



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A
OFRECER SERVICIOS SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA A
LOS USUARIOS Y EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DEL
SISTEMA FINANCIERO**

**SUSTENTADO POR:
EDGARD ANTONIO RAUDALES ACOSTA
ESTELA MARINA AVILA FLORES**

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE:
MASTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, M.D.C. FRANCISCO MORAZAN,
HONDURAS, C.A.**

JULIO 2017

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTINEZ MIRALDA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

FACULTAD DE POSTGRADO

**“PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A OFRECER
SERVICIOS SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA A LOS USUARIOS Y
EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO”**

**NOMBRES DE LOS MAESTRANTES:
EDGARD ANTONIO RAUDALES ACOSTA
ESTELA MARINA AVILA FLORES**

Resumen

El objetivo principal de este proyecto de investigación consistió en determinar si es factible la creación de una empresa que se dedique a brindar servicios de capacitación de educación financiera, específicamente a los usuarios y empleados de las instituciones del sistema financiero, que utilizan los productos y servicios; dentro de las razones que influyen para la creación de la referida empresa están la normativa que exige el cumplimiento a las instituciones supervisadas de brindar educación financiera y la situación financiera negativa que están afrontando los usuarios financieros y esto es debido a la no existencia de políticas por parte de las instituciones financieras hacia los usuarios en donde les brinde las asesorías personalizadas indispensables para la mejor toma de decisiones y la no existencia de empresas que se encuentren debidamente registradas en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros que se dediquen a ofrecer los servicios de educación financiera, estos son factores que influyen negativamente en los presupuestos de los usuarios financieros, lo cual afecta el crecimiento de la economía nacional, la generación de empleo, inmigración, incremento de la delincuencia y desintegración de familias. La investigación tuvo como herramientas la aplicación del método mixto, con predominación del enfoque cualitativo, descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado para la elaboración de la muestra, fue la entrevista y la encuesta. Al evaluar los resultados, se determinó que es viable la creación de la empresa dedicada a ofrecer servicios de capacitación de educación financiera, ya que la ley lo permite y no existe competencia en el mercado.

Palabras claves: Educación financiera, Empleados, Productos Financieros, Sistema Financiero, Usuarios Financieros

GRADUATE SCHOOL

“PROPOSAL FOR THE ESTABLISHMENT OF A COMPANY DEDICATED TO OFFER FINANCIAL EDUCATION SERVICES TO USERS AND EMPLOYEES OF FINANCIAL SYSTEM INSTITUTION”

AUTHORS:
EDGARD ANTONIO RAUDALES ACOSTA
ESTELA MARINA AVILA FLORES

Abstract

The main objective of this research project was to determine if it is feasible to create a company that is dedicated to providing financial education training services, specifically to the users and employees of financial system institutions, who use the products and services Offered by the institutions of the financial system; Within the reasons that influence the creation of said company are the regulations that require compliance to supervised institutions to provide financial education and the negative financial situation that are facing the financial users and this is due to the non existence of policies by Part of the financial institutions to the users where it provides the personalized advisories indispensable for the best decision making and the non existence of companies that are dedicated to offer the services of financial education, these are factors that negatively influence the budgets of the Financial users, which affects the growth of the national economy, the generation of employment, immigration, increased crime and disintegration of families. The research had as tools the application of the mixed method, with predominance of the qualitative, descriptive and correlational approach. The instrument used for the preparation of the sample was the interview and the survey. When evaluating the results, it was determined that the creation of the company dedicated to offer financial education training services is feasible, since the law allows it and there is no competition in the market.

Key words: Financial Education, Employees, Financial Products, Financial System,
Financial User

DEDICATORIA

En cada ocasión que se alcanza una meta trazada, siempre hay sacrificios que hacer, tales como dejar de atender a la familia, no acudir a eventos de familiares y de amistades, pero al final del trayecto siempre hay una recompensa la cual es de gran satisfacción para todos aquellos que han dejado de recibir cariño y atenciones, y es por esas razones que dedico al Señor Todopoderoso mi Dios Jehová, quien me dio la fuerza, perseverancia y actitud necesaria para poder alcanzar la meta. La persona que me ayudó mucho para alcanzar mi nuevo proyecto, mi madre a quien amo y también le dedico este logro, mis hijos y nietos, que Dios siempre los bendiga grandemente, gracias Padre Celestial por darme la sabiduría y el emprendimiento para salir adelante.

Edgard Antonio Raudales A.

Este Proyecto de Graduación la dedico a mi Familia, quienes me forjaron como la persona que soy, gracias por su cariño, apoyo, ánimos que me fortalecieron a dar lo mejor cada día, a mi Amado Padre que desde el cielo me cuida y siempre estará en mi corazón y pensamientos, A mi Dios Todopoderoso por darme la sabiduría, fuerza de alcanzar una meta en mi vida, a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros por darme la oportunidad de crecer profesionalmente, a la Universidad Tecnológica Centroamericana por estos años de aprendizaje, conocimientos, esfuerzo.

Estela Marina Avila Flores

AGRADECIMIENTO

En esta meta alcanzada, solamente puedo agradecer primeramente a Dios por el apoyo incondicional que me brindo cuando acudí a él. A mi madre y mis hijos y nietos, por haber tenido la comprensión de no contar con mí presencia en varias circunstancias y finalmente a la Licenciada Patricia Villalta asesora metodológica, quien me oriento satisfactoriamente para culminar el Proyecto de Investigación.

Edgard Antonio Raudales A.

En primer lugar, agradezco a mi Dios todopoderoso, a mi Padre que es mi ángel, a mi querida Madre, a mis adorados hermanos y a mi pequeña Andrea; por todo el aliento que me han brindado para alcanzar esta meta, a mi compañero Edgard Raudales por todo su apoyo y a la Licenciada Patricia Villalta por guiarme a desarrollar el Proyecto de Graduación por transmitir sus conocimientos y consolidarlos.

Estela Marina Avila Flores

INDICE

| | |
|--|----|
| 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. Objetivo General | 4 |
| 1.4.1. Objetivos Especificos | 4 |
| 1.5. Justificación | 5 |
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. Analisis de la situacion actual | 6 |
| 2.2. Teoría de sustento | 11 |
| 2.2.1. Plan de negocios..... | 12 |
| 2.2.2. Programa de capacitación | 13 |
| 2.2.3. Analisis crítico de las metodologias..... | 14 |
| 2.3. Conceptualización..... | 15 |
| 2.4. Instrumentos utilizados | 17 |
| 2.4.1. Encuesta | 17 |
| 2.4.2. Entrevista..... | 17 |
| 2.5. Marco Legal..... | 17 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | 21 |
| 3.1. Metodologia, Plan de Negocios | 21 |
| 3.1.1. Tipo y nivel de investigación | 21 |
| 3.1.2. Descripción del ámbito de la investigación | 22 |
| 3.1.3. Población y muestra | 22 |
| 3.1.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... | 24 |
| 3.1.5. Plan de recolección y procesamiento de datos | 24 |
| 3.2. Metodologia 2. Programa de Capacitación | 25 |
| 3.2.1. Tipo y nivel de investigación | 25 |
| 3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación | 25 |
| 3.2.3. Población y muestra | 25 |
| 3.2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... | 26 |
| 3.2.5. Plan de recolección y procesamiento de datos | 27 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS | 28 |
| 4.1. Antecedentes de la empresa | 28 |
| 4.1.1. Breve descripción historica | 28 |
| 4.1.2. Productos a ofrecer..... | 28 |
| 4.1.3. Otras actividades de la empresa..... | 29 |
| 4.2. Proceso actual a desarrollar en la empresa | 29 |
| 4.2.1. Descripción de los procesos | 29 |
| 4.2.2. Analisis del personal..... | 30 |
| 4.3. Método de medición a ser aplicado..... | 31 |
| 4.3.1. Justificación | 31 |
| 4.3.2. Aplicación | 32 |
| 4.3.3. Resultados | 32 |
| 4.4. Análisis de Resultados..... | 33 |
| 4.5. Propuesta de mejora | 37 |
| 4.5.1. Plan de negocios..... | 37 |
| 4.5.2. Plan de Mercado..... | 38 |
| 4.5.3. Estructura Financiera | 41 |
| 4.6. Implementación de cambios..... | 45 |
| 4.6.1. Cronograma de aplicación..... | 45 |
| 4.6.2. Detalle de cambios y responsables de ejecución..... | 45 |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 48 |
| 5.1. Conclusiones..... | 48 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 49 |
| BIBLIOGRAFIA | 50 |
| ANEXOS | 52 |
| Anexo 1. Encuesta | 52 |
| Anexo 2. Entrevista..... | 53 |
| Anexo 3 Instituciones por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros..... | 56 |
| Anexo 4 Educación Financiera | 59 |
| Anexo 5 Productos de Tarjetas de Crédito..... | 60 |

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente apartado, se describe la introducción, antecedentes del problema de investigación, definición del problema, enunciado del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, objetivos del proyecto, tanto general como específicos, y la justificación, que muestra la información preliminar que se desarrolló para efectos de determinar la viabilidad de la creación de una empresa dedicada a brindar servicios de capacitación sobre Educación financiera a los usuarios y empleados de las instituciones del sistema financiero, la cual tendrá como iniciativa ofrecer capacitaciones útiles en materia de Educación financiera, cuyo contenido serán los requeridos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, así como de los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones supervisadas.

1.1. Introducción

En la actualidad la población hondureña en general desconoce sobre la educación financiera, sin embargo, en el caso específico del desarrollo de este proyecto de investigación, el objetivo primordial es la propuesta de creación de una empresa que ofrezca servicios de educación financiera, así como establecer la demanda y competencia existente en el mercado, debido a la normativa que exige el cumplimiento a las instituciones supervisadas de brindar educación financiera; debido a que los usuarios inciden en situación financiera negativa que están afrontando, esto es debido a la no existencia de políticas por parte de las instituciones financieras hacia los usuarios en donde les brinde las asesorías personalizadas indispensables para la mejor toma de decisiones.

Tomando en cuenta que el sistema financiero hondureño, está compuesto por 91 instituciones, las cuales se estima que a la fecha de elaboración de este proyecto cuentan con más de 36,376 empleados del sistema financiero hondureño; es por ello que el producto de las tarjetas de crédito ocupa el primer lugar en cuanto a la demanda por parte de los usuarios financieros; por otra parte se estima que los clientes en tarjetas de crédito al mes

de marzo de 2017, oscilan en 831,473, información que es de mucha utilidad para conocer el mercado potencial que se pretende penetrar al ofrecer los servicios de capacitación financiera. El mercado demandante de acuerdo a la legislación promulgada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, son los usuarios y empleados de las instituciones financieras, teniendo como meta futura llegar a otros nichos del mercado como ser empresas comerciales no financieras, universidades, entre otras.

Con lo anterior se busca que los usuarios financieros entiendan los derechos y obligaciones que adquieren al firmar contratos financieros y puedan tomar decisiones financieras más acertadas en sus proyectos.

1.2. Antecedentes del Problema

Los usuarios del sistema financiero, han venido manifestando durante muchos años un problema de mucha importancia y es el alto endeudamiento por el mal uso de tarjetas de créditos, esto ligado a los bajos ingresos de las familias. Un factor fundamental que influye en dicho endeudamiento es el desconocimiento por parte de los usuarios financieros sobre temas de educación financiera, en muchos casos los usuarios no saben qué hacer cuando las instituciones les están realizando cargos no reconocidos o donde deben acudir para interponer un reclamo, en muchas situaciones firman contratos en donde desconocen totalmente las condiciones del mismo, dando autorización para que les apliquen cargos o incrementos de tasas de interés en sus obligaciones.

La legislación vigente, emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, obliga a las instituciones financieras a que brinden capacitación a sus clientes, sin embargo, esta práctica no se realiza. Se constató en visitas a las instituciones financieras que la educación financiera que ofrecen las realizan a través de brochour y no como lo establece la ley.

En consecuencia a lo anterior, La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, para efectos de establecer paliativos a la situación económica de los usuarios financieros emitió la Circular 002/2017, que contiene:

Aprobar los siguientes mecanismos temporales de alivio en apoyo a los deudores de las instituciones supervisadas, cuyos ingresos nominales sean iguales o inferiores a dos (2) salarios mínimos, correspondientes al valor más alto de las ramas de actividad económica, según la tabla de salarios mínimos emitida por la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social, vigente para el año 2016. (CNBS, 2017a, p. 2)

En dicha circular se establecen los mecanismos temporales de apoyo a los deudores de las instituciones supervisadas que tengan en promedio dos salarios mínimos de ingresos, con lo cual podrán obtener arreglos. Esto indica que los problemas son graves y que continuarán, sino se establecen políticas por parte del ente supervisor que obligue a las instituciones financieras a limitar la entrega de los productos de tarjetas de crédito sin hacer un análisis previo de los ingresos de los tarjeta-habientes.

1.3. Definición del problema

1.3.1. Enunciado del problema

El problema radica en las condiciones económicas de país, el desempleo y la falta de cumplimiento de la legislación vigente por parte de las instituciones financieras, muchos usuarios financieros debido a la necesidad de obtener recursos líquidos se ven obligados a contraer obligaciones, sin importar el contenido de las condiciones y las cláusulas establecidas en los diferentes tipos de contratos. En muchos casos las instituciones financieras cuando pactan una obligación entre las partes, solamente le indican al usuario que firme el contrato, sin darles ningún tipo de asesoría acerca de las consecuencias en que pueden incurrir.

1.3.2. Formulación del problema

El problema se enfoca en que los usuarios de los servicios financieros desconocen de la legislación financiera y normativas emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, así como del Banco Central de Honduras, lo que influye negativamente en sus decisiones cuando adquieren una obligación contractual financiera.

1.3.3. Preguntas de investigación

1. ¿Qué tipos de reclamos se presentan con mayor frecuencia ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros?
2. ¿Cuáles son los temas de mayor relevancia que deben conocer los usuarios financieros?
3. ¿Qué instituciones financieras brindan educación financiera a sus clientes?
4. ¿Cuáles son las razones por las cuales los usuarios financieros toman decisiones inadecuadas al adquirir productos financieros?

1.4. Objetivo General

Contribuir al mejoramiento de la toma de decisiones financieras por parte de los usuarios financieros a través de la implementación de un sistema de capacitación financiera para ellos y los empleados de las instituciones del sistema financiero, en cumplimiento a las normativas emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

1.4.1 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de metodologías y recursos educativos que tienen las instituciones del sistema supervisado obligados a brindar educación financiera.
- Diseñar un sistema de capacitación que permita responder a las necesidades de las instituciones supervisadas para educar a los usuarios financieros.
- Identificar qué tipo de capacitaciones requieren los usuarios y empleados de las instituciones supervisadas.
- Identificar que instituciones están brindando Educación financiera en cumplimiento a la legislación emitida para tal caso.

1.5. Justificación

Con el desarrollo de esta investigación, se pretende demostrar la viabilidad de la creación de una empresa que se dedique a ofrecer capacitaciones financieras, fundamentada en la Ley, Reglamentos y Normas emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con lo cual se busca que los usuarios financieros de las instituciones financieras logren desarrollar las habilidades y el grado de confianza para asumir riesgos, por lo que realizarían decisiones informadas para el bien de sus obligaciones contractuales o proyectos de inversión. 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.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros 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. Debido a disposiciones del ente regulador es necesario la creación de la empresa para brindar servicios sobre capacitación financiera a los usuarios financieros y empleados de las instituciones supervisadas.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Análisis de la situación actual

Como marco de referencia en la investigación del presente proyecto, es necesario valorar que en Honduras no ha existido una empresa que conforme a las normativas emitidas por la CNBS, que se haya organizado con el objetivo primordial de ofrecer capacitaciones sobre Educación financiera, El Gobierno de Honduras, a través de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, ha tratado por medios legales que se establezcan empresas privadas pero a la fecha no se ha logrado tal objetivo se verificó en la página de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en el apartado de registros públicos que no está registrada ninguna empresa que se dedique a ofrecer este servicio.

Se investigó sobre empresas que brinden servicios de Educación financiera, para que sirva de parámetro en la elaboración del marco teórico y lo único que se encuentran son libros, literatura entre otras fuentes que fueron de apoyo en la elaboración de los programas de capacitación que elaborara la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

Según la Organización de Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE), organismo que realiza diferentes ayudas sobre temas de desarrollo y cooperación económica, así como brindar y evaluar educación financiera a los países miembros de su organización. Establece en un estudio realizado en el tema de Educación financiera:

Cerca de 48,000 jóvenes de 15 años participaron en la prueba, con la cual se evaluaron los conocimientos y las competencias de los adolescentes respecto a asuntos monetarios y de finanzas personales, como el manejo de cuentas bancarias y tarjetas de débito, o la comprensión de las tasas de interés sobre un préstamo o un plan de pagos móviles. Esta es la segunda ocasión que a través de PISA se evalúan las habilidades de los estudiantes para enfrentar situaciones de la vida real relacionadas con asuntos y decisiones financieras. (OCDE, 2017, p. 1)

En vista de lo anterior, el marco de referencia para para la elaboración del presente proyecto será la legislación vigente en Honduras y tomar alguna literatura que apoye al desarrollo del proyecto. Es relevante señalar del nacimiento hasta la fecha del Sistema Financiero Hondureño, el cual comenzó a formarse a partir del año de 1889, cuando se

otorgó la autorización para fundar dos bancos comerciales que se denominaron Banco Centro-Americano y Banco Nacional Hondureño.

Posteriormente se presentaron diferentes situaciones que de acuerdo al crecimiento económico y la falta de un sistema monetario bien desarrollado, era necesario la creación de una institución estatal con el objeto de promover las condiciones monetarias, crediticias y cambiarias que sean más favorables para el desarrollo de la economía nacional, por lo que mediante Decreto Legislativo N° 53 del 3 de febrero de 1950, se creó el Banco Central de Honduras, institución privilegiada de duración indefinida y dedicada exclusivamente al servicio público, inicio operaciones el 1 de Julio de 1950.

Dentro de las funciones que se le atribuyeron al Banco Central de Honduras, estaba la supervisión de las instituciones que conforman el sistema financiero, labor que dejo de realizar debido a la promulgación del Decreto Numero 155-95, de fecha 18 de noviembre de 1995, donde se crea la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ente que tiene por finalidad la ejercer la supervisión, vigilancia y control de las instituciones del sistema financiero hondureño.

La Comisión de acuerdo a sus atribuciones, el 12 de noviembre de 2012, emitió las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero, según Resolución No.GE No.1768/12-11-2012, la cual en su Artículo 7 numeral 9), establece:

“Desarrollar e implementar programas y campañas de Educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos”.(Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2012, p. 7)

El reglamento de la ley de tarjetas de crédito según la resolución GE No.676/22-04-2013.,establece que según circular CNBS No.073/2013 establece:

Artículo 49.- Programa de Educación financiera: Los Emisores deberán remitir a la Comisión para su aprobación, a más tardar el 15 de diciembre de cada año, un programa anual de educación financiera, con la certificación del punto de acta del Consejo de

Administración o Junta Directiva donde se aprobó el mismo, en el cual deberán detallar como mínimo: objetivos, temario, población objetivo, resumen detallado de cada uno de los temas a cubrir en el programa y el cronograma de las actividades.

Posteriormente la Comisión mediante Resolución GE No.495/02-04-2014, del 02 de abril de 2014, tomo la iniciativa de promulgar una norma que incentive a empresas con el objetivo que brinden servicios de capacitación sobre las Leyes, Reglamentos y Normas relacionadas con la regulación de las instituciones financieras. Esta norma establece los requisitos mínimos que deberán ser tomados en cuenta por las organizaciones contratadas por las instituciones supervisadas o cualquier otra organización sin fines de lucro que deseen obtener capacitaciones sobre temas financieros.

El objeto de estudio se enfocara debido al posicionamiento que tiene el producto de las tarjetas de crédito en el sistema financiero hondureño, dicha población de estudio para la investigación implica los sujetos u objetos de estudio que se representan a través de la muestra. El caso en estudio está representado por un total de noventa y uno Instituciones Supervisadas que conforman el Sistema Financiero Nacional.

Por tanto, la población es el Sistema Financiero Nacional supervisado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, como caso de estudio se presenta a continuación y está constituido por las siguientes instituciones:

- 15 bancos comerciales.
- 2 banco estatal.
- 1 asociaciones de ahorro y préstamo.
- 9 sociedades financieras.
- 3 oficinas de representación.
- 2 bancos de segundo piso.
- 11 compañías de seguros.
- 2 emisoras de tarjeta de crédito
- 1 administradora de fondos de pensión privada.
- 5 institutos de previsión.
- 1 bolsa de valores.

- 8 casas de bolsa.
- 5 almacenes de depósito.
- 8 casas de cambios.
- 4 OPDF's (Organizaciones Privadas de Desarrollo que se Dedican a Actividades de Intermediación Financiera)
- 1 clasificadora de Riesgo.
- 12 Cooperativas de ahorro y préstamo representadas en la (IHDECOOP).

En la Actualidad el sistema financiero de Honduras, está integrado principalmente por 15 Bancos Comerciales, dos Bancos Estatales, 10 sociedades financieras, tres oficinas de representación, 11 compañías de seguros, dos emisoras de tarjetas de crédito: tres Administradoras de Fondos de Pensión Privadas: cinco institutos de previsión; una bolsa de valores y ocho casas de cambio.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, ha considerado el tema de Educación financiera, de mucha relevancia al grado que creo un departamento específico dedicado a brindar capacitación financiera para las instituciones del sistema financiero, catedráticos de las universidades, Mi pymes, y cualquier otra institución pública o privada que solicite las capacitaciones. Esta labor comenzó con un gran éxito desde el año 2010, y se ha venido fortaleciendo al firmarse varios convenios interinstitucionales, teniendo como actividades capacitar capacitadores quienes son los encargados de replicar la información. No obstante estas actividades de la Comisión, no son suficientes para lograr alcanzar que la población tenga un grado de conocimiento de Educación financiera ya que no se cuenta con el recurso humano de capacitadores suficiente y un presupuesto adecuado que sea destinado para tal actividad.

El Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito, tiene su apartado sobre este tema de Educación financiera, tal como lo señala el Artículo 48.-, el cual establece que:

“Programa de Educación financiera. La Secretaria de Educación y el Consejo de Educación Superior conformaran un equipo de trabajo, con la asistencia técnica de la Comisión...” (Diario La Gaceta, 2013, p. 19).

Asimismo, el segundo párrafo del Artículo 49.- de dicho Reglamento establece:

“ Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, como requisito para la entrega de una tarjeta de crédito o financiamiento por primera vez, el Emisor deberá capacitar al Tarjeta-Habiente como mínimo en los siguientes temas: Derechos y obligaciones del usuario financiero, características y condiciones del contrato, cláusulas y prácticas abusivas, procedimiento para interponer un reclamo, esquema de amortización de saldos, sobre la operatividad de la Central de Información Crediticia y los buros de crédito...”.(Diario La Gaceta, 2013, p. 19)

Lo señalado en el referido Artículo, no ha tomado el rumbo deseado, ya que no se ha conformado el equipo de trabajo entre la Comisión y la Secretaria de Educación y las instituciones emisoras de tarjetas de crédito no brindan la capacitación a los usuarios financieros, estas últimas se limitan a darles a sus usuarios financieros un brochour con alguna información de las normas de transparencia.

Por otra parte y en línea con lo antes expuesto, siguiendo la importancia de lo que representa la Educación financiera, la Ley de Protección al Consumidor, también considera este tema de educación, tal como lo establece en el siguiente Artículo.

“ARTÍCULO 102.-PLANES EDUCATIVOS. Corresponde al Gobierno Central formular los planes de educación para los consumidores y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación básica y media, educación formal y no formal así como el apoyo de los medios de comunicación social se enseñen los preceptos y alcances de esta Ley. (Secretaría de Industria y Comercio, 2009, p. 53)

Es importante mencionar lo que están realizando otros países latinoamericanos en relación al tema de Educación financiera, a continuación lo obtenido a través de internet.

GUATEMALA: “La Educación financiera es un tema sustancial para el bienestar de las familias y para el desarrollo del país. En la misma medida en que los servicios y productos financieros se han tornado más variados y complejos, la Educación financiera ha cobrado mayor importancia para que las personas se desenvuelvan con acierto dentro de un abanico de opciones disponibles que antes ni se imaginaba. El ABC de Educación financiera define y explica 205 conceptos básicos del mundo de las finanzas, con una terminología accesible que busca romper una barrera de tecnicismos que confunde a la mayoría de los usuarios”. (SUPERITENDENCIA DE BANCOS DE GUATEMALA, 2016, p. 7)

COSTA RICA: “Carece de una empresa dedicada a impartir educación financiera, por lo que la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, realiza la Feria Nacional de Educación financiera, en el marco del Día Mundial del Ahorro que se celebra el 31 de octubre de cada año. Esta Feria se ha realizado desde el 2010 en forma anual e ininterrumpida y cuenta con la participación de entidades bancarias y financieras, así como entidades reguladoras como el Banco Central de Costa Rica y las Superintendencias de

Costa Rica que se encuentran comprometidas con la educación y la inclusión financiera de la población”.(Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, 2016, p. 1)

EL SALVADOR. “En el Salvador se desarrolla el programa de Educación financiera de El Salvador; cuyo objetivo principal es; Fortalecer la comprensión de usuarios e inversionistas, actuales y potenciales sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios financieros para tomar decisiones informadas que permitan mejorar el bienestar y calidad de vida, los principales componentes del programa son: Conociendo a los promotores de la estabilidad del Sistema Financiero, El Ahorro, El Crédito, Orientación al inversionista del mercado de valores, Cultura previsional, Seguros, Medios de pago, Especies monetarias, Conociendo el seguro de depósitos y Lavado de dinero”.(Superintendencia del Sistema Financiero, 2016, p. 1)

NICARAGUA: “La Educación financiera en Nicaragua, acoplándose con las buenas práctica; Nicaragua, una iniciativa piloto importante surgió recientemente con el mismo propósito de apoyar la bancarización a través de la Educación financiera. Con el patrocinio de la cooperación española, la Organización Internacional para las Migraciones concretó una alianza con el banco Banpro para brindar asesoría financiera a 6,000 receptores de remesas. El proyecto iniciado en diciembre 2010 ha comprobado la realidad que se observó en otros países: aunque el receptor de remesa tiene poca experiencia para presupuestar su dinero, tiene una capacidad de ahorro muy importante, y se adapta con la asesoría financiera. Ha dos meses de realizado el trabajo, cerca de tres mil receptores han recibido formación financiera”.(Revista Confidencial de Nicaragua, 2011, p. 2)

Al analizar lo que sucede en otros países, ese cree en la importancia de lo que es la Educación financiera para los Gobiernos, sin embargo no se evidencio sobre la existencia de alguna empresa que brinde capacitación sobre educación financiera que esté inscrita en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

2.2. Teoría de sustento

Las metodologías que a continuación se mencionan ayudaron a sustentar y orientar la investigación la cual consistió el propuesta de creación de una empresa dedicada a ofrecer capacitación sobre educación financiera, se orientó en la elaboración de un plan de negocios que contribuya a determinar la factibilidad de la creación de una empresa dedicada a ofrecer capacitación financiera; por lo cual la finalidad es cubrir las necesidades que tienen los oficiales del sistema financiero.

2.2.1. Plan de negocios

Un plan de negocios es transformar una idea en un proyecto real, que asegure el éxito al ponerlo en marcha de esta manera pueda aportar de manera positiva al mejoramiento y posicionamiento de la calidad de vida las personas involucradas.

La empresa, tendrá las políticas administrativas que regulen las relaciones entre los clientes potenciales, los cuales de acuerdo a la legislación financiera, son las instituciones del sistema financiero. Posteriormente, observando el comportamiento del negocio se pretende ofertar a empresas comerciales y universidades los servicios sobre capacitación de Educación financiera.

Debido al riesgo al cual se enfrentan las personas que desean constituir un nuevo negocio se ven amenazadas por el constante crecimiento de la competencia, es por ello que nace la idea de idear planes específicos que conlleven al éxito de ideas innovadoras o el posicionamiento en el mercado.

El plan de negocios es un documento que describe e identifica la oportunidad de cristalizar la idea para una inversión de esta manera ayuda para la toma de decisiones de inversión. En la elaboración de un plan de negocios se deben realizar cinco estudios básicos; el estudio de mercado, el estudio técnico y el estudio financiero.

El estudio de mercado se trata de indagar la respuesta del mercado ante un producto o servicio con el fin de plantear la estrategia comercial, desde la óptica comercial es el conjunto de compradores y vendedores de un servicio; los elementos básicos del mercado son: Producto, Precio, Clientes potenciales y competencia.

El punto de partida de la investigación de mercados es definir los productos y servicios que se van a ofrecer, deben identificarse las características del producto como ser: calidad, durabilidad, potencia y el segmento hacia el cual está dirigido de acuerdo al objeto de investigación es recomendable; realizar una segmentación demográfica, es decir que el mercado se divide en grupos de acuerdo con las variables demográficas, como son edad, género, tamaño de la familia, ciclo de vida de la familia, ingresos, ocupación, educación.

A diferencia del marketing de bienes y servicios convencionales, la promoción de los servicios profesionales plantea problemas y cuestiones particulares. Al reconocer las necesidades de estos proveedores, esta obra proporciona una orientación clara y precisa sobre la materia, así como técnicas y estrategias específicas.

El estudio técnico pretende las condiciones tecnológicas y de proceso que se desarrollaran en el proyecto; debido a que el estudio técnico permite proponer y analizarlas diversas opciones tecnológicas para producir los bienes y servicios que se requieren el objetivo es verificar la factibilidad técnica; dicho análisis identifica los equipos, la maquinaria y las instalaciones necesarias para desarrollar, se determina los costos de inversión, costos de operación y el capital de trabajo que se necesita.

Tomando en cuenta que la actividad operativa de las instituciones del sistema financiero, tiene sus periodos donde no es tan factible brindar los servicios de capacitación financiera, se ha considerado un plan de trabajo que contemple el periodo de febrero a noviembre de cada año, ya que en los meses de diciembre y enero las instituciones financieras tienen mucha carga laboral, que no les permite asignar su personal para recibir capacitación, sin embargo, se pueden presentar casos de fuerza mayor en donde se pueda capacitar personal en los referidos meses.

2.2.2. Programa de capacitación

En esta investigación se desarrolló el plan de negocios y el programa de capacitación sobre educación financiera ya que son factores importantes ya que si se desarrollan correctamente se concretara para lograr el objetivo de capacitar a los usuarios financieros y empleados de las instituciones supervisadas del sistema financiero hondureño.

El panorama financiero en los últimos años ha tenido una evolución acelerada, influenciada principalmente por las innovaciones tecnológicas, cada día aparecen nuevos productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras y no solo en lo financiero sino también en otros ámbitos, esta situación hace necesario que las personas y empresarios se interesen por conocer sobre la Educación financiera. Según:

Raymundo Tenorio, director de las carreras de economía de la Escuela de Negocios del Tecnológico de Monterrey, añade: “La educación se ha vuelto fundamental para generar mayores flujos de inversión en el país, incluso para que un mayor número de empresas entren al mercado de valores o simplemente para que las personas comunes y corrientes coloquen parte de sus recursos en títulos de renta variable. La Educación financiera es para cualquier nivel socioeconómico, porque es relevante para generar sentido de responsabilidad y planeación”.(Tenorio, 2012, p. 1)

El objetivo principal de la capacitación es anticiparse al cambio y responder en forma proactiva de esta manera cumpliendo con el objetivo de cumplir con brindar capacitación sobre educación financiera.

En el análisis se puede determinar las actividades y las mejores prácticas para desarrollar los temas sobre capacitación de educación financiera orientada a los usuarios financieros y empleados de las instituciones financieras que vaya de acuerdo a las necesidades en los temas donde se pretende fortalecer para la toma de decisiones. Son herramientas valiosas para mantener la sinergia y cumplir con las normativas establecidas por el ente regulador.

El diseño de la capacitación tendrá cuatro enfoques mismos que estarán relacionados; Objetivos instruccionales, disposición y motivación de los capacitados, principios de aprendizaje y características de los instructores. Los beneficiarios son desde el participante, el capacitador y la institución financiera.

2.2.3. Análisis crítico de las metodologías

Considerando que la creación de la empresa objeto de este proyecto de investigación se tomó en cuenta los métodos cualitativos y descriptivos utilizados como herramientas para determinar la viabilidad de la creación de la empresa que ofrecerá capacitación sobre educación financiera, estos enfoques fueron determinantes en el análisis de la información, llegándose a determinar que el alcance que tendrá la empresa será a nivel nacional, o sea que se podrá desplazar a cualquier lugar del territorio nacional para cumplir con las exigencias del mercado, ya que se cuenta con los recursos necesarios. Asimismo, otro punto relevante que tendrá la empresa es la ventaja de que no existe competencia en el mercado que este registrada en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros según las normativas del ente regulador.

El plan de negocios se establece en virtud de posicionarse en el mercado estableciendo los parámetros establecidos en el desarrollo de las capacitaciones sobre educación financiera a desarrollar de esta manera ofreciendo los temas de mayor relevancia y donde se necesita fortalecer tanto a los usuarios financieros como a los empleados de las instituciones

Al aplicar las metodologías en el presente proyecto una de las limitantes en el desarrollo de la misma sería la introducción al mercado de otra empresa que maneje costos más bajos de esta manera perder posicionamiento; además el desarrollo de la logística en otras ciudades del país al momento de capacitar a empleados que conlleven a cancelar una capacitación programada y no contar con un expositor en dicha ciudad lo que implicaría la reprogramación de la misma.

2.3. Conceptualización

Los conceptos de importancia en el desarrollo en el proyecto son: Comisión Nacional de Bancos y Seguros, educación financiera, instituciones supervisadas, usuario financiero, plan de negocios, programa de capacitación. CNBS; Comisión Nacional de Bancos y Seguros, institución del Estado encargada de supervisar a las instituciones financieras. (LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, P. 5)

El tema de educación financiera es de mucha importancia debido a que determinamos el nivel de conocimiento para la toma de decisiones al momento de optar a un producto o servicio financiero la educación financiera “Es el proceso por el cual los consumidores financieros/inversionistas mejoran su entendimiento sobre los productos financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos. Desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer

dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero”. (Organización de Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE), 2013, p. 17)

Las instituciones supervisadas son autorizadas por la comisión nacional de bancos y seguros son aquellas Instituciones que se encuentran bajo la supervisión, vigilancia y control de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, tales como: Los bancos estatales y privados, las sociedades financieras, las asociaciones de ahorro y préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, casas de cambio, puestos de bolsa, otros organismos de ahorro y crédito, administradoras públicas o privadas de pensiones, compañías de seguros y reaseguros, asociaciones de crédito o cualquier otra Institución que se dedique a las actividades sujetas y supervisadas por parte de la Comisión. (CNBS, 2002, p. 3)

Las instituciones financieras deben informar a los usuarios financieros sobre las condiciones específicas de los servicios y productos financieros que ofrecen por lo que es una persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto por una institución supervisada.

El plan de negocios es un documento que describe e identifica la oportunidad de cristalizar la idea para una inversión de esta manera ayuda para la toma de decisiones de inversión. En la elaboración de un plan de negocios se deben realizar cinco estudios básicos; el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio organizacional, legal y financiero.

El diseño de la capacitación tendrá cuatro enfoques mismos que estarán relacionados; Objetivos instruccionales, disposición y motivación de los capacitados, principios de aprendizaje y

características de los instructores. Los beneficiarios son desde el participante, el capacitador y la institución financiera.

2.4. Instrumentos utilizados

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron dos instrumentos: la encuesta y la entrevista.

2.4.1. Encuesta

Se aplicó la encuesta a los oficiales de atención al usuario financiero de las instituciones supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, ya que ellos son las personas designadas que cuentan con el conocimiento y la realidad global de la situación, además identifican que tipo de reclamos son los que presentan los usuarios financieros. Este instrumento se aplicó con la finalidad de recopilar la información e identificar los temas a fortalecer para los empleados.

2.4.2. Entrevista

La técnica de la entrevista el tipo que se aplicó fue la semiestructurada ya que se determinó la información relevante que se requiere, su enfoque fue el enfoque cualitativo, este instrumento se aplicó para profundizar en el tema a investigar ya que se tiene un claro panorama e identificar los temas a fortalecer de esta manera identificar las necesidades de los usuarios financieros y los empleados de las instituciones financieras, la entrevista permite un acercamiento directo a las personas es considerada una técnica muy completa.

2.5. Marco Legal

Con el fin de sustentar la investigación y dar a conocer la importancia que comprende las leyes, normas entre otras emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, tomando en cuenta principalmente la Normas para la Certificación de Registros de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera se aplicaron las

siguientes leyes, normativas, reglamentos emitidas por el ente regulador: Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (CNBS)- Ente encargado de la supervisión, vigilancia y control de las instituciones del sistema financiero.

Ley del Sistema Financiero, regula las instituciones financieras según:

“Artículo 1.- La presente ley tiene como objetivo regular la organización, autorización, constitución , funcionamiento, fusión, conversión, modificación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros...”(CNBS, 2004, p. 2).

Normas para la Certificación de Registro de organizaciones que desarrollen programas de Educación financiera.

“Establece como obligación para las instituciones supervisadas desarrollar e implementar programas y campanas de Educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, de tal forma que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros”(CNBS, 2014a, p. 1).

Reglamento de Gobierno Corporativo para las Instituciones Supervisadas

Este Reglamento trata sobre las relaciones que deben existir entre los funcionarios empleados, Ente Regulador, proveedores, clientes y otros, dichas relaciones se realizan a través de las diferentes normas y procedimientos de las políticas implementadas por las instituciones financieras y de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Artículo 48.- Derechos de los grupos de interés.-...1) Las instituciones deberán establecer mecanismos que permitan a los clientes y usuarios... recibir Educación financiera de los productos y servicios adquiridos; obtener un precio justo por la adquisición de dichos servicios; y generar al mercado servicios y productos financieros de alta calidad.

Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.- por medio de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se regulara las actividades de las instituciones que operen con tarjetas de crédito, débito u otras análogas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Las metodologías utilizadas en la presente investigación fueron: Plan de negocios y Programa de Capacitación.

Dichas Metodologías están entrelazadas, visto que mediante el Plan de Negocios previsto para la empresa en proyecto, para la elaboración de un plan de negocios se deben realizaron cinco estudios básicos; el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio organizacional, legal y financiero dando resultados descriptivos de valor para la creación de la empresa y en lo que respecta al programa de capacitación sobre educación financiera, se pudo establecer los tiempos en que se podrá desarrollar dicho programa, a lo largo del periodo de febrero a noviembre de cada año, tomando en cuenta lo solicitado por las instituciones financieras. Las metodologías utilizadas, brindaron datos relevantes que nos demuestran la viabilidad del proyecto.

3.1. Metodología, Plan de Negocios

3.1.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo mixta, ya que se evaluaron datos cualitativos como cuantitativos, con predominio del método cualitativo, se aplicó el método de un enfoque objetivista, esto como resultado del análisis documental y la aplicación de investigación de campo la mayoría de aspecto financiero, que comprende leyes, normas entre otras emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, tomando en cuenta principalmente la Normas para la Certificación de Registros de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera, con el enfoque objetivista se recurre a fuentes primarias o directas dado que la experiencia de los empleados del sistema financiero en contacto con los productos y servicios financieros son reales, ya que cualquier sociedad que cumpla con dicha norma estará certificado por la Comisión, para que pueda ofrecer sus servicios de capacitación sobre educación financiera.

3.1.2. Descripción del ámbito de la investigación

El ámbito de investigación se desarrolló a nivel Tegucigalpa, tomando en cuenta el sistema financiero hondureño, específicamente a 15 instituciones bancarias de las cuales once instituciones se dedican a la comercialización del producto de tarjetas de crédito. Asimismo, con leyes, reglamentos, normativas, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

3.1.3. Población y muestra

Población

La población implica todos los sujetos que integran el sistema financiero, el cual está integrado por noventa y uno (91) instituciones financieras.

El siguiente gráfico muestra la composición total del Sistema Financiero Nacional:



Figura 1. Representación del Sistema Financiero Hondureño

Fuente: (CNBS, 1995)

Muestra

La muestra quedo compuesta por once bancos de los quince que integran el sistema financiero hondureño, esto debido a que son las que ofrecen los productos de tarjetas de crédito. A continuación se detallan los oficiales de atención al usuario financiero: Bac Honduras (Fanny Nuñez), Banco Lafise (Keidy Amaya), Banco Atlántida (Kerry Ann Rodriguez) y Banco Fachosa (Olvin Flores).

El juicio que se utilizó para determinar la muestra fue tomar en cuenta once (11) instituciones bancarias de quince (15) que integran el sistema bancario. De las once (11) instituciones las que tienen mayor presencia en el mercado son Bac, Honduras, Ficohsa, Promerica y Banco Atlántida en cuanto a los productos de tarjetas de crédito que ofrecen.

Tabla 1. Descripción de la muestra del plan de negocios

Fuente: (Propia, 2017)

| Cantidad | Muestra |
|-----------|--------------------|
| 1 | Bac Honduras |
| 1 | Banco Promerica |
| 1 | Banco Atlántida |
| 1 | Banco Fachosa |
| 1 | Banhcafe |
| 1 | Banrural |
| 1 | Banpais |
| 1 | Banco Lafise |
| 1 | Banco de Occidente |
| 1 | Banco Davivienda |
| 1 | Banco Azteca |
| 11 | TOTAL |

Por otra parte, la unidad de medida fueron los oficiales de atención al usuario financiero de las once instituciones del sistema financiero que manejan las tarjetas de crédito de cada institución, ya que son los designados conforme a la ley para dar respuesta a

los reclamos y a establecer planes de capacitación para los empleados y usuarios de sus instituciones.

3.1.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta semiestructurada y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, se aplicó de manera individualizada a cada uno de los oficiales de cada institución del sistema financiero objeto de estudio, para la cual se diseñó un instrumento de 8 ítems basándose en aspectos como; el manejo de un plan adecuado de capacitación a los usuarios financieros, así como las limitantes para la elaboración de un plan sobre educación financiera, sobre las normativas sobre educación financiera que emite la Comisión Nacional de Bancos y Seguros misma se detalle en el anexo número 1.

3.1.5. Plan de recolección y procesamiento de datos

La recolección de información se recolecto de la siguiente manera: de las once instituciones bancarias que ofrecen tarjetas de crédito, se almacenó la información de los productos que ofrecen cada una de ellas, las que en total suman ciento veinte, posteriormente se procedió a hacer un análisis, tomando en cuenta en número de reclamos que recibe cada institución. (Ver anexo No.3).

Tabla 2. Productos de tarjetas de crédito por institución

Fuente: (CNBS, 2017)

| Institución | Cantidad de Productos |
|--------------------|-----------------------|
| Banco Atlántida | 32 |
| Banco Lafise | 18 |
| Ficohsa | 16 |
| Bac Honduras | 13 |
| Banpais | 11 |
| Banco Promerica | 11 |
| Banhcafe | 6 |
| Davivienda | 5 |
| Banco de Occidente | 4 |
| Banrural | 3 |
| Banco Azteca | 1 |
| Total | 120 |

La quinta semana del mes de mayo (29 de mayo al 02 de junio de 2017) se aplicó la encuesta a 5 oficiales de atención al usuario financiero de las siguientes instituciones: Banco Atlántida, Banco Lapice, Banco Ficohsa, Bac Honduras, Banpais, Banco Promerica, la segunda semana del mes de junio (05 al 09 de junio de 2017) se aplicó la encuesta a los 5 oficiales restantes, haciendo un total de 11 oficiales de atención al usuario financiero. La tabulación de los resultados se procesó mediante Microsoft Excel 2016.

3.2. Metodología 2. Programa de Capacitación

3.2.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque cualitativo ya que ayuda a comprender la perspectiva de los diferentes oficiales de atención al usuario financiero de las instituciones financieras, se tomó en cuenta la relación que existe entre las variables objeto de estudio, las que se identificaron como: empleados, usuarios financieros de las instituciones bancarias y la educación financiera, aunada con la legislación emitida sobre aspectos financieros. El método utilizado en esta investigación para obtener conocimientos fue por medio del método analítico, debido que estudia las partes que conforman un todo, estableciendo sus relaciones de causa, naturaleza y efecto, va de lo concreto a lo abstracto. (Sampieri, 2010)

3.2.2. Descripción del ámbito de la investigación

El ámbito de investigación se desarrolló a nivel Tegucigalpa, M.D.C., tomando en cuenta el sistema financiero hondureño, específicamente las once instituciones se dedican a la comercialización del producto de tarjetas de crédito utilizando como fuente primaria la información recopilada de los oficiales de atención al usuario financiero mismo son los encargados de orientar a los usuarios financieros.

3.2.3. Población y muestra

La población que se tomó como población objeto once instituciones financieras del sistema financiero hondureño, mismas que otorgan los productos de tarjetas de crédito, esto debido a que es donde más se presentan problemas sobre el uso de dicho producto y será la

parte inicial de la empresa en brindar capacitación sobre educación financiera a los empleados de las instituciones supervisadas ellos serán los encargados de replicar los conocimientos a los usuarios financieros.

Muestra

La muestra se enfocó en las 4 instituciones bancarias, las cuales están posicionadas y ofrecen 72 productos de los 120 productos que ofrecen las instituciones bancarias en tarjetas de crédito o sea un 60% del mercado de las tarjetas de crédito en el sistema financiero hondureño.

Tabla 3. Descripción de la muestra del programa de capacitación

Fuente: (Propia, 2017)

| Cantidad | Muestra |
|----------|-----------------|
| 1 | Bac Honduras |
| 1 | Banco Promerica |
| 1 | Banco Atlántida |
| 1 | Banco Ficohsa |
| 4 | TOTAL |

3.2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la obtención de los datos necesarios para el estudio del problema objeto de investigación, para abordar la entrevista se dejó claro los puntos a tratar, se investigó en el portal de cada institución los nombres de los Oficiales de Atención al Usuario Financiero, misma que detalla, nombre del funcionario, cargo, teléfonos y correo electrónico, lo que facilitó al momento de realizar la entrevista estructurada.

Instrumento

Se aplicó la entrevista estructurada estructurada a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero de la Instituciones Supervisadas debido a que son las personas encargadas de establecer los planes de capacitación conforme lo establece la ley.

3.2.5. Plan de recolección y procesamiento de datos

Se identificaron las 4 instituciones bancarias de once que hay en sistema, que ofrecen tarjetas de crédito, se almacenó la información sobre los productos en tarjetas de crédito que ofrecen cada una de ellas y que ofrecen 72 productos de los 120 productos que ofrecen las instituciones bancarias en tarjetas de crédito o sea un 60% del mercado de las tarjetas de crédito en el sistema financiero hondureño. La segunda semana de junio (12 al 16 de junio de 2017) se obtuvo la recopilación de los datos de la encuesta en los 5 ítems de la encuesta se hizo énfasis en que según su experiencia en el tema de Atención al Usuario Financiero, que recomendaciones podría brindar para recibir capacitación los temas específicos en Educación Financiera, además se les consulto cuáles son las limitantes que ha enfrentado para elaborar un Plan sobre Educación Financiera en la institución a la que pertenece, las respuestas se ven plasmadas en el anexo 2.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS

4.1. Antecedentes de la empresa

4.1.1. Breve descripción histórica

Actualmente en Honduras no existe y no ha existido empresa alguna que se haya constituido para brindar servicios sobre capacitación financiera a los empleados y usuarios de los servicios financieros o a la sociedad en general, que este registrada en el portal de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros quien es la encargada que las instituciones de sistema financiero hondureño cumplan a la legislación vigente.

4.1.2. Productos a ofrecer

Los servicios que ofrecerá la empresa, serán principalmente los que requiere la normativa emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros según el Artículo 19, de las “Normas Para La Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera, las que se describen:

- a) Utilización adecuada de los productos y servicios financieros;
- b) Derechos y obligaciones del usuario financiero;
- c) Características y condiciones de los contratos;
- d) Cláusulas y prácticas abusivas;
- e) Procedimiento para interponer reclamos;
- f) Manejo prudente de las finanzas personales y del endeudamiento;
- g) Planeación y la importancia del ahorro a largo plazo;
- h) Esquema de amortización de saldos, cuando aplique;
- i) Operatividad de la Central de Información Crediticia (CIC) y burós de crédito, cuando aplique;

j) Otros que determine la Comisión.

Los temas anteriores, son de carácter obligatorio que debe de cumplir la empresa al ofrecer sus servicios de capacitación, sin embargo, se ofrecerá cualquier tipo de capacitación financiera, ya que se contara con personal altamente calificado y con una experiencia mínima de 15 años en el conocimiento de los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras, así como cualquier legislación que emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el Banco Central de Honduras y lo relacionado a las normas y prácticas internacionales relacionadas con el tema financiero.

4.1.3. Otras actividades de la empresa

Aparte de las actividades a realizar según el numeral anterior, la empresa también tendrá la finalidad de brindar asesorías financieras y legales, tanto para personas naturales como jurídicas. Este es un aspecto muy importante de mencionar, ya que hay muchas personas que por desconocimiento de las leyes no sabe qué hacer cuando una institución financiera los está requiriendo judicialmente. En esta actividad, se podrá asesorar sobre la forma de como interponer un reclamo ante las instituciones financieras, que conozcan sus derechos y obligaciones así como las repercusiones que se tienen cuando son reportados negativamente en la Central de Información Crediticia (Central de Riesgos) y en otras actividades relacionadas con lo financiero.

4.2. Proceso actual a desarrollar en la empresa

4.2.1. Descripción de los procesos

Los procesos que se desarrollaran en la empresa están principalmente orientados a que los integrantes del staff que son los que brindaran las capacitaciones de educación financiera, se estén capacitando continuamente en aspectos financieros ya sea a nivel nacional como internacional. Asimismo, dichos integrantes estarán continuamente elaborando presentaciones conforme a los temas solicitados por los demandantes y de acuerdo a la nueva legislación o normativa que se emita sobre materia financiera.

También los capacitadores elaboraran guías, las que estarán dirigidas para ya sea para empleados o usuarios financieros y para personas que deseen ser capacitadores. El contenido de dichas guías contendrá los siguientes puntos:

- La forma de presentarse ante los participantes
- Las instrucciones que debe seguir un capacitador
- Las instrucciones que debe seguir el participante
- La presentación en poder Point del tema a capacitar

Además, al momento de impartir las capacitaciones deberán contar con el apoyo físico de la legislación pertinente al tema, como por ejemplo, si se brinda la capacitación sobre: ¿Qué es la Comisión Nacional de Bancos y Seguros?, hay que tener la Ley de la Comisión y del Sistema Financiero.

Si es preciso, estar preparado para dar ejemplos en láminas de papel.

Se deben contar con anécdotas de experiencias del mundo real, con lo que se podrán utilizar y realizar debates para mantener el interés de los participantes.

En cada capacitación se entregara la documentación en físico que deberá contener el tema a desarrollar, en donde los participantes podrán también realizar sus apuntes.

4.2.2. Análisis del personal

El personal que forme parte de la empresa para efectos de capacitar personas o empresas deberá cumplir con lo requerido en el Artículo 6 de las Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera. Dicha norma establece varias categorías, las cuales se clasifican de la “A” a la “E”, siendo la “A”, la de mayor exigencia en conocimiento por parte de las personas que impartirán capacitaciones y la “E”, la de menor exigencias, el siguiente cuadro describe las categorías.

Tabla 4. Las Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera

Fuente:(CNBS, 2014)

| Categorías | Requisitos de Inscripción por Categoría |
|------------|---|
| 1. "A" | Organizaciones cuyo personal técnico cuenta con especialización en las operaciones de tarjetas de crédito, débito y financiamiento, bancarias, de seguros, fianzas, reaseguros, previsión social, bursátiles y del mercado de valores, así como en el resto de las operaciones realizadas por las instituciones supervisadas. |
| 2. "B" | Organizaciones cuyo personal técnico cuenta con especialización en las operaciones bancarias. |
| 3. "C" | Organizaciones cuyo personal técnico cuenta con especialización en las operaciones de seguros, fianzas, reaseguros y previsión social. |
| 4. "D" | Organizaciones cuyo personal técnico cuenta con especialización en las operaciones bursátiles y del mercado de valores |
| 5. "E" | Organizaciones cuyo personal técnico cuenta con especialización en las operaciones del sector micro financiero y cooperativo |

La empresa se registrara bajo la categoría 1. “A”, tomando en cuenta la capacidad del personal a contratar, ya que son personas con más de 15 años de trabajar con el sistema financiero, y reconocidos a nivel de sistema financiero y del Ente Supervisor.

4.3. Método de medición a ser aplicado

4.3.1. Justificación

Tomando en cuenta que el sistema financiero hondureño, está compuesto por 91 instituciones, las cuales se estima que a la fecha de elaboración de este proyecto cuentan con más de 36,376, empleados y por otra parte se estima que los clientes en tarjetas de crédito al mes de marzo de 2017, oscilan en 831,473, información esta que es de mucha utilidad para conocer el mercado potencial que se pretende penetrar al ofrecer los servicios de capacitación financiera.

Otro aspecto de mucha relevancia, es que al realizar la investigación pertinente en el mercado sobre los competidores, se pudo determinar que no existe empresa alguna que está certificada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, lo que garantiza en un 100% la viabilidad del proyecto.

4.3.2. Aplicación

La investigación tenía como objetivo la creación de una empresa dedicada a ofrecer servicios de capacitación sobre educación financiera, a los empleados y usuarios del sistema financiero, por lo que se realizaron varias actividades dentro de las cuales se menciona la evaluación exhaustiva de la Normativa emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros “Normas para la Certificación de Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera”; el mercado potencial disponible para brindar los servicios de la empresa y entre otros, la no existencia de la competencia en el mercado.

4.3.3. Resultados

En las entrevistas estructuradas y encuestas semiestructuradas realizadas a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero de las instituciones bancarias, se pudo observar que las instituciones brindan capacitación financiera tanto a sus empleados como a los usuarios financieros, con capacitadores de la misma institución o con externos como ser la Amiba y Consultores del exterior. Manifestaron que utilizaban a los capacitadores externos debido a que en el registro de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, no existe empresa alguna registrada para brindar capacitaciones.

4.4. Análisis de Resultados

Según resultados de las entrevistas estructurada y encuestas semi estructurada a los once (11) Oficiales de Atención al Usuario Financiero, se pudo establecer de acuerdo a la primera pregunta relacionada a si brindan capacitación a sus usuarios financieros, que seis (6) dijeron que si, ósea un 55% y cinco (5) dijo que no , o sea un 45% .



Figura 2. Capacitación sobre educación financiera a los usuarios

Fuente: (Propia, 2017)

En lo que respecta a la segunda pregunta ¿Se ha encontrado con limitantes para elaborar un plan de capacitación sobre Educación financiera a los empleados?, se obtuvo el siguiente resultado.

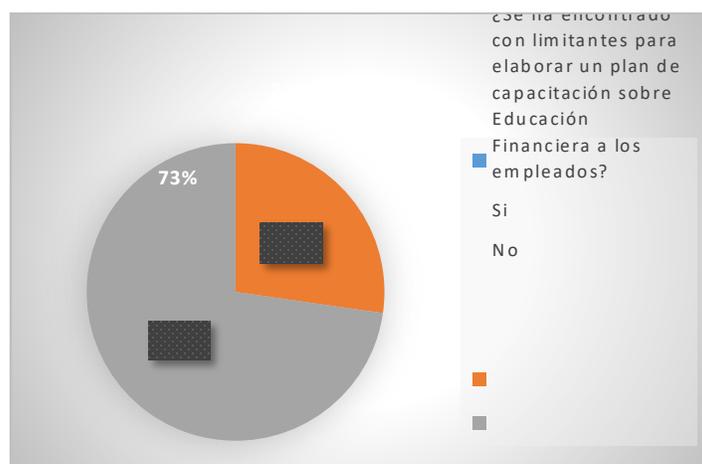


Figura 3. Limitantes para elaborar un plan de capacitación

Fuente: (Propia, 2017)

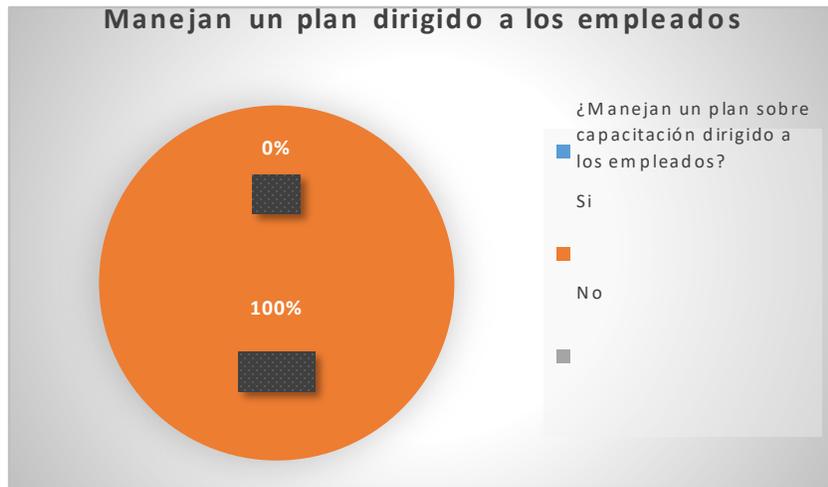
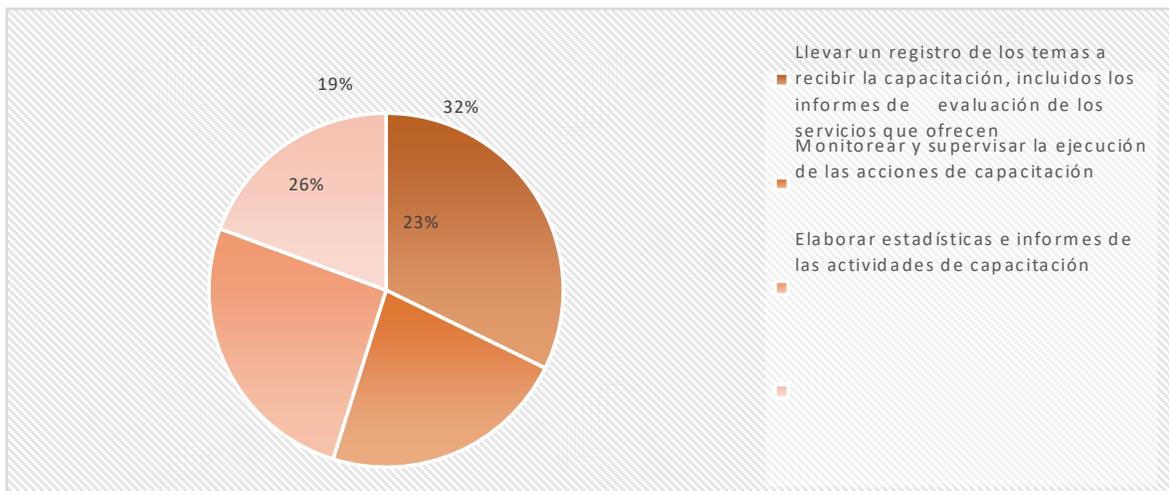


Figura 4. Plan sobre capacitación dirigido a los empleados

Fuente: (Propia, 2017)

En lo que respecta a la tercera pregunta un 100% manifestó que no manejan un plan sobre capacitación financiera dirigido a los empleados, siendo una actividad que deben



desarrollar.

Figura 5. Políticas que utilizan para capacitar

Fuente: (Propia, 2017)

El relación a la pregunta cuatro ¿Cuáles son las políticas que utilizan para capacitar a los empleados y usuarios financieros?, se el resultado de la figura 5, donde la capacitación interna lidera y quienes brindan estas capacitaciones son empleados internos.

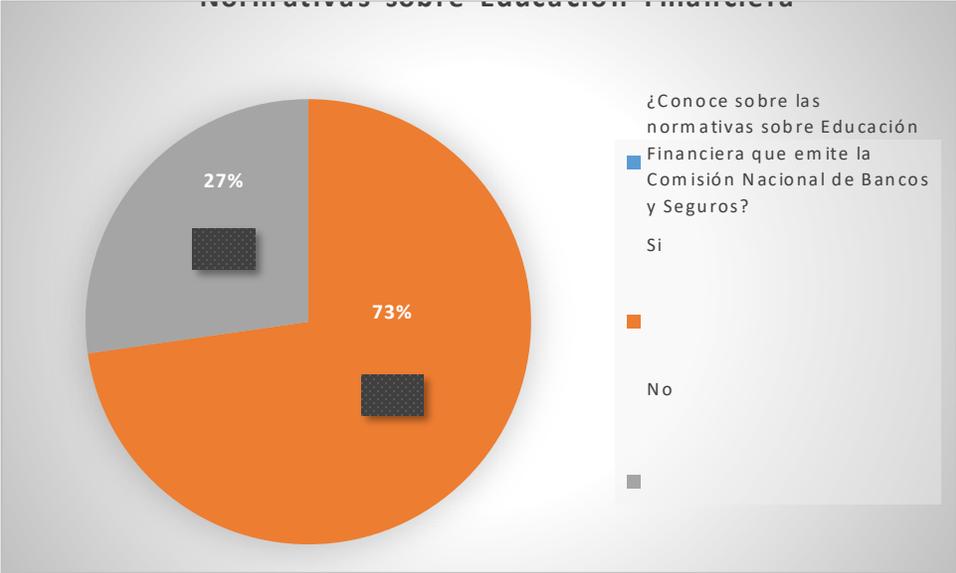


Figura 6. Normativas sobre Educación Financiera

Fuente: (Propia, 2017)

Un 73%, dijo que no y un 27%, dijo que sí. Todas las instituciones tienen en sus estructuras un plan de capacitación financiera hacia sus empleados.

El mismo comportamiento que la pregunta anterior, esta situación indica, debilidades en algunas instituciones, ya que los oficiales de atención al usuario financiero, deben conocer obligatoriamente sobre las normas que emite la Comisión sobre temas específicos relacionados con los derechos y obligaciones de sus clientes y empleados.

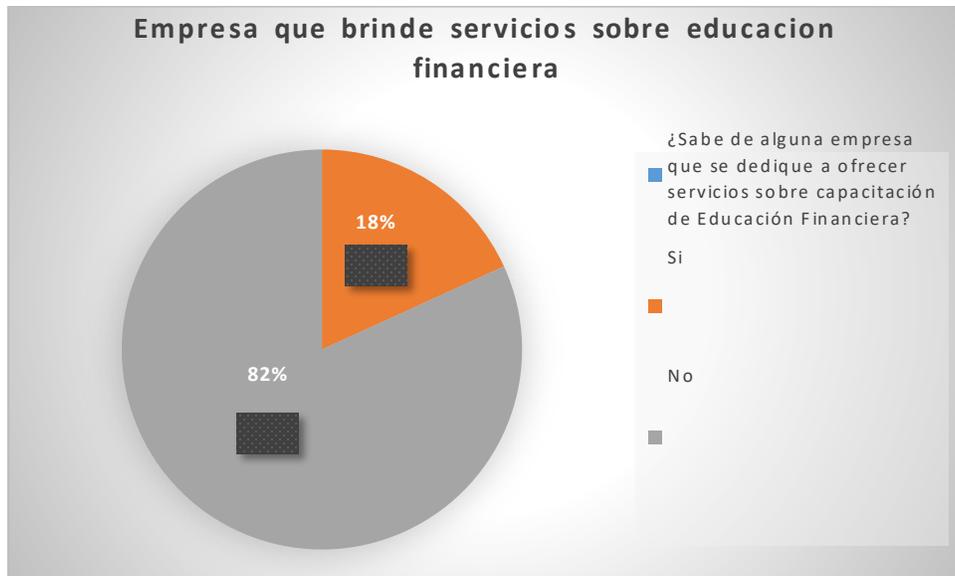


Figura 7. Empresa que se dedique a ofrecer servicios sobre educación financiera

Fuente:(Propia, 2017)

Se les consulto si estaban enteradas sobre la existencia de alguna empresa que brinde capacitación financiera, a la que respondieron que no sabían, y que se darían cuenta de su existencia cuando la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, la informe al sistema financiero.

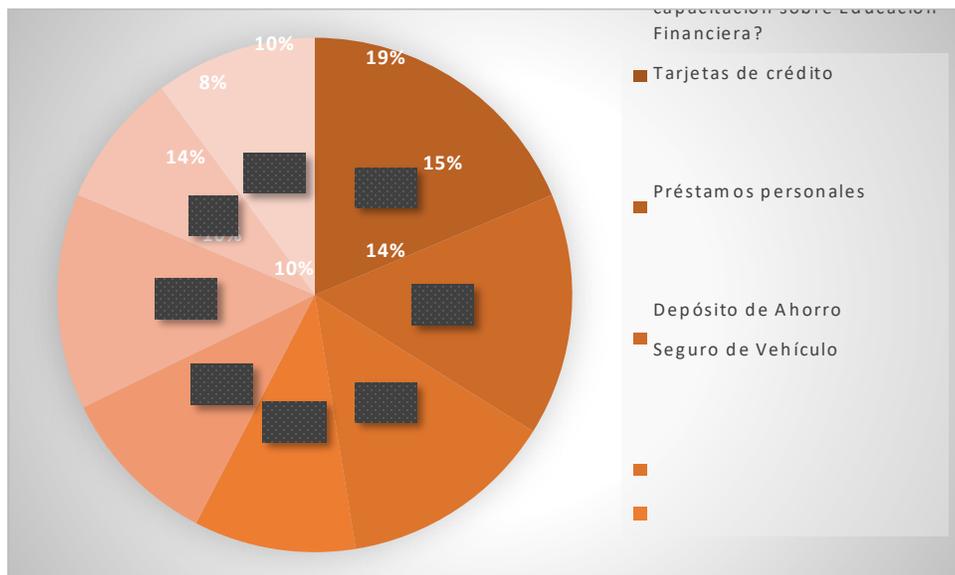


Figura 8. Temas para recibir capacitación

Fuente: (Propia, 2017)

Se les consultó en que temas están interesados en recibir capacitación, a lo que respondieron que en los siguientes temas:

- Tarjetas de crédito,
- Préstamos personales
- Seguros de personas y daños
- Depósitos de ahorro
- Central de riesgos
- Clasificación de cartera
- Gobierno corporativo.
- Otros en menor prioridad

Por otra parte, es de mucha relevancia hacer mención que una de las preguntas realizadas a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero, sobre si brindaban capacitación a sus clientes, seis (6) dijeron que si, sin embargo, se pudo constatar que dicha capacitación es a través de información escrita, a través de brochour (ver anexo No. 3) debe ser presencial.

Es relevante indicar nuevamente, que el sistema tiene aproximadamente más de 36,376 empleados y más de 831,473 usuarios financieros (ver anexo No.1) solo en el rubro de tarjetas de crédito. Dato este muy relevante para poder medir el mercado potencial que sería sujeto a capacitación.

4.5. Propuesta de mejora

4.5.1. Plan de negocios

Considerando que el objetivo del presente proyecto de investigación, es la creación de una empresa que se dedique a la prestación de servicios sobre educación financiera y que comenzara desde cero, la propuesta de mejora que se puede considerar es que se inicie con una representación más de capacitadores, ya que no existe competencia en el mercado y la demanda es grande, por lo que sería de mucha relevancia tomar en cuenta esta propuesta.

4.5.2. Plan de Mercado

Al crear la empresa dedicada a ofrecer productos sobre educación financiera a los empleados de las instituciones supervisadas, los servicios que se brindaran para diferenciar y mantener los estándares de calidad en materia de educación financiera, así como establecer la demanda y oferta en el mercado de dichos servicios y especificar qué tipo de capacitaciones se deben ofrecer de acuerdo a las necesidades de los potenciales demandantes.

La empresa tendrá como Misión, brindar con la mayor excelencia capacitaciones financieras al personal y empleados de las instituciones del sistema financiero, siendo la empresa líder a nivel nacional.

La Visión: llegar a ser una empresa de gran prestigio profesional a nivel nacional y líder a nivel centroamericano.

Hay ventajas para incursionar en el mercado, lo cual se debe a que no existe empresa alguna ofreciendo servicios de capacitación financiera y el mercado demandante urge de la creación de una empresa que se dedique a este rubro.

Debido a que los organizadores de la empresa en proyecto de constituir, son personas de reconocida honorabilidad y credibilidad y que tienen los conocimientos necesarios para ser capacitadores de Educación financiera, ya que han laborado para el sistema financiero por más de 15 años, cumpliendo satisfactoriamente los requisitos mínimos establecidos en la norma emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, para efectos de constitución de empresas dedicadas a brindar capacitación financiera.

Para efectos de establecer una programación anual de capacitaciones se ha considerado contar un staff de tres (3) profesionales para comenzar, sin embargo se tiene en cartera a seis (6), profesionales para un total de nueve (9), si se presenta la necesidad, tomando en cuenta las exigencias de los demandantes.

Se pretende tener como precio base un valor de L800.00 por hora, la siguiente tabla muestra cómo será la conducta de la demanda y por tanto el incremento de horas.

Tabla 5. Capacitaciones

Fuente: (Propia, 2017)

| Mes | Horas |
|--------------|------------|
| Febrero | 40 |
| marzo | 40 |
| abril | 40 |
| mayo | 50 |
| junio | 50 |
| julio | 50 |
| agosto | 50 |
| septiembre | 60 |
| octubre | 60 |
| noviembre | 60 |
| Total | 500 |

El dato anterior, es una estimación para el primer año, se espera que en la medida que las instituciones financieras comiencen a conocer sobre los servicios de calidad que brindara la empresa, se inicie a tener una mayor demanda de servicios, lo que incidirá en la contratación de más capacitadores.

Se estima que la empresa generara en el primer año de gestiones los siguientes ingresos y gastos en lempiras:

Tabla 6. Proyección de las Capacitaciones

Fuente: (Propia, 2017)

| Horas | Precio por hora | Total ingreso | Total Gasto | Utilidad |
|-------|-----------------|---------------|-------------|------------|
| 500 | 800 | 400,000.00 | 266,000.00 | 134,000.00 |

La proyección de los ingresos antes descritos, puede ser sustancialmente mayor, ya que hay un gran mercado esperando la existencia de una empresa que se dedique a brindar capacitaciones sobre educación financiera.

Se estima que si las capacitaciones son fuera de la ciudad del domicilio de la empresa, se agregarán a los costos por hora los gastos en que se incurran en el traslado del personal capacitador.

Considerando que la finalidad de la empresa es brindar capacitación financiera, no será necesario invertir en gastos de publicidad, ya que solamente se necesitara presentarse ante los representantes de las instituciones financieras y ofrecer los servicios de capacitación financiera.

Plan Técnico

Tomando en cuenta que la actividad operativa de las instituciones del sistema financiero, tiene sus periodos donde no es tan factible brindar los servicios de capacitación financiera, se ha considerado un plan de trabajo que contemple el periodo de febrero a noviembre de cada año, ya que en los meses de diciembre y enero las instituciones financieras tienen mucha carga laboral, que no les permite asignar su personal para recibir capacitación, sin embargo, se pueden presentar casos de fuerza mayor en donde se pueda capacitar personal en los referidos meses.

Para efectos de determinar los precios a cobrar por los servicios a prestar, se ha considerado los precios que pagan las siguientes instituciones al solicitar capacitadores que brindan cualquier tipo de capacitaciones:(Son capacitaciones de diplomados u otro tipo de capacitación, no se considera a los docentes).

La Asociación Hondureña de Instituciones del Sistema Bancario (AHIBA), paga a sus colaboradores un monto de \$500.00 por día, al capacitar cierta cantidad de personas.

La Universidad Tecnológica de Honduras paga por hora a sus colaboradores un valor de L600.00.

La Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, paga L800.00 por hora

Para efectos de establecer los mecanismos que utilizara la empresa para ofrecer sus servicios, es relevante indicar que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, una vez que se cree la empresa en proyecto y la certifique para poder ofrecer los servicios de Educación financiera, esta deberá publicarla en su página web, en el apartado de registros públicos.

Este argumento, es un factor de mucha importancia para la empresa en proyecto, ya que las instituciones demandantes están en la obligación de contratar los servicios de la empresas que aparecen en dicha página, en cumplimiento a la Normas de requisitos mínimos que deberán ser tomados en cuenta por las organizaciones contratadas por las instituciones supervisadas que deseen obtener capacitaciones sobre temas financieros.

En vista de lo anterior, se estima que para ofrecer los servicios a las instituciones financieras, se visitara a los Gerentes de las instituciones ofreciéndoles los diversos temas de Educación financiera. Asimismo, se indicara que si tienen algún tema específico que requieran para sus empleados o usuarios lo puedan solicitar y si se tiene el personal capacitado en el tema se pueda brindar.

En la actualidad no existe empresa alguna que se dedique a ofrecer los servicios de Educación financiera, por lo que se analizara solamente el mercado demandante ya que no hay competencia. No obstante, se tomara en cuenta los posibles competidores que puedan aparecer posteriormente por lo que se considerará lo siguiente:

Mantener un estaf de capacitadores de primera línea

Satisfacer las necesidades de los demandantes en todas las categorías en lo que a lo financiero se refiere.

Brindar capacitaciones que estén acorde a las nuevos productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras y de también conforme a las nuevas leyes,

Reglamentos o normativas que emitan tanto la Comisión Nacional de Bancos y Seguros como el Bancos Central de Honduras y de acuerdo a las prácticas y normas internacionales.

Estar al pendiente de las futuras competencias que surjan y a las necesidades de los demandantes, con el objetivo de no perder mercado.

4.5.3. Estructura Financiera

Los socios accionistas de la empresa en proyecto de constitución son tres, los que estimaron realizar un aporte de capital inicial de L100,000.00, teniendo participación accionaria de 51% para el primer socio, 25% para el segundo y 24% , para el tercer socio.

Se ha considerado que si la empresa se constituye y es certificada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, iniciaría operaciones a partir del 01 de enero de 2018.

La inversión inicial en mobiliario y equipo será de L70, 758.00, tal como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 7. Inversión Inicial de la empresa

Fuente: (Propia, 2017)

| No. | Candida | Mobiliario y Equipo | Valor |
|-----|---------|---|------------------|
| 1 | 1 | Escritorio Aspen | 8109.00 |
| 2 | 2 | Punteros | 1200.00 |
| 3 | 1 | Micrófono inalámbrico de solapa y diadema | 9322.00 |
| 4 | 1 | Silla ejecutiva | 2559.00 |
| 5 | 1 | Impresora HP, Color LaserJet 5500 dtn | 18500.00 |
| 6 | 1 | Archivo | 4710.00 |
| 7 | 2 | computadoras portatiles | 26358.00 |
| | | Total | 70,758.00 |

Se estima que los gastos en pago para los capacitadores oscilaran entre L400.00 y L500.00, por hora, dependiendo del tipo de capacitación y de las horas trabajadas. El siguiente cuadro nos ilustra los posibles ingresos que tendrá la empresa para el primer año.

Tabla 8. Ingresos de la empresa

Fuente: (Propia, 2017)

| Mes | Horas | Precio por hora | Pago por hora | Total | Ingresos netos |
|--------------|-------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
| Febrero | 40 | 800 | 400 | 32,000.00 | 16,000.00 |
| marzo | 40 | 800 | 400 | 32,000.00 | 16,000.00 |
| Abril | 40 | 800 | 400 | 32,000.00 | 16,000.00 |
| mayo | 50 | 800 | 400 | 40,000.00 | 20,000.00 |
| Junio | 50 | 800 | 400 | 40,000.00 | 20,000.00 |
| Julio | 50 | 800 | 400 | 40,000.00 | 20,000.00 |
| Agosto | 50 | 800 | 400 | 40,000.00 | 20,000.00 |
| septiembre | 60 | 800 | 400 | 48,000.00 | 24,000.00 |
| octubre | 60 | 800 | 400 | 48,000.00 | 24,000.00 |
| noviembre | 60 | 800 | 400 | 48,000.00 | 24,000.00 |
| Total | | | | 400,000.00 | 200,000.00 |

El balance de la empresa proyectado para el primer año sería el siguiente, tomando en cuenta la inversión inicial, las utilidades que se generarían, los gastos en mobiliario y equipo, alquileres y gastos administrativos.

Tabla 9. Balance General

Fuente: (Propia, 2017)

| Denominacion de la entidad | | | | Ejercicio correspondiente al 2018 | |
|--|--|----------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| <i>EMPRESA DE EDUCACION FINANCIERA</i> | | | | | |
| | | | | Fecha | 31/01/2018 |
| ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL | | | | | |
| ACTIVO | | | PASIVO | | |
| Activo Corriente | | | Pasivo Corriente | | |
| Disponibilidad | | L. 163,242.00 | Deudas Sociales | | |
| Créditos | | | Deudas Comerciales | | |
| Bienes de Cambio | | | Deudas Bancarias | | |
| | | | Deudas con Socios | | |
| Total Activo Corriente | | L. - | Deudas Fiscales | | |
| | | | Total Pasivo Corriente | | L. - |
| Activo no Corriente | | | Pasivo No Corriente | | |
| | | | Total Pasivo no Corriente | | \$ 0.00 |
| Bienes de Uso | | L. 70,758.00 | | | |
| | | | PATRIMONIO NETO | | |
| Total Activo no Corriente | | L. 70,758.00 | Utilidades del Ejercicio | | L. 134,000.00 |
| | | | | | |
| | | | Total Patrimonio Neto | | L. 100,000.00 |
| | | | | | |
| TOTAL ACTIVO | | L. 234,000.00 | TOTAL PASIVO Y PAT.NETO | | L. 234,000.00 |

Tabla 10. Estado de Resultados

Fuente: (Propia, 2017)

| Estado de Resultados | | | |
|--------------------------------|--|----------------------------|-------------------|
| Nombre de la Empresa | | EDUCACION FINANCIERA. S.A. | |
| Período de Ejercicio | | Enero 2018 | |
| Ingresos: | | | |
| | Ventas brutas | L. | 400,000.00 |
| | Menos: Devoluciones y provisiones | L. | - |
| | Ventas netas | L. | 400,000.00 |
| Costo de las ventas | | | |
| | Inventario inicial | L. | - |
| | Más: Compras | L. | - |
| | Costo de los fletes entrantes | L. | - |
| | Mano de obra directa | L. | - |
| | Gastos indirectos | L. | - |
| | Menos: Inventario final | L. | - |
| | Costo de las ventas | L. | - |
| | Ganancia (pérdida) bruta | L. | 400,000.00 |
| Gastos: | | | |
| | Publicidad | L. | 10,000.00 |
| | Alquileres | L. | 40,000.00 |
| | Varios | L. | - |
| | Gastos administrativos | L. | 5,000.00 |
| | Gastos operativos | L. | - |
| | Viajes | L. | - |
| | Servicios públicos | L. | 11,000.00 |
| | Gastos de los vehículos | L. | - |
| | Sueldos y salarios | L. | 200,000.00 |
| | Total de gastos | L. | 266,000.00 |
| | Ingresos operativos netos | L. | 134,000.00 |
| Otros ingresos | | | |
| | Beneficio (pérdida) por venta de activos | L. | - |
| | Ingresos por intereses | L. | - |
| | Total de otros ingresos | L. | - |
| Ganancia (pérdida) neta | | L. 134,000.00 | |

4.6. Implementación de cambios

Las pretensiones de los organizadores de la empresa, tienen estructurado un promedio de horas de capacitaciones al año, sin embargo, dicha programación podrá

Empresa dedicada a ofrecer capacitación sobre Educación Financiera

cambiar tomando en cuenta la demanda de los servicios, ya que se cuenta con capacitadores en cartera para suplir la demanda. Asimismo, se tendrá que invertir de equipo, lo cual será de acuerdo a la demanda.

Se estima, que se realizaran convenios corporativos con hoteles o empresas que ofrecen los servicios de locales y alimentación, esto cuando las capacitaciones sean fuera de las instalaciones de las instituciones financieras.

La empresa también tendrá en sus políticas, un aporte social, el cual comprenderá brindar capacitaciones a estudiantes que estén por graduarse de secundaria, asimismo, dar estos servicios a las universidades públicas.

4.6.1. Cronograma de aplicación

El cronograma de aplicación estará en coordinación con las solicitudes de los demandantes de los servicios, esto solamente para el primer año, ya que después de convenir contratos con las instituciones financieras, se establecerán las fechas de ejecución de las capacitaciones y se podrá obtener un cronograma coordinado a las exigencias.

4.6.2. Detalle de cambios y responsables de ejecución

Los cambios que se podrían manifestar de acuerdo a los objetivos de la empresa, serían la contratación de más capacitadores, el responsable de dichos cambios serán discutidos por los miembros propietarios de la empresa y en su defecto el que funja como Gerente General.

| 2018 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------|---------|-----------|-----------|
| Mes | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Institución a Capacitar | | | | | | | | | | | | |
| Bac Hoduras | | | | | | | | | | | | |
| Banco Promerica | | | | | | | | | | | | |
| Banco Atlántida | | | | | | | | | | | | |
| Banco Ficohsa | | | | | | | | | | | | |
| Banco Lafise | | | | | | | | | | | | |
| Banpais | | | | | | | | | | | | |
| Banhcafe | | | | | | | | | | | | |
| Davivienda | | | | | | | | | | | | |
| Banco de Occidente | | | | | | | | | | | | |
| Banrural | | | | | | | | | | | | |
| Banco Azteca | | | | | | | | | | | | |

La fecha tentativa de comienzo es a partir del mes de febrero y terminando en noviembre del año 2018, esto debido a la carga laboral que tienen las instituciones financieras en los meses de enero y diciembre.

Se cuenta con 3 capacitadores quienes serán los encargados de impartir los módulos sobre Educación Financiera que se van a impartir, desarrollando cada uno y aplicando la encuesta de satisfacción para la mejora continua.

Se impartirán 5 módulos sobre educación financiera mismos que se detallan a continuación:

Módulo 1. Tarjetas de crédito

Contenido: Guía del Capacitador

Guía del Participante (Encuesta de Satisfacción)

Módulo 2. Préstamos personales

Contenido: Guía del Capacitador
Guía del Participante (Encuesta de Satisfacción)

Módulo 3. Seguros de personas y daños

Contenido: Guía del Capacitador
Guía del Participante (Encuesta de Satisfacción)

Módulo 4. Depósitos de ahorro

Contenido: Guía del Capacitador
Guía del Participante (Encuesta de Satisfacción)

Módulo 5. Central de riesgos

Contenido: Guía del Capacitador
Guía del Participante (Encuesta de Satisfacción)

A cada participante se le otorgara un diploma por cada módulo aprobado, el cual remitirá al departamento de recursos humanos de la institución financiera.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En consideración a los resultados revelados en la investigación sobre la creación de una empresa que se dedique a brindar capacitación financiera, se concluye en lo siguiente:

- Los datos lograron determinar que es necesario implementar recursos educativos y metodologías de planes de capacitación de esta manera fortalecer los temas que tienen mayor relevancia para brindar capacitación a las instituciones del sistema financiero hondureño.
- Las capacitaciones que se deben tener en cartera de la empresa en formación, son las que exige la normativa emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Asimismo, se debe considerar los otros temas que revelo la investigación, en cuanto a los reclamos con mayor influencia en la Comisión Nacional de Bancos y seguros sobre: Tarjetas de crédito, manejo en depósitos de ahorro, seguro de vehículos, tarjeta de débito, central de riesgos y seguro de personas entre otros. Ninguna institución está brindando capacitación financiera a sus clientes, se evidencio que solo brindan información escrita y obligan a las personas a firmar aduciendo que brindaron capacitación.
- Ninguna institución está brindando capacitación financiera a sus clientes, se evidencio que solo brindan información escrita y obligan a las personas a firmar aduciendo que brindaron capacitación.
- Se debe cumplir con los requisitos establecidos en las “NORMAS PARA LA CERTIFICACIÓN Y REGISTRO DE ORGANIZACIONES QUE DESARROLLEN PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA. CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES” ya que la Comisión no dará certificación a ninguna empresa si no cumple con la misma.

5.2. Recomendaciones

- Ejecutar el programa de capacitación sobre educación financiera, en los temas que de identificaron en la investigación: tarjetas de crédito, préstamos personales, seguro de personas y daños, depósitos de ahorro y central de riesgos.
- Realizar el proyecto por parte de los promotores, ya que es viable y promete ser rentable, ya que en la actualidad no hay una empresa registrada en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros que se dedique a ofrecer servicios de capacitación financiera en el mercado hondureño; la proyección para el primer año demostró ser rentable.
- Socializar los temas de mayor relevancia de esta manera cumplir con las leyes, normativas y reglamentos establecidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de esta manera ser la primera empresa inscrita.

BIBLIOGRAFIA

- Camara de Bancos e Instituciones Financieras. (2016). Feria Nacional de Educacion Financiera. Recuperado a partir de <http://camaradebancos.fi.cr/feria-nacional-de-educacion-financiera/>
- CNBS. (1995). Representacion del sistema financiero hondureño. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/boletines/listainst.pdf>
- CNBS. (2002). Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/leysis.pdf>
- CNBS. (2014a). Circular CNBS No.032/2014. 2014.
- CNBS. (2014b). Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación financiera.
- CNBS. (2017a, enero). Circular 002/2017.
- CNBS. (2017b). Reclamos por Institucion del Sistema Financiero.
- CNBS. (s/f). Ley del Sistema Financiero. 2004.
- Diario La Gaceta. (2013). Reglamento de la Ley de Tarjetas de Credito.
- Kotler. (2008). *El Marketing de Servicios Profesionales», Primera Edición, de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas,.*
- Microsoft Word - LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.doc - leysis.pdf. (s/f). Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/leysis.pdf>
- OCDE. (2017). *Mejores politicas para una mejor vida* (Evaluacion sobre asuntos financieros) (p. 1). Paris. Recuperado a partir de

<http://www.oecd.org/centrodemexico/medios/muchos-adolescentes-tienen-dificultades-para-comprender-los-temas-monetarios-dice-la-ocde.htm>

Organizacion de Cooperacion de Desarrollo Economico (OCDE). (2013). La Educacion Financiera en Amarcia Latina y el Caribe. CORPORACION AANDINA DE FOMENTO. Recuperado a partir de https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

Revista Confidencial de Nicaragua. (2011). Educacion Financiera y Desarrollo.

Sampieri. (2010). *Metodologia de la investigacion 5ta edición*.

Secretaria de Industria y Comercio. (2009). Ley de Protección al Consumidor. ENAG.

Superintendencia del Sistema Financiero. (2016). Programa de Educacion Financiera de El Salvador. Recuperado a partir de <http://www.educacionfinanciera.gob.sv/contenido/ahorro/documentos/ahorrocertidumbrefinanciera.pdf>

SUPERITENDENCIA DE BANCOS DE GUATEMALA. (2016). ABC DE EDUCACION FINANCIERA. Recuperado a partir de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf>

Tenorio, R. (2012, agosto 14). Capacitacion Financiera. 2012.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



ENCUESTA

Como parte del proyecto de investigación que estamos realizando en el Trabajo de Final de Graduación de la Maestría en Dirección Empresarial con Orientación en Finanzas, solicitamos su colaboración para llenar esta encuesta ya que tiene como propósito conocer sobre la viabilidad de la creación de una empresa que se dedique a ofrecer los servicios de Educación Financiera.

- ❖ Es importante mencionar que esta encuesta únicamente se aplicará a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero de las instituciones supervisadas.

Marcar la respuesta de su elección.

1. ¿Brindan capacitación sobre Educación Financiera a sus usuarios financieros?
 - a. Si
 - b. No

2. ¿Se ha encontrado con limitantes para elaborar un plan de capacitación sobre Educación Financiera a los empleados?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Manejan un plan de capacitación de Educación Financiera dirigido a los empleados?
 - a. Si
 - b. No

4. ¿Cuáles son las políticas que utilizan para capacitar a los empleados y usuarios financieros?
 - a. Capacitación interna
 - b. Llevar un registro de los temas a recibir la capacitación, incluidos los informes de evaluación de los servicios que ofrecen
 - c. Monitorear y supervisar la ejecución de las acciones de capacitación.
 - d. Elaborar estadísticas e informes de las actividades de capacitación

5. ¿Conoce sobre las normativas sobre Educación Financiera que emite la Comisión Nacional de Bancos y Seguros?
 - a. Si

b. No

6. ¿Sabe de alguna empresa que se dedique a ofrecer servicios sobre capacitación de Educación Financiera?

a. Si

b. No

7. ¿En qué tema estarían interesados en recibir capacitación sobre Educación Financiera?

a. Tarjetas de crédito

b. Préstamos personales

c. Depósito de Ahorro

d. Seguro de Vehículo

e. Tarjeta de Débito

f. Central de Información Crediticia

g. Seguros de Personas

h. Cuentas Corrientes

8. ¿Cuántas personas del área de atención al usuario financiero recibirían la capacitación?

Datos Demográficos:

Sexo: Femenino Masculino

Edad:

Institución en la que labora:

Anexo 2. Entrevista

ENTREVISTA

Como parte del proyecto de investigación que estamos realizando en el Trabajo de Final de Graduación de la Maestría en Dirección Empresarial con Orientación en Finanzas, solicitamos su colaboración para llenar esta encuesta ya que tiene como propósito conocer sobre la viabilidad de la creación de una empresa que se dedique a ofrecer los servicios de Educación Financiera.

- ❖ Es importante mencionar que esta encuesta únicamente se aplicará a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero de las instituciones supervisadas.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cree que la normativa en el tema de Educación Financiera facilitan a desarrollar programas para las instituciones supervisadas?

Respuesta de Oficial de Bac Honduras-Fanny Nuñez: Lo facilita hasta cierto punto debido a que lo cumplimos al mandar los planes sobre educación financiera a la gerencia de protección al usuario financiero.

Respuesta de Kerry Ann Izaguirre- Banco Atlantida: Como institución con responsabilidad social cumplimos con la normativa sin embargo es necesario que la CNBS brinde capacitaciones debido a que ellos son los que promulgan las normativas.

2. ¿Según su experiencia en el tema de Atención al Usuario Financiero, que recomendaciones podría brindar para recibir capacitación los temas específicos en Educación Financiera?

Respuesta de Olvin Flores- Banco Ficohsa: según la tipología de los reclamos que manejamos esa capacitación necesitamos para orientar a los usuarios financieros de la manera más objetiva.

3. Cuáles son las debilidades que actualmente ha visualizado en el tema de Educación Financiera.

Respuesta de Keidy Amaya: Banco Lafise: es la mala toma de decisiones al momento de tomar los productos y servicios financieros y la falta de conocimiento de las leyes emitidas.

4. ¿Cuáles son las limitantes que ha enfrentado para elaborar un Plan sobre Educación Financiera en la institución a la que pertenece?

Respuesta de Kerry Ann Rodriguez- Banco Atlántida: En muchos casos no se cuenta con el personal idóneo para que imparta las capacitaciones sobre educación financiera.

5. ¿Sería de utilidad la creación de empresa dedicada a ofrecer servicios sobre Educación? ¿Porqué?

Respuesta de Olvin Flores- Banco Atlántida: De acuerdo, de esta manera nos facilitaría ampliar los conocimientos de la legislación que emite la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y que cuente con la certificación.

Anexo No.3 Instituciones por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS
Datos al 31 de Marzo 2017

| No. | INSTITUCIÓN | NOMBRE DE REFERENCIA | FECHA INICIO DE OPERAC. | OFICINA PRINCIPAL (Ciudad) | SUCURSALES | AGENCIAS | VENTANILLAS DE SERVICIO | OTRAS OFICINAS Y | No. TOTAL DE OFICINAS | No. TOTAL DE FUNC. Y EMPLEADOS | |
|-----------------------------------|--|----------------------|-------------------------|----------------------------|------------|-----------|-------------------------|------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------|
| BANCOS COMERCIALES | | | | | | | | | | | |
| 1 | Banco de Honduras, S.A. | Honduras | 2-Oct-1889 | Tegucigalpa | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 63 | |
| 2 | Banco Atlántida, S.A. | Bancoatlán | 2-oct-1914 | Tegucigalpa | 16 | 112 | 60 | 1,173 | 1,362 | 2,161 | |
| 3 | Banco de Occidente, S.A. | Bancoocci | 1-sep-1951 | Sta. Rosa de C. | 8 | 120 | 32 | 12 | 173 | 3,995 | |
| 4 | Banco de los Trabajadores, S.A. | Bancoatrab | 1-may-1967 | Tegucigalpa | 0 | 37 | 7 | 3 | 48 | 602 | |
| 5 | Banco Financiera Centroamericana, S.A. | Financia | 23-ago-1976 | Tegucigalpa | 4 | 12 | 3 | 0 | 20 | 302 | |
| 6 | Banco Hondureño del Café, S.A. | Banhocafé | 4-may-1981 | Tegucigalpa | 1 | 35 | 4 | 0 | 41 | 667 | |
| 7 | Banco del País, S.A. | Banpaís | 9-jul-1992 | San Pedro Sula | 2 | 83 | 85 | 163 | 334 | 2,210 | |
| 8 | Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A. | Finahco | 18-jul-1994 | Tegucigalpa | 1 | 73 | 71 | 453 | 599 | 2,207 | |
| 9 | Banco Latiño Honduras, Sociedad Anónima | Latiño | 1-jul-1997 | Tegucigalpa | 1 | 24 | 13 | 3 | 42 | 643 | |
| 10 | Banco Davivienda Honduras, Sociedad Anónima | Davivienda | 1-jul-2000 | Tegucigalpa | 2 | 41 | 7 | 83 | 134 | 1,129 | |
| 11 | Banco Promérica, S.A. | Promérica | 10-ene-2001 | Tegucigalpa | 1 | 18 | 1 | 0 | 21 | 859 | |
| 12 | Banco de Desarrollo Rural Honduras, S.A. | Banrural | 18-jun-2007 | Tegucigalpa | 0 | 74 | 4 | 107 | 186 | 793 | |
| 13 | Banco Azteca de Honduras, S.A. | Banco Azteca | 29-jul-2007 | Tegucigalpa | 0 | 112 | 0 | 0 | 113 | 1,472 | |
| 14 | Banco Popular, S.A. | Banco Popular | 1-feb-2008 | Tegucigalpa | 0 | 23 | 0 | 0 | 24 | 440 | |
| 15 | Banco de América Central Honduras, S. A. | Bac Honduras | 18-mar-1998 | Tegucigalpa | 1 | 56 | 65 | 804 | 927 | 3,512 | |
| Totales | | | | | 15 | 38 | 820 | 352 | 2,801 | 4,026 | 21,158 |
| BANCOS ESTATALES | | | | | | | | | | | |
| 1 | Banco Central de Honduras | BCH | 1-jul-1950 | Tegucigalpa | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1,033 | |
| 2 | Banco Nacional de Desarrollo Agrícola | Banadesa | 1-abr-1960 | Tegucigalpa | 0 | 32 | 6 | 2 | 41 | 732 | |
| Totales | | | | | 2 | 3 | 32 | 6 | 45 | 1,765 | |
| SOCIEDADES FINANCIERAS | | | | | | | | | | | |
| 1 | Financiera Codimera, S.A. | Codimera | 11-sep-1997 | Sta. Rosa de C. | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 12 | |
| 2 | Amenamientos y Crédito Atlántida, S.A. | Acreta | 19-feb-1998 | Tegucigalpa | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 60 | |
| 3 | Financiera Credi Q, S.A. | Credi Q | 13-may-1999 | Tegucigalpa | 1 | 3 | 0 | 0 | 5 | 127 | |
| 4 | Financiera Solidaria, S.A. | Final | 1-jun-1999 | San Pedro Sula | 0 | 22 | 0 | 0 | 23 | 294 | |
| 5 | Corporación Financiera Internacional, S.A. | Colinter | 12-ago-1999 | Tegucigalpa | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 52 | |
| 6 | Financiera Popular Ceiba, S.A. | PPC | 26-ago-1999 | La Ceiba | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 50 | |
| 7 | Compañía Financiera, S.A. | Colisa | 16-sep-1999 | San Pedro Sula | 0 | 11 | 3 | 0 | 15 | 157 | |
| 8 | Financiera Finca, S.A. | Finca | 1-sep-2003 | Niza de la Bahía | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 15 | |
| 9 | Financiera Finca Honduras, S.A. | Finca | 2-jun-2008 | Tegucigalpa | 7 | 14 | 0 | 0 | 22 | 269 | |
| 10 | Organización de Desarrollo Empresarial Femenino Financiera, S.A. | ODEF Financiera | 1-jul-2008 | San Pedro Sula | 0 | 32 | 0 | 4 | 37 | 416 | |
| Totales | | | | | 10 | 9 | 89 | 3 | 4 | 115 | 1,452 |
| OFICINAS DE REPRESENTACIÓN | | | | | | | | | | | |
| 1 | Load America, N.V. | Load | 21-feb-2006 | San Pedro Sula | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| Totales | | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| BANCA DE SEGUNDO PISO | | | | | | | | | | | |
| 1 | Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda | Banprovi | 1-abr-2005 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 148 | |
| Totales | | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 148 | |
| INSTITUCIONES DE SEGUROS | | | | | | | | | | | |
| 1 | Seguros Bolívar Honduras, S.A. | Seguros Davivienda | 17-ene-1917 | Tegucigalpa | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 161 | |
| 2 | Pan American Life Insurance Company | Palife | 31-mar-1944 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 70 | |
| 3 | MAPFRE SEGUROS HONDURAS, S.A. | MAPFRE SEGUROS | 9-jul-1954 | Tegucigalpa | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 167 | |
| 4 | Interamericana de Seguros, S.A. | Finahco Seguros | 12-abr-1957 | Tegucigalpa | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 355 | |
| 5 | Seguros Continental, S.A. | Continental | 15-oct-1968 | San Pedro Sula | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 61 | |
| 6 | Seguros Atlántida, S.A. | Atlántida | 1-ene-1986 | Tegucigalpa | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 215 | |
| 7 | Seguros Crelisa, S.A. | Crelisa | 1-sep-1993 | Tegucigalpa | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 117 | |
| 8 | Seguros Equidad, S.A. | Seguros Equidad | 24-mar-2000 | Tegucigalpa | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 93 | |
| 9 | Seguros del País, S.A. | Del País | 7-feb-2002 | San Pedro Sula | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 78 | |
| 10 | Seguros Latiño (Honduras), Sociedad Anónima | Seguros Latiño | 1-dic-2009 | Tegucigalpa | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 72 | |
| 11 | AIG Seguros Guatemala, S.A. Sucursal Honduras | AIG SEGUROS | 1-mar-2013 | Tegucigalpa | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 26 | |
| 12 | Seguros Banrural Honduras, Sociedad Anónima | Seguros Banrural | 25-ago-2014 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 15 | |
| Totales | | | | | 12 | 9 | 14 | 0 | 2 | 37 | 1,430 |

Sigue Anexo No. 3

| PROCESADORAS DE TARJETAS DE CREDITO | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|--------------|
| 1 | Credomatic de Honduras, S.A. | Credomatic | 13-may-1976 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 | 232 | |
| 2 | Ventas Internacionales, S.A. | Visa | 16-may-1978 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| 3 | Corporación de Créditos Atlántida, S.A. de C.V. | Creditlan | 3-feb-1992 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 596 | |
| 4 | ALCANCE, S.A. de C.V. | Alcançe | 9-nov-2006 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 | 1,643 | |
| Totales | | | | | 4 | 0 | 0 | 0 | 18 | 22 | 2,471 |
| FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES | | | | | | | | | | | |
| 1 | Régimen de Aportaciones Privadas | RAP | 1-mar-1993 | Tegucigalpa | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 140 | |
| 2 | Administradora de Fondos de Pensiones Atlántida, S.A. | AFP Atlántida | 24-jul-1998 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 89 | |
| 3 | Administradora de Fondos de Pensiones Ficohsa, S.A. | Ficohsa Pensiones y Cesantías | 19-nov-2014 | Tegucigalpa | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 39 | |
| 4 | Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías BAC Pensiones Honduras, S.A. | BAC Pensiones | 2-dic-2016 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 19 | |
| Totales | | | | | 4 | 0 | 3 | 0 | 2 | 9 | 287 |

INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS
Datos al 31 de Marzo 2017

| No. | INSTITUCIÓN | NOMBRE DE REFERENCIA | FECHA INICIO DE OPERAC. | OFICINA PRINCIPAL (Ciudad) | SUCURSALES | AGENCIAS | VENTANILLAS DE SERVICIO | OTRAS OFICINAS V | No. TOTAL DE OFICINAS | No. TOTAL DE FUNC. Y EMPLEADOS |
|---|---|------------------------|-------------------------|----------------------------|------------|-----------|-------------------------|------------------|-----------------------|--------------------------------|
| FONDOS PÚBLICOS DE PENSIONES | | | | | | | | | | |
| 1 | Instituto Hondureño de Seguridad Social | IHS | 1-mar-1960 | Tegucigalpa | 22 | 0 | 0 | 0 | 23 | 5,321 |
| 2 | Instituto de Previsión Militar | IPM | 9-jun-1972 | Tegucigalpa | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 300 |
| 3 | Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios Públicos | INJUPEMP | 30-abr-1976 | Tegucigalpa | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 | 447 |
| 4 | Instituto Nacional de Previsión del Magisterio | INPREMA | 1-ago-1980 | Tegucigalpa | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 305 |
| 5 | Instituto de Previsión Social de los Empleados de la U.N.A.H | INPREUNAH | 27-jun-1989 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 45 |
| Totales | | | | | 5 | 22 | 9 | 0 | 38 | 6,418 |
| BOLSAS DE VALORES | | | | | | | | | | |
| 1 | Bolsa Centroamericana de Valores, S.A. | BCV | 10-sep-1993 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| Totales | | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| CASAS DE BOLSAS | | | | | | | | | | |
| 1 | Casa de Bolsa de Valores, S.A. | Cabval | 23-jun-1990 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| 2 | Promociones e Inversiones en Bolsa, S.A. | Probolsa | 30-ago-1990 | San Pedro Sula | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 3 | Fomento Financiero, S.A. | Fomento Financiero | 30-ago-1990 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| 4 | Sanival, Casa de Bolsa, S.A. | Sanival | 23-jul-1993 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 |
| 5 | Promotora Bursátil, S.A. | Prabursa | 10-jul-1993 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| 6 | Continental Casa de Bolsa, S.A. | Continental | 30-jul-1993 | San Pedro Sula | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 |
| 7 | Lafise, Valores de Honduras, S.A. | Lafise | 1-ago-1995 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Totales | | | | | 7 | 0 | 0 | 0 | 4 | 32 |
| ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO | | | | | | | | | | |
| 1 | Almacenes de Depósito, S.A. | Aldesa | 2-may-1968 | San Pedro Sula | 3 | 0 | 0 | 10 | 14 | 82 |
| 2 | Compañía Almacenadora, S.A. | Coalsa | 1-may-1971 | Tegucigalpa | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 75 |
| 3 | Almacenes de Depósito Continental, S.A. | Aldecorsa | 25-dic-1985 | San Pedro Sula | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 11 |
| 4 | Almacenes Generales de Depósitos de Café, S.A. | Almacalé | 8-abr-1987 | San Pedro Sula | 2 | 0 | 0 | 3 | 6 | 36 |
| 5 | Almacenadora Hondureña, S.A. | Almahsa | 8-feb-1995 | San Pedro Sula | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 | 27 |
| Totales | | | | | 5 | 6 | 1 | 0 | 32 | 231 |
| CASAS DE CAMBIO | | | | | | | | | | |
| 1 | Divisas Corporativas-Casa de Cambio, S.A. | Ficohsa Casa de Cambio | 7-jul-1992 | Tegucigalpa | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 2 | Roble Viejo, S.A. | Roviesa | 27-jul-1992 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 11 | 0 | 12 | 20 |
| 3 | Corporación de Inversiones Nacionales, S.A. | Colnsa | 2-dic-1992 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Totales | | | | | 3 | 0 | 1 | 11 | 15 | 24 |
| ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS | | | | | | | | | | |
| 1 | Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras, OPDF | HDH - OPDF | 30-nov-2005 | San Marcos de Ocotepeque | 0 | 16 | 3 | 0 | 20 | 232 |
| 2 | Asociación Familia y Medio Ambiente, OPDF | FAMA | 2-dic-2005 | Juticalpa | 0 | 24 | 0 | 0 | 25 | 219 |
| 3 | Fundación para el Desarrollo de Honduras Visión Fund, OPDF | FUNED | 1-feb-2008 | Tegucigalpa | 0 | 15 | 0 | 0 | 16 | 130 |
| 4 | Proyectos e Iniciativas Locales para el Autodesarrollo Regional de Honduras, OPDF | PILARH, OPDF | 22-jun-2008 | Sta. Rosa de C. | 0 | 9 | 5 | 0 | 15 | 123 |
| 5 | Fondo para el Desarrollo Local de Honduras, OPDF | CREDISOL, OPDF | 17-dic-2008 | La Ceiba, Atlántida | 1 | 5 | 6 | 0 | 13 | 144 |
| Totales | | | | | 5 | 1 | 69 | 14 | 89 | 848 |

Sigue Anexo No.3

| ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|-------------|--------------------------|-----------|-----------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------|
| 1 | Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras, OPDF | HDH - OPDF | 30-nov-2005 | San Marcos de Ocotepeque | 0 | 16 | 3 | 0 | 20 | 232 | |
| 2 | Asociación Familia y Medio Ambiente, OPDF | FAMA | 2-dic-2005 | Juticalpa | 0 | 24 | 0 | 0 | 25 | 219 | |
| 3 | Fundación para el Desarrollo de Honduras Visión Fund, OPDF | FUNED | 1-feb-2008 | Tegucigalpa | 0 | 15 | 0 | 0 | 16 | 130 | |
| 4 | Proyectos e Inicialivas Locales para el Autodesarrollo Regional de Honduras, OPDF | PILARH, OPDF | 22-jun-2008 | Sta. Rosa de C. | 0 | 9 | 5 | 0 | 15 | 123 | |
| 5 | Fondo para el Desarrollo Local de Honduras, OPDF | CREDISOL, OPDF | 17-dic-2008 | La Ceiba, Atlántida | 1 | 5 | 6 | 0 | 13 | 144 | |
| Totales | | | | | 5 | 1 | 69 | 14 | 0 | 89 | 848 |
| CENTRALES DE RIESGO PRIVADAS | | | | | | | | | | | |
| 1 | TransUnión Honduras - Buró de Crédito, S.A. | TransUnión | 20-jul-2002 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | |
| 2 | Equifax Honduras - Central de Riesgo Privado, S.A. | Equifax Honduras | 21-nov-2006 | Tegucigalpa | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 11 | |
| Totales | | | | | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 21 |
| SOCIEDADES CLASIFICADORAS DE RIESGO | | | | | | | | | | | |
| 1 | Ritch Centroamérica, S.A. | Ritch Centroamérica | 18-jun-2004 | San Pedro Sula | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| 2 | Sociedad Clasificadora de Riesgo Honduras, S.A. | SC Riesgo Honduras | 26-ago-2008 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | |
| 3 | Pacific Credit Rating, S.A. de C.V. | Pacific Credit Rating | 19-mar-2012 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | |
| 4 | Zumma Rating S.A. de C.V. Clasificadora de Riesgo | Zumma Ratings | 11-jun-2012 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| Totales | | | | | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 |
| SOCIEDADES REMESADORAS DE DINERO | | | | | | | | | | | |
| 1 | Correo y Remesas Electrónicas, S.A. | Corelsa | 17-may-1995 | Tegucigalpa | 0 | 2 | 8 | 0 | 11 | 46 | |
| 2 | Servigras Remesadora, S.A. | Servigras | 9-nov-1996 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| 3 | Expressnet Remesadora Honduras, S.A. | Expressnet, S.A. | 8-oct-2010 | San Pedro Sula | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | |
| 4 | Ficahsa Remesas, S.A. | Ficahsa Remesas | 11-nov-2010 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | |
| 5 | Remesadora El Hermano Lejano Express, S.A. | Remesadora EHLEXSA | 15-mar-2011 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | |
| Totales | | | | | 5 | 0 | 2 | 8 | 0 | 15 | 60 |
| ADMINISTRADORA DE FONDO DE GARANTÍA RECÍPROCA | | | | | | | | | | | |
| 1 | Confianza Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca, S.A. de C.V. | Confianza SA-FGR | 30-jun-2015 | Tegucigalpa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 17 | |
| Totales | | | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 17 |
| TOTAL | | | | | 87 | 88 | 1,041 | 394 | 2,855 | 4,465 | 36,376 |

¹⁷ En "Otras" se incluyen, según corresponda a cada institución, autobancos, cajeros automáticos, agentes corresponsales, bodegas habilitadas y otras oficinas de atención al público.

Anexo 4. Educación Financiera



**EDUCACIÓN FINANCIERA
INTERNACIONAL**

AGILIZA TUS NEGOCIOS MEDIANTE TRANSACCIONES **MÁS** SEGURAS

☑ PBX: 2280-8080/2580-8080
🌐 www.bancopromerica.com  

**Banco
Promerica** 

Anexo No.5 Productos de Tarjetas de Crédito

| PRODUCTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO | | | |
|---|---|---------------------------|--|
| Al 31 de Marzo de 2017 | | | |
| No. | Banhsafe | No. | Ficohsa |
| 1 | Clásica | 1 | Ficopuntos, Cashback, Disfruta+ |
| 2 | Produce | 2 | Ficopuntos, La Colonia, Diunsa, Mi casa, Uno, Larach, Kielsa, |
| 3 | Oro VIP | 3 | Blue, Ficohsa Cero, Blue Preferencial |
| 4 | Oro | 4 | Cashback, Disfruta+ |
| 5 | Corporativa | 5 | Ficopuntos |
| 6 | Debito | 6 | Ficopuntos, Ficohsa+, La Colonia, Diunsa, Mi casa, Uno, Larach |
| Banco Atlántida | | 7 | Disfruta+, Cash Back |
| 1 | Atlántida Internacional Visa / Estándar MasterCard | 8 | Disfruta+, Lifemiles Real |
| 2 | Atlántida Oro Visa / Oro MasterCard | 9 | Ficopuntos, Ficohsa+, La Colonia, Diunsa, Mi casa, Larach |
| 3 | Atlántida Platinum Visa / Platinum MasterCard | 10 | Ficohsa+, Disfruta+, Cash Back |
| 4 | Atlántida Regional Visa | 11 | Ficohsa Infinite |
| 5 | Atlántida VISA PYME | 12 | Lifemiles Infinite |
| 6 | Atlántida Empresarial MasterCard | 13 | Ficohsa Pyme |
| 7 | Atlántida Corporativa MasterCard | 14 | Ficopuntos, Larach |
| 8 | Atlántida Travel Plus MasterCard/Atlántida Travel Plus Visa | 15 | Disfruta+ |
| 9 | Atlántida Black MasterCard | 16 | Corporativa |
| 10 | Honduras Medical Center Estándar MasterCard | Banco de Occidente | |
| 11 | Honduras Medical Center Oro MasterCard | 1 | Regional Visa |
| 12 | Honduras Medical Center Platinum MasterCard | 2 | Intern.Clásica Visa |
| 13 | Supermercado MEGA Internacional Visa | 3 | Intern. Oro Visa |
| 14 | Atlántida Infinite Visa | 4 | Empresarial Visa |
| 15 | Atlántida Olimpia Centenario Estándar | Lafise | |
| 16 | Atlántida Olimpia Centenario Oro | 1 | Corporate |
| 17 | Atlántida Olimpia Centenario Platinum | 2 | Visa Infinite |
| 18 | Atlántida City Mall Estándar MasterCard | 3 | Visa Platinum |
| 19 | Atlántida City Mall Oro MasterCard | 4 | Visa Oro |
| 20 | Atlántida City Mall Platinum MasterCard | 5 | Visa Clásica |
| 21 | Atlántida Lady Lee Estándar MasterCard | 6 | Visa Platinum |
| 22 | Atlántida Lady Lee Oro MasterCard | 7 | Visa Oro |
| 23 | Atlántida Lady Lee Platinum MasterCard | 8 | Visa Clásica |
| 24 | Atlántida Puma Estándar MasterCard | 9 | Visa Platinum |
| 25 | Atlántida Puma Oro MasterCard | 10 | Visa Oro |
| 26 | Atlántida Puma Platinum MasterCard | 11 | Visa Clásica |
| 27 | Atlántida Antorcha Estándar MasterCard | 12 | Visa Platinum |
| 28 | Atlántida Antorcha Oro MasterCard | 13 | Visa Oro |
| 29 | Atlántida Antorcha Platinum MasterCard | 14 | Visa Clásica |
| 30 | Atlántida Celebra Estándar MasterCard | 15 | Visa Platinum |
| 31 | Atlántida Celebra Oro MasterCard | 16 | Visa Oro |
| 32 | Atlántida Celebra Platinum MasterCard | 17 | Visa Clásica |
| Azteca | | 18 | Visa Clásica |
| 1 | Tarjeta de Financiamiento Azteca Plus | Promerica | |
| Bac | | 1 | PREMIA VISA |
| 1 | Visa ExtraUniversal / Emisor propio | 2 | INFINITE |
| Bac | | 3 | PREMIA VISA |
| 2 | Diners Garantizada | 4 | INFINITE 2, IBERIA VISA INFINITE |
| Bac | | 5 | PREMIA VISA |
| 3 | Tasa Preferencial (Local) | 6 | SIGNATURE |

Sigue anexo No.5

| No. | PRODUCTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO | | |
|-----|----------------------------------|----------|---|
| | Al 31 de Marzo de 2017 | | |
| 1 | Black / Platinum | 1 | PREMIA LOCAL, COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE HONDURAS LOCAL |
| 2 | Dorados | 2 | PREMIA CLASICA, MI TARJETA CLASICA, FULL CARD CLASICA, KONMI TARJETA CLASICA, OFFICE DEPOT CLASICA, PROMERICA MAS CLASICA, SUPER PREMIA CLASICA, UNIVERSIDAD JOSE CECILIO DEL VALLE CLASICA |
| 3 | Internacionales | 3 | COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE HONDURAS CLASICA |
| 4 | Locales | 4 | PREMIA DORADA ,MI TARJETA DORADA, COLEGIO MEDICO DE HONDURAS DORADA, FULL CARD DORADA, KONMI TARJETA DORADA, PROMERICA DORADA, PROMERICA MAS DORADA, SPIRIT DORADA, SUPER PREMIA DORADA |
| 5 | Empresariales | 5 | COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE HONDURAS DORADA |
| 6 | Distribucion | 6 | COLEGIO MEDICO DE HONDURAS BLACK, PROMERICA BLACK |
| 7 | PYME BAC HONDURAS (Local) | 7 | PREMIA VISA |
| 8 | | 8 | BUSINESS |
| 9 | PYME BAC HONDURAS | | Davivienda |
| 10 | TRADE | | |
| | Banpais | | |
| | | 1 | Clásico Internacional |
| 1 | Clásica Internacional | 2 | Oro Internacional |
| 2 | Oro Internacional | 3 | Platinum |
| 3 | Clásica Club La Prensa | 4 | Empresarial |
| 4 | Clásica Club El Heraldo | 5 | Corporativa |
| 5 | Business | | Banrural |
| 6 | Distribucion | | |
| 7 | Platinum Internacional | | |
| 8 | Back Master Card | | |
| 9 | BP Alternativa | 1 | VISA Internacional |
| 10 | UTH Banpais | 2 | VISA Oro |
| 11 | Siman Banpais | 3 | VISA Platino |