



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INTERMEDIACIÓN  
FINANCIERA ENTRE EMPRESAS REMESADORAS Y  
EMPRESAS DE VENTA AL DETALLE**

**SUSTENTADO POR:**

**MANUEL DE JESÚS MANZANARES DIAZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

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

**MARZO, 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**



## **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA ENTRE EMPRESAS REMESADORAS Y EMPRESAS VENTA AL DETALLE**

**MANUEL DE JESUS MANZANARES DIAZ**

### **RESUMEN**

El propósito de éste Proyecto de Graduación es crear el proceso para establecer la figura de intermediación financiera entre empresas remesadoras y compañías de venta al detalle, teniendo como base de solido sustento un banco para las operaciones financieras, obteniendo una comisión de éstos aliados estratégicos, capturando el 0.5% de las remesas que ingresaren al país, bajo un novedoso servicio financiero, logrando un negocio Ganar – Ganar para todas las empresas que participan. Dándole la oportunidad al que envíe las remesas, de manejar con control y eficiencia sus envíos de dinero.

A través de la aplicación de encuestas, se obtuvo información relevante de la población en estudio y se dirigió a los clientes potenciales, que estimo son los compradores directos de las Suplidora Nacional de Productos Básicos, BANASUPRO, con el fin de obtener la opinión y características de estos, necesarias para adquirir y evaluar los resultados. El estudio se estructuró de forma tal, que se determinó la mayor parte de variables que puedan afectar éste proyecto, tomando como base, fuentes secundarias como fundamentos, sobre estudios ya realizados que tenían información pertinente. Se utilizaron técnicas de evaluación contable-financiero proyectados, como ser: análisis de ingresos, estados de pérdidas y ganancias, balance general, flujos de efectivo, tasas internas de retorno y valor actual neto.

Se concluyó que es de total importancia utilizar las fortalezas de cada uno de los aliados estratégicos y como se trata de manejo de dinero, es de fundamental jerarquía la percepción de transparencia.

Palabras claves: Dinero, empresas de venta al detalle, intermediación financiera, migración, remesas y remesador.



**INTERMEDIACIÓN FINANCIERA ENTRE EMPRESAS REMESADORAS Y  
EMPRESAS DE VENTA AL DETALLE**

**MANUEL DE JESUS MANZANARES DIAZ**

**ABSTRACT**

The purpose of this Master`s Thesis is the financial intermediation between money transfer senders/remittance companies and retail companies, obtaining a commission from this strategic partners, capturing a 0.5% from the remittances that entered into the Country, through a newest financial service, obtaining a win to win business to all the parties involved. Giving the opportunity to whom are sending the remittances, to manage them on an efficiently way.

Throughout the implementation of surveys, it was intended to obtain relevant information from the population under study, addressed to the potential clients, which was determined are the Banasupro clients, with the objective of obtaining the opinion and necessary characteristics that will finalize with the required results. The study was determined in a way that will show a big number of variables that could affect this project, taking as a baseline secondary sources, about previous studies that contained related information. Projected financial-accounting evaluations such as: income analysis, balance sheets, profit and loss statements, cash flows, internal rates of return and net present value, were used in this project.

As a conclusion, it was determined that using the strength of one and each of this strategic partners, is of a huge importance as well as accountability in the way this money is managed, in order to generate transparency.

Key words are: Money, retail companies, financial intermediation, migration, wires and money transfer sender`s/remittance companies.



## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mi esposa y mi hijo, por su amor, apoyo, comprensión y ayuda en los momentos difíciles. A mi madre y mi padre ya difunto, que moldearon la persona que soy ahora, inculcándome valores y principios que forjaron mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A mis sobrinos.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios todo poderoso que decidió a confiar en mí y quitarme todo temor para poder culminar ésta investigación y proveerme.

Al Doctor Sammy de Jesús Castro por su guía profesional, paciencia con mi tiempo y sus consejos.

Al Licenciado Luis Colindres Gerente General de BANASUPRO, por toda la información y anuencia para llevar a cabo éste proyecto.

Al licenciado Armando Castañeda Gerente General de Western Unión, por facilitar todos mis requerimientos de información.

# INDICE

<b>CAPITULO 1 PLANTIAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>8</b>
2.1.1. DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO INTERNACIONAL.....	8
2.1.2. DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO REGIONAL.....	9
2.1.3. DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO DE HONDURAS .....	11
<b>2.2. TEORÍA DE SUSTENTO.....</b>	<b>14</b>
2.2.1 ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS .....	14
2.2.2 ANTECEDENTES DE METODOLOGÍAS PREVIAS .....	15
2.2.3 ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS A EMPLEAR EN EL TRABAJO FINAL. .	15
<b>2.3. CONCEPTUALIZACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5. MARCO LEGAL .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPITULO 3 METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN MIXTO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVA, CONTABLE –FINANCIERA .....</b>	<b>18</b>
3.2.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	19
3.2.2. ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	19
3.2.3. PRESUPUESTO DE FLUJOS DE EFECTIVO.....	20
3.2.4. TASAS INTERNA DE RETORNO .....	20
<b>3.3. ENCUESTA .....</b>	<b>20</b>
3.3.1. MUESTRA .....	21
3.3.2. EL MUESTREO ALEATORIO POR CONGLOMERADOS .....	21



3.3.3. POBLACIÓN .....	21
<b>3.4. LA ENTREVISTA .....</b>	<b>22</b>
<b>3.5. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO 4 RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1. MÉTODOS DE VALORACIÓN DE UNA EMPRESA .....</b>	<b>24</b>
4.1.1. MÉTODOS DE VALORACIÓN BASADOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL .....	24
4.1.2. MÉTODOS BASADOS EN LA CUENTA DE RESULTADOS .....	25
4.1.3. MÉTODOS MIXTOS, BASADOS EN EL VALOR LLAVE O GOODWILL .....	25
4.1.4. MÉTODO GENERAL PARA EL DESCUENTO DEL FLUJO DE FONDOS .....	25
<b>4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS .....</b>	<b>26</b>
4.2.1 INGRESOS PROYECTADOS.....	26
4.2.2. GASTOS ADMINISTRATIVOS PROYECTADOS .....	27
4.2.3. RESUMEN DE GASTOS PROYECTADOS .....	27
4.2.4. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADOS .....	29
4.2.5. ESTADO DE REULTADOS PROYECTADOS .....	31
4.2.6. PROYECCIÓN DE FLUJO DE EFECTIVO .....	32
4.2.7. VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO PROYECTADOS .....	34
4.2.8 PRUEBA ACIDA .....	36
<b>4.3. ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>37</b>
4.1.1. ORGANIGRAMA .....	37
4.3.2. DESCRIPCION DE PUESTOS .....	38
<b>4.4. Distribución Oficinas .....</b>	<b>44</b>
<b>4.5. Estimación de la demanda. ....</b>	<b>45</b>
<b>4.6. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>46</b>
4.5.1. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	46
<b>4.6. ANÁLISIS FODA .....</b>	<b>52</b>
<b>CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>57</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Resumen de Ingresos Proyectados</b> .....	26
<b>Tabla 2. Resumen de Gastos Proyectado</b> .....	27
<b>Tabla 3. Resumen de Salarios del Personal</b> .....	28
<b>Tabla 4. Otros Gastos</b> .....	28
<b>Tabla 5. Estado de Situación Financiera Proyectado</b> .....	29
<b>Tabla 6. Estado de Resultados Proyectados</b> .....	31
<b>Tabla 7. Flujo de Caja Proyectados</b> .....	33
<b>Tabla 8. VAN y TIR Proyectados</b> .....	34
<b>Tabla 9. Prueba Acida</b> .....	36
<b>Tabla 10. Calculo de la demanda</b> .....	45
<b>Tabla 11. Tabulación ¿Recibe usted remesas familiares?</b> .....	46
<b>Tabla 12. ¿Cada cuanto recibe remesas?</b> .....	47
<b>Tabla 13, ¿Por medio de cual empresa le envía las remesas?</b> .....	48
<b>Tabla 14. ¿Le interesa que BANASUPRO le ofreciera servicio a domicilio?</b> .....	49
<b>Tabla 15. ¿Estaría dispuesto a pagar por recibir sus remesas convertidas en producto a domicilio?</b> .....	51
<b>Tabla 16. Análisis FODA</b> .....	52

## FICHAS

FICHA DESCRIPTIVA 1 GERENTE GENERAL .....	38
FICHA DESCRIPTIVA 2 CONTADOR .....	39
FICHA DESCRIPTIVA 3 SERVICIOS AL CLIENTE .....	40
FICHA DESCRIPTIVA 4 CAPACITADOR .....	41
FICHA DESCRIPTIVA 5. SERVICIO AL CLIENTE .....	42
FICHA DESCRIPTIVA 6. CONSERJE .....	43

## INDICE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1. Organigrama .....</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 2. Distribución de Oficina.....</b>	<b>44</b>
<b>Ilustración 3, ¿Recibe usted remesas familiares? .....</b>	<b>46</b>
<b>Ilustración 4. ¿Cada cuanto recibe remesas? .....</b>	<b>47</b>
<b>Ilustración 5, ¿ Por medio de cual empresa le envían las remesas? .....</b>	<b>49</b>
<b>Ilustración 6. ¿Le interesa que BANASUPRO servicio a domicilio? .....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 7. ¿Estaría dispuesto a pagar por recibir sus remesas convertidas en producto a domicilio? .....</b>	<b>51</b>



# CAPITULO 1 PLANTIAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. INTRODUCCIÓN

Las decisiones Migratorias, están basada en una compleja combinación de factores, tanto internos como externo, entre los más significativos destacamos: Falta de alternativas para los logros ocupacionales, incertidumbre social sobre el futuro económico, inseguridad general frente al crecimiento de la violencia, necesidades básicas insatisfechas (Arauj, Causas, consecuencias, efectos e impactos de la migración en latinoamérica) Lo que llevo una gran parte de Hondureños a emigrar, especialmente a Estados Unidos de Norteamérica (EEUU). El Proyecto de Intermediación entre compañías remesadoras usando como plataforma las empresas de venta al detalle, pretende llenar un vacío existente entre los usuarios del servicio de remesas familiares, especialmente en él que las envía, ya que se pretende organizar las compras del usuario que envía el dinero y darle seguridad que su dinero será usado según sus requerimientos, dándole a éste el control financiero de sus remesas, entregando principalmente productos y servicios requeridos por el receptor de las remesas, principalmente productos alimenticios, pagos de servicios públicos, pagos de colegiaturas,, Medicamentos, etc. Para lo cual se deberá establecer, una empresa para que haga el proceso de intermediación, que se constituya para este fin específico, se deberá identificar el agente remesador, una o varias empresas de venta al detalle, como aliados estratégicos y para darle una base legal financiera se incluirá un banco privado.

Con este novedoso servicio de intermediación se busca que todos los que estén en la cadena (cliente emisor de la remesa, remesadora, intermediadora, empresa de venta al detalle banco y los beneficiarios finales) ganen u obtenga algún beneficio, el emisor de la remesa organiza y optimiza su envíos ya que puede decidir en qué específicamente será utilizado su envío, la remesadora obtiene puntos de venta adicionales, además que es un novedoso producto para sus cliente que le permitirá incrementar su participación en el mercado, con costo relativamente bajo, ya que el recurso humano le pertenece al empresa de venta al detalle y la plataforma tecnológica al intermediario, el intermediario gana comisión por transacción que ejecute la remesadora y

comisión por aumento de venta de la empresa de venta al detalle, la empresa de venta al detalle gana al incrementar las ventas, el banco igualmente mantiene recurso financiero importante.

Según datos de la (Banco Central de Honduras, 2016) las remesas sumaron \$.3,949 millones representando un incremento contra el 2015 donde se registraron \$3,727 millones, para el presente año se contemplan un incremento del 6%. El dato anterior deja al descubierto el impacto que tienen las remesas en la economía hondureña siendo la principal fuente de ingreso de divisas para las finanzas del país, según esa encuesta realizada principalmente en los aeropuertos Toncontín en Tegucigalpa y Ramón Villeda en San Pedro Sula, nos indica que 95% de lo que se recibe en las remesas son para consumo principalmente para alimentación, medicinas, vestuarios y otros, según datos (CEPAL, 2017) en la región más del 80% del ingreso familiar se gasta en alimentación y vestuario. Estos datos confirma las bases del proyecto ya que un gran porcentaje de las remesas va destinado gasto corriente especialmente a alimentos, medicamentos y otros.

Va dirigido a todas las personas que envían remesas del extranjero y las personas que se benefician de los envíos familiares y amigos. Se pretende estudiar el destino que le gustaría darle a las remesas y el control que le gustaría tener sobre éstas, los que envían las remesas y si pretenden resolver problemas de alimentación básica, salud y otros, con la mira al en las remesas y el control que el emisor de remesas le gustaría tener, se diseñó de un producto que llene sus expectativas y que pueda aceptar el receptor de estas.

El objetivo es la captación de un porcentaje de las remesas que ingresan al país bajo un novedoso servicio de intermediación financiera aumentando los puntos de ventas para nuestro uno de nuestros aliados estratégicos (remesador) y el aumento en el volumen de ventas para nuestro otro aliado estratégico (compañía de venta al detalle) manteniendo una base financieramente solida a través de un banco comercial recibiendo una comisión por intermediación para la empresa intermediadora y sus colaboradores, una utilidad para sus accionistas.

## **1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Las remesas familiares, a diferencia de otras fuentes de divisas, representan un ingreso externo directo para los hogares hondureños, ya que consiste en ayuda económica de familiares que han establecido su residencia en el exterior.

Por medio de esta asistencia económica, las familias beneficiarias incrementan su ingreso disponible, teniendo la posibilidad de mejorar su capacidad de consumo y aliviar las condiciones de pobreza.

Cabe resaltar que el monto de este flujo de divisas supera lo captado por la inversión extranjera directa y otras transferencias como las donaciones oficiales y privadas.

Según (López) la migración de centroamericanos hacia Estados Unidos es un fenómeno complejo vinculado a factores económicos, políticos, sociales y ambientales, entre los que se incluyen desastres naturales. En Honduras, la población cada vez más está emigrando a Norteamérica: desde 1960 registra un aumento de menor escala, pero a partir de 1990 la emigración se tornó explosiva y de carácter compulsivo.

La importancia que representan las remesas para el país gira en torno de mantener la estabilidad económica de las familias, dos de cada cinco hondureños reciben beneficios directos, de las remesas, que le permite tener ahorros destinados a la inversión personal, estabilidad socioeconómica al país, disminuye la amenaza de posibles devaluaciones aceleradas, contribuye a la Estrategia de Reducción de la Pobreza.

## **1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Un problema es un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución. A nivel social, se trata de alguna situación en concreto que, en el momento en que se logra solucionar, aporta beneficios a la sociedad. Específicamente para esta tesis la definición del problema es clave, por lo que se deberá preguntar **¿por qué migran los hondureños?** La respuesta está en las condiciones económicas y la necesidad que tienen los migrantes de darles a sus familiares una vida digna, un buen vivir, por lo que se debe definir el problema con el concepto de finanzas del hogar, que es el arte de administrar el dinero en una familia, implica el manejo eficiente y el control de los gastos, de los recursos generados por el envío de las remesas para forjar bienestar y seguridad económica en el hogar. (Según los resultados de la encuesta semestral de remesas



(Banco Central de Honduras, 2016) indica que el 97.6% de los consultados aseguró que los beneficiarios de las remesas destinan dichos recursos principalmente para cubrir necesidades básicas o de consumo corriente: alimentación, medicinas y servicios médicos, educación, transporte, adquisición de otros bienes y servicios no duraderos, y otros no determinados. El restante 2.4% utiliza estos recursos para la adquisición o mejora de un activo fijo de su propiedad o de sus familiares.

## **1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **Objetivo General**

Desarrollar un novedoso sistema de intermediación, mediante la captura de las remesas que ingresan al país, a través de una empresa intermediadora que transforme dichas remesas, más allá del metálico, en la adquisición de bienes y servicios.

### **Objetivos Específicos**

Capturar al menos el 0.5% de las remesas que ingresan al país.

Determinar las necesidades de los que envían remesas para mantener el control financiero y la eficiencia de sus remesas, optimizando el uso de las mismas.

Lograr que el remesador aumente el número de transacciones, mediante el incremento de los puntos de venta.

Incrementar el volumen de ventas de las compañías de venta al detalle.

Demostrar la generación de utilidades, a través de la implementación de éste nuevo tipo de intermediación.

## 1.5. JUSTIFICACIÓN

El Banco Central de Honduras a través de Subgerencia de Estudios Económicos Departamento de Estadísticas Macroeconómicas realiza encuestas semestrales, para el análisis de la remesas que ingresan al país, para realizar el análisis de éste proyecto de graduación, tomaremos ésta encuesta realizada entre el julio y agosto de 2016 “Remesas Familiares”, con el propósito de recolectar información sobre aspectos demográficos de los emigrantes hondureños y sus vínculos económicos con el país por medio de los envíos de remesas, por lo que se evaluará los datos más relevantes.

Realizando un análisis de los dato, se estructurará un perfil demográfico de los entrevistados, por país de residencia, 91.6% de los migrantes consultados reside en los EUA, el estado de residencia en los EUA de los hondureños entrevistados, 90.5% se concentra en Florida, Texas, Nueva Jersey, California, Nueva York, Luisiana, Carolina del Norte, Georgia, Tennessee, Connecticut, Illinois, Virginia y el Distrito de Columbia. En tanto, 9.5% radica en otros estados, por ciudad, 60.2% del total reside en las ciudades de Miami (22.1%), Florida; Ciudad de Nueva York (6.7%), Nueva York; Dallas (6.7%), Texas; Houston (6.7%), Texas; Los Ángeles (4.2%), California; Nueva Jersey; Newark (3.3%), Nueva Jersey; Tampa (2.9%), Florida; Nueva Orleans (2.1%), Luisiana; y Austin (1.7%), Texas. El restante 39.8% de los consultados vive en otras ciudades de la unión americana.

Por tiempo de residencia y edad promedio los resultados de la encuesta evidenciaron que la mayoría de los interrogados (61.8%) tienen más de 15 años de vivir en el extranjero, destacando el grupo con más de 20 años en el exterior (46.2%).

El nivel educativo los datos recabados mostraron que 97.7% de los entrevistados cuentan con algún tipo de formación académica. Según el nivel educativo, se constató que 40.8% de este grupo cursó la secundaria (completa e incompleta), seguido por 17.9% que realizó sólo estudios de nivel primaria (completa e incompleta). Asimismo, 21.4% aseguró haber tenido formación de educación superior (17.6% de pregrado y 3.8% en posgrado), y 12.6% estuvo en la preparatoria. Por otra parte, 21.4% de los informantes manifestó haber aprendido otro idioma en el extranjero y 25.2% continuó su formación académica en el exterior; mientras que el restante 53.4% aseguró no haber realizado estudios en el extranjero.

Por ocupación los consultados indicaron laborar en actividades de servicios (44.7%), construcción (13.0%) y comercio (12.6%). Seguidamente, 9.9% declaró desempeñarse en la industria.

Uno de los datos más relevantes es el monto promedio mensual de remesas en efectivo el 68.3% de los migrantes encuestados envía un monto promedio mensual de US\$403, similar resultado promedio se obtuvo de la encuesta aplicada en enero del 2016 US\$409.60.

Por sexo, los hombres encuestados remesaron en promedio US\$506.00 y las mujeres US\$283.00 de los consultados reveló que efectúa envíos de dinero con una frecuencia mensual por un promedio de US\$407.00, Asimismo, 14.5% hace envíos con una periodicidad inferior a un mes (8.9% quincenal y 5.6% semanal). Del restante 17.9% destacaron los que realizan envíos bimensuales (7.3%), trimestrales (2.8%) y semestrales (2.2%); equivalentes a un promedio de US\$204.00 US\$280.00 y US\$438.00, respectivamente.

Por medios utilizados respecto a la preferencia sobre el medio de transferencia de dinero, 98.9% de los entrevistados demanda los servicios electrónicos ofrecidos por las empresas remesadoras y bancos. De este porcentaje, 65.9% envió sus remesas en efectivo utilizand los servicios de empresas remesadoras, 25.7% por medio de servicios de los bancos comerciales.

Por beneficiarios los resultados mostraron que 47.0% de las personas encuestadas afirmó que los principales receptores de las remesas son sus madres (33.9%). En segundo lugar, los hermanos (22.3%), seguidos de los hijos y padres (13.1%), los cónyuges (8.4%) y finalmente otros parientes (tíos, primos abuelos) y amistades (9.2%)

Por utilización de las remesas el 97.6% de los consultados aseguró que los beneficiarios de las remesas destinan dichos recursos principalmente para cubrir necesidades básicas o de consumo corriente alimentación, medicinas y servicios médicos, educación, transporte, adquisición de otros bienes y servicios no duraderos, y otros no determinados. El restante 2.4% utiliza estos recursos para la adquisición o mejora de un activo fijo de su propiedad o de sus familiares).

Por la abundante información recabada se puede decir que la importancia del presente estudio radica que el concepto de negocio cubrirá un importante vacío que existe en ese gran mercado de las remesas, ya que los actuales servicio solo se dedica a la transferencia de efectivo y no le

genera valor a la transferencia lo que podría convertirse de vital importancia para toda la cadena que interviene en la remesa, incluso podría abaratar los costos de la transferencia en la medida que los aliados estratégicos entiendan la dimensión de las bondades de este concepto y el impacto en el control financiero en los migrantes y sus familias.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

En éste capítulo se enlistan los aspectos más importantes que afectan al problema principal de éste trabajo e incluye un análisis de la situación actual (entorno socioeconómico, ambiental, etc.) y contexto en que se desempeñará la empresa; así como eventos nacionales e internacionales que podrían incidir en el éxito de éste estudio.

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

En éste apartado se analizará el entorno socioeconómico y contexto en que se desempeñará la empresa sobre la cual se elabora éste trabajo final de investigación; así como eventos internacionales regionales y nacionales que podrían incidir en la misma.

#### **2.1.1. DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO INTERNACIONAL**

En el presente existen numerosas estimaciones respecto de la evolución de la población mundial. No obstante, algunos estudios, tal como es el caso del (International Intitute for applied system analysis , 2012) adoptan una trayectoria intermedia, en donde la población mundial pasará de 7.000 MM de personas en 2013 a más de 9.500 MM en el año 2050. Claramente, el mayor incremento en la población continuará dándose en las regiones en desarrollo, principalmente Asia hasta 2030/2040 y África a partir del año 2050.

Por otra parte, de acuerdo a las proyecciones del crecimiento poblacional urbano mantendrá la tendencia progresiva observada hasta la actualidad, dando como resultado que en el año 2050 se agregarán 2.500 MM de personas a la población urbana. Esto implicará que el porcentaje de la población mundial que vivirá en zonas urbanas pasará de 54% en 2014 a 66% hacia el año 2050. Al mismo tiempo, las proyecciones de crecimiento poblacional de las regiones en desarrollo y su urbanización constante serán de vital importancia para las proyecciones de las economías de la región de América Latina y Caribe.

A pesar de signos de recuperación en los últimos años, la economía mundial no ha alcanzado las tasas de crecimiento que evidenciaba antes de la crisis puesto que los países desarrollados no han logrado las tasas de actividad previas, principalmente a raíz de desequilibrios estructurales que

no han logrado ser superados (Daniela Truco, 2015) . Al mismo tiempo, se observan algunos cambios geopolíticos posteriores a la crisis, entre ellos se destacan una mayor recuperación relativa de la economía norteamericana al tiempo que la crisis en los países europeos se prolonga, resultando en tasas de crecimiento anuales acumuladas muy superiores en EUA en el período 2010-2013 que, en la UE, diferencias muy significativas respecto del período anterior 2001-2009 en donde las tasas de crecimiento eran muy similares (1,9 y 1,8% respectivamente). Las mayores perspectivas de recuperación económica en el mediano plazo se encuentran en Estados Unidos, dada las mejores condiciones financieras y la reducción del déficit fiscal (UN/DESA, 2015).

El lento proceso de recuperación de la economía mundial, vendrá acompañado de una pausada recuperación del comercio internacional, que podría tener un impacto directo sobre los países de América Latina y el Caribe, y en particular sobre los países de América del Sur, dada su alta dependencia de las exportaciones de productos primarios. (Shackleton, 2014)

El contexto mundial sigue mostrando síntomas de desequilibrios como consecuencia de la crisis financiera de 2009. Si bien impactó especialmente a las economías desarrolladas, provocando una desaceleración en su crecimiento, continúa afectando a toda la economía mundial. Aunque se han monitoreado los riesgos de corto plazo, las expectativas sobre la evolución de la actividad económica mundial apuntan aun hacia una recuperación muy lenta y todavía no consolidada. En Estados Unidos el repunte de crecimiento se prevé hacia 2016 y la Unión Europea atraviesa una fase recesiva, especialmente la Unión Europea. Incluso en las economías del Este y Sur de Asia (China e India) se prevé una desaceleración de su ritmo de crecimiento.

### **2.1.2. DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO REGIONAL**

América Latina y el Caribe es la segunda región más urbanizada del mundo, con el 80% de la población viviendo en zonas urbanas en el año 2013 (Daniela Truco, 2015) . A pesar de que en los últimos años se observa un agotamiento de la migración rural-urbana, de acuerdo a las proyecciones de CEPAL, el porcentaje de población urbana seguirá esta leve tendencia creciente, y en el año 2050 el 86% de la población de la región vivirá en zonas urbanas. Entre 2002 y 2013, la pobreza en la región se redujo del 43,9% al 27,9%, mientras que la indigencia disminuyó del 19,3% al 11,5%. Sin embargo, éste proceso de reducción de la pobreza se ha desacelerado a raíz

de la desaceleración del crecimiento económico desde el año 2011 (Daniela Truco, 2015; Shackleton, 2014) La reducción de la pobreza evidenciada en los países de AL&C ha sido aún más progresiva en los países que pertenecen a UNASUR. En estos últimos, dicha reducción se ha encontrado estrechamente relacionada con el ciclo económico, aunque la incidencia de la pobreza difiere significativamente entre los países de la región (Shackleton, 2014)

Los problemas económicos más destacados en el ámbito sociales y económico, especialmente

del triángulo norte de Centroamérica que hemos identificado, son los siguientes:

- Un enorme crecimiento demográfico en relación a las posibilidades de soportarlo.

El crecimiento demográfico natural de la región es similar al de las medias nacionales (2.46% en Guatemala, 1.86% en El Salvador y 3.50% en Honduras para el período 1980-1987), pero la falta de fuentes de trabajo y las condiciones económicas y sociales más desfavorables hace que la propensión a migrar represente entre el 30% y el 40% del crecimiento natural, dando como resultado que las tasas de crecimiento real poblacional dentro de la región sean sensiblemente menores que las medias nacionales, esto es, 1.0% para la zona guatemalteca, 1.3% para la zona salvadoreña, 1.8% para la zona hondureña y, en promedio, 1.2% para la región. (Carlos Javier Izaguirre)

- Alto grado de pobreza

En general, el estado de pobreza absoluta afecta en mayor proporción a los pobladores del área del Triángulo Norte, que los promedios nacionales, por ejemplo, en Honduras es un país de ingreso medio-bajo que se enfrenta a desafíos significativos, con cerca del 63 por ciento de la población viviendo en la pobreza en 2014, según datos oficiales. En zonas rurales, aproximadamente seis de cada 10 hogares viven en pobreza extrema o con menos de US\$2.50 al día, en 1981, afectaba al 63,4% de los perceptores de ingreso, mientras a nivel nacional era el 56%. Se asume que, en la actualidad (1.988), el estado de pobreza absoluta estaría afectando alrededor del 70% de los perceptores de ingreso en la región. Por otro lado, el ingreso medio anual de los perceptores de ingreso es menor entre 4% y 25% a los promedios nacionales.

- Déficit de vivienda adecuada

El déficit cuantitativo y, sobretodo, cualitativo de vivienda es alto: locales rurales con todos los servicios no llegan al 0.5% y los urbanos al 10%; los locales rurales sin ningún servicio pasan del 80% y los urbanos se acercan al 70%; los locales con conexión de agua no pasan del 20% en el sector urbano y 10% en el rural y, en cuanto a red de drenaje, menos del 10% y del 1% respectivamente. (Carlos Javier Izaguirre)

### **2.1.3. DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO DE HONDURAS**

El comportamiento económico de la República Honduras ha obedecido históricamente tanto a las políticas implementadas a nivel gubernamental, como por las condiciones y condicionantes del entorno económico mundial y regional.

A pesar de haber mostrado por períodos un extraordinario dinamismo, las modificaciones de los esquemas macroeconómicos implementados algunas veces en consonancia con las citadas modificaciones del contexto internacional y el propio cambio del contexto de la economía de los Estados Unidos de América (EEUU) y del Mundo, han afectado el crecimiento del país, el cual ha sido, no obstante, dinámico si se considera que la tasa promedio registrada entre 1960 y 2011 ha sido del 4% anual acumulativa.

En efecto, pasada la dinámica turbulenta de los años 70 las crisis petroleras y la intervención en Nicaragua se observa una clara influencia del contexto económico mundial y regional, particularmente en los períodos de crisis (1981-82, 1990, 1994, 1999 y 2009). Sin embargo, la economía del país tuvo un dinamismo más acentuado que la región entre 2004 y 2007, en consonancia con la economía mundial fuertemente influenciada por los Estados Unidos y la Unión Europea e indirectamente por el dinamismo de China.

En tanto las vinculaciones entre la economía mundial, regional y nacional son fundamentales para la elaboración de escenarios, conviene examinar brevemente el comportamiento histórico de los indicadores que representan las dinámicas del PIB a esos niveles de análisis.



Como puede ser observado, la República de Honduras ha mostrado tener en el largo plazo un desempeño igual o superior al promedio mundial y al regional, aunque con una tasa de variabilidad muy por encima de las registradas por los países desarrollados y de aquellos de la región de América Latina y el Caribe.

Tal como se puede observar, el agregado de las industrias manufactureras tuvo un comportamiento dinámico semejante al del valor agregado total. Esto significa que en la estructura productiva del producto agregado las industrias manufactureras fueron perdiendo peso relativo debido al crecimiento mucho mayor de los servicios indicados precedentemente servicios financieros, comunicaciones, etc.

Este comportamiento de la industria se vincula en parte con la evolución de las actividades de transformación relacionadas con la maquila y su necesidad de ir respondiendo al cambiante contexto que debió afrontar, considerando que el principal destino de sus productos era los EEUU y, por otra parte, se evidenciaron los cambios en la demanda local y la estructura, de acuerdo con lo expresado precedentemente, las actividades de maquila tienen una importancia crucial dentro de la industria.

Las actividades vinculadas con las zonas francas (Maquila) aportan alrededor del 35% al Valor Agregado Industrial y representan más de 6% del PIB. Según se ha dicho, la evolución de la coyuntura internacional y regional, en particular la situación de los EUA y el comportamiento del mercado petrolero y sus precios implicaron la necesidad de adaptación de las actividades de maquila, dando lugar a cambios en la composición de empresas y de productos. En efecto, de los productos textiles claramente predominantes a comienzo de la década del 2000 se pasó a una gama mucho más amplia de productos hacia principios de la década actual.

La dinámica y el cambio de estructura productiva han sido los vinculados a la evolución del turismo internacional como ejemplo bares, restaurantes y hoteles; comunicaciones; transporte y almacenamiento; intermediación financiera, las ramas de la industria manufacturera vinculadas a la maquila (textiles y accesorios para los automóviles) y las manufacturas de alimentos y bebidas.

Los ejes de sustentabilidad del crecimiento parecen basarse en las actividades ligadas al turismo, a la industria local (Alimentos y Bebidas) y zonas francas (Textil, Accesorios para automóviles y

otras) y a la evolución de las remesas de hondureños no residentes en el país. Este último rubro ha representado alrededor del 15 % del PIB entre 2000 y 2013 y en 17.5% en el 2015 según (Banco Central de Honduras, 2016)

Estos ejes se hallan ligados de modo directo e indirecto con la evolución del escenario mundial, en especial de la marcha de la economía de los EEUU, pero también con las políticas internas adoptadas.

En particular, la economía ha sido sensible a las variaciones de las cuentas externas y en particular a la evolución de los precios de los combustibles que han impactado sobre los costos internos de la energía y con ello sobre la competitividad de actividades internas, en particular las de la maquila. Al mismo tiempo ha tenido efectos diversos sobre distintas actividades y sobre el saldo en la balanza de pagos y la relación deuda externa/PIB. En tal sentido el crecimiento de la deuda externa, aunque no de modo lineal, se ha correspondido con la acumulación de saldos negativos en la balanza de pagos en cuenta corriente.

Es de destacar que los ingresos directos de divisas por remesas, por actividades turísticas y el saldo neto de la maquila representaron entre 2000 y 2010-13 alrededor del 26% del PIB y contribuyeron fuertemente a atenuar los desequilibrios del balance comercial y de pagos del país, reduciendo la necesidad de financiamiento externo.

Dada la evolución de la relación deuda externa/PIB, el rol de las zonas francas, el turismo y las remesas familiares, junto a poder mantener una tasa de cambio tendiente al equilibrio, se convierten en parámetros cruciales para la sustentabilidad del crecimiento de Honduras.

La República de Honduras depende fuertemente de la evolución de la economía mundial, pero especialmente de la de los Estados Unidos de América. No sólo una parte importante de su comercio es con esta nación, sino que también su sector industrial, las zonas francas, el turismo y la magnitud de las remesas se vinculan, como se ha visto en la economía estadounidense y de otros países desarrollados. Por el contrario, su vinculación con las economías más dinámicas de Asia es baja y ciertas industrias de esta región compiten fuertemente con la principal actividad de la Maquila hondureña. (Banco Mundial, 2017)

## **2.2. TEORÍA DE SUSTENTO.**

### **2.2.1 ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS**

Los métodos mixtos, según (Roberto Hernández Sampieri, 2015) representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Éste estudio tiene características de metodología mixta, ya que, cuando se inicio está investigación se estableció una sola ruta, por lo que se tomará las fortalezas de los métodos, cuantitativo y cualitativo. Por lo que se debe indicar, que el método utilizado es un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento de este análisis.

El estudio se estructuró de forma tal que se pueda ver la mayor parte de variables que pudieran afectar éste proyecto, tomando como base fuentes secundarias, como fundamentos sobre estudios ya realizados y sitios de páginas web que tengan la información pertinente a éste documento, comenzando por el análisis socioeconómico de las diferentes aristas, en el plano internacional, regional, subregional hasta llegar a hacer un análisis del propio país, que se utilizarán articuladamente para alcanzar los objetivos de éste trabajo final y la solución de la problemática planteada.

De igual forma, dentro de los procedimientos del diseño de ésta investigación se debe tomar la encuesta como herramienta de recopilación de datos a través de una serie de preguntas normalizadas, destinadas a una muestra representativa, dirigida a investigar la potencialidad del mercado, debido a que, el concepto de negocio es totalmente nuevo y se deberá investigar de primera mano la disposición de los clientes potenciales a usar este novedoso servicio.

Otras técnicas de evaluación serán a través de métodos de carácter contable-financiero proyectados, como ser; análisis de ingresos, estados de pérdidas y ganancias, balance general, flujos de efectivo, tasas internas de retorno y valor actual neto.

### **2.2.2 ANTECEDENTES DE METODOLOGÍAS PREVIAS**

En éste punto éste documento se enfoca a determinar los temas torales de éste estudio; remesas, migración, análisis socioeconómicos y hasta datos financieros y la abundante información y datos tanto oficiales como estudios independientes que existen y le dan validez al problema de fondo de éste estudio, que no es otro que es el de la capturar el 0.5% de las remesas que ingresan al país bajo un novedoso servicio de intermediación que ayudará a optimizar el envío de remesas, para generar utilidades para AZUR, S. de R.L., incrementando los puntos de ventas para uno de nuestros aliados estratégicos (remesador) y el aumento en el volumen de ventas para nuestro otro aliado estratégico (compañía de venta al detalle). Dándole la oportunidad al que envía las remesas, de manejar con control y eficiencia sus envíos de dinero.

Ya que es un concepto nuevo y las metodologías previas, nos dan un marco teórico importante de lo que sucede al torno del tema de las remesas, no existen estudios disponibles o que conozcamos que hablen sobre el tema de la optimización y control de las remesas desde el punto de vista del emisor de la remesa, por lo que se diseñaron instrumentos y herramientas pertinentes a recabar datos de primera mano.

### **2.2.3 ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS A EMPLEAR EN EL TRABAJO FINAL.**

La propuesta de elaborar un diseño de metodología mixta, está basada en las diferentes fuentes que se deben consultar, ya sea de primera mano o fuentes secundarias, pero esto no significa que todas las preguntas sobre el objetivo de ésta tesis, serán respondidas por la metodología, ya que el concepto de negocio es nuevo y habrán preguntas fundamentales como, si realmente el emisor de la remesa quiere tener control financieros sobres sus envíos, que quedaran plenamente despejadas hasta que se implemente el proyecto o como el descubrimientos en el análisis cualitativo no podría ayudar a explicar los resultados del análisis cuantitativo,

### 2.3. CONCEPTUALIZACIÓN

**Remesas** es un concepto que deriva del latín *remissa* y que está vinculado al envío de algo desde un lugar hacia otro diferente. Aunque podría hacer referencia a diversos objetos, lo más frecuente es que la palabra se use para nombrar al giro de **dinero** que los emigrantes realizan a sus familias, que siguen viviendo en su tierra natal y que para este estudio ese será el significado

**Migración** es el desplazamiento de población que se produce desde un lugar de origen a otro destino y lleva consigo un cambio de la residencia.

**Intermediación financiera** es una actividad que consiste en captar dinero u otros recursos del público en general en este caso de los que remiten remesas a sus familiares y entregarlo principalmente en forma de productos y servicios requeridos por el receptor de las remesas .

**Empresas de venta al detalle** es un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes.

**Agente Remesador** son las empresas que se encargan de las transferencias corrientes realizadas por los emigrantes a su país de origen, ya sea en dinero y/o en especie .

### 2.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

El instrumento utilizado para éste estudio es la encuesta, que es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva, en el que se buscará recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado. Los datos que obtendremos será realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa del total de la población estadística en estudio, estará dirigida a los clientes potenciales, con el fin de obtener la opinión y características necesarias para obtener el resultado requeridos.

### 2.5. MARCO LEGAL

En éste tipo de proyecto, el marco legal es uno de los aspectos que se debe considerar, por lo cual haremos un repaso rápido del marco normativo financiero hondureño, especialmente la Ley del Sistema Financiero, Ley del Banco Central de Honduras, Ley del Equilibrio Financiero y la Protección Social, Ley contra el delito de Lavado de Activos, Ley reguladora de la Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a actividades financieras y Ley Monetaria.

### **CAPITULO 3 METODOLOGÍA**

En el siguiente apartado de éste Proyecto de Graduación, se presenta la metodología de investigación aplicada; ésta incluye el enfoque y diseño de la investigación, asimismo las herramientas y técnicas utilizadas para la obtención de la información necesaria para el estudio del tema.

### **3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN MIXTO**

Éste estudio tiene características de metodología mixta, ya que, cuando se inició esta investigación, se estableció que no se debería ir por una sola ruta, por lo que tomaremos las fortalezas de los métodos, cuantitativo y cualitativo. Se determinó que el método utilizado, es un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento de éste análisis.

Buscando una definición académica encontramos en el texto de la (Roberto Hernández Sampieri, 2015) que menciona lo siguiente:

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales “forma pura de los métodos mixtos”. Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio.

Es importante apuntar que la evaluación de éste proyecto está centrada en la recolección de información cuantitativa y cualitativa, para verificar la pertinencia de realizar éste estudio de una manera eficaz y eficiente para lograr un impacto en los que envían y reciben remesas de una manera sostenible. En éste sentido, cabe precisar que la evaluación de éste proyecto no es un fin en sí mismo, más bien es un medio para optimizar la manera de poner en marcha éste concepto.

### **3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVA, CONTABLE –FINANCIERA**

En relación a los análisis cuantitativos, hemos tomado como base la proyección o pronósticos de las principales herramientas contable - financiera, incluyendo una proyección de ingresos donde incluiremos como variables de proyección, la cantidad de puntos de venta que tiene BANASUPRO, que son 140, de estos esperamos que en el primer año comencemos operar con 60 puntos, hasta llegar a completar todos los centros en el último año de análisis. Otra variable de vital importancia es el número de transacciones que se pueden realizar en el día que las multiplicaremos por los días y meses para obtener un estimado de la cantidad de operaciones, para llegar a este número de 5 transacciones diarias para el inicio el primer año y el de 15 para el año 5, está calculado bajo la experiencia de los ejecutivos que trabajan con el remesador, que nos especificaron que el número más bajo de transacciones realizada por sus agentes autorizados (oficinas que no pertenecen al remesador pero realizan ésta operación de remesas) es de 15 al día, y éste resultado lo multiplicaremos por los día de operación al mes por los meses de año, este gran total de transacciones nos permite hacer cálculos detallados del posible pronóstico de ingresos, tanto en las comisiones del remesador como las comisiones de la empresas de venta al detalle.

A continuación, se detalla los instrumentos financieros que se proyectaran para medir la rentabilidad de este proyecto:

### **3.2.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

La proyección éste balance o Estado de Situación Financiera, de situación, es una proyección financiera-contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado. El estado de situación financiera se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el activo, el pasivo y el patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales, que nos permitirá un pronóstico de lo descrito anteriormente.

### **3.2.2. ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**



La proyección del estado de resultados, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, nos permitirá el análisis de cómo se obtendrán los resultados del ejercicio durante los primeros cinco años de operación.

### **3.2.3. PRESUPUESTO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

Éste pronóstico permitirá valorar las variaciones y movimientos de efectivo y sus equivalentes en los primeros años. Suministrando las bases para evaluar la capacidad que tendrá la empresa para generar efectivo, así como sus necesidades de liquidez además permitirá la toma de decisiones de tipo económico.

### **3.2.4. TASAS INTERNA DE RETORNO**

La Tasa Interna de Retorno o tasa interna de rentabilidad de una inversión, es un método de valoración de inversiones que mide y compara, la rentabilidad de los cobros y pagos actualizados, generados por una inversión, en términos relativos, es decir en porcentajes relativos.

## **3.3. ENCUESTA**

Debido al carácter de ésta investigación necesitamos datos de primera mano por lo que nos enfocamos en ésta herramienta, identificando las definiciones de encuesta según varios actores:

Según (Stanton, Etzel y Walker en 2007), una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Para (Richard L. Sandhusen en 2002), las encuestas obtienen información sistemática de los encuestados, a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

Según (Naresh K. Malhotra en 2014) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Para (Trespacios, Vázquez y Bello en 2012), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificando las respuestas y determinando el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Luego que examinamos las definiciones anteriores, podemos inferir que la encuesta va significar una ayuda angular para la investigación de este estudio.

### **3.3.1. MUESTRA**

El diseño de ésta muestra responde a decisiones tomadas en fases previas, como ser la población en estudio o tamaño del universo, la amplitud del área geográfica a cubrir, error máximo aceptable, nivel de confianza permitido, y porcentaje estimado de la muestra, así como el desglose geográfico para el que se pretende generar estadísticas, influyen en las decisiones sobre el esquema de muestreo.

### **3.3.2. EL MUESTREO ALEATORIO POR CONGLOMERADOS**

Muestreo aleatorio por conglomerados: aquí, la población es dividida en grupos que posean características similares, entre ellos como los clientes de BANASUPRO. Luego se realizará un análisis exclusivo de éste grupo, dejando de lado al resto del grupo con características similares fuera del estudio.

### **3.3.3. POBLACIÓN**

Se considera que la población consiste en todas los clientes de BANASUPRO, de los cuales deseamos obtener información, se calculó la población a utilizar de la siguiente forma:

FORMULA 1 LA MUESTRA

$$n = \frac{z^2 * n * \left(\frac{p}{q}\right)}{e^2 * (n - 1) * (z^2 * p * q)}$$

Fuente: Metodología de la Investigación, segunda edición, César Augusto Bernal

Dónde:

N = 30,000

Z = 1.96 (para un 95% de confianza)

e = 5% (error de estimación máximo permitido)

p y q = son iguales a 0.5 respectivamente (probabilidades)

$$n = \frac{3.8416x(30,000)x0.5(0.5)}{0.0025x(15 - 1) + 3.8416(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{114.1}{0,953}$$

$$n = 119.72$$

### 3.4. LA ENTREVISTA

El tema de la entrevista ocupa un lugar muy destacado dentro de las técnicas aplicadas de recolección de datos, ya que es una de las más utilizadas en las investigaciones. Se partirá del hecho de que una entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este se ha obtenido información valiosa de forma directa, que la calificaremos de información de tipo cualitativa, que no por ésta característica anterior, menos valiosa.

### **3.5. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Ésta se aplicó mediante el estudio de literatura relacionada al tema de la economía y las remesas de la región centroamericana, especialmente del triángulo norte y con una orientación concreta a Honduras, ya que éste es el objeto del estudio.

## **CAPITULO 4 RESULTADOS Y ANÁLISIS**

En éste capítulo presentaremos las deducciones más importantes de la aplicación de la encuesta, de igual forma presentaremos los resultados de las proyecciones de las herramientas Contables-Financiera que escogimos para éste fin.

### **4.1. MÉTODOS DE VALORACIÓN DE UNA EMPRESA**

La valoración de una empresa es un ejercicio de sentido común que requiere de pocos conocimientos técnicos. Ambos (sentido común y conocimientos técnicos) son necesarios para no perder de vista, ¿Qué se está haciendo?, ¿Por qué? se está haciendo la valoración de determinada manera? , ¿Para qué se está haciendo la valoración?, ¿Para quién se está haciendo?

#### **4.1.1. MÉTODOS DE VALORACIÓN BASADOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL**

Como su nombre lo indica, se tratan de métodos que procuran determinar el valor de la empresa a través de la estimación del valor del patrimonio. Así, a través del balance, se determinará el estado de situación económica financiero de una organización en un momento específico del tiempo. Constituye entonces un método estático de valoración, y en consecuencia posee grandes debilidades en un mundo dinámico como el que nos movemos

Entre sus debilidades cabe destacar la no contemplación de los futuros ingresos de la organización, la desestimación del valor tiempo del dinero y el desconocimiento del impacto de variables claves como la estacionalidad de ingresos y egresos de fondos. Omite además la reacción de la competencia y el comportamiento del mercado, absorbiendo todas las debilidades que la contabilidad actual posee como el desconocimiento de variables humanas relevantes como el conocimiento de las personas o el grado de compromiso de éstas. Los más importantes son: el valor contable, valor contable ajustado, valor de liquidación, valor substancial, valor contable y de mercado. (Terra, 2008)

#### **4.1.2. MÉTODOS BASADOS EN LA CUENTA DE RESULTADOS**

En este segundo método está fundado en conceptos dinámicos, basados en el estado de resultados de una empresa. El estado de resultados es el reflejo de los hechos contables que afectan a la firma durante un periodo de tiempo. Los más importantes son: valor de los beneficios PER, valor de los dividendos, múltiplos de venta. (Terra, 2008)

#### **4.1.3. MÉTODOS MIXTOS, BASADOS EN EL VALOR LLAVE O GOODWILL**

El valor llave, fondo de comercio, o goodwill en inglés, es el valor que recibe la empresa por encima de su valor contable ajustado y corresponde a un conjunto de fortalezas de la firma, que no se ven reflejados en la contabilidad ajustada.

En este conceptos se agrupará aspectos como la ubicación estratégica que repercutirá en el flujo futuro de ingresos, ó por la adquisición de un valor mayor por un cambio externo (por ejemplo una instalación de un centro comercial frente a una gasolinera en un balneario), y demás aspectos que no se perciben en la contabilidad como la calidad de la cartera de clientes, el liderazgo de la marca, el posicionamiento, las alianzas estratégicas, entre otros. (Terra, 2008).

#### **4.1.4. MÉTODO GENERAL PARA EL DESCUENTO DEL FLUJO DE FONDOS**

Como su nombre lo expresa, esta modalidad procura determinar el valor de la empresa a través de la estimación de los ingresos económicos que se materializaran a lo largo de la existencia de la empresa.

El objetivo del profesional que valora la empresa será entonces determinar el valor de la firma a un instante “t”, el que provendrá del flujo de fondos proyectado de la empresa descontados a una tasa específica a éstos. Los más importantes son: Flujos de caja descontados, flujos de caja libre, flujos de caja para el accionista, (Terra, 2008)

## 4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

En éste apartado de este capítulo no dedicaremos a observar los resultados de la proyección de los estados financieros, Los estados financieros, también denominados estados contables, son informes que utilizamos para conocer la posible situación económica y financiera. Esta información resulta nos será útil para poder determinar la rentabilidad del negocio.

### 4.2.1 INGRESOS PROYECTADOS

**Tabla 1. Resumen de Ingresos Proyectados**

Años	Ingresos Proyectados
1	\$213,300.00
2	\$388,800.00
3	\$594,000.00
4	\$842,400.00
5	\$1,134,000.00

Para la proyección de ingresos, se incluyó como variables de proyección, la cantidad de puntos de venta que tiene BANASUPRO, son 150, de estos se espera que en el primer año comencemos operar con 60 puntos, hasta llegar a completar todos los centros en el último año de análisis. Otra variable de vital importancia es el número de transacciones que se pueden realizar en el día que se debe multiplicar por los días y meses para obtener un estimado de la cantidad de operaciones, para llegar a este número de 5 transacciones diarias para el inicio el primer año y el de 15 para el año 5, está calculado bajo la experiencia de los ejecutivos que trabajan con el remesador, que nos especificaron que el número más bajo de transacciones realizada por sus agentes autorizados (oficinas que no pertenecen al remesador pero realizan ésta operación de remesas) es de 15 al día, y éste resultado lo multiplicaremos por los día de operación al mes por los meses de año, este gran total de transacciones nos permite hacer

cálculos detallados del posible pronóstico de ingresos, tanto en las comisiones del remesador como las comisiones de la empresas de venta al detalle.

#### **4.2.2. GASTOS ADMINISTRATIVOS PROYECTADOS**

Los gastos de administración son aquellos contraídos en el control y la dirección de una organización, pero no directamente identificables con la financiación, la comercialización, o las operaciones de producción. Los gastos de administración se relacionan por tanto con la organización en su conjunto.

A nivel contable, los gastos de administración son una cuenta de gastos que se apunta en él debe, formando parte de la Cuenta de Resultados teniendo como contrapartida en el haber una salida de efectivo o de la cuenta de bancos por el pago, o el reconocimiento de una deuda a través de una cuenta de proveedores.

#### **4.2.3. RESUMEN DE GASTOS PROYECTADOS**

**Tabla 2. Resumen de Gastos Proyectoado**

Años	Gastos Proyectados
1	\$174,080.00
2	\$174,480.00
3	\$202,080.00
4	\$210,480.00
5	\$218,880.00

Por lo cual incluimos todos los gastos necesarios para el buen funcionamiento del proyecto de intermediación financiera, y detallaremos las líneas más importantes:

#### **Salarios del Personal**

La remuneración es muy importante para los empleados, porque es una medida de su valor para ellos mismos, para los compañeros de trabajo, para las familias y para la sociedad. Así el nivel absoluto de ingreso de los empleados determina su nivel de vida, y su ingreso relativo



determina la condición, prestigio y valía, por lo que se decidió tener sueldos competitivos, además de mantener los salarios en dólares americanos al cambio del día.

**Tabla 3. Resumen de Salarios del Personal**

Puesto	Pagos al año	Salario mensual	Total
Gerente	14	\$2,000.00	\$28,000.00
Contador1	14	\$1,200.00	\$16,800.00
Contador 2	14	\$800.00	\$11,200.00
Servicio al cliente	14	\$1,200.00	\$16,800.00
Agente de servicio 1	14	\$600.00	\$8,400.00
Agente de servicio 2	14	\$600.00	\$8,400.00
Secretaria	14	\$500.00	\$7,000.00
Conserje	14	\$400.00	\$5,600.00

### Otros Gastos

Además de los gastos de personal y que no están directamente ligados con la producción de ningún artículo, estimamos que los siguientes gastos son indispensables para el buen funcionamiento de la empresa:

**Tabla 4. Otros Gastos**

Gasto	Mensual	Total
Suministros de oficina	\$200.00	\$2,400.00
Comunicaciones	\$240.00	\$2,880.00
Internet	\$2,100.00	\$25,200.00
Gastos de viaje	\$400.00	\$4,800.00
Imprevistos	\$200.00	\$2,400.00
Publicidad		\$15,000.00
Total		\$52,680.00

### Alquiler

El alquiler se definió cotizando en torre Morazán, el precio es de \$16.00, el espacio se estimó en base al diseño que se acompaña en esta Tesis.

#### 4.2.4. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADOS

**Tabla 5. Estado de Situación Financiera Proyectado**

<b>Activos</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Activos corrientes</b>						
Bancos	\$56,800.00	\$84,300.70	\$276,344.93	\$592,227.57	\$1,094,830.21	\$1,808,632.85
	<b>\$56,800.00</b>	<b>\$84,300.70</b>	<b>\$276,344.93</b>	<b>\$592,227.57</b>	<b>\$1,094,830.21</b>	<b>\$1,808,632.85</b>
<b>Activos no corriente</b>						
<b>Propiedad planta y Equipo</b>						
Mobiliario y equipo y equipo	\$26,782.61	\$26,782.61	\$30,173.91	\$33,565.22	\$36,956.52	\$40,347.83
Depreciación Acumulada		\$4,902.65	\$10,476.78	\$16,050.91	\$21,625.04	\$27,199.17
		<b>\$21,879.96</b>	<b>\$19,697.13</b>	<b>\$17,514.30</b>	<b>\$15,331.48</b>	<b>\$13,148.65</b>
<b>Cargos diferidos</b>						
Gastos de Constitución	\$5,200.00	\$5,200.00	\$5,200.00	\$5,200.00	\$5,200.00	\$5,200.00
Amortización Acumulado		\$1,040.00	\$2,080.00	\$3,120.00	\$4,160.00	\$5,200.00
	<b>\$5,200.00</b>	<b>\$4,160.00</b>	<b>\$3,120.00</b>	<b>\$2,080.00</b>	<b>\$1,040.00</b>	<b>\$-</b>
<b>Total de activos</b>	<b>\$88,782.61</b>	<b>\$110,340.65</b>	<b>\$299,162.06</b>	<b>\$611,821.87</b>	<b>\$1,111,201.69</b>	<b>\$1,821,781.50</b>
<b>Pasivos</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
ISR por pagar		\$7,165.16	\$60,926.75	\$114,206.75	\$186,206.75	\$271,166.75
<b>Pasivo a largo plazo</b>						
Préstamos por pagar	\$35,513.04	\$28,410.43	\$21,307.82	\$14,205.22	\$7,102.61	\$-
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$35,513.04</b>	<b>\$35,575.60</b>	<b>\$82,234.58</b>	<b>\$128,411.97</b>	<b>\$193,309.36</b>	<b>\$271,166.75</b>
<b>Patrimonio</b>						
Aportaciones de capital	\$53,269.57	\$53,269.57	\$53,269.57	\$53,269.57	\$53,269.57	\$53,269.57
Utilidad o Perdida		\$21,495.49	\$163,657.91	\$430,140.33	\$864,622.76	\$1,497,345.18
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$53,269.57</b>	<b>\$74,765.05</b>	<b>\$216,927.48</b>	<b>\$483,409.90</b>	<b>\$917,892.32</b>	<b>\$1,550,614.74</b>
<b>Pasivo + Patrimonio</b>	<b>\$88,782.61</b>	<b>\$110,340.65</b>	<b>\$299,162.05</b>	<b>\$611,821.87</b>	<b>\$1,111,201.68</b>	<b>\$1,821,781.50</b>

## **ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

El estado de situación financiera se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el activo, el pasivo y el patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales. El activo incluye todas aquellas cuentas que reflejan los valores de los que dispone la empresa. Todos los elementos del activo son susceptibles de traer dinero a la empresa en el futuro, bien sea mediante su uso, su venta o su cambio. Por el contrario, el pasivo: muestra todas las obligaciones ciertas del ente y las contingencias que deben registrarse. Estas obligaciones son, naturalmente, económicas: préstamos, compras con pago diferido, etc.

## 4.2.5. ESTADO DE REULTADOS PROYECTADOS

**Tabla 6. Estado de Resultados Proyectados**

		1	2	3	4	5
Ingresos		\$213,300.00	\$388,800.00	\$594,000.00	\$842,400.00	\$1,134,000.00
Gastos		\$174,080.00	\$174,480.00	\$202,080.00	\$210,480.00	\$218,880.00
% Gastos/ingresos		82%	45%	34%	25%	19%
<b>Margen bruto</b>		<b>\$39,220.00</b>	<b>\$214,320.00</b>	<b>\$391,920.00</b>	<b>\$631,920.00</b>	<b>\$915,120.00</b>
Depreciaciones		\$4,902.65	\$5,574.13	\$5,574.13	\$5,574.13	\$5,574.13
Amortizaciones gastos legales		\$1,040.00	\$1,040.00	\$1,040.00	\$1,040.00	\$1,040.00
Utilidad operativa		<b>\$33,277.35</b>	<b>\$207,705.87</b>	<b>\$385,305.87</b>	<b>\$625,305.87</b>	<b>\$908,505.87</b>
Interese		\$4,616.70	\$4,616.70	\$4,616.70	\$4,616.70	\$4,616.70
Utilidad antes de impuestos		\$28,660.65	\$203,089.17	\$380,689.17	\$620,689.17	\$903,889.17
<b>Impuestos</b>		<b>\$7,165.16</b>	<b>\$60,926.75</b>	<b>\$114,206.75</b>	<b>\$186,206.75</b>	<b>\$271,166.75</b>
<b>Utilidad Neta</b>		<b>\$21,495.49</b>	<b>\$142,162.42</b>	<b>\$266,482.42</b>	<b>\$434,482.42</b>	<b>\$632,722.42</b>

## **ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS**

El Estado de Resultado proyectado, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtendrá el resultado del ejercicio durante los primeros años. El estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto, debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

### **4.2.6. PROYECCIÓN DE FLUJO DE EFECTIVO**

El flujo de efectivo, también llamado flujo de caja, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado.

En otras palabras, se puede decir que el flujo de caja es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado. Por tanto, sirve como un indicador de la liquidez de la empresa, es decir de su capacidad de generar efectivo.

**Tabla 7. Flujo de Caja Projectados**

Flujos de caja proyectados en Dólares						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo Inicial	\$-	\$56,800.00	\$84,300.70	\$276,344.93	\$592,227.57	\$1,094,830.21
Inversión socios	\$53,269.57					
Préstamo Bancario	\$35,513.04					
<b>Total Inversión</b>	<b>\$88,782.61</b>					
Ingresos por ventas		\$213,300.00	\$388,800.00	\$594,000.00	\$842,400.00	\$1,134,000.00
<b>Total disponible</b>		<b>\$270,100.00</b>	<b>\$473,100.70</b>	<b>\$870,344.93</b>	<b>\$1,434,627.57</b>	<b>\$2,228,830.21</b>
<b>Desembolsos</b>						
Gastos de constitución	\$2,000.00					
Mobiliario equipo de oficina	\$26,782.61					
Alquiler por anticipado	\$3,200.00					
	<b>\$31,982.61</b>					
Inversión Inicial	\$88,782.61					
Gastos de administración		\$174,080.00	\$174,480.00	\$202,080.00	\$210,480.00	\$218,880.00
Préstamos por pagar		\$7,102.61	\$7,102.61	\$7,102.61	\$7,102.61	\$7,102.61
Intereses de préstamo		\$4,616.70	\$4,616.70	\$4,616.70	\$4,616.70	\$4,616.70
Tablet			\$3,391.30	\$3,391.30	\$3,391.30	\$3,391.30
Impuesto sobre la renta			\$7,165.16	\$60,926.75	\$114,206.75	\$186,206.75
<b>Flujo de caja</b>	<b>\$56,800.00</b>	<b>\$84,300.70</b>	<b>\$276,344.93</b>	<b>\$592,227.57</b>	<b>\$1,094,830.21</b>	<b>\$1,808,632.85</b>

#### 4.2.7. VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO PROYECTADOS

En este apartado se evaluará uno de los indicadores más importantes, La TIR indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad; así, que utilizará como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de éste proyecto de inversión. Para ello, la TIR se compara con una tasa mínima o tasa de corte, el coste de oportunidad de la inversión (si la inversión no tiene riesgo, el coste de oportunidad utilizado para comparar la TIR será la tasa de rentabilidad libre de riesgo, por lo que una TIR del 109% es sumamente atractiva, por lo que vale la pena emprender éste negocio.

**Tabla 8. VAN y TIR Proyectados**

VAN Y TIR PROYECTADOS						
Financiación		\$5,393.54	\$6,138.02	\$6,985.27	\$7,949.46	\$8,336.72
Flujo de caja		\$16,101.95	\$136,024.40	\$259,497.15	\$426,532.96	\$624,385.70
<b>Inversión inicial</b>	<b>\$110,340.65</b>					
<b>Flujo Neto</b>	<b>\$-110,340.65</b>	<b>\$22,044.60</b>	<b>\$142,638.53</b>	<b>\$266,111.28</b>	<b>\$433,147.09</b>	<b>\$630,999.83</b>

<b>VAN</b>	<b>\$813,441.85</b>
<b>TIR</b>	<b>109%</b>

#### 4.2.7.1 EL VALOR PRESENTE NETO

FORMULA 2, VALOR PRESENTE NETO

$$VAN = \sum_{i=0}^n \frac{FC_t}{(1+i)^t}$$

El valor presente neto como regla de inversión se puede generalizar como:

- Aceptar el proyecto si el VAN es mayor que cero.
- Rechazar el proyecto si el VAN es inferior a cero
- El VPN descuenta los flujos de efectivo de una manera adecuada. Otros métodos pueden hacer caso omiso del valor del dinero a través del tiempo cuando manejan flujos de efectivo.

Por lo que en nuestro ejercicio para este caso de estudio nos indica que el flujo es mucho mayor a 0, por lo que si es pertinente hacer este proyecto

#### 4.2.7.2. LA TASA INTERNA DE RETORNO

FORMULA 3, TASA INTERNA DE RETORNO

$$TIR = \sum_{i=0}^n \frac{Fn}{(1+i)^t} = 0$$

La Tasa Interna de Retorno como regla de inversión generalizaremos lo siguiente:

La TIR es la tasa interna o intrínseca al proyecto.

La TIR es la tasa en la que los flujos del proyecto se vuelven 0.

El proyecto se debe aceptar si la TIR es mayor que la tasa de descuento.

El proyecto se debe rechazar si la TIR es menor que la tasa de descuento que estemos comparando o en este caso la tasa bancaria.



En Otras palabras: si nosotros solicitamos un préstamo para este proyecto a una tasa del 13% y la TIR de este proyecto resulta en 109%, el proyecto nos le genera el suficiente rendimiento arriba de la tasa de descuento.

#### 4.2.8 PRUEBA ACIDA

#### FORMULA 4, PRUEBA ACIDA

$$PRUEBA ACIDA = \frac{ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS}{PASIVOS}$$

Tabla 9. Prueba Acida

	Año 0	Año 1	Año 2
Activo corriente - Inventario	\$56,800.00	\$84,300.70	\$276,344.93
Pasivos	\$35,513.04	\$35,575.60	\$82,234.58
Índice	1.60	2.37	3.36

	Año 3	Año 4	Año 5
Activo corriente - Inventario	\$592,227.57	\$1,094,830.21	\$1,808,632.85
Pasivos	\$128,411.97	\$193,309.36	\$271,166.75
Índice	4.61	5.66	6.67

### 4.3. ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

#### 4.1.1. ORGANIGRAMA

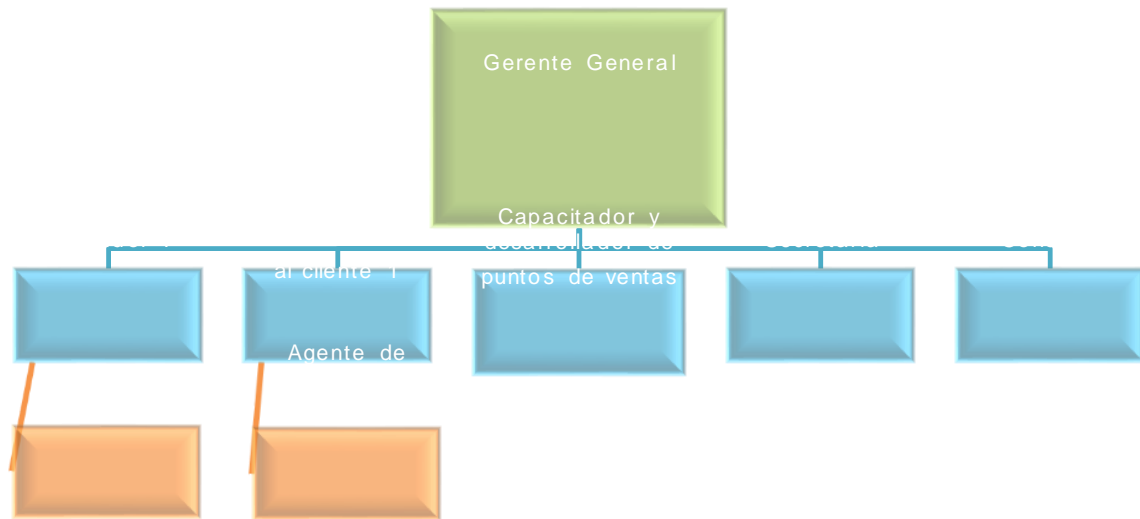


Ilustración 1. Organigrama

#### 4.3.2. DESCRIPCION DE PUESTOS

##### FICHA DESCRIPTIVA 1. GERENTE GENERAL

<b>Título de puesto</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Área de trabajo</b>	Total
<b>Nombre de la empresa</b>	AZUR
<b>Título de puesto de jefe inmediato</b>	Ninguno

##### **Funciones:**

- Liderar la gestión estratégica
- Tomar decisiones importantes y oportunas de acuerdo a la situación actual de oferta y demanda
- Definir Políticas Generales
- Establecer procedimientos adecuados para el desarrollo del negocio
- Dirigir y controlar el desempeño de las áreas
- Ser el representante de la empresa.

## FICHA DESCRIPTIVA 2. CONTADOR

<b>Título de puesto</b>	<b>Contador</b>
<b>Área de trabajo</b>	Administrativa
<b>Nombre de la empresa</b>	AZUR
<b>Título de puesto de jefe inmediato</b>	Gerente General

### Funciones:

- Analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la institución.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera mensualmente y entregar al Gerente, un balance de comprobación.
- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, por obligación.
- Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
- Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.

### FICHA DESCRIPTIVA 3. SERVICIOS AL CLIENTE

<b>Título de puesto</b>	<b>Agente de servicio al cliente</b>
<b>Área de trabajo</b>	Operativa
<b>Nombre de la empresa</b>	AZUR
<b>Título de puesto de jefe inmediato</b>	Gerente General

#### **Funciones:**

- Responder las llamadas de los agentes vendedores de Banasupro, brindarles asesoría telefónica para solventar sus dudas
- Brindar retroalimentación a los agentes vendedores
- Llevar registro diario de llamadas recibidas donde se especifique fecha, centro al que se le brindo atención, problema reportado y solución brindada.
- Presentar informe semanal al gerente sobre las incidencias reportadas.

#### FICHA DESCRIPTIVA 4. CAPACITADOR

<b>Título de puesto</b>	<b>Capacitador y desarrollador de PDV</b>
<b>Área de trabajo</b>	Operativa
<b>Nombre de la empresa</b>	AZUR
<b>Título de puesto de jefe inmediato</b>	Servicio al cliente

#### Funciones:

- Capacitar personalmente a los puntos de ventas sobre el manejo del equipo y manejo del sistema.
- Realizar giras semanales con el fin de desarrollar los puntos de venta y que estos estén entrenados al 100%.
- Rendir informes semanales al gerente de cada gira realizada.

## FICHA DESCRIPTIVA 5. SERVICIO AL CLIENTE

<b>Título de puesto</b>	<b>Secretaria</b>
<b>Área de trabajo</b>	Administrativo
<b>Nombre de la empresa</b>	AZUR
<b>Título de puesto de jefe inmediato</b>	Gerente General

### Funciones:

- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estén informado y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara
- Responsable de distribuir la correspondencia a los distintos departamentos.
- Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.
- Control de fondo de caja chica
- Atención diaria de la agenda de la gerencia.

## FICHA DESCRIPTIVA 6. CONSERJE

<b>Título de puesto</b>	<b>Conserje</b>
<b>Área de trabajo</b>	Administrativo
<b>Nombre de la empresa</b>	AZUR
<b>Título de puesto de jefe inmediato</b>	Secretaria

Funciones:

- Realizar pagos cuando se requieran.
- Entregar paquetes hacia las distintas ciudades.
- Realizar diligencias cuando se requiera



#### 4.4. Distribución Oficinas

### Distribución de Oficina Azur S de R.L.

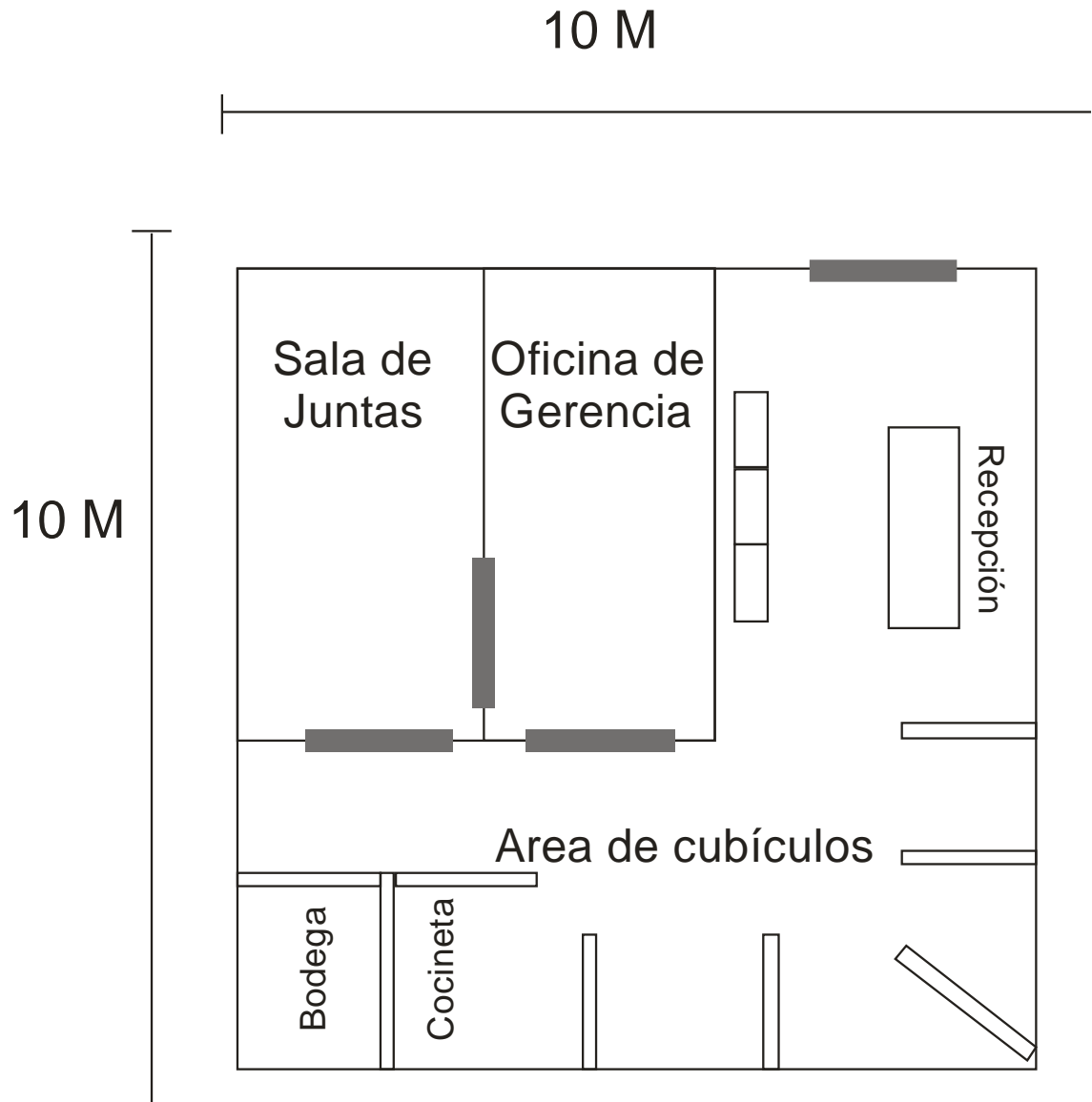


Ilustración 2. Distribución de Oficina

#### 4.5. Estimación de la demanda.

**Tabla 10. Calculo de la demanda**

Remesas	\$3,700,000,000.00
Western Union	35%
Total Western Union	\$1,295,000,000.00
Gasto Corriente	95%
Total Gasto Corriente	\$1,230,250,000.00
Gasto Alimentación	66%
Total Gastos de alimentación	\$811,965,000.00

**Fuente:** (Banco Central de Honduras, 2016),

## 4.6. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

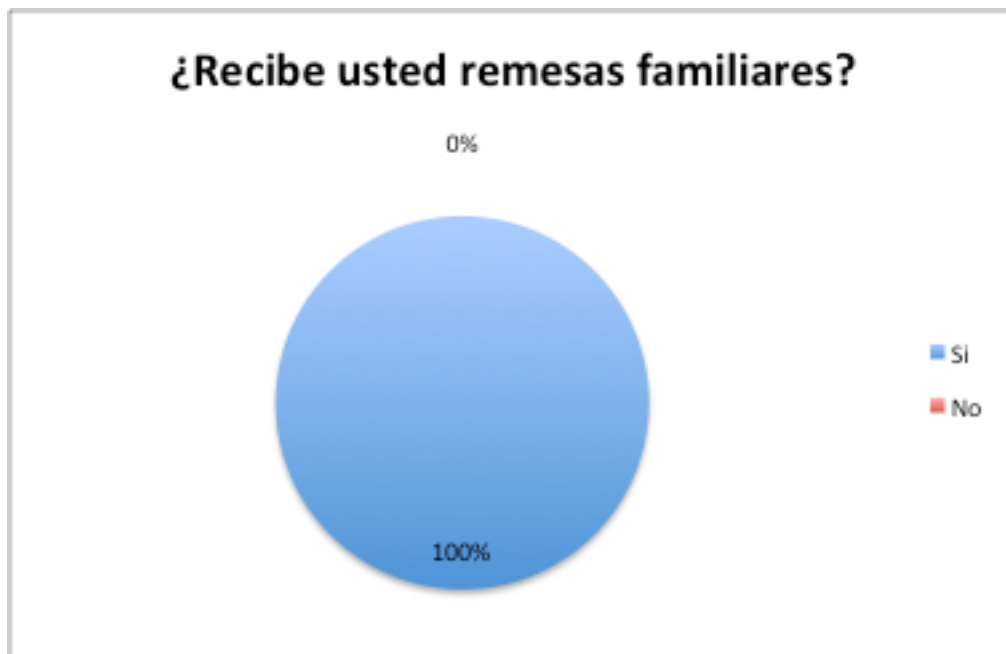
### 4.5.1. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA

**Tabla 11. Tabulación ¿Recibe usted remesas familiares?**

		Porcentaje	Valor absoluto
¿Recibe usted remesas familiares?	Si	100%	210
	No	0%	0

Total de encuestas

210



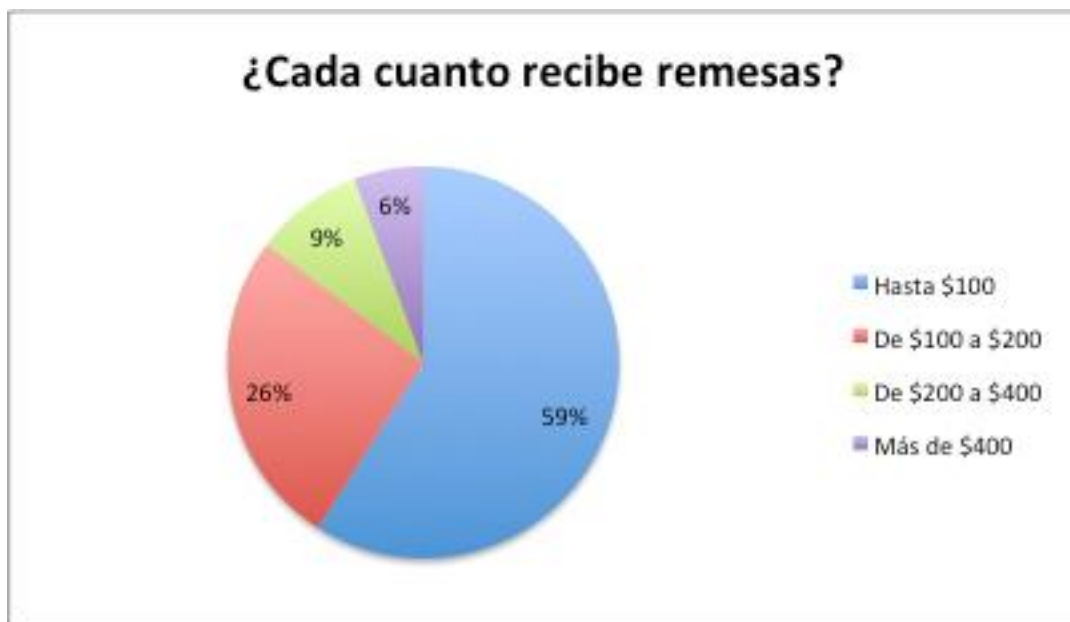
**Ilustración 3, ¿Recibe usted remesas familiares?**

**Tabla 12. ¿Cada cuanto recibe remesas?**

		Porcentaje	Valor absoluto
¿Cada cuanto recibe remesas?	Hasta \$100	59%	124
	De \$100 a \$200	26%	55
	De \$200 a \$400	9%	19
	Más de \$400	6%	12

Total de encuestas

210



**Ilustración 4. ¿Cada cuanto recibe remesas?**

## INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El cien por ciento de los encuestado manifestó recibir remesas, el ochenta y cinco por ciento recibe las remesas, una o dos veces al mes, el ochenta y dos por ciento reciben hasta 200 dólares.

## ANÁLISIS

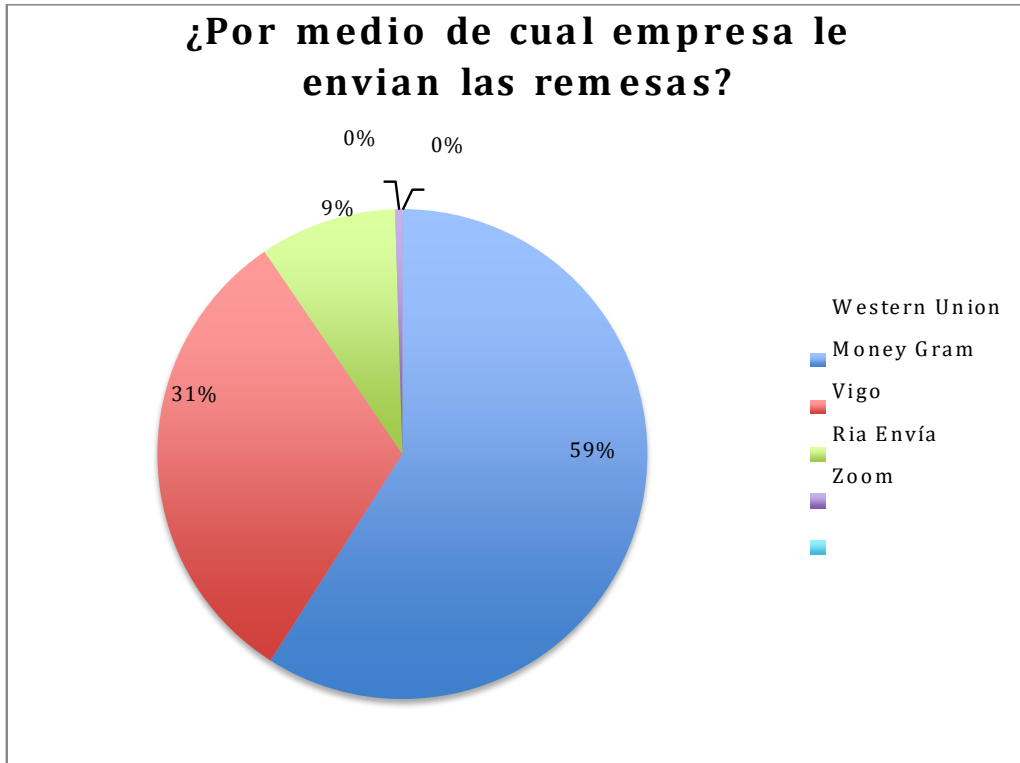
Cabe mencionar que el mercado potencial con los clientes del posible socio estratégico BANASUPRO, es muy alta debido a que todos reciben remesas, igualmente el socio estratégico Western Union es de vital importancia ya que ellos significa el sesenta por ciento los clientes de BANASUPRO reciben las remesas por esa institución.

**Tabla 13, ¿Por medio de cual empresa le envía las remesas?**

		Porcentaje	Valor absoluto
¿Por medio de cual empresa le envía las remesas?	Western Union	59%	124
	Money Gram	31%	66
	Vigo	9%	19
	Ria Envía	0%	1
	Zoom	0%	0

Total de encuestas

210



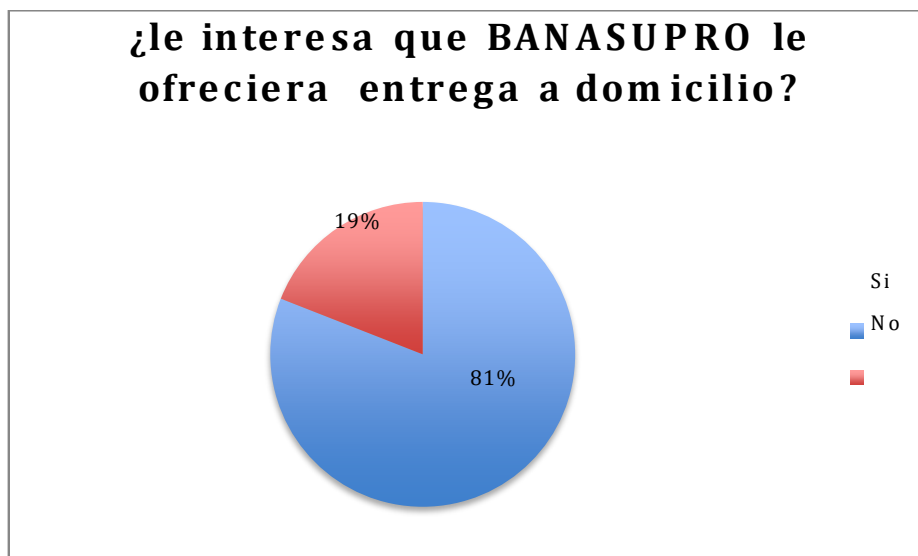
**Ilustración 5, ¿ Por medio de cual empresa le envían las remesas?**

**Tabla 14. ¿Le interesa que BANASUPRO le ofreciera servicio a domicilio?**

		Porcentaje	Valor absoluto
¿le interesa que BANASUPRO le ofreciera entrega a domicilio?	Si	81%	170
	No	19%	40

Total de encuestas

210



**Ilustración 6. ¿Le interesa que BANASUPRO servicio a domicilio?**

### **INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El sesenta por ciento de lo entrevistado recibe la remesa por WESTERN UNION, el ochenta y dos por ciento le interesa que le entreguen el producto a domicilio, el cincuenta y ocho por ciento está dispuesto a pagar el servicio de recibir los productos a domicilio.

### **ANÁLISIS**

Destacamos que Western Unión es la empresa remesadora más utilizada por los clientes de BANASUPRO, igualmente importante es el interés que despierta en los clientes de BANASUPRO de recibir.

**Tabla 15. ¿Estaría dispuesto a pagar por recibir sus remesas convertidas en producto a domicilio?**

		Porcentaje	Valor absoluto
¿Estaría dispuesto a pagar por recibir sus remesas convertidas en producto a domicilio?	Si	58%	122
	No	42%	88

Total de encuestas

210



**Ilustración 7. ¿Estaría dispuesto a pagar por recibir sus remesas convertidas en producto a domicilio?**



## INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El cincuenta y ocho por ciento de los clientes de BANASUPRO estaría dispuesto a pagar por recibir su remesa convertida en producto a domicilio

## ANÁLISIS

Casi el 60% por ciento de los clientes de BANASUPRO está dispuesto a pagar por recibir su producto a domicilio y podría generar un negocio adicional al del propósito de este estudio.

### 4.6. ANÁLISIS FODA

Tabla 16. Análisis FODA

<b>Fortalezas</b>  Cobertura Nacional  Innovación  Tecnología y experiencia	<b>Oportunidades</b>  Mercado cautivo  Nuevo segmento de mercado  No hay riesgo cambiario
<b>Debilidad</b>  Forma de cómo comunicar el nuevo concepto.  Personal no entrenado  Falta de plan de gestión del manejo del equipo	<b>Amenazas</b>  Restricciones legales  Inseguridad en tiendas  Política económica restrictiva  Triunfo de Donald Trump como Presidente de EEUU

## **CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En éste capítulo se presentará un resumen de los principales hallazgos encontrados a lo largo de ésta investigación, condensa el conocimiento adquirido en relación a la remesa, las conclusiones recogen la relación compleja o menos compleja encontrada entre los cada uno de los tópicos que se investigan y de ésta manera poder tener una propuesta para poder convertir una necesidad no cubierta, como es la seguridad de las familias de nuestros compatriotas que nos envían remesas.

### **5.1 CONCLUSIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones que responden a las principales preguntas que surgieron al momento que se estructuro éste innovador concepto de intermediación financiera y que llevo a la estructuración de éste estudio y que a continuación detallo:

La finalidad de éste proyecto es optimizar el envío de remesas, para generar utilidades para AZUR, S. de R.L., incrementando los puntos de ventas para uno de nuestros aliados estratégicos (remesador) y el aumento en el volumen de ventas para nuestro otro aliado estratégico (compañía de venta al detalle). Dándole la oportunidad poder satisfacer la necesidad al que envía las remesas, de manejar con control y eficiencia sus envíos de dinero.

La Remesas en Honduras alcanzaron 3.7 mil millones de dólares, que significa casi el 20 % del PIB, lo que hace que la economía del país tenga una dependencia de estas, y nadie está trabajando en generar valor y transformar las remesas en herramientas de una verdadera seguridad financiera del hogar.

Dar solución a la optimización y control de las remesas desde el punto de vista del emisor de la remesa, para generar tranquilidad en éste.

Es importante recalcar que en el análisis de la encuesta nos indica que existe un gran potencial para poder realizar éste proyecto.

El Proyecto de Intermediación entre compañías remesadoras usando como plataforma las empresas de venta al detalle, se creará una empresa la cual se le denominará AZUR S. de R..L. que se constituirá para este fin específico, se identificó el agente remesador y para efecto de este proyecto se realizará con la empresa Western Union, debido a que, es la empresa líder de captación de remesas del extranjero hacia Honduras especialmente de EEUU, Western Union es una empresa líder en servicios globales de pago. Según sus ejecutivos en 2015, serán varias que ya están establecidas en el territorio hondureño, se iniciará con una cadena estatal llamada Supleidora Nacional de Productos Básicos, (**BANASUPRO**), tiendas al detalle propiedad del Gobierno de Honduras, que ya tiene 170 puntos de venta, pero no será necesariamente la única tienda al detalle, para darle una base legal financiera se incluirá un banco privado.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Etimológicamente la palabra recomendación viene del latín de “recommendatio” y que es fruto de la suma de los siguientes componentes: El prefijo “re-”, que se emplea para indicar reiteración, la partícula “con”, que significa “con” o “junto”, el verbo “mandare”, que se puede traducir como “encargar” o “confiar”, el sufijo “-cien”, que viene a dejar patente que existe una “acción y efecto”, teniendo en mente lo anterior podríamos recomendar lo siguiente:

- Cuando queremos conocer la rentabilidad que nos genera un proyecto de inversión que requiere una serie de desembolsos a lo largo del tiempo y que, también en distintos momentos, permite obtener una serie de ingresos, utilizamos la TIR, por lo que determinaremos implementar éste proyecto, porque a pesar que el concepto es nuevo, la éste nos indica un 87%
- Utilizar el musculo de cada uno de los aliados estratégicos, Es de total importancia, la anuencia que existe entre BANASUPRO, WESTERN UNION y AZUR de generar las sinergias requeridas para poner a caminar este proyecto.

- Dentro del concepto y como se trata de manejo de Dinero, es de fundamental jerarquía la percepción de transparencia, por lo que se deberá manejar los fondos a través de una Institución Bancaria, por medio de un Fideicomiso u otro instrumento similar

## ANEXOS

### 4.1.1 MUESTRA DE LA ENCUESTA



#### Remesas Alimenticias

Modo de encuesta

#### Encuesta de Opinión - Remesas

Buen día, con el fin de analizar la factibilidad de un nuevo servicio ligado a las remesas familiares es, agradecemos responder la siguientes preguntas:

1. - ¿Recibe usted remesas familiares? (Si la respuesta es No, no aplicar solamente contar). Si
2. - ¿Cada cuanto recibe sus remesas?  
(Este en caso de no recibir remesas de manera mensual)
- 1 vez al mes   
2 vez al mes   
3 o más veces al mes   
Veces al año \_\_\_\_\_
3. - ¿Quién le envía las remesas?
- Madre o Padre   
Esposo (a)   
Hijos   
Otros \_\_\_\_\_
4. - ¿Cuanto es el promedio que recibe por remesas?
- Hasta \$100   
De \$ 100 a \$200   
De \$200 A \$400   
Más de \$400
5. - ¿Por medio de cual empresa le envían las remesas?
6. - ¿Le interesa que BANASUPRO le ofreciera entrega adomicilio de las compras de sus productos?
7. - ¿Estaría dispuesto a pagar por recibir sus remesas convertidas en productos a domicilio? Si   
No

Gracias por el tiempo brindado a esta investigación

## **Bibliografía**

Arauj, R. S. Causas, Consecuencias, Efectos e Impactos de la Migración en Latinoamérica. Toluca, México.

Banco Mundial. (2015). Informe Semestral de Migración y Desarrollo. Banco Mundial.

Banco Central de Honduras. (2016). Subgerencia de Estudios Económicos Departamento de Estadísticas Macroeconómicas. Banco Central de Honduras, Subgerencia de Estudios Económicos Departamento de Estadísticas Macroeconómicas. Tegucigalpa y San Pedro Sula: bch.

Banco Mundial. (15 de marzo de 2017). Banco Mundial. Informe Económico, Obtenido de [bancomundial.org](http://bancomundial.org): [www.bancomundial.org](http://www.bancomundial.org)

Carlos Javier Izaguirre, I. J. Perspectivas de la Migración en Centroamérica hacia el año 2020 (Asociación de Organismos no Gubernamentales de Honduras ed.). Tegucigalpa, Honduras.

CEPAL, N. (2017). Horizontes 2030. CEPAL, División de Desarrollo Económico, México.

Daniela Truco, H. U. (2015). Juventud: Realidades y Retos para un Desarrollo. CEPAL. Santiago de Chile: Libros de CEPAL.

Instituto Internacional de Sistemas Placados n. (2012). Evaluación Global de Energía..

López, V. Desarrollo, migración y seguridad.

Shackleton, J. R. (2014). UN Asuntos Económicos. IEA. Universidad de Buckingham.

Terra, M. P. (2008). Metodos de valoración de empresas. Facultad de Administración y Ciencias Sociales. ISSN 1510-7477.

Roberto Hernández Sampieri, D. C. (2015). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.