profesional.....	26
Figura 11. Diagrama de las variables	30
Figura 12. Diseño de la Investigación.....	34
Figura 13. Fuentes primarias	37
Figura 14. Fuentes secundarias	37
Figura 15. Fuente de ingresos.....	39
Figura 16. Presupuesto financiero	40
Figura 17. Gastos.....	41
Figura 18. Excedente.....	42
Figura 19. Instituciones públicas o privadas con asesoría financiera gratuita	43
Figura 20. Forma de asesoría	44
Figura 21. Disposición para recibir asesoría financiera gratuita.....	45
Figura 22. Disposición para recibir asesoría mediante un Consultorio Financiero Gratuito	46
Figura 23. Datos demográficos/Género.....	47
Figura 24. Datos demográficos/Edad	48
Figura 25. Datos demográficos/Ingresos.....	48
Figura 26. Datos demográficos/Grado académico	49
Figura 27. Análisis estadístico - preguntas más relevantes de la encuesta.....	51

Figura 28. Análisis estadístico - datos demográficos	52
Figura 29. Diagrama de Ishikawa enfocado en el problema	54
Figura 30. Diagrama de Ishikawa enfocado en el producto	54
Figura 31. Impacto de los resultados obtenidos	55
Figura 32. Logo Consultorio Financiero Gratuito Unitec	60
Figura 33. Organigrama del Consultorio Financiero Gratuito	61
Figura 34. Funciones del Director del Consultorio	62
Figura 35. Funciones del Asesor Senior.....	63
Figura 36. Funciones del Asesor Junior.	64
Figura 37. Plan de estudios de Licenciatura en Finanzas	65
Figura 38. Plan de estudios de la Licenciatura de Administración Industrial y de Negocios	66
Figura 39. Análisis FODA.....	69
Figura 40. Plan de asesoría.....	70
Figura 41. Proceso de atención.....	71
Figura 42. Formato de prioridades económicas	73
Figura 43. Información financiera básica.....	78

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo, se cimientan las bases del proyecto de investigación, apoyándose en antecedentes, definición del problema, justificación, objetivos y su magnitud e importancia teórica y práctica.

1.1 INTRODUCCIÓN

Las finanzas personales hacen referencia a los recursos con los que cuenta un individuo, y la forma en que los administra. Es importante analizar cómo obtener fuentes de ingreso y a la vez como protegerlas ante situaciones contingentes, para obtener una capacidad de ahorro disminuyendo el gasto y apostando a la inversión.

El capítulo I delimitó clara y precisamente el objeto de la investigación, fundamentando el problema estudiado, el origen de la idea, las preguntas que se generaron, así como los objetivos que se pretendieron seguir a lo largo de la investigación.

En el capítulo II se presentó un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitieron abordar el problema, incluyendo algunas opiniones de expertos sobre el tema, así como la sustentación teórica del proyecto, igualmente se agregó la definición de algunos términos que permitieron profundizar el conocimiento de la investigación.

El capítulo III estableció el diseño de la investigación, definiendo las variables independientes y dependiente que le aportaron un sentido lógico a la investigación, a la vez se dieron a conocer los métodos que intervinieron y dieron estructura científica al proyecto, permitiendo definir la población a estudiar así como instrumentos y técnicas que sirvieron para la recolección de datos.

El capítulo IV realizó un análisis profundo de los datos previamente recogidos, mencionando hallazgos, tendencias y conclusiones que permitieron la comprensión de la información expresando el contenido sin ambigüedades. También se incluyó un análisis estadístico, el impacto positivo como negativo de la investigación y como un agregado se presentó un análisis de causa y

efecto tanto para el problema estudiado como para el producto de la investigación. En conclusión, la actividad consistió en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas.

En el capítulo V se detallaron una serie de conclusiones, que ayudaron a darle fin al orden lógico de la investigación debido a que dan respuesta a los objetivos planteados con anterioridad, a la vez se procedió a sugerir ciertas recomendaciones respecto a la forma de mejorar los métodos de estudio, acciones específicas en base a las consecuencias, y sugerencias para futuras investigaciones.

El capítulo VI es la aplicabilidad, donde se propuso un plan de acción estructurado, el cual dio fundamento a la creación de un Consultorio Financiero Gratuito en Unitec, siendo este una respuesta al problema planteado previamente.

Hoy en día la educación financiera ha cobrado más relevancia, debido a que a nivel global existen múltiples opciones financieras, métodos de ahorro, oportunidades de inversión que antes no existían; actualmente la educación financiera es igual de importante que saber leer y escribir, y si se evita su implementación se contribuye a la formación de una sociedad que haga un débil aprovechamiento de los recursos y oportunidades existentes (Diario El País, 2014).

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la actualidad el uso inadecuado en la toma de decisiones financieras, ocupa un lugar preponderante en la sociedad, destacándose problemas financieros tales como altos niveles de endeudamiento, desconocimiento del uso de los productos financieros, poca o ninguna capacidad de ahorro, gastos no justificados o impulsivos que afectan directamente a la economía personal y familiar.

Al no haber un referente que establezca lineamientos a seguir en la administración económico financiero, la sociedad y la economía del país se debilitaran cada día más.

Se conoce de la existencia de distintas iniciativas de educación financiera en Honduras, las cuales solo están enfocadas en ofrecer talleres y charlas, donde su posición se centra en informar, sobre aspectos administrativos, económicos y de comportamiento, limitándose a tomar una posición más participativa y dinámica con el individuo y la aplicación de lo transmitido.

Es por ello que para abordar dicho problema sería importante obtener el apoyo gratuito de alguna institución educativa pública o privada, la cual brinde asesoría financiera a la población y le ayude a encontrar soluciones efectivas a sus problemas económicos.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Actualmente se carece de una iniciativa para la creación de un ente que promueva y de seguimiento al asesoramiento financiero gratuito en Honduras, la misma impulsada por una institución educativa que respalde dicha labor. Surge la necesidad de este proyecto ya que se observa en el ámbito nacional que no existe un correcto manejo de las finanzas personales.

Hoy en día existe una amplia gama de productos financieros tales como tarjeta de crédito, prestamos, cuentas de ahorro, certificados de depósito, fideicomiso, entre otros que promueven la inversión, el consumo y el ahorro, a simple vista atraen al público, pero a la vez conllevan una responsabilidad intrínseca que muchas personas desconocen.

Con esta iniciativa se pretende emular el comportamiento de los consultorios jurídicos universitarios gratuitos que actualmente funcionan en el país, tropicalizándolo al ámbito financiero nacional.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En Honduras no hay iniciativas que promuevan, asesoren y den seguimiento financiero gratuito a la población.

¿Es factible la creación de un ente que promueva y de seguimiento al asesoramiento financiero gratuito en Honduras? ¿Sería viable que se realizara a través de UNITEC?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la alternativa más factible para contribuir y promover el correcto manejo de las finanzas personales en la sociedad hondureña actual?
2. ¿Qué otras alternativas podrían dar solución a la falta de consultoría financiera gratuita?
3. ¿A qué se atribuye la mala administración de las finanzas personales?
4. ¿Qué experiencias internacionales similares a un consultorio financiero gratuito se podrían analizar?
5. ¿Por qué las iniciativas que existen en relación a la educación financiera en el país, ya sea por medio de entes públicos como privados se limitan solamente a brindar charlas, pero no dan un paso más allá?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Facilitar las condiciones para promover, asesorar y dar seguimiento financiero a la población hondureña mediante la creación de un consultorio financiero gratuito para garantizar el correcto manejo de las finanzas personales.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los factores que han impedido que exista un consultorio financiero gratuito.
2. Analizar qué proyectos de consultoría financiera gratuita existen a nivel internacional.
3. Definir qué otras alternativas pueden considerarse o existen actualmente que persiguen como objetivo brindar asesoría financiera gratuita a nivel nacional.
4. Proponer la creación de un “Consultorio Financiero Gratuito” a UNITEC.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La creación de un Consultorio Financiero Gratuito es una herramienta importante e innovadora que ayude a disminuir las deficiencias que existen en el manejo de las finanzas personales.

De no existir un consultorio financiero gratuito, en relación al manejo de las finanzas personales se continuaría observando que la sociedad siga tomando malas decisiones financieras, lo cual dará como resultado en el futuro su situación económica sea insostenible, con factores de endeudamiento alarmantes y altos niveles de estrés (causantes de múltiples enfermedades).

Al no contar con un plan de mejora en términos económicos el sujeto podría experimentar ciertas situaciones como: no ser sujeto a crédito por parte del sistema financiero nacional, incapacidad de cumplir con las necesidades básicas de su hogar, problemas a nivel emocional, e involucramiento en actividades ilícitas.

Relevancia: Conforme al “Marco regulatorio” que regirá el consultorio financiero gratuito se asesorará a las personas en cómo administrar y utilizar adecuadamente sus recursos monetarios para asegurar un bienestar en el futuro y otorgar una mejor calidad de vida. Al cumplir este propósito sin duda beneficiará tanto directa como indirectamente al desarrollo socioeconómico del país.

Conveniencia: La implementación de dicho proyecto fomentará en UNITEC una proyección social significativa a las comunidades tomándolo como un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, sumado a la práctica de los estudiantes de las carreras afines la experiencia de aplicaran al mercado solicitante y su profesión.

Aplicabilidad: Está orientado a todas aquellas personas que no poseen los recursos necesarios para una asesoría remunerada, regido bajo el marco de las leyes regulatorias del sector financiero que apliquen, así mismo todas aquellas políticas de UNITEC que se enfoquen en prestar un servicio bajo los estándares de calidad.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

El presente engloba los aspectos más importantes en relación al tema de investigación, categorizando la información en tres niveles: internacional, nacional o estatal y la comunidad local en general, lo que conduce a comprender la importancia de la educación financiera, desde un macro-entorno hasta llegar a la realidad del país. El marco teórico es a la vez el respaldo del tema de estudio basado fuentes provenientes de distintos autores que han aportado sus conocimientos sobre el tema.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

El sector financiero ha mantenido durante mucho tiempo que la educación financiera es el factor que falta para lograr que todos seamos mejores clientes para sus productos. A medida que la toma de decisiones financieras se pasa cada vez más de las instituciones a los individuos y se vuelven más y más complejas, la necesidad de una mejor educación financiera se vuelve más necesaria. (Skypala, 2014)

A lo largo de los años el tema de educación financiera empresarial ha cobrado más importancia, lo que para la sociedad no era tan significativo, hoy en día se vuelve relevante e impacta en la vida de las personas.

A nivel global existen múltiples opciones financieras, métodos de ahorro, oportunidades de inversión que antes no existían; actualmente la educación financiera es igual de importante que saber leer y escribir, y si se evita su implementación se contribuye a la formación de una sociedad que haga un débil aprovechamiento de los recursos y oportunidades existentes (Diario El País, 2014). Es por ello que debemos apostar por la educación financiera, ya que es un tema que está en desarrollo constante.

Dentro del mundo de la educación financiera existen diferentes términos que vale la pena conocer para que su aplicación sea la óptima, es por esto que Marshall (2014) afirma:

Debemos reconocer que inclusión financiera y educación financiera son dos caras de la misma moneda. Son objetivos inseparables. Llama la atención que esto no se haya visualizado con la misma claridad en el pasado. Avanzamos mucho en inclusión, pero advertimos con tardanza que ésta debía ir acompañada de una adecuada educación financiera.

Pero la tarea no termina allí, una sana inclusión requiere además de buenas regulaciones prudenciales, de un adecuado marco de protección de los consumidores, de una eficaz supervisión o fiscalización y de algo también muy importante, como es la comercialización responsable de los productos y servicios por parte de los proveedores. (p. 5)

En el amplio espectro que abarca la educación financiera, se va descubriendo que la misma tiene distintas aristas, que ha medida se desarrolle el concepto desintegramos para su mejor comprensión.

Se resaltan dos apartados en los cuales recae la importancia de la implementación de la educación financiera en el mundo.

“Una mayor inclusión financiera puede contribuir a reducir la pobreza a través de la acumulación de activos financieros. Mientras más escasos son los recursos, mayor es la necesidad de administrarlos bien y acumularlos en forma segura” (Gómez-Soto, 2009, p. 9).

El desconocimiento que tienen las personas de escasos recursos sobre las ventajas del sistema financiero, se encuentra ligado al hecho de percibir que no se les brinda un trato equitativo como al resto de la población, por parte del sector bancario. La educación financiera viene a ser un apoyo en la construcción de la confianza de los grupos menos favorecidos siendo estos clientes potenciales en el rubro de las finanzas (Gómez-Soto, 2009).

A raíz de resaltar la importancia de la educación financiera a nivel global, surge la necesidad de conocer datos estadísticos que sustenten que el mundo está interesado en desarrollar este concepto, es por ello que se resaltan valores del estudio del Barómetro de la educación financiera, el cual para el 2012 presentaba la siguiente información:

El Barómetro de la Educación Financiera realizado por Visa en 28 países del mundo, dentro de los que se encuentran Brasil, Colombia y México, ranking en el que Brasil y México aparecen, en su orden, como los dos países con mayores índices de educación financiera del total analizado, dentro de los que se encuentran también Estados Unidos, Japón y Canadá. (Rodríguez, 2012)

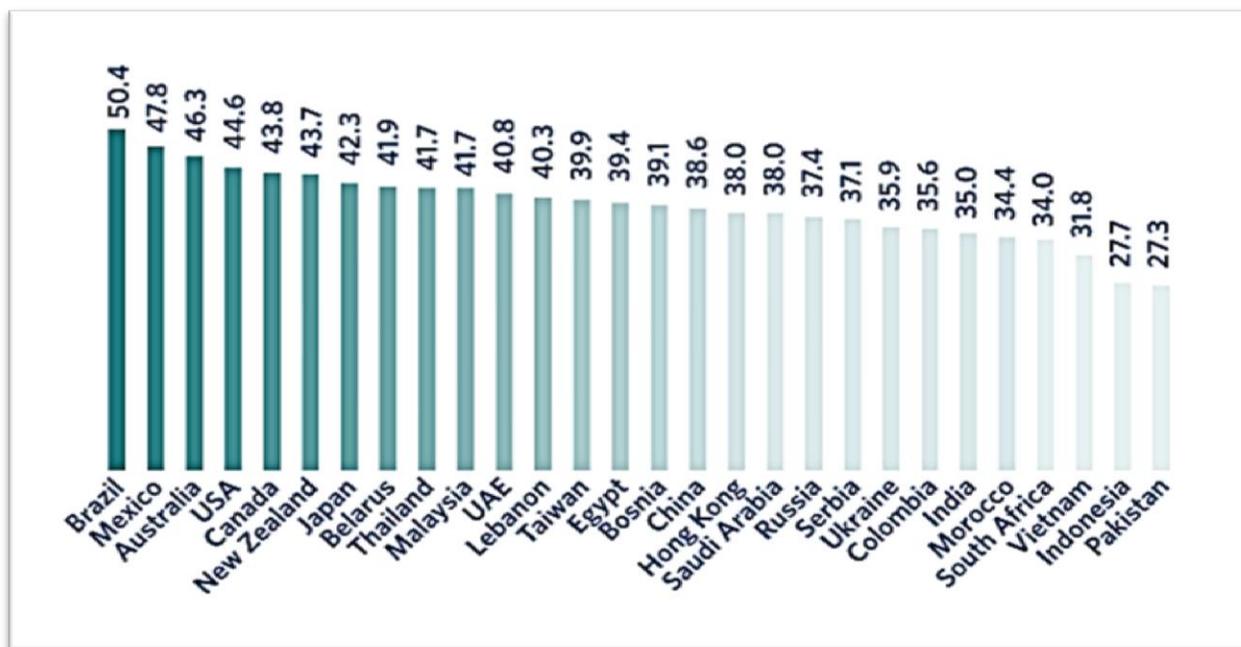


Figura 1. Barómetro de la educación financiera

Fuente: (Visa, 2012)

Se investigó que varios países de Latinoamérica están apostando por el tema de educación financiera como un tema de interés de país, siendo esta incluyente para todos los sectores de la sociedad, tal es el caso de Perú, que a través del portal de la Superintendencia de banca, seguros y AFP (SBS), ofrece un programa que engloba diferentes secciones: historietas, videos, cursos, educación financiera empresarial, campañas informativas, programa de asesoría a docentes (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Republica del Perú, 2015).



Figura 2. Portal de Educación Financiera

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, República del Perú, 2015)

México, siendo uno de los países de Latinoamérica con adelantos importantes en educación financiera tiene iniciativas a nivel privado, como la siguiente:

Esta es una iniciativa del programa “Saber Cuenta”, que en alianza con varias instituciones educativas pone a disposición de la comunidad, de manera gratuita, cursos orientados a promover el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes financieras que permitan a las personas elevar su calidad de vida, a través de la toma de decisiones responsables. (Educación Financiera Banamex, 2015)

“Elaborado por Educación Financiera Banamex, en colaboración con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Universidad Iberoamericana (UIA), Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)” (Educación Financiera Banamex, 2015).

S A B E R CUENTA

Tema del mes | ABC de la Banca: productos y servicios | Niños | Calculadoras

Preguntas Frecuentes | Sitios de interés | Socios | Glosario

Planeación financiera
Recursos
Ahorro
Inversión
Crédito
Retiro
Seguros
Estrategias para iniciar un negocio
Instituciones del sector formal vs sector informal

Centro de Atención Personalizada Saber Cuenta
Voluntarios
Cómics
Encuentros Educación Financiera
Encuestas sobre cultura financiera
Colaboraciones
Materiales

Banamex La vida como tú la piensas

Tema del mes
¡Aprende a invertir!
La inversión es una herramienta financiera que nos permite crecer nuestros recursos, tanto personales ...

Tema del mes
Inversión:
Existe una relación estrecha entre las palabras "inversión" y "recursos"; combinadas se traducen en beneficios...

Tema del mes
Plan de inversiones 2010:
El mejor legado para tu hijo es que cree por sí mismo sus propias oportunidades. Eso es sólo posible con la educación...

Tema del mes
¿Qué es una inversión?
La palabra inversión se refiere a todo recurso tangible o intangible que comprometemos en algún proyecto...

Cursos en línea
* Finanzas personales tu trabajo, tu dinero y tu patrimonio
* Saber planear Cuenta para mi vida
* Cuenta tus finanzas para Saber administrarte

Figura 3. Portal Saber Cuenta Banamex

Fuente: (Educación Financiera Banamex, 2015)

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros brinda a las PYMES un programa de Consultoría Financiera que funciona así:

La Red Nacional de Consultores Financieros PYME brinda asesoría GRATUITA durante la gestión del crédito mediante un "Consultor financiero" que es un asesor capacitado y acreditado por la Secretaría de Economía, que conoce la oferta disponible de productos de créditos PYME con capacidad de gestión ante las instituciones de crédito. (CONDUSEF, 2015)

En Brasil existe el Programa de Educación Financiera en las Escuelas, el cual funciona como un proyecto piloto de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), y persigue como objetivo incluir en las clases para los estudiantes de escuelas públicas, temas referentes al manejo de las finanzas personales como familiares, donde se vuelve opcional en dos modalidades, dentro

de la carga horaria o en turno complementario. (I Congreso Latinoamericano de Educación Financiera, 2010)

Continuando con América Latina resalta Colombia debido a que cuenta con programas innovadores e incluyentes; dos de los cuales se exponen a continuación:

El Instituto Colombiano de Estudios Superiores de Incolda, mejor conocido como Universidad Icesi, cuenta con esta iniciativa:

CENSEA, el consultorio contable y financiero de la Universidad Icesi se estructura alrededor de un curso electivo del programa de Contaduría Pública y Finanzas Internacionales. A través de CENSEA, estudiantes próximos a culminar sus estudios de la Carrera de Contaduría Pública y Finanzas Internacionales de Icesi trabajan resolviendo problemas contables y financieros de mediana complejidad en los cuales los estudiantes del programa tienen competencias que les permiten acometer los diferentes trabajos solicitados con solvencia y propiedad. (Universidad Icesi, 2015)

Universidad Autónoma de Bucaramanga (Colombia)

“El Consultorio Financiero y de Mercados es un proyecto de la Facultad de Ingenierías Administrativas, que tiene como propósito apoyar al empresario en la toma de decisiones relacionadas con el mercadeo y las finanzas”(Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2015).

Siguiendo con la presentación de modelos de educación financiera, en el continente europeo resalta España donde existe un Consultorio Financiero remunerado que está fundamentado así:

Gracias a nuestra estrategia Premium-Select ayudamos a nuestros clientes a elegir la opción correcta para cada necesidad de entre los diferentes tipos de productos y proveedores. Y es que este enfoque de asesoramiento multitemático protege a nuestros clientes de los intereses específicos de los proveedores, para quienes un asesoramiento adaptado a las necesidades tal vez no siempre sea lo primero. (OVB Allfinanz España S.A, 2015)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

El sistema financiero hondureño esta supervisado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y comprende las siguientes instituciones:



Figura 4. Instituciones financieras hondureñas supervisadas por la CNBS

Fuente: (CNBS, 2014)

La CNBS (2009) establece “lineamientos generales para que las instituciones supervisadas, implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que los usuarios financieros requieran” (p. 3).

En base a esta resolución el sistema financiero del país sustenta sus proyectos en relación a la educación financiera.

El complicado ambiente financiero de hoy en día y la economía tan volátil que se vive, pueden ser intimidantes ante la toma de decisiones, y por ende se debe planear y proyectar la propia seguridad financiera; Debido a que las necesidades y las circunstancias personales cambian, la planeación financiera es una actividad para toda la vida, crear planes flexibles y revisarlos con periodicidad es la base para construir un buen futuro financiero. El solo hecho de planear no garantiza el éxito, pero si se usan en forma efectiva y consistentemente, ésta planeación puede ayudar a controlar los gastos y a utilizar sus recursos eficientemente; El crecimiento económico y el desarrollo social no pueden ser sostenibles si se mantienen los patrones de consumo y producción actuales.

En Honduras, se perfilan alternativas orientadas a la educación financiera, la mayoría de ellas impulsadas por instituciones financieras, donde su enfoque se centra en un plan de charlas y algunos recursos en sus portales electrónicos: calculadora financiera, plantillas de presupuesto, videos, entre otros; todos encaminados a proveer al usuario información sobre un correcto manejo de las finanzas personales con enfoque en el control del gasto.

Es por lo anterior que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), mediante la Dirección de Protección al Usuario Financiero, ofrece un Portal Electrónico en el cual brinda información, recursos y guías sobre Educación Financiera, en el cual establece lo siguiente:

“La CNBS como autoridad de control y supervisión del sistema financiero, es la encargada de liderar acciones necesarias para consolidación de la educación financiera, como política de país, considerada como bien público y concebida como un proceso integral y continuo” (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2015).

La Educación Financiera está dirigida a toda la población hondureña y debe ser considerada como un bien público, porque comprende a todos los sectores sociales y es integral al requerir la participación de los actores del sistema financiero: instituciones públicas, usuarios financieros e instituciones financieras supervisadas. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2015)



Figura 5. Portal de Educación Financiera CNBS

Fuente: (CNBS, 2015)

Basado en el lineamiento establecido por la CNBS “promoción de la cultura financiera” en el ámbito nacional predominan tres instituciones financieras, las cuales se exponen a continuación:

1. Banco Financiera Comercial Hondureña FICOHSA

Esta institución ofrece un portal electrónico, en el que se encuentran: artículos informativos sobre el ahorro, presupuesto, crédito, etapas de la vida, seguros, seguridad. Además ofrece a sus visitantes plantilla de presupuesto y una calculadora financiera (Ficohsa, 2015).



Figura 6. Portal "Tus finanzas, tu futuro"

Fuente: (Ficohsa, 2015)

2. Banco Davivienda Honduras

Davivienda Honduras cuenta con un portal informativo, donde establece distintos términos financieros para que sus clientes los conozcan.

Como parte de sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial realizan las siguientes actividades:

Educación Financiera Empresarial:

“Programa en el cual los ejecutivos de banca de personas comparten sus conocimientos con empleados de empresas de clientes de Davivienda, brindando asesoramiento financiero e información de nuestros productos” (Davivienda Honduras, 2015).

Mis finanzas en Cultivarte:

Los niños que visitan Cultivarte reciben conocimiento sobre temas financieros a través de este programa, en el cual los voluntarios de la familia Davivienda enseñan de una manera divertida temas como el ahorro, el funcionamiento del banco a través de la visita a la agencia Plaza Morazán e interactuar con la gerente de la agencia, también navegaron por el portal infantil de educación financiera de Davivienda Colombia y aprendieron el valor del dinero a través de un juego de compras. (Davivienda Honduras, 2015)

3. Banco de América Central BAC

Mediante su Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ofrece educación financiera a través de dos vías, la primera por medio de alianzas estratégicas con instituciones educativas locales públicas y privadas, un ejemplo de esto es Unitec, siendo esta la plataforma para compartir conocimientos y lineamientos básicos de educación financiera a los estudiantes a través de charlas, en la segunda vía mediante su portal electrónico se puede acceder a sitios de información, videos, programas, y consejos que orientan al usuario a una gestión adecuada de sus finanzas.

BAC considera que la Educación y Salud Financiera es un eje de su política de RSC, por que se fomenta la salud financiera de las personas y empresas, con miras a una sociedad más informada, consciente y próspera.

Ofreciendo medios de pago y productos crediticios que, si son usados de forma inadecuada, pueden llevar a las personas, familias y empresas a situaciones riesgosas como el consumo excesivo, la inestabilidad financiera o el sobre-endeudamiento. (Responsabilidad social corporativa BAC, 2015)



Figura 7. Portal de educación financiera BAC

Fuente: (Responsabilidad social corporativa BAC, 2015)

Otro ente interesado en proveer conocimientos sobre temas de educación financiera en el país, es la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT), que mediante su Servicio de Capacitaciones tiene como objetivo:

Generar una cultura de formación en nuestras empresas afiliadas que contribuya a mejorar competencias laborales de sus colaboradores, logrando un crecimiento constante del talento humano, optimizando la gestión en las organizaciones a través de un servicio de mejora continua para lograr un impacto positivo que favorezca al desarrollo de nuestro país. (CCIT, 2015)

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

La iniciativa que se propone para dar servicios de consultoría financiera gratuita se desarrollará través de la creación de un Consultorio financiero evaluando el apoyo de una institución de

educación superior, emulando el servicio y funcionamiento de los Consultorios jurídicos que con mucho acierto prestan a la ciudadanía el servicio de asesoría en su campo. Considerando como referencia a lo apuntado se encuentran las universidades del país que ofrecen la carrera de Derecho y que cuentan con el servicio de un Consultorio jurídico gratuito donde los alumnos realizan su práctica social, siendo esta la vía para poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación profesional, mediante el seguimiento y solución de problemas legales.

Como pionera de los Consultorios Jurídicos se encuentra la universidad estatal:

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH):

La Facultad de Derecho, a la vez que proporciona formación teórica y práctica a sus alumnos ofrece un servicio a la comunidad relacionado con el área de conocimientos que desarrolla, en beneficio de la comunidad mediante la función social que debe satisfacer la universidad. Esta doble función es atendida por el Consultorio Jurídico Gratuito, que tiene a su cargo la organización de las actividades de consultorio jurídico, patrocinio legal, mediación y servicio social gratuito. (UNAH, 2015)

En el campo privado se encuentran estas dos universidades:

Universidad Tecnológica de Honduras (UTH):

El Consultorio Jurídico de la UTH se enfoca en realizar lo siguiente: El 90 % de los asuntos es Divorcio, Alimentos, Reconocimientos de Paternidad, Unión de Hecho, Suspensión de Patria Potestad, Herencias, Daños y Perjuicios Civiles, Reclamos Laborales, y Otros. Además prestamos asesorías a Instituciones sin fines de lucro, y nuestros procuradores realizan conferencias de capacitación. (UTH, 2015)

Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC):

Mediante su Consultorio Jurídico se enfoca en:



Figura 8. Consultorio Jurídico

Fuente: (UNITEC, 2015)

2.2 TEORÍAS

A continuación se presentan las teorías que dan sustento y cuerpo a la iniciativa. Basándose en el entorno y alcances del proyecto se escogieron cuatro temas: Educación financiera, Finanzas personales, Responsabilidad social empresarial y Práctica profesional supervisada.

2.2.1 TEORÍAS DE SUSTENTO

A. EDUCACIÓN FINANCIERA

“La educación juega un papel claro en la capacidad de un individuo para reconocer un problema y desear resolverlo” (UNICEF, 2013, p. 5).

Samuelson & Nordhaus (2010) afirman: “Aunque tomar un curso de economía no garantiza una gran riqueza, los principios de las finanzas definitivamente pueden ayudar al lector a invertir sus recursos con sabiduría y a evitar los peores errores financieros” (p. 482).

A raíz de apreciaciones como estas se puede resaltar como los países desarrollados están apostando hoy en día por volver parte integral en sus políticas de estado el tema de educación financiera, partiendo de esto los países en vías de desarrollo deben interesarse por adoptar y adaptar estas políticas a sus planes de país.

Cohen, Nelson, & Stack (2006) aseveran “En los países desarrollados, la educación financiera es parte integral de la educación cívica” (p. 3).

Cohen et al. (2006) afirma:

La educación financiera es una inversión que lleva al beneficio mutuo, tanto de los clientes como de los proveedores de los servicios financieros. Al transmitir los conocimientos, las habilidades y los comportamientos que los clientes necesitan para adoptar buenas prácticas de administración monetaria sobre sus ingresos, gastos, ahorros y préstamos, la educación financiera enseña a los pobres a administrar mejor su dinero y sus opciones financieras, así como a mejorar su bienestar. Para las instituciones financieras, un cliente informado representa mejores perspectivas y resultados. (p. 2)

La educación financiera es un proceso permanente, gracias al cual las personas pueden adquirir conocimientos, competencias en el ámbito financiero; desarrollar comportamientos y aptitudes más responsables así como eficientes, para lograr un mejor entendimiento de los servicios, productos, conceptos y riesgos asociados para tomar decisiones razonadas. (López, 2015)

En este sentido la Educación Financiera busca una mejora en la calidad de vida de la población:

- Saber cómo informarse en el ámbito de la gestión de finanzas y de los productos/servicios bancarios.
- Entender los conceptos básicos del manejo de finanzas de los productos/servicios bancarios.
- Saber usar lo aprendido para planificar, aplicar y evaluar las decisiones financieras. (López, 2015)

Como cualquier tema, se busca que a través de apostar por la educación financiera, se replique los efectos de su aplicación desde pequeños grupos de la población llegando a la sociedad en general.

Para Child and Youth Finance International (2012):

La capacidad de los individuos de contar con una alfabetización y una competencia financiera es una cuestión que se vuelve cada vez más importante en el mundo en tanto las familias tienen que lidiar con más frecuencia con deudas y bienes insuficientes para enfrentar las necesidades económicas y las emergencias financieras. (p. 21)

El que vive sin planificar queda susceptible a un futuro incierto lleno de preguntas y de dudas. A través de la planificación detenida uno puede lograr abrirse caminos hacia sus sueños, deseos y la seguridad financiera. Siempre que se habla de finanzas, se tiende a pensar que se trata de un tema complicado con un sin número de fórmulas matemáticas y estadísticas, por lo que la gente común cae en la posición de cobrar y pagar las deudas contraídas, pensando que de esta forma se tiene una buena salud financiera. (Hernández, 2009)

No se le da la importancia a la educación financiera por la ignorancia que existe sobre este concepto, al no conocer los beneficios que esto conlleva no existe motivación alguna por el desarrollo del tema.

El peligro de desconocer en tiempos en que la intermediación financiera crece a pasos agigantados y se instala sin que lo notemos en nuestras vidas a través de promociones con tarjetas de crédito, préstamos de todo tipo y una variada oferta de inversiones a realizar sin movernos de casa, nos encontramos delegando a diario decisiones que comprometen nuestro futuro. Cabe entonces preguntarnos qué nivel de compromiso asumimos a la hora de administrar el dinero. ¿Estudiamos seriamente la ecuación riesgo-rentabilidad antes de pagar en cuotas, tomar un préstamo, invertir en un producto financiero relativamente sofisticado o constituir un simple plazo fijo? (Litvinoff, 2012, p. 16)

B. FINANZAS PERSONALES

“El correcto manejo de las finanzas personales ayuda al individuo a crear criterios al momento de resolver el rompecabezas sobre cuanto ahorrar, donde invertir y cuando gastar, en busca de la mejor opción” (Vergara Alonso, Brailovsky Alperowitz, & Ortíz Espinoza, 2010).

Tener éxito financiero no es necesariamente hacerse rico, sino saber planificar y presupuestar sus ingresos y recursos para asegurar un futuro personal y familiar con dignidad y calidad de vida. Con la educación financiera, que es el contexto en que se mueve la planeación y el presupuesto de gastos se busca la seguridad financiera, que significa cumplir con las necesidades que se presenten en el futuro de las personas y al mismo tiempo, cumplir con las obligaciones diarias. (BAC, 2008, p. 184)

(Vergara Alonso, Brailovsky Alperowitz, & Ortíz Espinoza (2010) afirman:

Querámoslo o no, el dinero es el único medio generalizado que nos permite el pago o intercambio de todos los bienes y servicios que utilizamos. Por eso, simplemente es imposible sustraerse al manejo del mismo. A pesar de ello, no todos saben administrar de manera eficiente sus recursos financieros. (p. 6)

En base a estos criterios las finanzas personales ayudan al individuo a identificar los recursos que este posee y la educación financiera ayuda a guiar a ese individuo en donde puede destinarlos.

Litvinoff (2012) refiere: Es importante que si una persona desconoce sobre el correcto manejo de sus finanzas personales, pueda dirigirse a un experto que no solo le indique que hacer, sino que a la vez le fomente autoconocerse, en términos de sus reacciones, preferencias, necesidades, cumpliendo con el propósito de conocer su realidad y alcanzar lo deseado en materia financiera. Con el objetivo de lograr en el individuo independencia de la asesoría y con los conocimientos adquiridos este pueda tomar las decisiones financieras por sí solo.

“El servicio de consultoría implica un vínculo sensible entre el individuo y el asesor, donde ambos toman medidas sobre los recursos de la parte asesorada, donde su escenario involucra información imperfecta, toma de decisiones en espera de un futuro incierto” (Litvinoff, 2012)

Ante el desconocimiento financiero el ser humano debe no solo informarse en este tema, a la vez debe de interesarse por llevar acciones en respuesta a ese conocimiento adquirido. He aquí la importancia de las finanzas personales:

Todo ser humano busca bienestar en su vida y el aspecto financiero no se queda por fuera, algunas recomendaciones que se pueden poner en práctica en el día a día abarcan aspectos como:

- Edúquese con respecto al dinero
- Realice su análisis financiero de manera objetiva, es decir, real
- Establezca metas financieras
- Prepare un presupuesto
- Ahorre cada mes utilizando una deducción automática
- Investigue y conozca acerca de cuáles son las mejores inversiones para usted basadas en sus metas financieras, tiempo límite y tolerancia de riesgo
- Controle sus deudas. (BAC, 2008, p. 127)

Si la persona quiere un futuro financieramente viable y sano, debe gerenciar su propia vida convirtiéndose, como lo dice algún autor, en “Usted y Cía.” esa es su razón social, y para ello debe verse o percibirse como una empresa que debe administrarse, (...). (BAC, 2008, p. 165)

Como se ha fundamentado anteriormente el desconocimiento de las alternativas que guían el correcto manejo de las finanzas personales, crea una reacción en cadena que comienza con el comportamiento individual y se refleja en el ambiente empresarial y gubernamental y de país en general. (Acevedo, s. f.).

C. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Los modelos y métodos para una gestión eficiente entre la empresa y la sociedad del conocimiento cargan, en general, con el peso del pasado.

Las muchas transformaciones que las empresas del nuevo milenio deben enfrentar en el mercado global producto de las alteraciones en las formas de consumo y competencia, las obligan a ocuparse de temas que en algún momento pudieron haber sido vistos incluso como filosóficos o mañosamente teóricos. (Capriotti & Schulze, 2010, p. 163)

La Responsabilidad Social Empresarial, se encuentra dentro de este marco, donde anteriormente las empresas estaban orientadas a un objetivo, el retorno de la inversión. Hoy en día, el mundo empresarial se encuentra en una era de cambios, donde no basta solamente un enfoque económico, sino que se debe tener un compromiso con la sociedad y retribuir a esta un poco de lo que aporta.

El desarrollo de un “Consultorio financiero gratuito”, puede considerarse dentro de la dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial, que está fundamentada en cuatro áreas:

- “La económica
- La sociocultural
- La medioambiental
- Unas adecuadas condiciones de trabajo” (Fernández García, 2010, p. 91).

Responsabilidad económica:

Sólo las empresas competitivas y que generan beneficios son capaces de contribuir a largo plazo al desarrollo sostenible creando riqueza y empleo sin poner en peligro las necesidades sociales y medioambientales de la sociedad. De hecho, únicamente las empresas rentables son sostenibles y tienen capacidad de llevar a cabo prácticas socialmente responsables. (Fernández García, 2010, p. 92)

Responsabilidad sociocultural:

Desarrollo de la comunidad, se puede lograr mediante varias vías:

- Hacer del "Compromiso con la comunidad" una prioridad en la gestión, involucrándose e invirtiendo en ella utilizando los servicios brindados por organizaciones comunitarias.
- Favorecer el voluntariado de acuerdo con el tipo de trabajo requerido y la habilidad necesaria para ejecutarlo, facilitándoles tiempo, apoyando la viabilidad de los proyectos o eventos locales y

fomentando el apoyo de los trabajadores, proveedores y clientes o asociándose a otras empresas de la comunidad.

- Educación: Ofrecer apoyo a escuelas locales, establecer relaciones con una o varias escuelas, impartiendo charlas a alumnos y profesores, invitando a los alumnos a visitar la empresa. (Fernández García, 2010, p. 102)

Responsabilidad medioambiental:

La experiencia demuestra que las empresas que desarrollan prácticas de protección medioambiental son, a medio y largo plazo, más competitivas en el mercado internacional, en la medida en que el respeto de las normas en este ámbito estimula la innovación y la modernización de los procesos y los productos, y fomenta el uso de tecnologías más limpias. Del mismo modo, las empresas internacionalmente competitivas están en mejores condiciones de invertir en nuevas tecnologías, más eficaces y limpias. (Fernández García, 2010, p. 103)

Responsabilidad relativa a las condiciones de trabajo:

La RSE, en su vertiente interna, afecta de modo general a la gestión de las personas que trabajan en la empresa. Los procesos de contratación, la formación del personal, la seguridad y salud en el trabajo, las políticas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, etc., son puntos de reflexión sobre el grado de implantación de buenas prácticas en este ámbito de la responsabilidad social en las organizaciones. (Fernández García, 2010, p. 108)

Esta iniciativa puede fundamentarse en los pilares de Responsabilidad económica y sociocultural.

La RSE, entendida como estrategia social, debe estar directamente ligada con la misión, visión y valores de la empresa e incorporada en la cadena de producción/creación de servicios y en la cadena de valor así como en la gestión de las relaciones con los diversos grupos de la empresa.

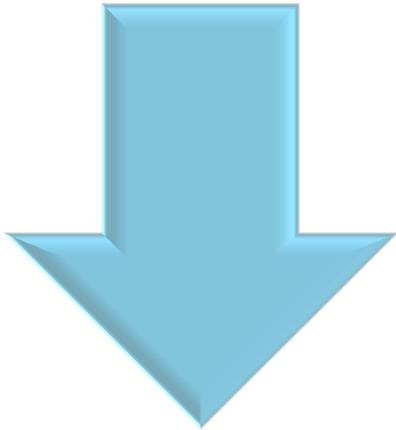
Entendida de esta manera la RSE no es ni un imperativo moral al que la empresa debe apostar cree o no valor ni tampoco como una oportunidad a corto plazo que genera reputación o un retorno puntual. Cuando la RSE es estratégica se concibe como parte esencial de la empresa y su alcance es a largo plazo. (Toro, 2006, p. 6)

Cuando la RSE forma parte de la estrategia de una organización trae consigo beneficios a nivel externo e interno, los cuales se detallan a continuación:



A nivel externo

- Posicionamiento y diferenciación de marca
- Incremento de notoriedad
- Captación de nuevos clientes
- Fidelización de clientes
- Mejora de imagen de marca
- Mejora de imagen corporativa
- Mejora de relación con el entorno (nuevas estrategias de comunicación, atracción de medios, etc.)
- Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad
- Apoyo al lanzamiento de nuevos productos
- Acceso a líderes de opinión que influyen la decisión de compra de los consumidores



A nivel interno

- Fidelidad y compromiso de los trabajadores
- Mejora del clima laboral, redundado en la mejora de productividad y calidad
- Mejora de la comunicación interna
- Fomento de una determinada cultura corporativa
- Proporcionar valor añadido a los accionistas

Figura 9. Beneficios de la RSE

Fuente: (Fernández García, 2010, p. 256)

Es claro que no a todas las empresas les interesa lo social y que por el contrario, a la mayoría de ellas lo que les interesa es su beneficio económico. Pero si los altos directivos de la empresa tienen claros los beneficios que traen consigo las inversiones en prácticas de RSE y que esto contribuye a un éxito a largo plazo para la empresa, es probable que les interese hacerlo. (Meza Espinoza, 2007, p. 36)

La RSE se ve aplicada en instituciones que se dedican a diferentes actividades comerciales, una de ellas es la educación superior. En la actualidad surge un nuevo concepto denominado Responsabilidad Social Universitaria el cual la Universidad Construye País (2004) define como:

La capacidad que tiene la universidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, por medio de cuatro procesos claves: gestión, docencia, investigación y extensión. Así asume su Responsabilidad Social ante la propia comunidad universitaria y el país donde está inserta. (p. 5)

Las universidades, mediante la aplicación de la Responsabilidad Social Universitaria contribuyen:

- Formando mujeres y hombres altamente calificados, íntegros e integrales, comprometidos con valores que defienden y difunden activamente; que ven su profesión como una posibilidad de servicio a los demás, y que son capaces de aportar como ciudadanos a la construcción de la sociedad y de responder creativamente a los desafíos de un Proyecto País.
- Incluyendo un curriculum transversal que asuma con visión universal la realidad del país en toda su riqueza, y ofreciendo oportunidades a equipos de académicos y estudiantes para prestar servicios a personas y grupos que no pueden acceder a los beneficios del desarrollo.
- Ofreciendo formación permanente y facilitando el reingreso a la Educación Superior para actualización y complementación de la formación, a fin de educar para la ciudadanía y la participación activa en la sociedad, considerando las tendencias en el mundo del trabajo y en los sectores científicos y tecnológicos. (Universidad Construye País, 2004, p. 5)

D. PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA

El Consultorio financiero gratuito estará conformado por un equipo de asesores que principalmente serán los alumnos de las licenciaturas de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios, mediante la modalidad de una práctica profesional, esto ayudará a que ejerzan los conocimientos aprendidos en el salón de clases brindando asesoría a la población que visite dicho consultorio.

En este contexto, es relevante exponer algunos aspectos sobre lo que conlleva una práctica profesional universitaria, comenzando con su concepto.

Según Gavarrete Chaves & López Montero (2012) es:

La actividad formativa del alumno la cual contribuye a consolidar los conocimientos y destrezas adquiridas, así como al desarrollo de actitudes y valores, durante su formación académica y a su vez, un espacio de aprendizaje que posibilita la proyección social del estudiante y el establecimiento de relaciones teóricas, metodológicas y técnicas con la realidad. p. 16

Como parte de la formación universitaria, es oportuno que los estudiantes puedan tener acercamiento con el mercado laboral, para el cual se están preparando. Dos objetivos que se persiguen con la práctica profesional supervisada son:

El primero es el encuentro con un mundo desconocido que tiene sus propios valores, su propio lenguaje sus propios usos y costumbre.

El segundo es el paso de la formación universitaria que es básicamente teórica a la aplicación en el ambiente de trabajo. (Parent Jacquening, Esquivel Estrada, & Heras Gómez, 2004, p. 3)

Tomando en consideración el compromiso mencionado que tiene una universidad con sus estudiantes con la incorporación de la práctica profesional, estos a la vez se ven beneficiados en relación a los siguientes aspectos:

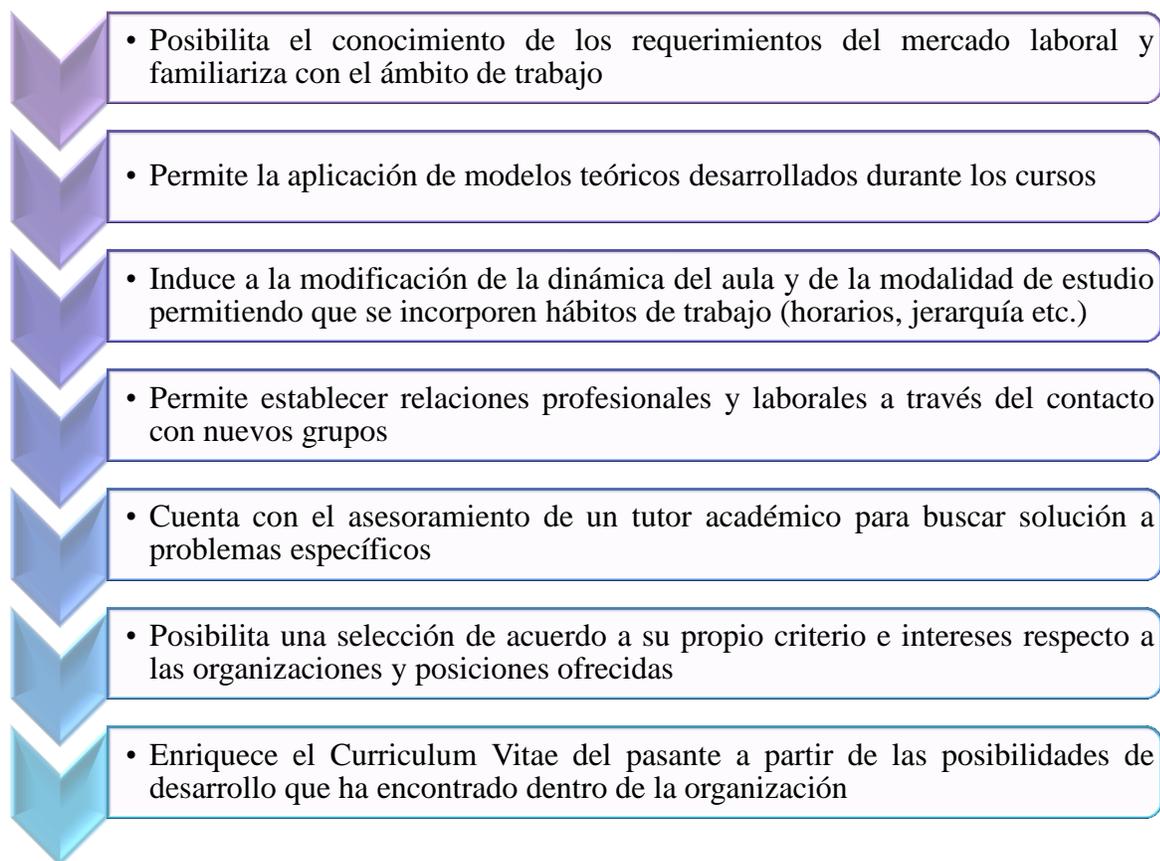


Figura 10. Beneficios para los estudiantes en la práctica profesional

Fuente: (Acosta & Voutto, 2001, p. 15)

“En este nuevo mundo, la educación que se entregue a las nuevas generaciones será vital para el curso futuro de la humanidad” (Valenzuela, 2010, p. 3).

2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

Es importante considerar algunos conceptos básicos que intervienen en el proyecto en marcha, que ayuden a respaldar, fortalecer y crear un cambio ante la necesidad de un adecuado manejo de las finanzas personales.

Como primer necesidad se toma en consideración el término **Finanzas**, el cual Ochoa & Saldivar del Ángel (2012) afirman: “es la rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión, tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos” (p. 4).

Las finanzas involucran diferentes ramas de aplicación, una de ellas es la **educación financiera** la cual se define como: el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos, ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico. (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013)

“**Alfabetización financiera:** Es la habilidad de tener un juicio informado y tomar decisiones efectivas sobre el uso y manejo del dinero” (Gómez & Soto, 2009, p. 8).

Gómez & Soto (2009) establecen que:

La **capacidad financiera** coloca a la educación y alfabetización financieras en un contexto de decisiones en el mundo real. Así, la capacidad financiera se constituye en la habilidad que permite que la gente ante diversas opciones, tome una decisión financiera informada. (p. 8)

Para Heimann, Navarrete, O’Keefe, Vaca, & Zapata (2009) la **inclusión financiera** se define como: “Acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar” (p. 18).

Ospina (2015) define **Consultoría** como: “Servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos; recomendación de medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones”.

Según Ospina (2015): “Se designa con el término de **asesor** a aquel individuo que como actividad profesional se encarga de brindar consejos a determinadas personas que se encuentran ante determinadas circunstancias, preferentemente sobre imagen, gobierno, finanzas, política, ciencia, entre otras”.

“**Coach financiero** consiste en lograr que su cliente se convierta en un observador de la realidad distinto, diestro y seguro” (Litvinoff, 2012, p. 24).

“La **planeación** es el ejercicio de análisis, ciertamente diagnóstico, y conformación de un instrumento que permita prever, o sea, ver o visualizar con anticipación a que los hechos ocurran o puedan ocurrir” (BAC, 2008, p. 164).

Para Guzmán (s. f.) “el **dinero** es el equivalente general, la mercancía donde el resto de las mercancías expresan su valor, el espejo donde todas las mercancías reflejan su igualdad y proporcionalidad cuantitativa”.

Dueñas (2008) expone: “Básicamente el **Sistema Financiero** (llamado también Sector Financiero) es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras)” (p. 4).

Fernández García (2010) define:

Responsabilidad social empresarial: ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders) con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la responsabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente. (p. 19)

“La **Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** amplía el ámbito de la responsabilidad social empresarial para incorporar a las agencias gubernamentales y a otras organizaciones, que tengan un claro interés en mostrar como realizan su trabajo” (Fernández García, 2010, p. 19)

Para la OIT (2003):

Los **ingresos de los hogares** comprenden todas las entradas en efectivo, o en especie (bienes y servicios) percibidas por el hogar o por alguno de sus miembros a intervalos anuales o más frecuentes, pero no las ganancias imprevistas y otras entradas que se perciben en forma no periódica y, normalmente, una sola vez. (p. 2)

“Por **gasto de los hogares** se entiende la suma del gasto de consumo de los hogares y de los gastos no destinados al consumo del hogar” (OIT, 2003, p. 5).

CAPITULO III. METODOLOGÍA

Este capítulo es fundamental para el proceso de investigación donde se aborda lo desconocido a través de la estructura utilizada, definiciones de las variables así como su estudio, el establecimiento del segmento de la población estudiada y las técnicas e instrumentos empleadas en la recolección de datos, en este caso la entrevista directa y la encuesta; todo esto en busca de alcanzar los objetivos propuestos.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

“La investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 549).

3.1.1 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES



Figura 11. Diagrama de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Educación financiera	La eficiente administración del dinero que se tiene, para tratar de satisfacer las necesidades diarias (Habitat para la Humanidad, 2015)	Da conocimiento sobre identificación y manejo de los recursos económico-financieros disponibles	Sexo, edades, ingresos	Uso de la educación financiera	¿Conoce de instituciones públicas o privadas que proporcionen asesoría financiera gratuita?	Si No No Contesta	1 2 3	Encuesta
					La institución pública o privada que da los servicios de consultoría es en forma:	Presencial Virtual	1 2	Encuesta
Finanzas personales	Son las relacionadas con la capacidad de generar ahorro por parte de los individuos, así como de obtener recursos financieros adicionales procedentes, por ejemplo, de las entidades financieras para poder cubrir sus necesidades de inversión. Además, también engloban las decisiones de inversión de los excedentes de recursos financieros disponibles. (Martin Lopez, 2015)	Toma de decisiones de las distintas opciones financieras del mercado	Sexo, edades, ingresos	Grado de las finanzas personales	¿Tiene usted alguna fuente de ingreso?	Si No No Contesta	1 2 3	Encuesta
					¿Maneja usted un presupuesto financiero para sus ingresos/egresos?	Si No	1 2	Encuesta
					Del total de sus ingresos, sus gastos demandan:	Mayor del 50% Menor del 50%	1 2	Encuesta
					¿Después de aplicar a sus ingresos sus gastos, tiene algún excedente?	Si No	1 2	Encuesta
Receptividad por parte de Unitec	La receptividad implica varias cosas. Por una parte, la capacidad -e incluso la facultad- de recibir.	Disposición de Unitec para escuchar y dar seguimiento a la propuesta de creación del Consultorio Financiero Gratuito	Dimensión positiva o negativa	Grado de aceptación de la propuesta	Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito de Unitec	Estructura y funcionamiento Marco Regulatorio Población meta	-	Entrevista dirigida a Abog. Marla Cruz Directora del Consultorio Jurídico Empresarial de Unitec
					Existe por parte de Unitec el interés y disposición para implementar la propuesta	Apertura a la idea Conocimiento sobre experiencias similares Respuesta a interrogantes sobre iniciativa propuesta Seguimiento a la propuesta planteada	-	Entrevista dirigida a Lic. Roger Martínez Miralda Secretario General de Unitec
Receptividad del usuario	La receptividad implica varias cosas. Por una parte, la capacidad -e incluso la facultad- de recibir.	Disposición del individuo en relación a recibir asesoría financiera gratuita	Sexo, edades, ingresos	Nivel de asistencia	¿Estaría dispuesto a recibir asesoría financiera gratuita para el manejo de sus Finanzas Personales?	Si No No Contesta	1 2 3	Encuesta
Responsabilidad Social Empresarial	Ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholders) con una visión a largo plazo (Fernández García (2010)	El proyecto se ve enmarcado en Responsabilidad Social Universitaria, figura dentro de la RSE	Dimensión positiva o negativa	Inmersión del proyecto dentro de la RSE de Unitec	El proyecto de creación del Consultorio Financiero Gratuito, puede ser fundamentado dentro de la RSE de Unitec	Si No	-	Entrevista dirigida a Lic. Roger Martínez Miralda Secretario General de Unitec

Operacionalización de las variables (continuación Tabla.1)

Variable dependiente	Definición		Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Consultorio financiero gratuito	Centro donde se prestan servicios de asesoría financiera, mediante el método de enseñanza-aprendizaje, funcionando como un ente de proyección social	Estudiantes de educación superior (preferiblemente de último periodo) brindan conocimiento y asesoría financiera	Sexo, edades, ingresos	Nivel de asistencia	¿Estaría dispuesto a recibir esta asesoría por parte de un Consultorio Financiero Gratuito?	Si No No Contesta	1 2 3	Encuesta

Tabla 2. Tipos de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	Educación Financiera	Finanzas Personales	Receptividad por parte de Unitec	Receptividad del usuario	RSE
Variable	Catagórica	Numérica	Catagórica	Numérica	Catagórica
Enfoque	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo
Escala	Nominal	Intervalo	Ordinal	Razón	Nominal
Atributos	Ninguno	Orden y distancia	Orden	Orden, distancia y origen	Ninguno
Características	Posee categorías a las que se asigna un nombre y sin que exista ningún orden implícito entre ellas.	Tiene intervalos iguales medibles, pero no ordenados, pero no permite un origen real, aunque puede asumir valores negativos.	Posee las categorías no ordenadas, pero no permite cuantificar la distancia entre ellas.	Tiene intervalos constantes entre valores y un origen real.	Posee categorías a las que se asigna un nombre sin que exista ningún orden implícito entre ellas.
Tipo	Politómicas: las que tienen más de dos categorías	Continuas: las que provienen de medir.	Politómicas: las que tienen más de dos categorías	Discretas: las que provienen de contar	Politómicas: las que tienen más de dos categorías

3.1.2 HIPÓTESIS

¿De existir un Consultorio Financiero Gratuito en Tegucigalpa la población estaría dispuesta a recibir asesoría financiera del mismo?

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

El proyecto se basó en una investigación de enfoque mixto, donde el problema planteado y los objetivos se inclinan tanto en el enfoque cuantitativo como en el cualitativo, mostrando una predominancia cuantitativa. A través de la recolección de datos se busca establecer patrones de comportamiento de la población estudiada, lo que lleva finalmente a la comprobación o negación de la hipótesis.

Tabla 3. Métodos de la investigación

Métodos	Descripción del método	Uso del método en la investigación
Observación	Pretende observar la conducta de la población referente al manejo de sus finanzas personales	No existe aplicabilidad en tema de finanzas personales por parte de la población
Deductivo	Detalla conclusiones de un previo estudio de las variables enunciadas, dentro de la evolución de la investigación	La población tiene un alto interés en conocer sobre educación financiera
Inductivo	Toma hechos particulares con el objetivo de generar conclusiones, las cuales pueden ser base para leyes, principios o fundamentos de la teoría	Amplía el tema de investigación basado en estudiar modelos de asesoría financiera a nivel nacional e internacional
Analítico	Descomposición del objeto de estudio, separa sus partes y estudia cada una de ellas	La selección y el estudio que se realiza a las distintas variables independientes: finanzas personales, educación financiera, receptividad del usuario, receptividad de Unitec y responsabilidad social empresarial
Sintético	Integra los elementos dispersos del objeto de estudio y lo investiga en su totalidad	Integra las partes de todo el estudio apoyándose en un diseño de la investigación
Histórico	Establece semejanza de los fenómenos culturales, e infiere una conclusión del origen en común	Toma como base algunos hechos pasados en torno al tema de investigación para fortalecerlo

Fuente: (Bernal, 2010)

El tema de investigación se desarrolló considerando los siguientes alcances:

Tabla 4. Alcances de la investigación

Alcances	Descripción del método	Uso del método en la investigación
Descriptivo	Detalla las características y tendencias más relevantes de la población en relación a las variables independientes	En base a los instrumentos y técnicas de recolección de datos aplicadas se obtienen las características y tendencias de la población
Explicativo	Expone como las variables estudiadas afectan el comportamiento de la población	Realiza un análisis de la descripción de los resultados

Fuente: (Hernández Sampieri et al., 2010)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se estableció como no experimental con enfoque transversal, debido a que las variables: educación financiera, finanzas personales, receptividad de Unitec, receptividad del usuario y responsabilidad social empresarial, fueron descritas en el proceso, se observó presencia constante de ellas y se analizó su asociación.

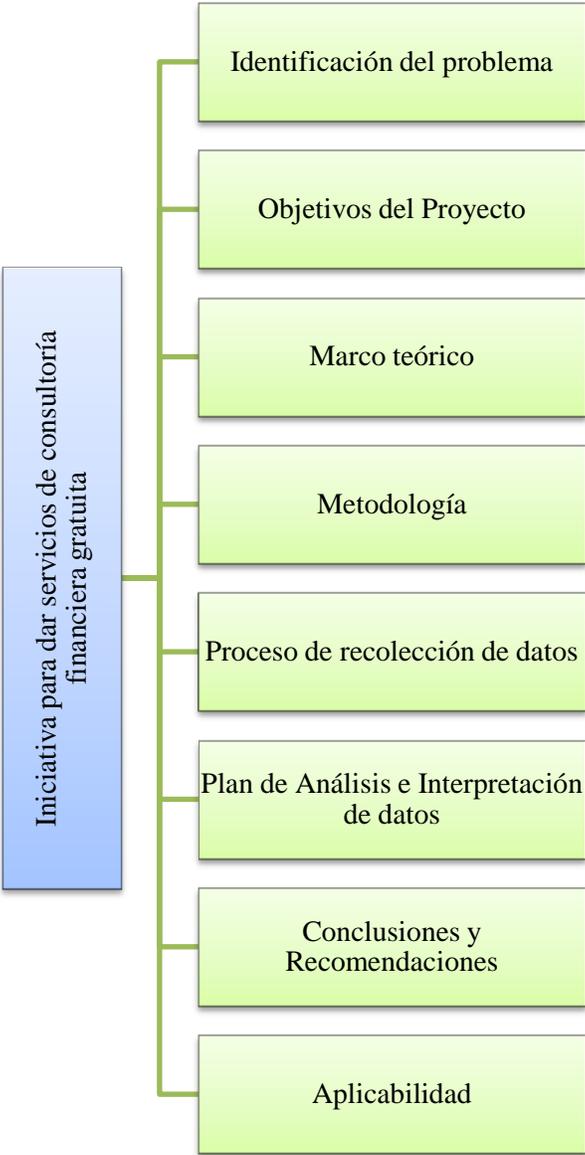


Figura 12. Diseño de la Investigación

3.3.1 POBLACIÓN

La población tomada en consideración para la investigación es la Población Económicamente Activa (PEA) del Distrito Central la cual para el año 2013 ascendía a: “495,924 personas”. (Instituto Nacional de Estadística, Honduras, 2015)

3.3.2 MUESTRA

La muestra seleccionada para el análisis de la investigación, se basó en la técnica de muestra probabilística para poblaciones infinitas (mayor a 100000 personas), la ecuación aplicada arroja un resultado de 384 personas a estudiar.

Muestra poblaciones infinitas:

$$\frac{Z^2 P(1-p)}{e^2}$$

Z²	3.8416	95%
P	0.5	
(1-p)	0.5	
e²	0.0025	
e²		<u>0.0025</u>

$$\frac{3.8416*0.5(1-0.5)}{0.0025}$$

= 384 personas

Complementando la muestra calculada, se procedió a entrevistar a dos autoridades de UNITEC.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis definida es la PEA del Distrito Central de Honduras.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta conformada en esta investigación son las personas.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

3.4.1 INSTRUMENTOS

El instrumento escogido para recolección de información fue el cuestionario.

Hernández Sampieri et al. (2010) afirman:

“Es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

En la presente investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno de ellos aplicado a las dos autoridades de UNITEC y el otro cuestionario al resto de la población estudiada. (Ver anexo 1)

3.4.2 TÉCNICAS

Para el estudio objeto de investigación, se utilizó en primera instancia la técnica de la entrevista; la cual fue desarrollada con la Abog. Marla Cruz Directora del Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito de UNITEC, de igual manera se entrevistó al Secretario General de UNITEC Roger Martínez Miralda.

En segunda instancia, se hizo uso de la técnica de la encuesta, aplicada a las 384 personas restantes de la muestra; la cual fue analizada con un grado de confiabilidad y validez del 95%.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias consultadas que sirvieron como estructura de la investigación son:

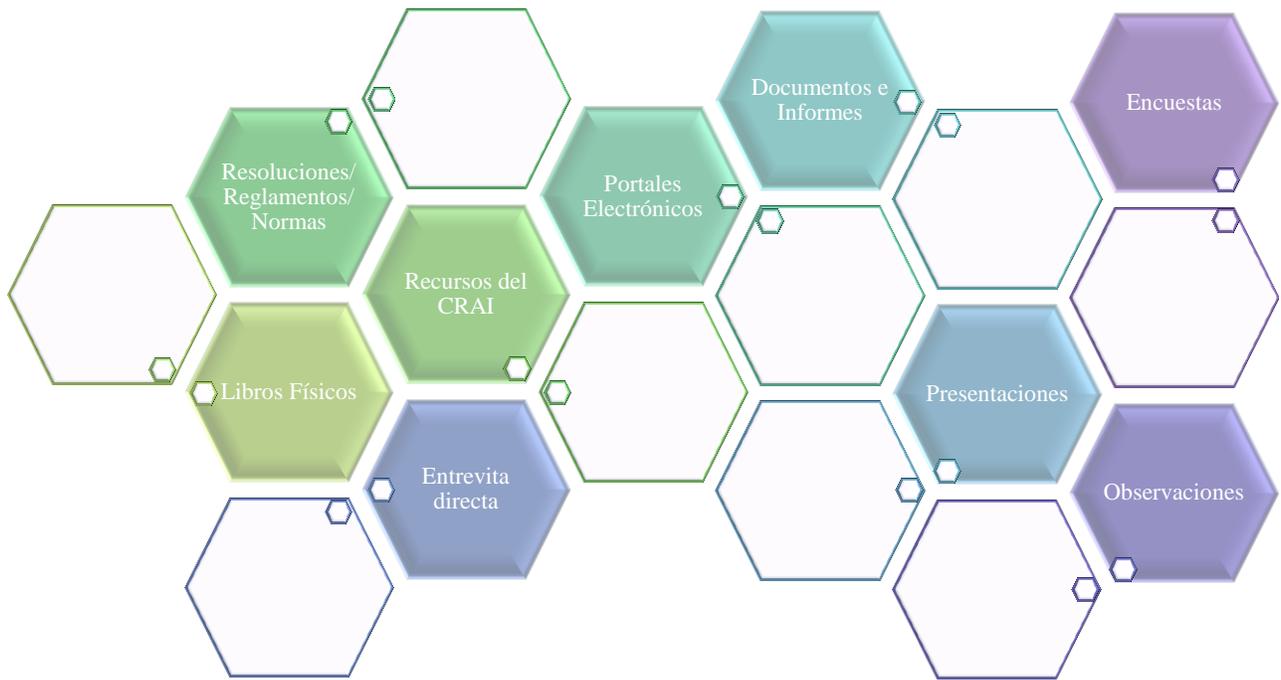


Figura 13. Fuentes primarias

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS



Figura 14. Fuentes secundarias

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

En el desarrollo de la investigación se encontraron ciertas limitantes, tales como:

- Falta de recursos físicos sobre educación financiera en las instituciones bancarias.
- Falta de acceso a la información oficial de Unitec.
- La población estudiada se delimito a la PEA del Distrito Central, debido a que no se posee recursos económicos para viajar al resto el país.
- El tiempo para el desarrollo de la tesis es corto, debido a la magnitud del proyecto.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A continuación se describen e ilustran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. La encuesta se desarrolló en los siguientes lugares: iglesias, centros de trabajo, hogares, universidades y gimnasios. Las entrevistas directas se realizaron en las instalaciones de Unitec Tegucigalpa y Ceutec Próceres.

4.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

¿Tiene usted alguna fuente de ingresos?

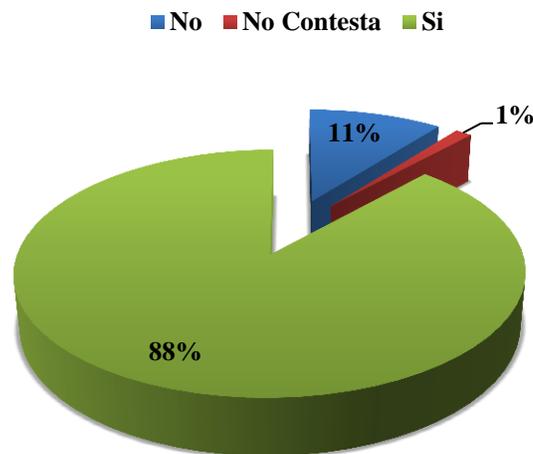


Figura 15. Fuente de ingresos

Hallazgo: En su mayoría la población encuestada, cuenta con una fuente de ingresos, por ende son los que toman decisiones financieras, estos ingresos son destinados en tres vías: gasto, inversión y ahorro.

Tendencia: Se observa que el 88% de la población si percibe un ingreso, siendo este grupo de personas los que pueden mejorar su calidad de vida.

Conclusión: Se aprecia un dinamismo en la economía de la población. Destaca que esta población es a quien el estudio se dirige, debido a que al percibir ingresos de varias fuentes tienen determinadas obligaciones que cumplir (gastos) y es ahí donde se les asesorará para que tengan un correcto manejo de sus finanzas personales.

¿Maneja usted un presupuesto financiero para sus ingresos/egresos?
■ Si ■ No

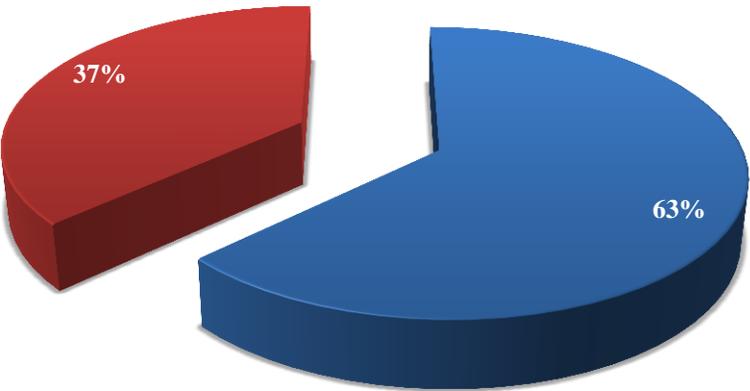


Figura 16. Presupuesto financiero

Hallazgo: En su mayoría la población realiza un presupuesto de ingresos y egresos, ayudándose con esta técnica a facilitar la administración, utilización y aprovechamiento de sus recursos, logrando con ello satisfacer prioridades personales y familiares, finalmente preparándose para contingencias.

Tendencia: Se observa que el 63% de la población encuestada realiza un presupuesto de ingresos y egresos; ellos denotan interés en mantener un control de sus finanzas personales y con ello

lograr los resultados esperados en su plan de vida, aplicando prudencia, disciplina y honestidad en su economía.

Conclusión: Se percibe que la población conoce del concepto de presupuesto y lo aplica en su toma de decisiones. Se resalta que el éxito de la técnica no solo recae en la ejecución, si no en el desarrollo, si se está tomando los datos correctos, toma de decisiones en base a resultados, cambio de vida favorable con el uso de esta técnica.

¿Del total de sus ingresos, sus gastos demandan?

■ Mayor del 50% ■ Menor del 50%

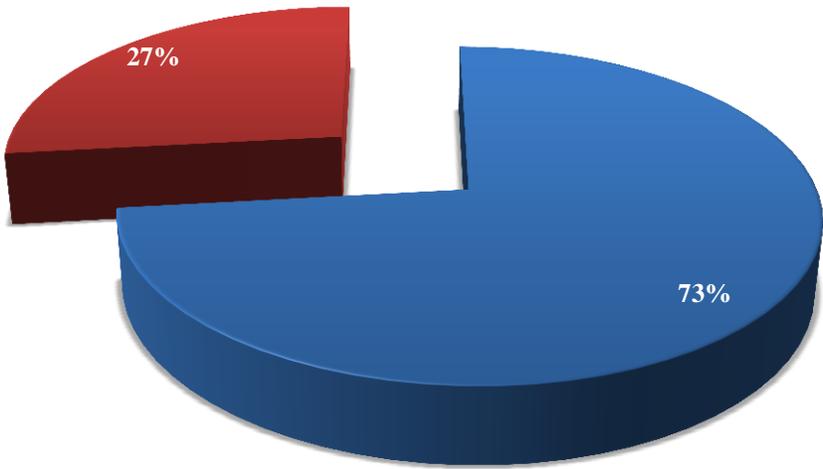


Figura 17. Gastos

Hallazgo: En su mayoría la población tiene un alto volumen de gastos, los principales rubros en los que existe compromiso económico son: alimentación, vivienda, transporte, estudio, deudas varias, etc.

Tendencia: Se observa que el 73% de la población gasta más de la mitad de sus ingresos, esto en respuesta a tener un estilo de vida definido, cumplimiento de compromisos económicos,

situaciones a nivel país (inflación, impuestos); todo esto reduciendo la brecha existente entre ingresos y gastos.

Conclusión: Se percibe que la población compromete sus entradas económicas en alto grado. Concluyendo que desde el momento que la población percibe un ingreso, está implícito que se van a incurrir en gastos sea cual sea el rubro a que se destine.

¿Después de aplicar a sus ingresos sus gastos, tiene algún excedente?

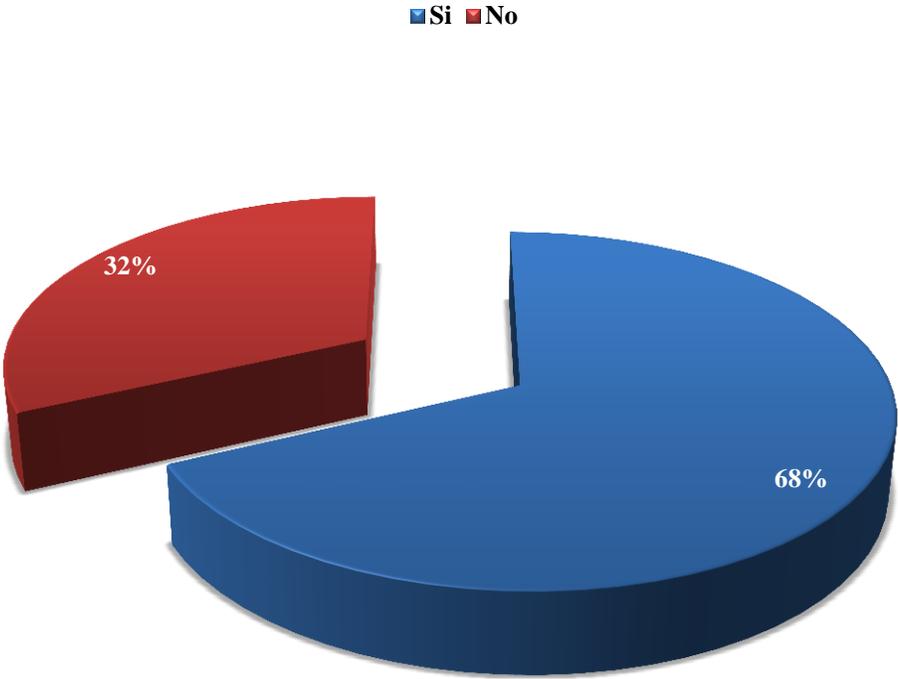


Figura 18. Excedente

Hallazgo: En su mayoría la población si tiene excedente después de aplicar sus gastos a sus ingresos, pudiendo destinarlo en un sentido conservador al ahorro, o en un sentido liberal destinarlo a la obtención de bienes suntuarios: tecnología, joyas, maquillajes, etc.

Tendencia: Se observa que el 68% de la población dispone de dinero después de responder a sus obligaciones, tomando en consideración que sus gastos representan más del 50% de sus ingresos, cabe mencionar que cuentan con una cantidad excedente pudiendo ser desde L. 1 a más.

Conclusión: Se percibe que la población cuenta con recurso sobrante de sus ingresos totales. La persona tiene libre albedrío de utilizar su excedente en lo que desee. Es ahí donde existe la posibilidad en educar financieramente a la población para que utilice ese excedente de manera eficiente y eficaz (ahorros e inversiones).

¿Conoce de instituciones públicas o privadas que proporcionen asesoría financiera gratuita?

■ Si ■ No ■ No contesta

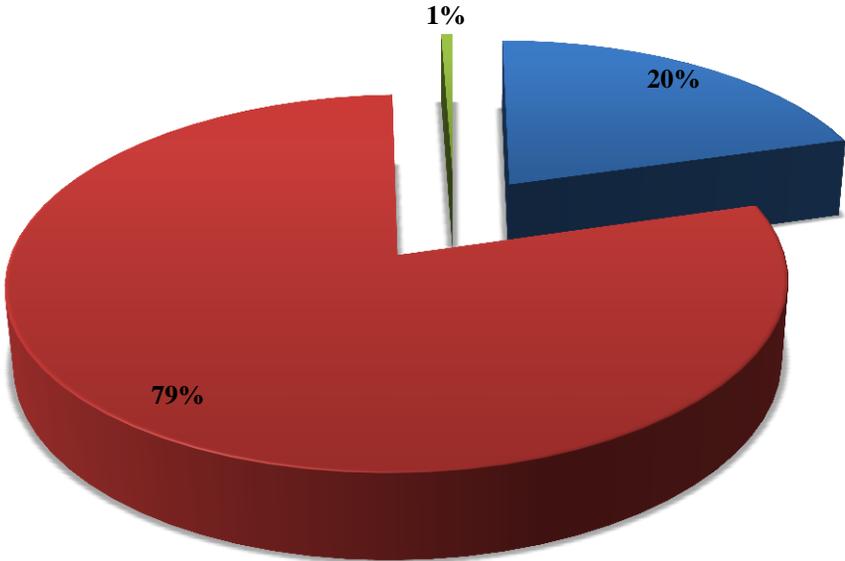


Figura 19. Instituciones públicas o privadas con asesoría financiera gratuita

Hallazgo: En su mayoría la población desconoce si hay instituciones públicas o privadas que ofrezcan asesoría financiera gratuita, siendo esto resultado de una pobre exposición de este beneficio a la sociedad.

Tendencia: Se observa que el 79% de la población no conoce de instituciones que proporcionen asesoría, tomando en consideración que existe falta de interés del público en general por conocer este servicio, aunado a que en su mayoría las instituciones solamente se apegan estrictamente al cumplimiento de la norma establecida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Conclusión: Se percibe que las instituciones públicas o privadas que ofrecen asesoría financiera gratuita no tienen la proyección adecuada de este servicio.

La institución pública o privada que da los servicios de asesoría es en forma:

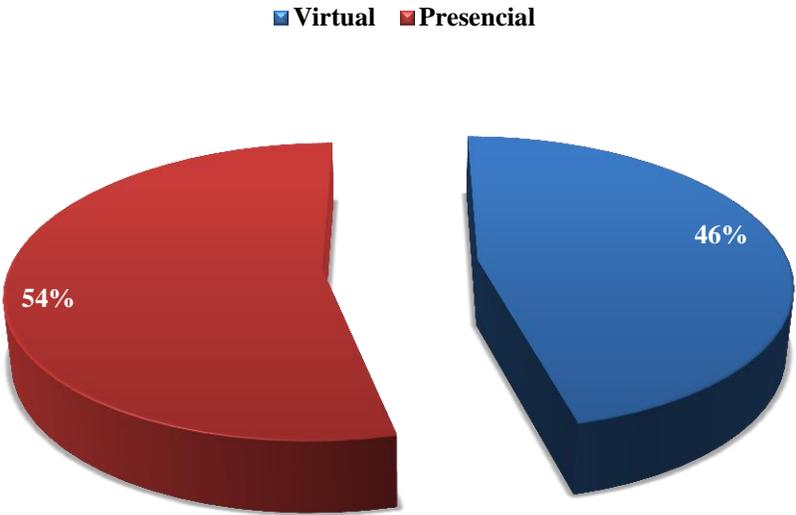


Figura 20. Forma de asesoría

Hallazgo: En su mayoría la asesoría financiera que ofrecen las instituciones públicas o privadas es de carácter presencial, dentro del espectro de la reducida población que conoce sobre los servicios de asesoría, tiene más peso la opción presencial que la virtual.

Tendencia: Se observa que el 54% de la población está al tanto que la asesoría brindada es de carácter presencial, extrayendo de esto que los servicios que existen actualmente esperan que el cliente se acerque a la institución en búsqueda de la asesoría deseada, en contraste a esta

particularidad se debería dar más empuje a la asesoría de carácter virtual aprovechando los recursos tecnológicos existentes de esta era.

Conclusión: Se concluye que es más conocida la asesoría presencial en comparación a la virtual, tomando en consideración que este tipo de servicio no implica un seguimiento ni la personalización debida; potenciando así el servicio de asesoría virtual que conlleva disminución en costos (traslado, papeleo).

¿Estaría dispuesto a recibir asesoría financiera gratuita para el manejo de sus finanzas personales?

■ Si ■ No ■ No contesta

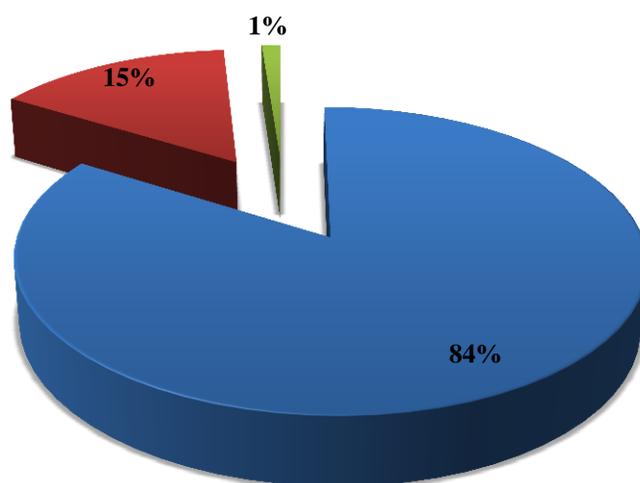


Figura 21. Disposición para recibir asesoría financiera gratuita

Hallazgo: En su mayoría la población está dispuesta a recibir asesoría financiera gratuita, ya que existe una debilidad en la economía de los hogares, y la asesoría trae consigo ciertos lineamientos que hacen frente a las futuras crisis económicas, forma clientes responsables e independientes y además produce gente mejor educada en el tema de finanzas personales.

Tendencia: Se observa que el 84% de la población muestra interés por recibir este servicio, debido a que es una nueva opción de obtener conocimientos y al ponerlo en práctica va enfocado en obtener resultados positivos en su economía personal.

Conclusión: Se percibe que la población tiene necesidad de asesoría en este tema. Por ser la asesoría un servicio de alto costo y complejidad al ser proporcionado por instituciones privadas con fines de lucro, se podría incrementar el gasto y no verse como una inversión que ayude a solucionar algunos problemas en el manejo de las finanzas personales. Es por esto que el hecho que se provea de asesoría financiera gratuita a la población tiene muy buen recibimiento. La importancia de la consultoría recae en el coqueo que se le da al interesado, a fin de medir el impacto positivo o negativo que las técnicas financieras tienen en su economía personal.

¿Estaría dispuesto a recibir esta asesoría por parte de un consultorio financiero gratuito?

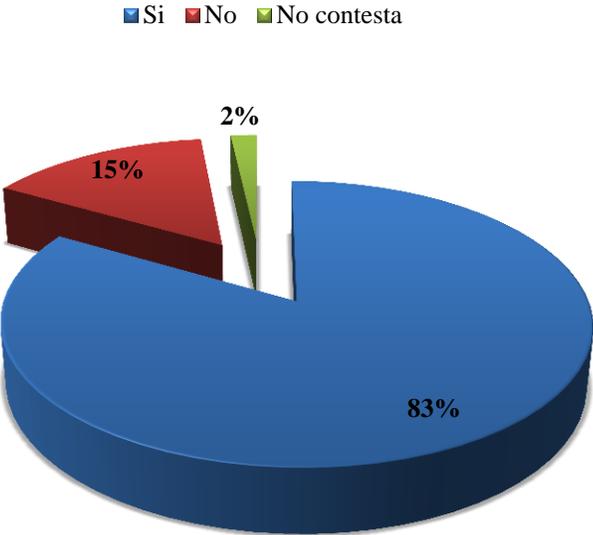


Figura 22. Disposición para recibir asesoría mediante un Consultorio Financiero Gratuito

Hallazgo: En su mayoría la población si está dispuesta a recibir asesoría a través de un Consultorio Financiero Gratuito, siendo estas personas los usuarios potenciales de los servicios ofrecidos en el consultorio.

Tendencia: Se observa que el 83% de la población si le interesa que el medio por el que se brinde la asesoría sea a través de un Consultorio, siendo esta una opción innovadora, integral y más personalizada, generando en el público una expectativa positiva.

Conclusión: Se percibe que la población confiaría el manejo de sus finanzas personales al recurso humano del Consultorio Financiero Gratuito. Siendo esta una opción gratuita, es un apoyo a la economía personal, ya que el usuario no debe invertir en el consejo de conocedores del tema, para que estos les proporcionen las herramientas para hacer frente a la toma de decisiones financieras diarias.

Datos demográficos

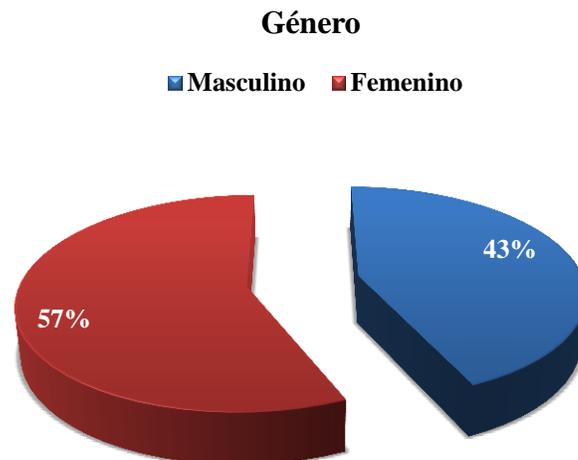


Figura 23. Datos demográficos/Género

Hallazgo: En su mayoría la población está conformada por el género femenino.

Tendencia: Se observa que el 57% de la población pertenece son mujeres.

Conclusión: Se percibe que la tasa de natalidad refleja que hay más nacimientos del género femenino. El género femenino es el más interesado en el tema de asesoría, ya que son ellas quienes manejan las finanzas del hogar.

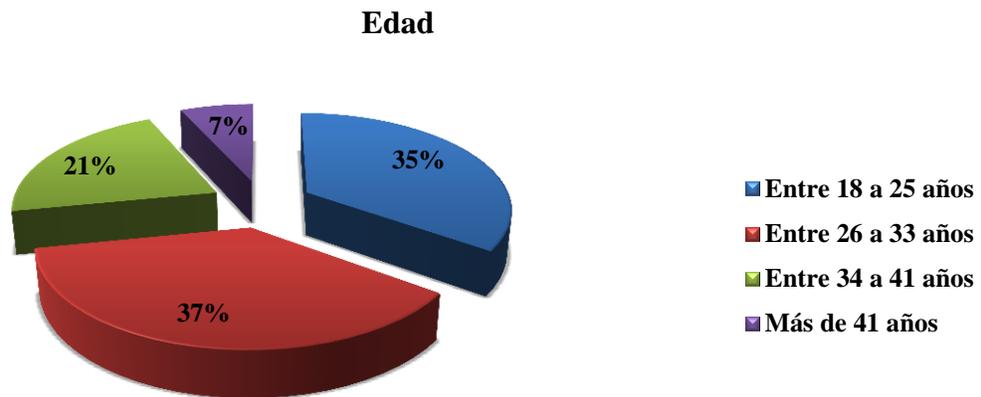


Figura 24. Datos demográficos/Edad

Hallazgo: En su mayoría la población encuestada está comprendida en el rango de edad 26 a 33 años.

Tendencia: Se observa que el 72% de la población está distribuida en un 37% para el rango de 26 a 33 años y el 35% en el rango de 18 a 25 años.

Conclusión: Se percibe que la población es joven.

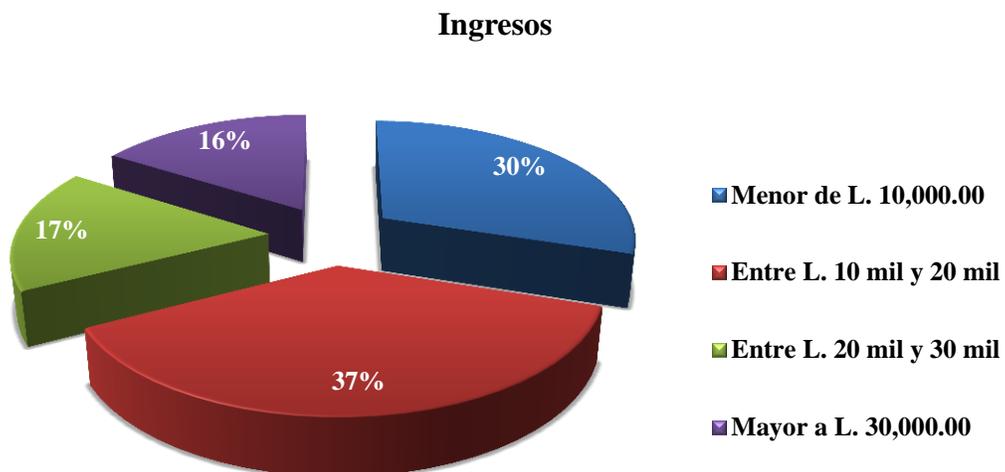


Figura 25. Datos demográficos/Ingresos

Hallazgo: En su mayoría la población percibe un ingreso que se encuentra entre L. 10 ,000.00 y L. 20, 000.00.

Tendencia: Se observa que el 37% de la población cuenta con un ingreso en la segunda escala salarial de la encuesta.

Conclusión: Se percibe que la población encuestada gana más del salario mínimo establecido en el país. Independientemente del rango de ingresos la población en general ve como una oportunidad la creación del consultorio financiero.

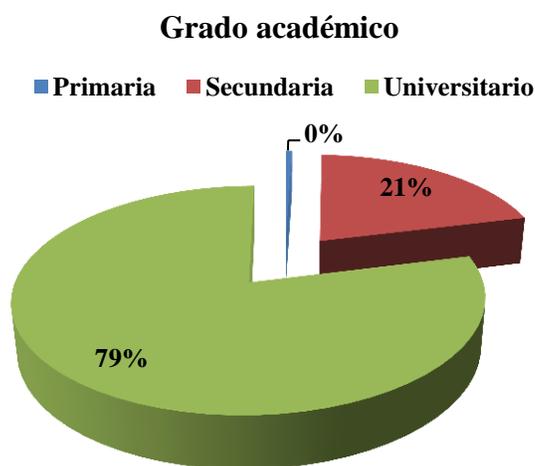


Figura 26. Datos demográficos/Grado académico

Hallazgo: En su mayoría la población encuestada está en un nivel universitario.

Tendencia: Se observa que el 79% de la población está estudiando a nivel universitario o ya cuenta con su título universitario.

Conclusión: Independientemente del nivel académico de la población, muestran su interés en recibir asesoría financiera gratuita.

4.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRECTA

Se realizaron entrevistas directas a dos autoridades de UNITEC, la primera entrevista se llevó a cabo el día 19 de febrero de 2015. Se visitó a la Abogada Marla Cruz Directora del Consultorio

Jurídico Empresarial Gratuito de UNITEC, el cual se encuentra ubicado en las instalaciones de CEUTEC Próceres en Tegucigalpa, dicha visita tenía el objetivo de conocer el marco regulatorio, funcionamiento, estructura, alcance, entre otros temas del Consultorio Jurídico.

Se le expuso la iniciativa desarrollada como proyecto de tesis que se titula “Iniciativa para dar servicios de consultoría financiera gratuita” “Caso UNITEC Tegucigalpa”, a la vez se solicitó material físico que sirviera de sustento para ampliar el conocimiento del consultorio jurídico, y en base a esto tropicalizar algunas ideas en el desarrollo de la investigación, que beneficiaría a la población en general.

En respuesta a lo solicitado se obtuvo cierta información en físico del paquete de inducción del Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito de UNITEC, donde se detalló el mercado meta y estructura aunado a esto se proporcionó de manera verbal un poco del marco regulatorio que el Colegio de Abogados de Honduras dictamina para la existencia de los Consultorios Jurídicos Gratuitos de las universidades.

El objetivo que perseguía la entrevista no fue alcanzado en su totalidad, quedando pendiente el alcance, funcionamiento y profundidad de toda la información solicitada.

En conclusión, no se obtuvo la apertura esperada por parte de la Abogada Marla Cruz Directora del Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito de Unitec, se tomó la decisión de obtener información con egresados universitarios de la carrera de derecho que participaron como practicantes del consultorio.

La segunda entrevista se llevó a cabo el día 2 de marzo de 2015 se visitó al Lic. Roger Martínez Secretario General de UNITEC. El propósito del acercamiento tenía como base conocer la receptividad de la institución en relación al proyecto en marcha.

Se presentó la idea en su conjunto, que se conforma por alcance, funcionamiento, áreas y justificación. En base a esto el Lic. emitió su opinión positiva y receptiva en nombre de la universidad, dejando en claro que existiría el interés y apoyo siempre y cuando el proyecto esté correctamente sustentado, considera que el tema asesoría financiera gratuita es relevante debido al impacto que el manejo de las finanzas personales tiene en el ser humano a nivel psicológico, familiar y académico.

Sugirió que el proyecto involucre alumnos de UNITEC como de CEUTEC.

Finalmente reiteró que la disposición de UNITEC dependería de presentar el proyecto final ante el Consejo Académico que está integrado por: Rector, Vicerrector académico, Secretario General y Decanos de las diferentes carreras, quienes son los encargados de tomar la decisión si el proyecto es aceptado o no y la aplicabilidad del mismo.

4.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

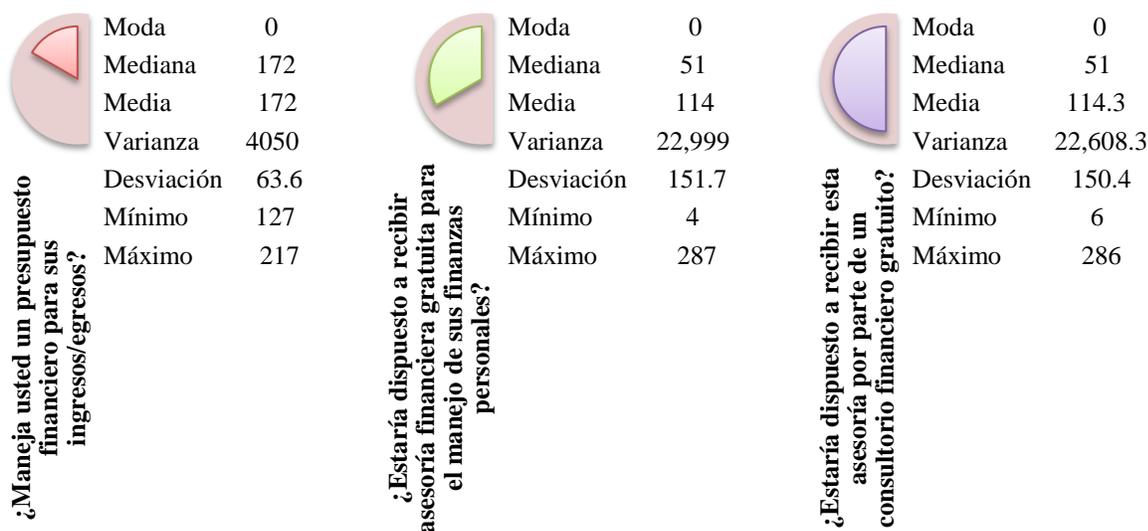


Figura 27. Análisis estadístico - preguntas más relevantes de la encuesta

 Edad	Moda	0	 Ingresos	Moda	0
	Mediana	108		Mediana	80
	Media	96		Media	86
	Varianza	2,885.3		Varianza	1,313.3
	Desviación	53.7		Desviación	36.2
	Mínimo	26		Mínimo	55
	Máximo	142		Máximo	129

Figura 28. Análisis estadístico - datos demográficos

4.3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

❖ **¿Maneja usted un presupuesto financiero para sus ingresos/egresos?**

En **promedio** la población encuestada si elabora un presupuesto para sus finanzas personales.

La categoría Sí tiene una **mayor** cantidad de respuestas con el 63 %. La categoría No tiene una **menor** cantidad de respuestas con el 37 %.

❖ **¿Estaría dispuesto a recibir asesoría financiera gratuita para el manejo de sus finanzas personales?**

En **promedio** la población encuestada si está dispuesta a recibir asesoría financiera gratuita.

La categoría Sí tiene una **mayor** cantidad de respuestas con el 84 %. La categoría No contesta tiene una **menor** cantidad de respuestas con el 1 %.

❖ **¿Estaría dispuesto a recibir esta asesoría por parte de un consultorio financiero gratuito?**

En **promedio** la población encuestada tiene interés en recibir asesoría por medio de un Consultorio.

La categoría Sí tiene una **mayor** cantidad de respuestas con el 83 %. La categoría No contesta tiene una **menor** cantidad de respuestas con el 2 %.

❖ **Ingresos**

La **mediana** correspondiente a los ingresos identificó que la mayoría de los individuos encuestados cuentan con ingresos que oscilan hasta L. 20, 000.00, y la minoría de los individuos cuentan con ingresos arriba de L. 20, 000.00.

En **promedio** la población encuestada tiene ingresos de L. 20, 000.00.

El rango de ingresos con **mayor** cantidad de respuestas fue el de: Entre L. 10, 000.00 a L. 20, 000.00 con 129 personas. Y el rango de ingresos con **menor** cantidad de respuestas fue el de: Mayor a L. 30, 000.00 con 55 personas.

❖ **Edad**

En cuanto a la variable Edad la **mediana** correspondiente identificó que la mayoría de los individuos encuestados tienen: entre 18 a 33 años, y la minoría de los individuos tienen entre 34 a 41 años.

En **promedio** la población encuestada tiene una edad de 33 años.

El rango de edad con **mayor** cantidad de respuestas fue el de: Entre 18 a 25 años con 134 personas. Y el rango de ingresos con **menor** cantidad de respuestas fue el de: Más de 41 años con 26 personas.

4.4 DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO



Figura 29. Diagrama de Ishikawa enfocado en el problema

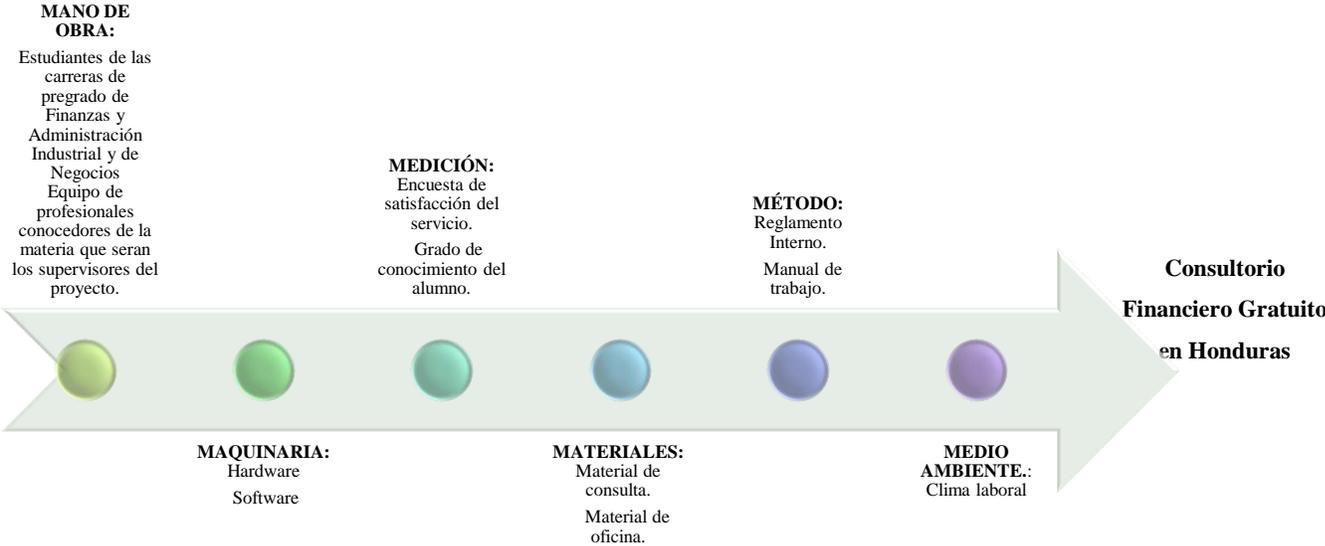


Figura 30. Diagrama de Ishikawa enfocado en el producto

4.5 IMPACTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

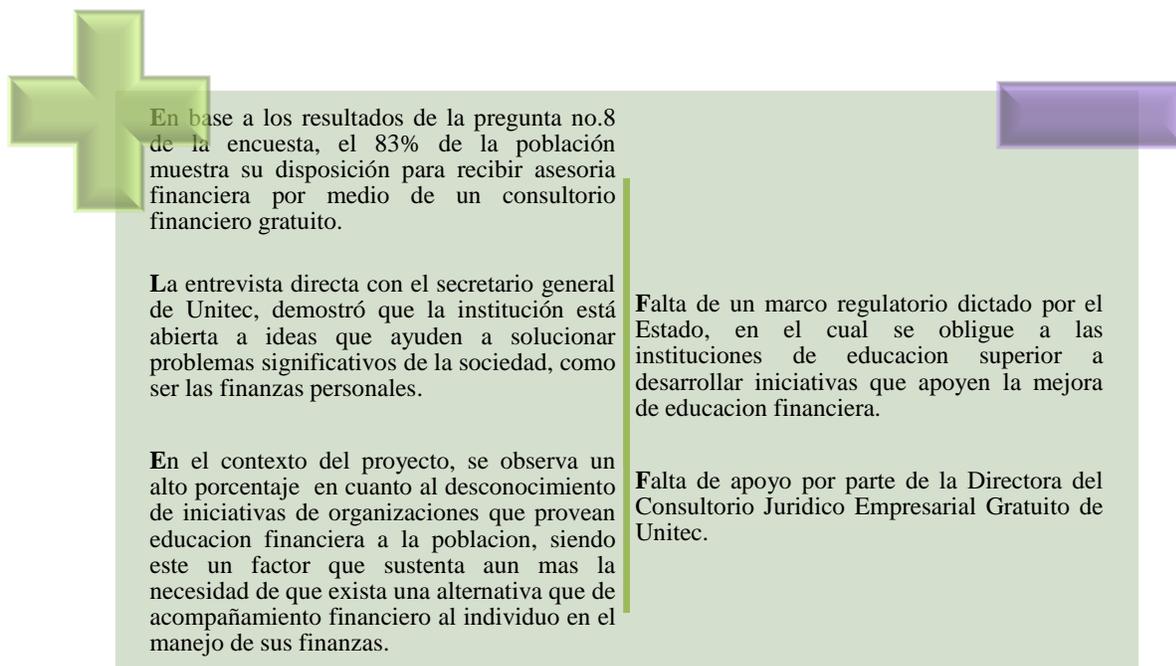


Figura 31. Impacto de los resultados obtenidos

4.6 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

En respuesta a la hipótesis planteada ¿De existir un Consultorio Financiero Gratuito en Tegucigalpa, la población estaría dispuesta a recibir asesoría financiera del mismo? se observó que a través del análisis obtenido por la encuesta y las entrevistas realizadas, el Consultorio es una alternativa acertada, considerada así por la población a quienes va enfocada, como por el Secretario General de UNITEC, institución universitaria a la cual está orientada la creación de este consultorio.

Se extrajo una muestra de 384 personas de una población de 495, 924 personas que constituyen la PEA del Distrito Central, basándose en una muestra probabilística con un nivel de confianza del 95 %.

La hipótesis se comprueba basada en la pregunta no. 8 de la encuesta, donde el 83% de la población no solo se ve interesada en recibir asesoría financiera, sino que considera que el medio fuese el Consultorio Financiero Gratuito.

Al analizar las alternativas que promuevan la educación financiera, se encontró que en el país no existe una opción como la representada en este proyecto, en base a las respuestas obtenidas en la pregunta no. 5 de la encuesta, se confirma que la población en su mayoría desconoce de las mismas. En este contexto el Consultorio Financiero Gratuito sería una herramienta innovadora y tendría una proyección que impacte positivamente en las finanzas personales de la población.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo presenta argumentos que responden positiva o negativamente al problema planteado, y a la vez sugiere acciones a desarrollar en concordancia con los objetivos, variables e hipótesis fundamentadas en el cuerpo de la tesis.

5.1 CONCLUSIONES

1. En base al objetivo específico no.1
 - a. Las instituciones públicas y/o privadas no demuestran interés en el tema de educación financiera, a excepción de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros que promueve inducción en el uso de las tarjetas de crédito.
 - b. Aun cuando se cuenta con capital humano capacitado, no existe un marco regulatorio que impulse y de seguimiento a iniciativas de educación financiera.

2. En base al objetivo específico no.2
 - a. En Latinoamérica existen alternativas institucionales que apuestan a servir educación financiera a la población, como a prestar servicios de asesoría financiera gratuita, un país que resalta por sus iniciativas es Colombia, debido a que dos universidades cuentan con Consultorios financieros gratuitos, donde asesoran a la población en el correcto manejo de finanzas personales como empresariales.

3. En base al objetivo específico no.3
 - a. Que en el sistema financiero nacional se encuentran algunas instituciones bancarias que ofrecen servicios de asesoría financiera con un enfoque en consejos financieros sin el acompañamiento que fortalezca sustancialmente a las finanzas personales, estos servicios son ofrecidos en forma presencial y virtual, resaltando instituciones bancarias como: Ficohsa, BAC, Davivienda,
 - b. En su mayoría, la población encuestada percibe ingresos, por lo que se encuentra en constante toma de decisiones financieras, sin contar con el acompañamiento profesional

que le podrían brindar las instituciones bancarias en forma personalizada creando un efecto dominó hasta llegar a la sociedad.

4. En base al objetivo no.4,
 - a. A raíz de la entrevista directa con el Secretario General de UNITEC se percibió el interés y apertura en la presentación del proyecto hacia el Comité académico de la institución.
 - b. El respaldo del proyecto recae sobre la figura de Responsabilidad Social Universitaria.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Que después de la puesta en práctica y evaluación del proyecto, se valore su aplicación institucional, con el apoyo gubernamental.
2. Replicar estrategias exitosas a nivel internacional enfocadas en educación financiera, buscando con la implementación de las mismas, proyectar el país en iniciativas enmarcadas en el contexto de Responsabilidad Social Corporativa.
3. Seguimiento y personalización a las iniciativas existentes sobre educación financiera en el país, y como efecto de esto contar con una población más educada en términos financieros.
4. Que UNITEC apoye la iniciativa de la creación de un Consultorio Financiero Gratuito, basada en el marco de una práctica profesional supervisada de los alumnos de las carreras de pregrado de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios. A la vez se estima que el Consultorio puede establecer una alianza estratégica con el Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito de UNITEC, para que ambos puedan brindar servicios de asesoría integral al público que los visite.
5. Tomar en consideración esta iniciativa en futuras investigaciones.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

La aplicabilidad se fundamenta en las distintas áreas del proyecto y la integrabilidad de cada una de las herramientas utilizadas en las etapas de dicha investigación. Es el valor agregado del trabajo de investigación donde se busca dar respuesta al problema planteado, y al cumplimiento de los objetivos; validando así el carácter práctico de la propuesta mediante el análisis de su comportamiento.

6.1 CONSULTORIO FINANCIERO GRATUITO UNITEC

6.2 ESLOGAN Y LOGO

6.3 INTRODUCCIÓN

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

6.4.1 EQUIPO HUMANO

6.4.2 INFRAESTRUCTURA

6.4.3 MATERIALES

6.4.4 CLIMA LABORAL

6.4.5 ANÁLISIS FODA

6.4.6 MERCADO META

6.4.7 PLAN DE ASESORÍA

6.4.8 EVALUACIÓN

6.4.9 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

6.4.10 FICHAS Y ARCHIVO

6.4.11 PAGO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

6.5 PRESUPUESTO

6.6 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

6.2 ESLOGAN Y LOGO

Eslogan: “Transformando tus finanzas personales”

Logo:



Consultorio Financiero Gratuito

— UNITEC —

Figura 32. Logo Consultorio Financiero Gratuito Unitec

6.3 INTRODUCCIÓN

El Consultorio Financiero Gratuito de UNITEC proveerá a la población de Tegucigalpa asesoría en relación al correcto manejo de las finanzas personales, brindando ayuda en elaboración de presupuestos de ingresos y gastos, opciones de inversión personalizadas, planes de ahorro, información sobre préstamos, tipo de cambio, garantías, financiación, tasas de interés de los productos financieros de las instituciones bancarias existentes en el país, además canalizará información sobre instituciones que ayudan en temas de emprendedurismo a la población.

6.4 DESCRIPCION DEL PLAN DE ACCIÓN

A continuación se describe la estrategia a seguir, determinando y asignando las tareas, definiendo plazos de tiempo y calculando el uso de los recursos que permitan la puesta en marcha del Consultorio Financiero Gratuito de Unitec:

El **Director** del Consultorio Financiero Gratuito de UNITEC será un profesional con amplia experiencia en temas financieros, administrativos, de asesoría y docencia. A su cargo corresponderán las siguientes funciones:

DIRECTOR

Dirigir y coordinar todas las actividades que se desarrollen en el Consultorio, necesarias para el buen funcionamiento y logros de los objetivos del mismo

Ejercer el control disciplinario sobre todo el personal docente y administrativo del Consultorio

Implementar con cada generación de asesores junior que se presenten al inicio de su práctica, el paquete de inducción que les permita conocer sus obligaciones y responsabilidades en el desempeño de su práctica, tanto para su propio beneficio como para la calidad del servicio a brindar en la atención de los clientes

Brindar asesoría, orientación y dirección a los asesores junior en el desempeño de su práctica profesional, en ausencia de los asesores senior

Realizar la evaluación final del desempeño del asesor junior en base a los informes de desempeño periódicos previamente remitidos por el asesor senior

Extender las constancias de finalización de las prácticas profesionales, teniendo como base el cumplimiento de 240 horas

Figura 34. Funciones del Director del Consultorio

Un equipo de **Asesores Senior** que serán los supervisores de la asesoría brindada a la población, estos serán profesionales de las carreras financieras o administrativas, con experiencia en temas de asesoría, y a la vez deberán ser catedráticos en grado universitario que puedan orientar a los alumnos. Su rol, comprende las siguientes actividades:

ASESOR SENIOR	Brindar asesoría y dirección al asesor junior siguiendo el procedimiento de atención establecido
	Analizar el progreso y seguimiento de los casos atendidos en el consultorio
	Realizar un informe mensual al Director sobre el desempeño del asesor junior
	Asistir por lo menos 10 horas a la semana (al menos dos horas por día) al Consultorio, debiendo notificar al Director y asesor junior a que hora estará presente, a fin de mantenerlos debidamente informados
	Formar a través de capacitaciones a los asesores junior a su cargo
	Identificar errores y ofrecerles oportunidades de mejora a los asesores junior, presentándoles diferentes escenarios que apoyen la mejora continua
	Levantar una ficha biográfica del asesor junior al inicio de cada período y ser debidamente entregada a la dirección

Figura 35. Funciones del Asesor Senior

Un equipo de **Asesores Junior** que serán estudiantes de pregrado de las carreras de Finanzas, quienes deberán estar cursando el último semestre período I de su plan de estudios y Administración Industrial y de Negocios quienes deberán estar cursando el penúltimo semestre II período de su plan de estudios, esto se implementara bajo la figura de una Práctica Profesional Supervisada, con proyección a la sociedad. Corresponderá a ellos las siguientes funciones:

ASESOR JUNIOR

Atender a las personas que requieran los servicios del Consultorio, desarrollando habilidad en el manejo de la entrevista y detectando así las soluciones probables

Elaboración y presentación al asesor senior un informe semanal de los casos atendidos

Poner en práctica los conocimientos aprendidos en el desarrollo del plan de estudio

Realizar las investigaciones pertinentes en los casos que corresponda

Gestionar en el desarrollo de su practica profesional: iniciativas, proyectos, planes de acción, etc., que fortalezcan la función del Consultorio Financiero Gratuito

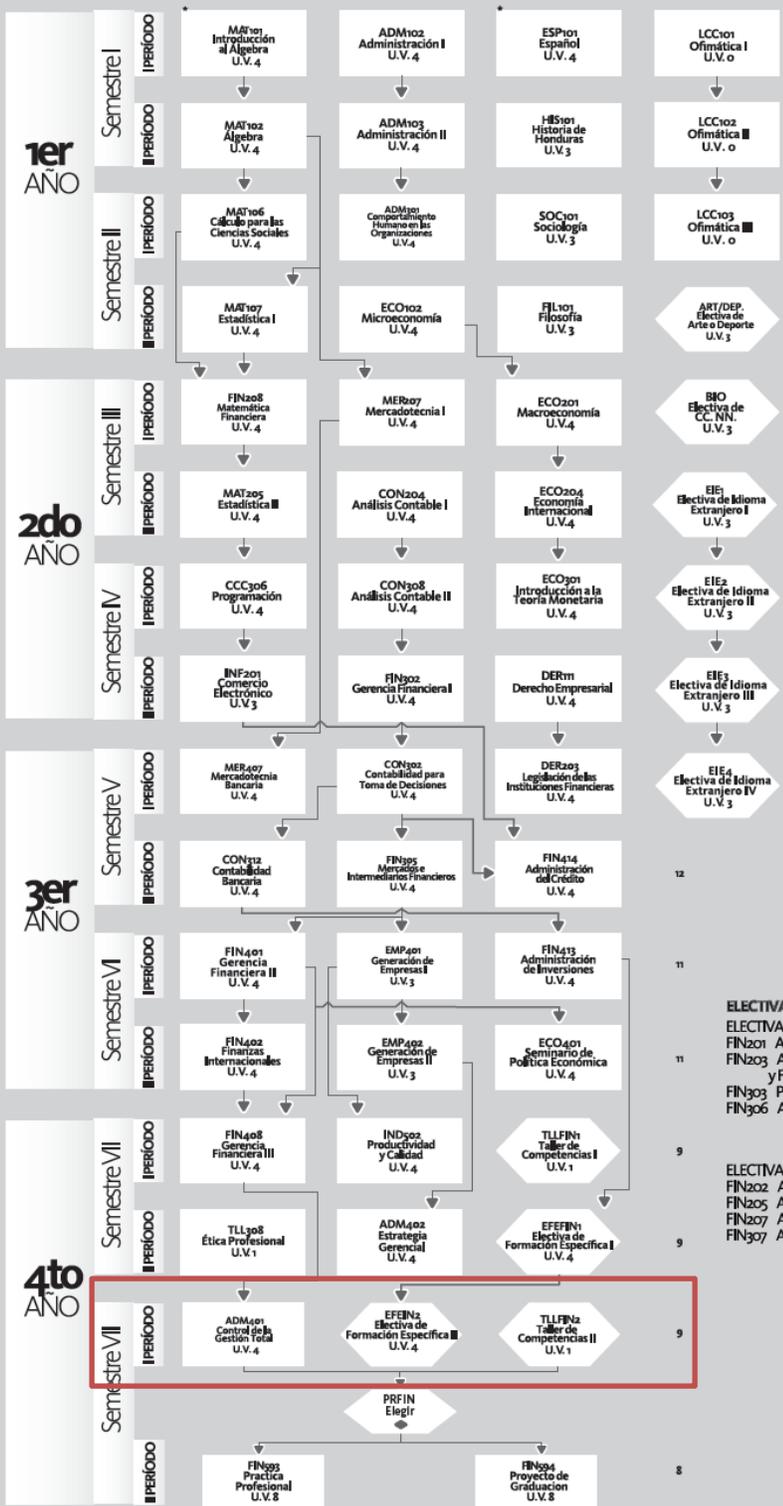
Cumplir obligatoriamente con las 240 horas (4 horas al dia durante un trimestre de clases) establecidas como práctica profesional demostrando los siguientes aspectos: puntualidad, ética, diligencia, dedicación, iniciativa y conciencia social

Figura 36. Funciones del Asesor Junior.

Finanzas L-04

Plan de Estudios de Licenciatura en

PLAN 2007



RP@3-156-09-08
1871-210-07

ELECTIVAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA I: REQUISITO:
 FIN201 Administración de Seguros I
 FIN203 Auditoría de Sistemas y FIN204 Lab. de Auditoría de Sistemas
 FIN303 Presupuestos
 FIN306 Administración Bancaria

ELECTIVAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICA II: REQUISITO:
 FIN202 Administración de Seguros II
 FIN205 Auditoría de Servicios
 FIN207 Auditoría de Proyectos
 FIN307 Admón. de Instituciones Financieras

TALLERES DE COMPETENCIAS
 TLL300 Inteligencia Emocional
 TLL301 Comunicación
 TLL302 Oratoria y Debates
 TLL303 Creatividad
 TLL304 Liderazgo
 TLL305 Trabajo en Equipo
 TLL306 Negociación
 TLL307 Mercadotecnia
 TLL311 Servicio al Cliente

* Requisito: Evaluación Diagnóstica o Curso Nivelatorio
 ◆ Requisito: 179 U.V. aprobadas, Índice Académico de $\geq 70\%$.

Figura 37. Plan de estudios de Licenciatura en Finanzas

Fuente: (UNITEC, 2015)

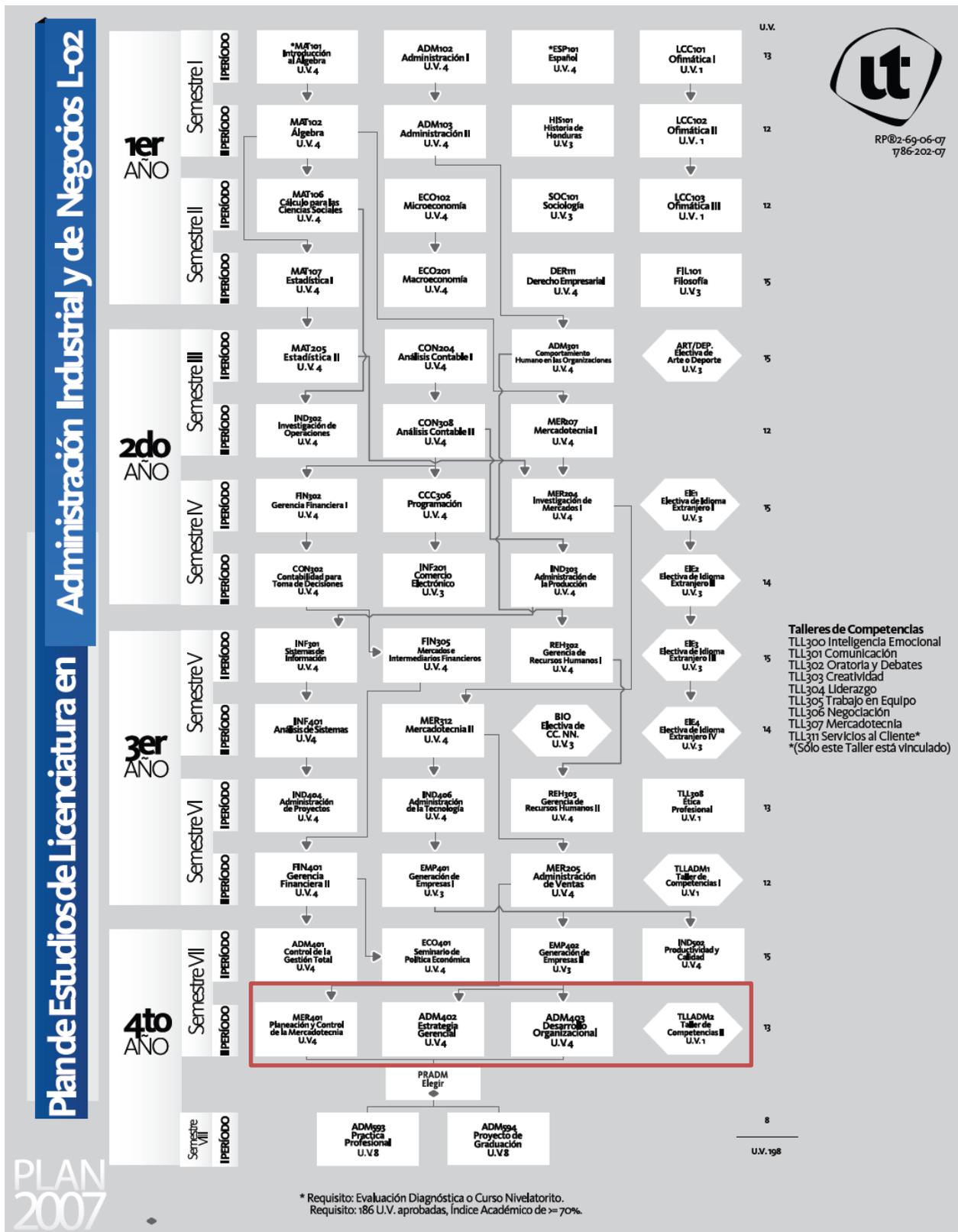


Figura 38. Plan de estudios de la Licenciatura de Administración Industrial y de Negocios

Fuente: (UNITEC, 2015)

6.4.2 INFRAESTRUCTURA

El Consultorio Financiero Gratuito de UNITEC deberá de funcionar en instalaciones espaciosas y debidamente acondicionadas para que puedan brindar la asesoría financiera a la población con los estándares de calidad y servicio que refleja UNITEC. Se considera el lugar idóneo para el funcionamiento del Consultorio el edificio de CEUTEC Centroamérica, ubicado en el Blvd. Centroamérica, Tegucigalpa, M.D.C.

6.4.3 MATERIALES

El Consultorio deberá de contar con el equipo tecnológico y material físico que demanda el proyecto, es decir, se debe de contar con hardware y software disponible para todo el personal, así como el mobiliario y papelería que sea necesaria.

Literatura de consulta

En el desarrollo de la práctica profesional, el asesor junior en ciertas situaciones tendrá la necesidad de consultar fuentes de información que enriquezcan su conocimiento y así resolver diversos casos que se le presenten.

En base a esto, se debe crear una biblioteca que será abastecida con recursos físicos brindados por Unitec y con donaciones que el estudiante hará obligatoriamente al concluir su práctica.

6.4.4 CLIMA LABORAL

Misión

El consultorio financiero gratuito es una iniciativa institucional dirigida por Unitec, donde se busca la proyección social a través de brindar soporte, extender información y dar solución a los casos que exponga el público en general en temas de educación financiera y finanzas personales.

Enriquece al estudiante en relaciones interpersonales, uso del conocimiento técnico y experiencia en el mercado laboral, todo esto enmarcado como una práctica profesional supervisada.

Visión

Para el año 2016 ser el primer Consultorio Financiero Gratuito en el país, siendo un referente de asesoría a la población en términos del manejo correcto de finanzas personales y educación financiera.

Valores

Ética

Diligencia

Dedicación

Conciencia social

6.4.5 ANALISIS FODA

Considerando factores internos como externos en relación al Consultorio Financiero Gratuito Unitec, se presenta un análisis FODA que permita conocer a profundidad el entorno en relación a la creación de este ente:

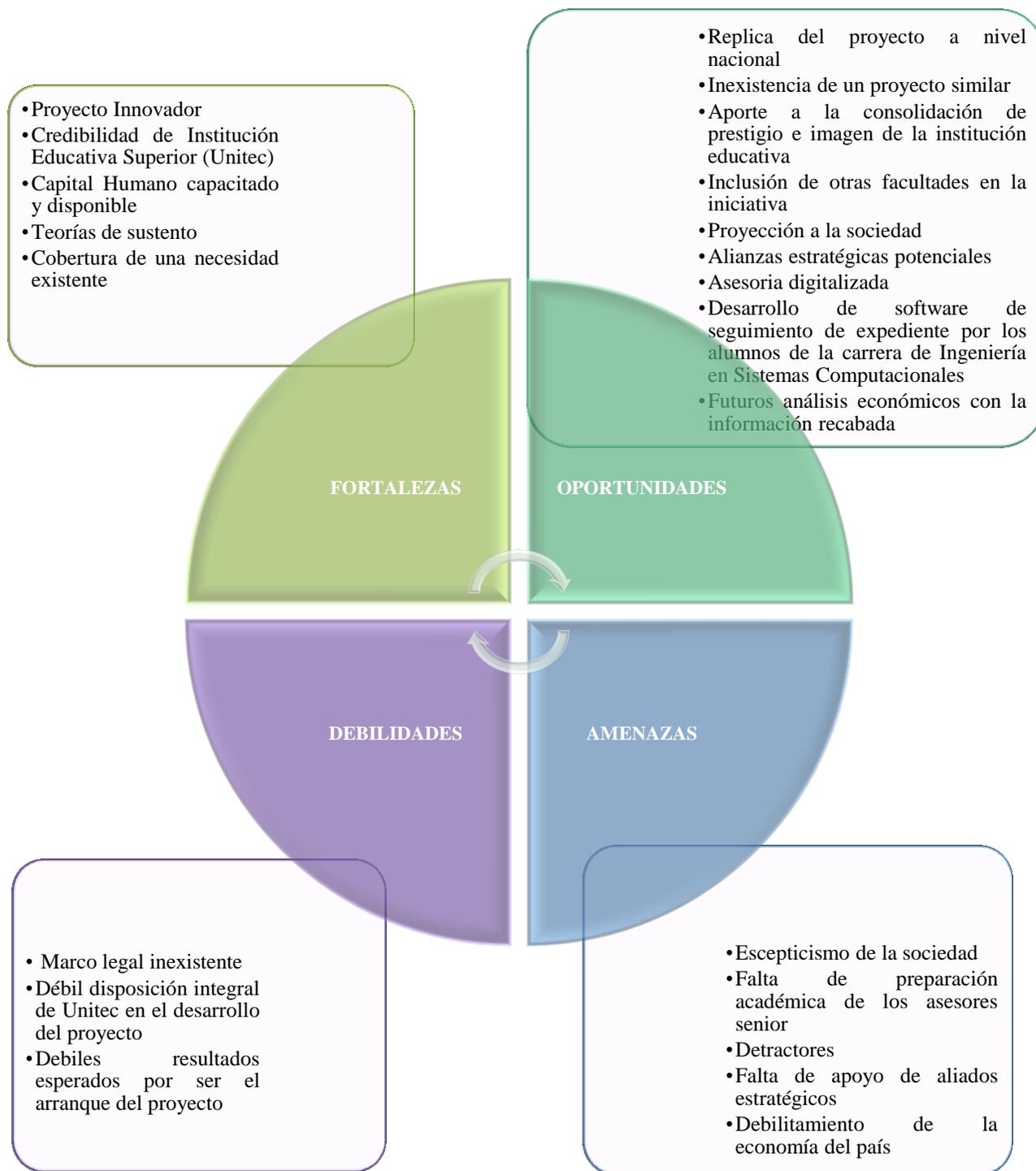


Figura 39. Análisis FODA

6.4.6 MERCADO META

Tiene derecho a solicitar los servicios del Consultorio Financiero Gratuito las personas naturales, que presenten deficiencias en el manejo de sus finanzas personales, y que tengan la necesidad de mejorar su situación.

Toda persona que solicite el servicio del Consultorio deberá conceder al asesor la información necesaria para la solución del caso presentado.

6.4.7 PLAN DE ASESORÍA

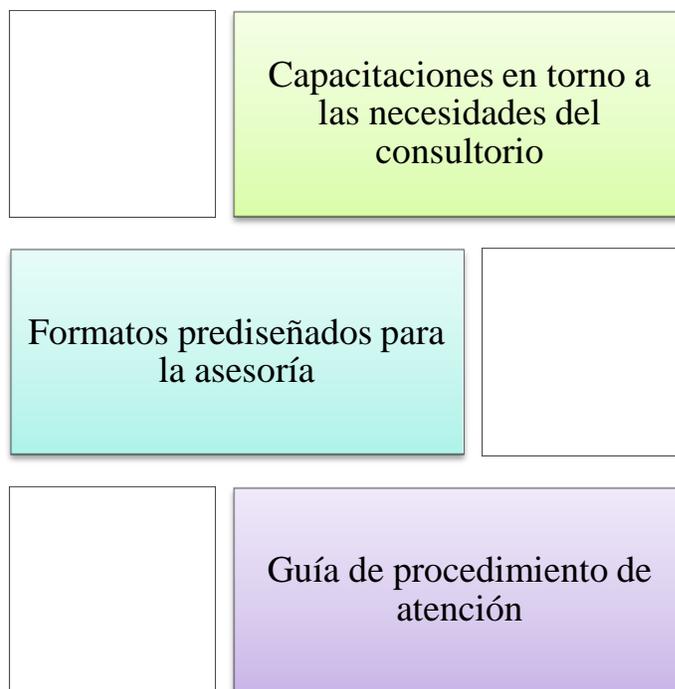


Figura 40. Plan de asesoría

A. GUÍA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Comprende dos elementos, la atención y servicio que se le brinde al usuario. La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser del trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

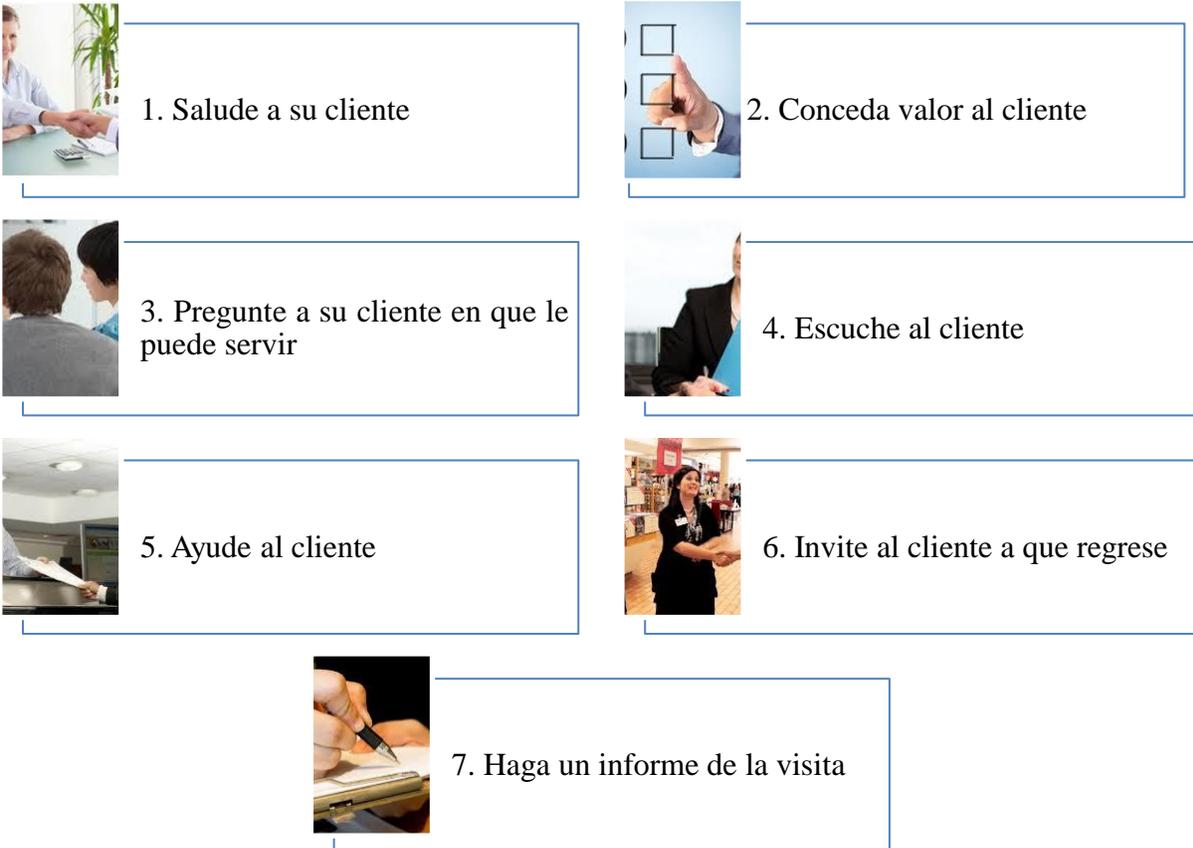


Figura 41. Proceso de atención

Paso 1. Salude a su cliente

En el momento en que el asesor junior entre en contacto con un usuario debe llevar la iniciativa con un saludo, identificándose con su nombre y preguntándole igualmente su nombre al usuario.

El asesor junior deberá de establecer una comunicación verbal efectiva, basada en estas características:

- Confianza
- Estado de ánimo adecuado
- Sencillez y brevedad
- Orden
- Convicción

En el desarrollo de la atención al usuario, el asesor junior deberá evitar caer en los siguientes errores:

- Prepotencia
- Egocentrismo
- Confrontamiento
- Timidez
- Indiferencia

El asesor junior deberá establecer una comunicación no verbal efectiva, basado en estas características:

- Naturalidad
- Contacto visual
- Postura

Paso 2. Conceda valor al cliente

La apariencia es un aspecto relevante en torno a la atención al cliente, el asesor junior debe interesarse por tener una imagen que refleje: la importancia del trabajo que está realizando, la seriedad con que asume su rol y la institución que representa.

El asesor junior debe mostrar ante cualquier tipo de cliente respeto y educación al momento de proveerle el servicio de asesoría, exteriorizándole el sentido de confidencialidad en la información a tratar.

El asesor junior debe encargarse por mantener su área de trabajo limpia y ordenada, teniendo a la mano lo que necesite.

Paso 3. Pregunte a su cliente en que le puede servir

El asesor junior debe mostrar una actitud diligente, en primera instancia dando a conocer que es el Consultorio y seguidamente cuáles son los servicios que este ofrece, de esta manera facilitando al usuario el poder expresar el sentido de su visita.

Paso 4. Escuche al cliente

El asesor junior durante la conversación debe mostrarse interesado en lo que el usuario le expone, no interrumpir a modo de cortar la idea de la persona que está hablando, dar señales de retroalimentación y utilizar los mismos términos del interlocutor.

Paso 5. Ayude al cliente

Según la problemática expuesta por el usuario el asesor junior tendrá a su disposición diferentes recursos que podrá aplicar para la solución de la situación presentada. Tales como:

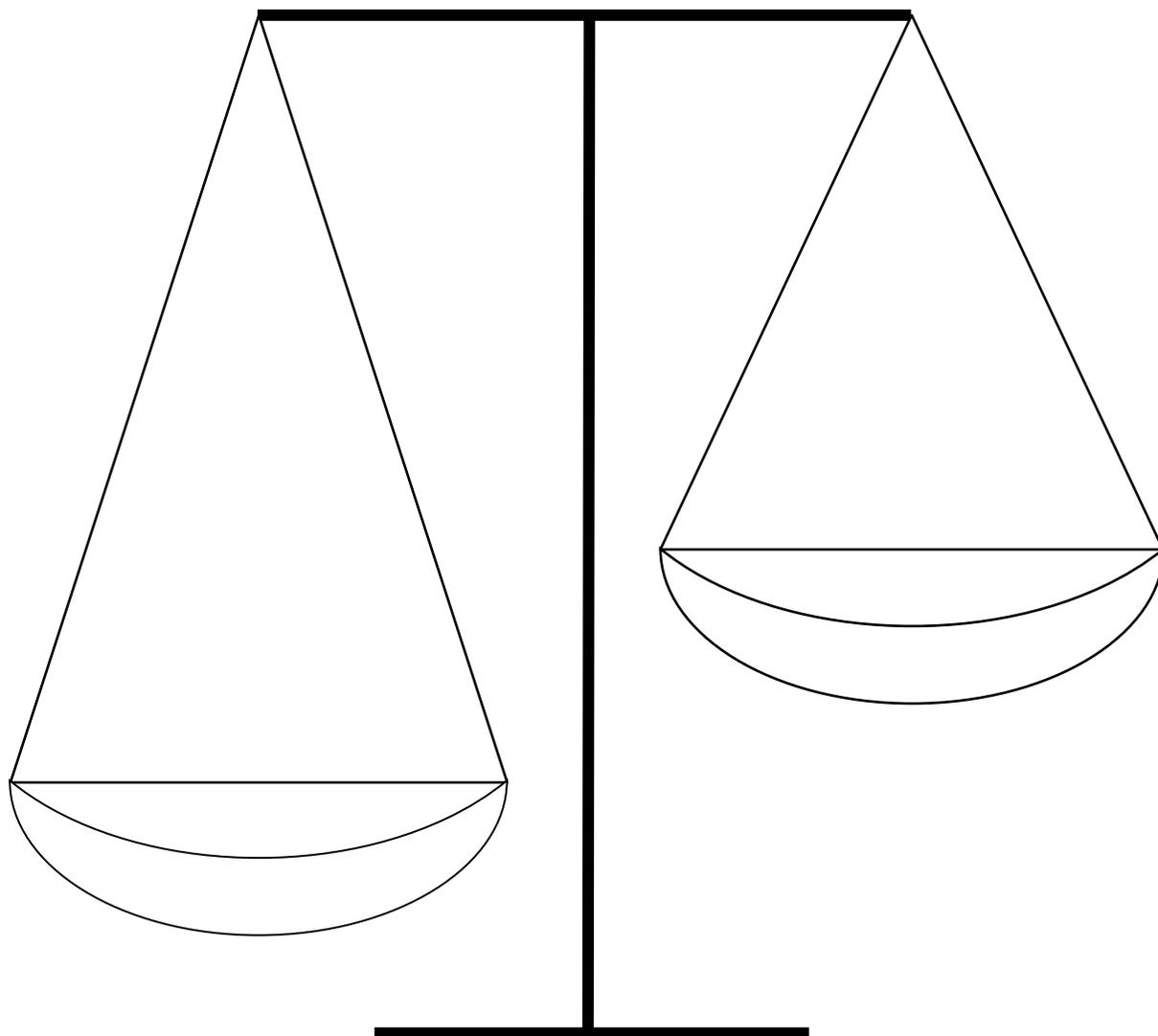


Figura 42. Formato de prioridades económicas

Formato de prioridades económicas

Es un formato prediseñado que ayudara al usuario a identificar cuáles son sus compromisos económicos y detallar cuáles de estos son de caracteres prioritarios y cuáles no.

Es una herramienta que encamina al usuario no solo a identificar, sino también a poner en marcha un plan de acción para trabajar con las actividades prioritarias, para darles valor; a la vez fortalece la búsqueda de recursos en las finanzas de la persona y en clasificarlos según su importancia.

Tabla 5. Formato de presupuesto personal

Presupuesto Familiar													
Anual													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ingresos													
Sueldo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Micelaneos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ingreso Total	0.00												
Gastos													
Hogar													
Amortizaciones / Renta	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Teléfono / Celular	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Reparaciones / Mejoras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Seguridad	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00												
Vida Diaria													
Cuidado infantil	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Alimentación	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Servicio de limpieza	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00												
Transporte													
Gasolina	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Seguros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Reparaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Limpieza	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Estacionamiento	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transporte público	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00												
Entretenimiento													
TV por Cable	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ocio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00												
Salud													
Seguros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Hospital	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Medicinas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00												
Recreación													
Pago de Gimnasio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Equipo deportivo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Vacaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00												

Formato de presupuesto personal (continuación tabla 5)

Subscripciones														
Revistas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Periodicos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Internet	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Caridad / Ayudas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00													
Personal														
Ropa	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Regalos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Peluqueria / Salón de belleza	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Libros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00													
Obligaciones Financieras														
Creditos Largo Plazo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Jubilación	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Pagos de Tarjetas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impuestos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00													
Miscelaneos														
Otros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00													
Ingreso Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos Totales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Recurso Neto	0.00													

Formato de Presupuesto Personal

Es un formato que permite orientar al usuario en el tema de sus ingresos y egresos, la herramienta persigue que el individuo tenga un orden y estructura en sus finanzas. La aplicación de este recurso, permite identificar de manera puntual cuales son los valores y rubros que dinamizan la economía su vida.

Un beneficio más que resulta de la aplicación del presupuesto, recae en que exista un control financiero y con la información que este arroja se puede proyectar decisiones y con ello prever contingencias; y al haber un excedente identificarlo para destinarlo al ahorro o al consumo.

Tabla 6. Tasas de interés de los productos financieros

Nombre del producto financiero	
Entidades	Tasa de interés
Banco Atlántida	
Banco de Honduras	
Banco de Occidente	
Banco de los Trabajadores	
Banco Continental	
Banco Ficensa	
Banhcafé	
Banco del País	
Banco Ficohsa	
Banco Davivienda	
Banco Promerica	
Banco Azteca	
Banco Popular	
BAC Honduras	
BANRURAL	
Cooperativas	

Tasas de interés de los productos financieros

Este formato incluirá en distintas versiones los productos financieros ofrecidos por los bancos del sistema financiero nacional, y las tasas de interés que manejan ya sea pasiva o activa según la naturaleza del producto; esta información será tomada propiamente de los bancos o de los datos oficiales de la CNBS.

Ayuda a que el usuario pueda escoger el banco y producto que más le convenga.

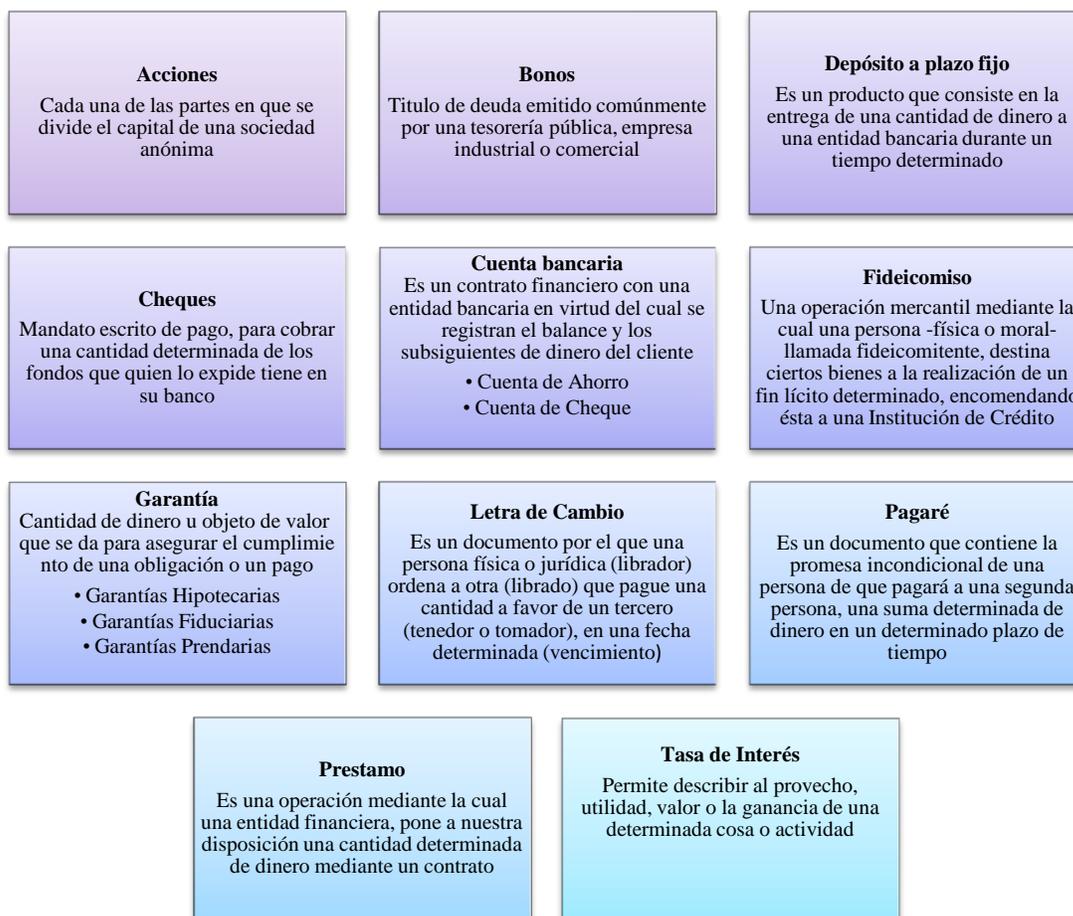


Figura 43. Información financiera básica

Información financiera básica

Este formato es un brochure educativo, para que el usuario conozca las principales definiciones de términos financieros que ayuden a la correcta comprensión de las finanzas, enfocándose en palabras que son de uso común.

La respuesta del asesor junior tiene que ser con palabra positiva, simple, breve, puntual, concisa y directa.

Ante la inmensa cantidad de actividades que tienen por desarrollar las personas en la actualidad, es cada día más valorado por el usuario la velocidad de respuesta, por lo que esta debe ser rápida y ágil.

Paso 6. Invite al cliente a que regrese

El asesor junior al haber dado una solución correcta al problema planteado por el usuario, da el primer paso para que este vuelva al consultorio y puede crear un compromiso ofreciéndole seguimiento a su asesoría, igualmente se le hace el comentario que si conoce a personas en situaciones similares que los remita al consultorio para ofrecerle el servicio requerido. El asesor debe llevar la iniciativa al momento de despedirse usando frases que demuestren cortesía y agradecimiento al usuario.

Paso 7. Haga un informe de la visita

El asesor junior está en la obligación de documentar todo lo relacionado en torno a los servicios de asesoría brindada.

Como un agregado final al proceso de atención al usuario, el asesor junior debe tener presente que estará expuesto a diversas situaciones y personas, dado el caso que se presente algún cliente difícil aquí algunos consejos prácticos:

- El asesor junior debe mantener la calma, no tomar la situación como tema personal, debe dejar que el usuario se desahogue, y prestarle atención de modo que el usuario perciba el interés hacia él/ella.
- El asesor debe escuchar al usuario y tratar de comprender cuál es el inconveniente, es decir, la causa del problema.
- El asesor junior debe procurar que el usuario salga satisfecho, ya que el consultorio persigue la fidelidad del usuario y de la opinión que este expresara a otros.

6.4.8 EVALUACIÓN

Se llevara a cabo una evaluación basada en la observación, donde el asesor senior medirá el grado de conocimiento y desempeño del asesor junior en el desarrollo de su práctica profesional supervisada.

A la vez, al término de cada caso, se aplicara una encuesta al usuario para determinar el grado de satisfacción de la asesoría y retroalimentar con ello las políticas y demás medidas destinadas a mejorar el servicio del consultorio.

Aquí el formato a utilizar:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Instrucciones: Marque la casilla del número que considere conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala, tomando en consideración que la calificación más baja es 1 y la más alta 5.

Tabla 7. Encuesta

Confiabilidad:	1	2	3	4	5
1. Los resultados del servicio fueron los esperados.					
2. Si tuvo problemas, dudas o inquietudes, se le mostró un sincero interés en resolverlos.					
3. El desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez.					
Responsabilidad:	1	2	3	4	5
4. El tiempo que esperó para recibir el servicio fue satisfactorio.					
5. Se le mostró disponibilidad para atenderle.					
Seguridad:	1	2	3	4	5
6. El comportamiento demostrado de la persona que le atendió inspira confianza y seguridad.					
7. Se le trató siempre con cortesía.					
8. El personal que le atendió mostró conocimientos suficientes para responder sus preguntas.					
Tangibles:	1	2	3	4	5
9. La infraestructura es suficiente (equipo de cómputo / acervo bibliográfico / instalaciones / herramientas, etc. según aplique al servicio que le fue otorgado).					
10. Los horarios de atención son convenientes.					
11. El número de personas que atienden es suficiente para dar servicio a los interesados.					

En términos generales, considero que el servicio recibido fue:

Insatisfactorio	Malo	Regular	Bueno	Satisfactorio
-----------------	------	---------	-------	---------------

6.4.9 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

El Consultorio Financiero Gratuito de UNITEC, deberá de crear alianzas estratégicas con las diferentes instituciones financieras del país, debido a que los asesores junior serán un canal por el cual brindaran información referente a los productos financieros de estas, con el afán de ofrecerle la mejor solución al público que lo solicite.

6.4.10 FICHAS Y ARCHIVO

El Director junto con los asesores senior, elaborarán un archivo físico y digital con la siguiente documentación:

- Ficha biográfica del asesor junior.
- Pase de autorización que acredite el comienzo de su práctica profesional en el Consultorio emitido por las carreras de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios.
- Copia de la constancia de haber realizado la práctica.

El asesor junior alimentará también este archivo elaborando una ficha por cada caso que este reciba, incluirá la siguiente información:

- Nombre completo del usuario
- No. de identidad
- Domicilio

6.4.11 PAGO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Los alumnos de las carreras de pregrado de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios que cumplan los requisitos académicos que les permitan matricular la práctica profesional supervisada en el Consultorio Financiero Gratuito Unitec, deberán cancelar el mismo valor que se paga por una clase normal de pregrado.

6.5 PRESUPUESTO

Para llevar a cabo las actividades en el Consultorio Financiero Gratuito Unitec, es preciso definir un presupuesto aproximado de las divisiones que conforman su operación:

Tabla 8. Presupuesto

Presupuesto para apertura	
Maquinaria y equipo (gasto único)	L. 300,000.00
Equipo Informático	
Licencia de software	
Mobiliario	
Gastos de oficina (mensual)	L. 10,000.00
Publicidad (gasto único)	L. 50,000.00
Inauguración	
Rotulo Comercial	
Manejo de redes sociales	
Boletin informativo por e-mail	
Gastos de personal (mensual)	L. 35,000.00
Director General	L. 25,000.00
Asesores senior (2)	L. 10,000.00
Total	L. 395,000.00

6.6 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Tabla 9. Cronograma de actividades

Actividades	Responsables	Tiempo									
Presentación del proyecto "Consultorio Financiero Gratuito" al Consejo Académico de Unitec	Maestranteros	1 día									
Aceptación del proyecto	Consejo Académico		1 mes								
Reunión de los directivos de Unitec para establecer lineamientos del funcionamiento del consultorio	Consejo Académico, Encargados del proyecto, Areas involucradas			2 meses							
Establecer alianzas estratégicas con instituciones financieras y organizaciones de emprendedurismo	Rector, Encargados del proyecto, Aliados estratégicos				2 meses						
Comunicado y socialización de la iniciativa al alumnado de las carreras de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios	Decanos					2 meses					
Trabajo en campaña publicitaria para dar a conocer los servicios del consultorio	Gerencia de Mercadeo Unitec						1 mes				
Campaña publicitaria y comunicado a nivel de campus sobre la próxima apertura del consultorio financiero gratuito	Consejo Académico, Encargados del proyecto, Areas involucradas, Gerencia de Mercadeo Unitec							3 meses			
Puesta en marcha	Director, Asesores Senior, Asesores Junior										1 mes

Tabla 10. Verificación de la concordancia del documento con el plan de acción

Titulo	Problema	Objetivo	Objetivos	Conclusiones	Recomendaciones	Plan de acción
<p>Iniciativa para dar servicios de consultoría financiera gratuita "Caso Unitec Tegucigalpa"</p>	<p>Se carece de una iniciativa para la creación de un ente que promueva y de seguimiento al asesoramiento financiero gratuito en Honduras</p>	<p>General</p>	<p>Específicos</p>			
		<p>Facilitar las condiciones para promover, asesorar y dar seguimiento financiero a la población hondureña mediante la creación de un consultorio financiero gratuito para garantizar el correcto manejo de las finanzas personales.</p>	<p>Identificar los factores que han impedido que exista un consultorio financiero gratuito.</p>	<p>Las instituciones públicas y/o privadas no demuestran interés en el tema de educación financiera, a excepción de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros que promueve inducción en el uso de las tarjetas de crédito. Aun cuando se cuenta con capital humano capacitado, no existe un marco regulatorio que impulse y de seguimiento a iniciativas de educación financiera.</p>	<p>Que después de la puesta en práctica y evaluación del proyecto, se valore su aplicación institucional, con el apoyo gubernamental.</p>	
		<p>Facilitar las condiciones para promover, asesorar y dar seguimiento financiero a la población hondureña mediante la creación de un consultorio financiero gratuito para garantizar el correcto manejo de las finanzas personales.</p>	<p>Analizar qué proyectos de consultoría financiera gratuita existen a nivel internacional.</p>	<p>En Latinoamérica existen alternativas institucionales que apuestan a servir educación financiera a la población, como a prestar servicios de asesoría financiera gratuita, un país que resalta por sus iniciativas es Colombia, debido a que dos universidades cuentan con Consultorios financieros gratuitos, donde asesoran a la población en el correcto manejo de finanzas personales como empresariales.</p>	<p>Replicar estrategias exitosas a nivel internacional enfocadas en educación financiera, buscando con la implementación de las mismas, proyectar el país en iniciativas enmarcadas en el contexto de Responsabilidad Social Corporativa.</p>	<p>Creación de un Consultorio Financiero Gratuito Unitec El plan de acción conlleva una serie de actividades que responden al que, como, cuando y quienes intervienen en la puesta en marcha, se detallan los lineamientos de las áreas involucradas que apoyarán la gestión y darán vida al ente</p>
		<p>Facilitar las condiciones para promover, asesorar y dar seguimiento financiero a la población hondureña mediante la creación de un consultorio financiero gratuito para garantizar el correcto manejo de las finanzas personales.</p>	<p>Definir qué otras alternativas pueden considerarse o existen actualmente que persiguen como objetivo brindar asesoría financiera gratuita a nivel nacional.</p>	<p>Que en el sistema financiero nacional se encuentran algunas instituciones bancarias que ofrecen servicios de asesoría financiera con un enfoque en consejos financieros sin el acompañamiento que fortalezca sustancialmente a las finanzas personales, estos servicios son ofrecidos en forma presencial y virtual, resultando instituciones bancarias como: Ficohsa, BAC, Davivienda, En su mayoría, la población encuestada percibe ingresos, por lo que se encuentra en constante toma de decisiones financieras, sin contar con el acompañamiento profesional que le podrían brindar las instituciones bancarias en forma personalizada creando un efecto dominó hasta llegar a la sociedad.</p>	<p>Seguimiento y personalización a las iniciativas existentes sobre educación financiera en el país, y como efecto de esto contar con una población más educada en términos financieros.</p>	
<p>Facilitar las condiciones para promover, asesorar y dar seguimiento financiero a la población hondureña mediante la creación de un consultorio financiero gratuito para garantizar el correcto manejo de las finanzas personales.</p>	<p>Proponer la creación de un "Consultorio Financiero Gratuito" a UNITEC.</p>	<p>A raíz de la entrevista directa con el Secretario General de UNITEC se percibió el interés y apertura en la presentación del proyecto hacia el Comité académico de la institución. El respaldo del proyecto recae sobre la figura de Responsabilidad Social Universitaria.</p>	<p>Se recomienda a UNITEC que apoye la iniciativa de la creación de un Consultorio Financiero Gratuito, basada en el marco de una práctica profesional supervisada de los alumnos de las carreras de pregrado de Finanzas y Administración Industrial y de Negocios. A la vez se estima que el Consultorio puede establecer una alianza estratégica con el Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito de UNITEC, para que ambos puedan brindar servicios de asesoría integral al público que los visite.</p>			

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Acevedo, M. E. (s. f.). *Educación financiera para niños y jóvenes*. Panamá. Recuperado a partir de <http://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF7I0aSDf9jyV/sitefebraban/Maria%20Elena%20Acevedo.pdf>
- Acosta, M. C., & Voutto, M. (2001). La pasantía como recurso de aprendizaje dentro de las organizaciones: la percepción de los estudiantes universitarios. Recuperado a partir de <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/cesot/publicaciones/documento%2034%20.pdf>
- BAC. (2008). *Libro maestro de educación financiero* (primera). Costa Rica. Recuperado a partir de <http://www.credomatic.com/costarica/esp/credo/educacionfinanciera/libromaestro.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (2.^a ed.). Pearson Educación. Recuperado a partir de <http://unitec.libri.mx/libro.php?libroId=823#>
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*.
- CCIT. (2015). Servicios de capacitación. Recuperado a partir de <http://www.ccit.hn/talento-humano-y-rse/capacitaciones/>
- Child and Youth Finance International. (2012). *Desarrollo de Educación Financiera, Social y en Medios de Vida de Calidad Para Niños y Jóvenes*. Child and Youth Finance International.
- CNBS. (2009, diciembre). Normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas'. Recuperado a partir de http://www.ccsbso.org/sites/default/files/C089_2009.pdf
- CNBS. (2014). *Instituciones supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. Honduras. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/boletines/listainst.pdf>

CNBS. (2015). Portal de Educación Financiera. Recuperado a partir de

<http://dpuf.cnbs.gob.hn/site/index>

Cohen, M., Nelson, C., & Stack, K. (2006). *Guía de Implementación*. Washington, D.C.

Recuperado a partir de

http://www.bancadelasoportunidades.com.co/documentos/1_introduccion_los_fundamentos_de_la_educacion_financiera.pdf

Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2015). Lo que debe saber cómo usuario del Sistema Financiero. Recuperado a partir de

<http://dpuf.cnbs.gob.hn/usuarioFinanciero/educacionFinanciera>

CONDUSEF. (2015). Secretaria de Hacienda y Crédito Público. Recuperado a partir de

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/118-programas-y-opciones-de-financiamiento-para-pymes/544-programas-y-opciones-de-financiamiento-para-pymes>

Davivienda Honduras. (2015). Programas Sociales. Recuperado a partir de

<http://www.davivienda.com.hn/es/sustentabilidad/actividades.html>

Diario El País. (2014, noviembre). Para OCDE urge dictar educación financiera escolar. Uruguay.

Recuperado a partir de <http://www.elpais.com.uy/economia/finanzas/ocde-urge-dictar-educacion-financiera.html>

Dueñas, R. (2008). *Introducción al sistema financiero y bancario*. Colombia. Recuperado a partir de <http://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>

Educación Financiera Banamex. (2015). Recuperado a partir de

http://www.banamex.com/esp/grupo/saber_cuenta/cursos/

Federación Brasileña de Bancos. (2010, octubre). I Congreso Latinoamericano de Educación Financiera. Recuperado a partir de

<http://www.febraban.org.br/7rof7swg6qmyvwjcfwf7i0asdf9jyv/sitefebraban/espanhol-final.pdf>

Fernández García, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. España: ECU. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10431066>

Ficohsa. (2015). Tus finanzas tu futuro. Recuperado a partir de <http://www.tusfinanzastufuturo.com/>

García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. M. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas*. Banco de Desarrollo de América Latina. Recuperado a partir de http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

Gavarrete Chaves, M., & López Montero, W. (2012). Reglamento para práctica profesional supervisada. Recuperado a partir de <http://www.plerus.ac.cr/assets/es/docs/plerus-reglamento-practicas-1.pdf>

Gómez-Soto, F. M. (2009). *EDUCACION FINANCIERA: RETOS Y LECCIONES A Partir de Experiencias Representativas en el Mundo*. Colombia: Proyecto Capital. Recuperado a partir de

http://www.google.hn/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&sqi=2&ved=0CDYQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.asba-supervision.org%2Fotros%2Fdoc_download%2F1476-educacion-financiera-retos-y-lecciones-a-partir-de-experiencias-representativas-en-el-

mundo&ei=UyTRVKv0JoiuggSWi4PABA&usg=AFQjCNFKaAdpGGuD408udqolqWcF53K51

Q&sig2=GXdnKmjwAHiStLSiBEfcDw

Guzmán, C. A. (s. f.). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Juan Carlos Martínez Coll.

Heimann, U., Navarrete, J., O'Keefe, M., Vaca, B., & Zapata, G. (2009). *Inclusión Financiera*. México.

Hernández, O. (2009, mayo). LA IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACION FINANCIERA. Recuperado a partir de <http://oveliohernandez.blogspot.com/2009/05/la-importancia-de-la-planificacion.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta). MCGRAW-HILL.

Instituto Nacional de Estadística, Honduras. (2015). Cuadros de Mercado Laboral por Género. Recuperado a partir de <http://www.ine.gob.hn/>

Litvinoff, N. (2012). *¿Es tu dinero!: finanzas personales sin asesores*. Argentina: Ediciones Granica. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10663509>

López, J. (2015). Tus finanzas, Programa de Educación Financiera. Recuperado a partir de <http://tusfinanzas.ec/educacion-financiera-en-ecuador/>

Marshall, E. (2014, mayo). *El Desafío de la Educación Financiera*. Chile. Recuperado a partir de <http://www.bcentral.cl/politicas/presentaciones/consejeros/pdf/2014/emr28052014.pdf>

Meza Espinoza, A. (2007). *La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad*. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Recuperado a partir de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>

Ochoa, G., & Saldivar del Ángel, R. (2012). *Administración financiera*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

OIT. (2003). *Resolución sobre estadísticas de ingresos y gastos de los hogares*. Recuperado a partir de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms_087505.pdf

Ospina, J. (2015). Definición de Consultoría. Recuperado a partir de <https://jaimeospina.wordpress.com/?s=consultoria>

OVB Allfinanz España S.A. (2015). Empresa OVB España. Recuperado a partir de <http://www.ovb.es/empresa-ovb-espana.html>

Parent Jacquening, J. M., Esquivel Estrada, N., & Heras Gómez, L. (2004). La práctica profesional una función indispensable. Recuperado a partir de <http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%204/Mesa%201/m117.pdf>

Responsabilidad social corporativa BAC. (2015). Educación y salud financiera. Recuperado a partir de <http://www.rscbaccredomatic.com/nuestro-trabajo-en-rsc/educacion-y-salud-financiera>

Rodríguez, A. (2012, agosto). Brasil y México: líderes en educación financiera a nivel mundial. Recuperado a partir de <http://pulsosocial.com/2012/08/16/brasil-y-mexico-lideres-en-educacion-financiera-a-nivel-mundial/>

Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). *Economía con aplicaciones a Latinoamérica* (Decimonovena). MCGRAW-HILL.

Skypala, P. (2014, agosto). La educación financiera no evita las malas decisiones. *Revista El Comercio*. Perú. Recuperado a partir de

<http://elcomercio.pe/economia/opinion/educacion-financiera-no-evita-malas-decisiones-noticia-1747934>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Republica del Perú. (2015). Recuperado a partir de http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=3&JER=2645

Toro, D. (2006). El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica. Recuperado a partir de

<http://www.clubexcelencia.org/foro/ficheros/GTVS/04%2009%20Articulo%20-%20Toro%202006.pdf>

UNAH. (2015). Consultorio Juridico. Recuperado a partir de <https://www2.unah.edu.hn/?cat=2212&fcats>

UNICEF. (2013). *Educación social y financiera para la infancia*. Recuperado a partir de http://www.unicef.org/cfs/files/CFS_FinEd_Sp_Web_8_5_13.pdf

UNITEC. (2015a). Carreras de pregrado en Unitec. Recuperado a partir de <http://www.unitec.edu/admisiones/pregrado/carreras/>

UNITEC. (2015b). Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito.

Universidad Autónoma de Bucaramanga. (2015). Universidad Autonoma de Bucaramanga, Proyección Social. Recuperado a partir de

http://www.unab.edu.co/portal/page/portal/UNAB/apoyo-a-la-academia/servicios/Servicio?id_recurso=602

Universidad Construye País. (2004, julio). Observando la Responsabilidad Social Universitaria. Recuperado a partir de

http://www.rsu.uninter.edu.mx/doc/herramientas_RSU/ObservandolaRSU.pdf

Universidad Icesi. (2015). CENSEA Consultorio contable y financiero. Recuperado a partir de http://www.icesi.edu.co/censea/sobre_el_consultorio.php

UTH. (2015). Consultorio Jurídico UTH. Recuperado a partir de <http://www.uth.hn/portfolio/consultorio-juridico-uth/>

Valenzuela, H. (2010). Los sistemas de calidad en las Instituciones Educativas tendencias actuales. Recuperado a partir de [edu.hn/bibliod/images/stories/NDigitalesEducacion/LosSistemasdeCalidadenlasInstitucionesEducativasTendenciasActuales.pdf](http://www.uth.hn/bibliod/images/stories/NDigitalesEducacion/LosSistemasdeCalidadenlasInstitucionesEducativasTendenciasActuales.pdf)

Vergara Alonso, G. M., Brailovsky Alperowitz, A., & Ortíz Espinoza, A. (2010). *Cuide su dinero y mejore su economía: finanzas personales*. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10436712>

Visa. (2012). *Visa's International Financial Literacy*. Recuperado a partir de http://www.practicalmoneyskills.com/resources/pdfs/FL_Barometer_Final.pdf

ANEXOS

ANEXO 1



ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como objeto sustentar el estudio de investigación “Iniciativa para dar servicios de consultoría financiera gratuita”, para determinar la factibilidad de asesoría financiera a las finanzas personales. Le pedimos conteste por favor estas breves preguntas:

1. ¿Tiene usted alguna fuente de ingreso?

Sí ____ No ____ No contesta ____

Si su respuesta es NO, favor pasar a datos demográficos.

2. ¿Maneja usted un presupuesto financiero para sus ingresos/egresos?

Sí ____ No ____

3. Del total de sus ingresos, sus gastos demandan:

Mayor del 50% ____

Menor del 50% ____

4. ¿Después de aplicar a sus ingresos sus gastos, tiene algún excedente?

Sí ____ No ____

5. ¿Conoce de instituciones públicas o privadas que proporcionen asesoría financiera gratuita?

Sí ____ No ____ No contesta ____

Si su respuesta es sí pasar a la pregunta 6

Si es no pasar a la pregunta 7

6. La institución pública o privada que da los servicios de consultoría es en forma:

Presencial_____ Virtual_____

7. ¿Estaría dispuesto a recibir asesoría financiera gratuita para el manejo de sus Finanzas Personales?

Sí _____ No _____ No contesta _____

8. ¿Estaría dispuesto a recibir esta asesoría por parte de un Consultorio Financiero Gratuito?

Sí _____ No _____ No contesta _____

Datos Demográficos

Género:

M _____

F _____

Edad:

Entre 18 a 25 años_____

Entre 26 a 33 años_____

Entre 34 a 41 años_____

Ingresos:

Menor a L.10, 000.00_____

Entre L.10 mil y 20 mil_____

Entre L.20 mil y 30 mil_____

Mayor a L.30, 000.00 _____

Grado educativo:

Primaria _____

Secundaria _____

Universitario _____

ANEXO 2

CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo HUGO DANIEL BLANCO BELLEJO

Identidad No. 0801-1970-11822

Licenciado en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Maestría en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ORIENTACIÓN FINANCIERA

Doctorado en _____

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

INICIATIVA PARA DAR SERVICIOS DE CONSULTORIA FINANCIERA GRATUITA

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

DIANA MARA CASSELLA BUI EDUARDO ENRIQUE MEDINA SOLANO

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 M.D.C.

Departamento FCO MORAZÁN

Nombre _____

Fecha _____ Firma: 

