

Introducción

Honduras ocupa el tercer lugar con el ingreso per cápita más bajo de América Latina y el Caribe, con presencia de altos niveles de subempleo y pobreza. El gobierno hondureño ha adoptado la inclusión financiera como una prioridad en materia de desarrollo para ayudar a los hogares pobres a mejorar sus condiciones de vida, así como, en general, reducir los costos de transacción, impulsar la actividad económica y mejorar la prestación de otros beneficios sociales y de soluciones privadas novedosas.

Como parte de los esfuerzos para la inclusión financiera, Honduras ha desarrollado una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en la que la educación financiera de la población hondureña se presenta como uno de los componentes que busca resolver en la demanda, en especial, de los segmentos financieramente excluidos parcial o totalmente. El objetivo es que el 51% de la población reciba educación financiera en el año 2020.

El presente documento tiene los siguientes objetivos: a) Identificar las iniciativas de educación financiera (IEF) que se están llevando a cabo en Honduras, en diferentes instituciones y sectores, b) Reconocer el alcance de las IEF para optimizar los recursos existentes y c) Generar conclusiones acerca de cómo fortalecer los esfuerzos de educación financiera en el país.

El análisis de estas iniciativas ha permitido identificar desafíos y recomendaciones para asegurar un mayor alcance de la educación financiera en la población hondureña, tales como: impulsar las alianzas interinstitucionales, desarrollar modelos innovadores y asegurar la evaluación de los resultados como mecanismo de mejora continua, entre otros.

El mapeo es una línea base y un insumo para la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

Agradecemos a las instituciones que apoyaron con información y su amplia experiencia en materia de educación financiera, ya que constituyeron una orientación valiosa para este mapeo.

Metodología

La encuesta utilizada como herramienta central fue diseñada con preguntas cerradas y abiertas, organizadas en las siguientes 13 secciones:

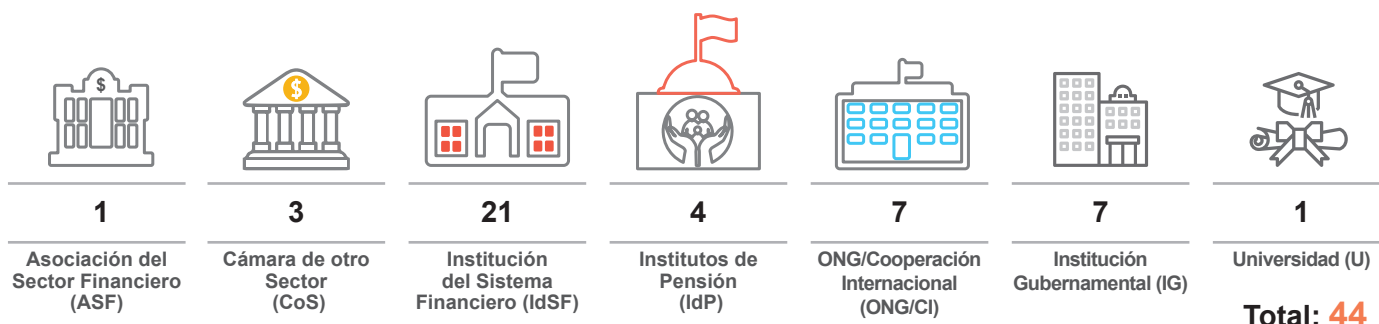
- Información general de las IEF
- Gestión de las IEF
- Segmentos atendidos
- Alcance
- Logística
- Sostenibilidad
- Alianzas
- Metodología y temas
- Mecanismos de implementación (modelos de entrega)
- Vínculos con la regulación bancaria y la protección al usuario financiero
- Medición de las iniciativas de educación financiera
- Resultados e impacto
- Proyección a futuro

La encuesta fue aplicada en línea y completada por 44 organizaciones diversas, en su mayoría, con sede en Tegucigalpa, pero con alcance multidepartamental o nacional.

La investigación se llevó a cabo de agosto de 2017 a marzo de 2018.

Perfil de las instituciones

Se identificaron 44 iniciativas de organismos o instituciones que cuentan con una IEF, las cuales se agruparon en las categorías que se presentan a continuación:



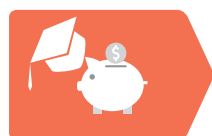
Información general de las iniciativas de educación financiera

Tipo de iniciativa	Núm.
Programa	16
Actividades específicas	28

Sólo el 36% de las instituciones cuentan con un programa de educación financiera estructurado. El resto sólo realiza actividades de educación financiera específicas, lo que implica un menor alcance y menor asignación de recursos. No obstante, el hecho de que el 68% de las IEF planteen metas anuales, resalta cierto nivel de importancia de esta temática al interior de las instituciones.



Objetivos de las iniciativas de educación financiera



- **Cultura financiera:** Brindar a poblaciones objetivo (PyMEs, niños, mujeres, socios u otros) conceptos financieros básicos que ayuden a fomentar una cultura financiera o herramientas para una mejor gestión financiera.



- **Finanzas personales:** Ampliar los conocimientos, habilidades o competencias de la población objetivo para la adecuada gestión/salud financiera.



- **Uso adecuado y responsable** de recursos personales o empresariales y de productos financieros.



- **Información de productos y servicios:** Informar a usuarios sobre la utilización de servicios y productos financieros, así como los derechos y obligaciones que conllevan.



- **Otro:** Capacitación a empleados sobre productos y servicios, asesoría financiera general, apoyo al cumplimiento de metas institucionales.

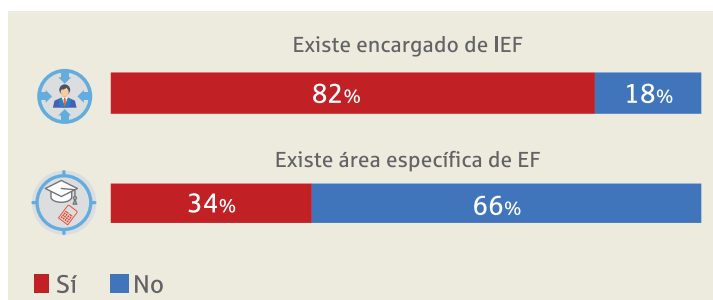


Tiempo de operación de las iniciativas de educación financiera

Tiempo	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	De 6 a 10 años
Núm.	6	22	16
%	14%	50%	36%

La mayor parte de las iniciativas (64%) cuentan con menos de 5 años de vigencia. Gran parte de las IEF con más de 5 años de existencia han abordado temas de educación financiera como complemento de sus ejes estratégicos, aunque aún hay un potencial alto para desarrollar programas con mayor estructura y alcance.

Gestión de las iniciativas de educación financiera



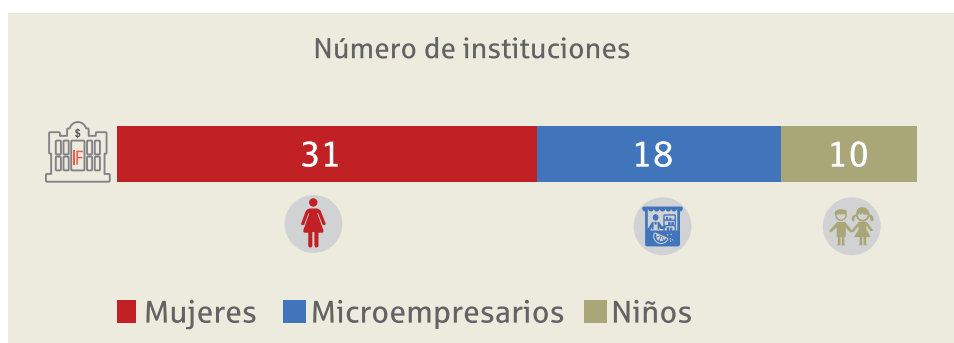
Al interior de las organizaciones, las IEF se ejecutan desde áreas diversas. En las instituciones financieras operan, generalmente, desde las áreas relacionadas al departamento comercial o de atención al usuario, mientras que en los organismos gubernamentales lo hacen desde direcciones o unidades relacionadas con inclusión financiera, sectores vulnerables, o bien, de desarrollo empresarial.

En muchas ocasiones, el personal involucrado realiza otras actividades en la institución.

Personal involucrado en la IEF	De 1 a 5	De 6 a 22	Más de 100
Instituciones con área de EF	11	3	1
Instituciones sin área de EF	21	5	0
% de instituciones	78%	20%	2%

Nota: El % de las instituciones se calculó sobre los 41 organismos que respondieron.

Segmentos atendidos



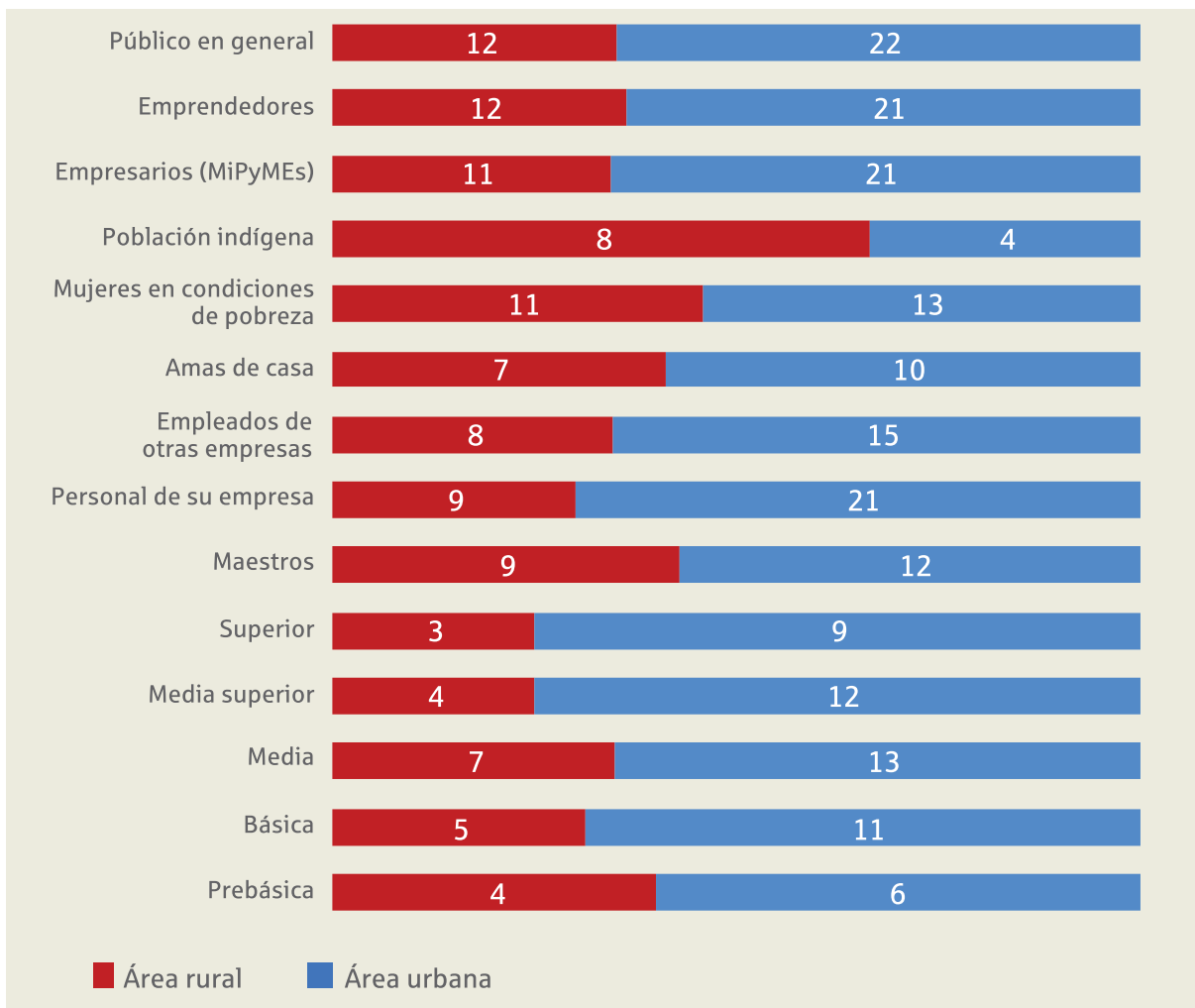
Existen 31 instituciones que atienden a mujeres como segmento específico; no obstante, sólo en 18 de éstas (58%) existe una participación mayoritaria de mujeres.



Existen 18 instituciones que atienden a microempresarios, los cuales representan, en más de la mitad de los casos, el 50% o más de la población atendida.



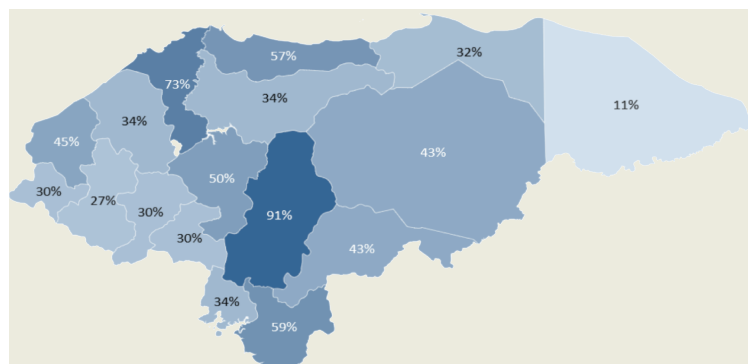
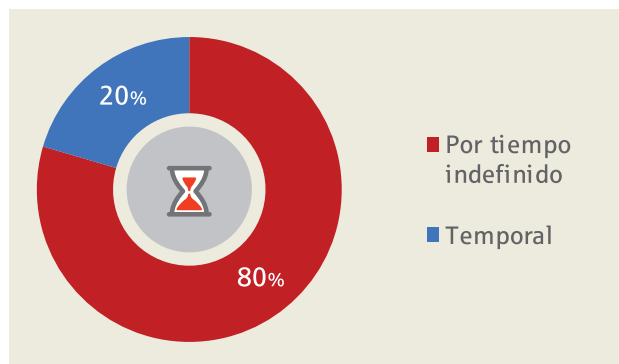
Existen sólo 10 instituciones que atienden a niños, pero sólo en una de ellas éstos representan el 50% o más del total de la población atendida.



Existe un mayor foco de atención en el área urbana que en la rural. En cada segmento, a excepción de la población indígena, el número de instituciones que atienden en el área urbana está por encima de las que atienden en el área rural; de hecho, en gran parte de ellas, la proporción es cercana al doble.

Alcance

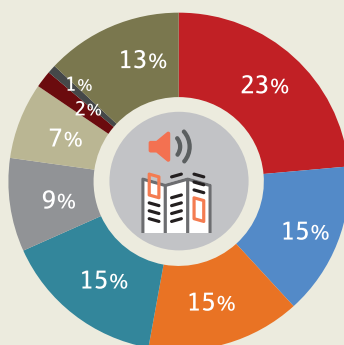
La mayoría de las iniciativas son de tiempo indefinido y están muy concentradas en algunos departamentos, como Francisco Morazán y Cortés. El departamento atendido por menos instituciones es Gracias a Dios, seguido por Islas de la Bahía.



Logística

El medio de convocatoria más frecuente es por invitación del personal de la institución y el menos utilizado, el perifoneo.

El 43% de las instituciones entregan incentivos para estimular la participación en las IEF. De éstas, la mayoría (68%) brinda artículos promocionales y materiales diversos. Sólo una institución realiza sorteos como incentivo.



- Por medio del personal de su institución
- Invitación personal
- En eventos o reuniones
- A través de alianzas con otros organismos
- Llamadas telefónicas
- Espacios públicos
- Radio
- Perifoneo
- Otro

Sostenibilidad

Educación financiera presente en el plan estratégico



73%

27%

Tiene un presupuesto específico



45%

55%

Sabe por cuánto tiempo contará con recursos



43%

57%



El 73% de las IEF forman parte del plan estratégico de la institución que las implementa, lo cual es un indicativo de la relevancia de éstas en las instituciones. Los principales motivos por los que las IEF forman parte del plan estratégico son:

1. Están alineadas a la misión de la institución y a sus objetivos estratégicos institucionales.
2. La educación financiera es un eje o pilar estratégico de la institución.
3. La educación financiera forma parte de los objetivos o estrategia de algún área específica.



La mayoría de las instituciones cuentan con un presupuesto anual estimado menor a 1,000,000 HNL (29%, menos de 100,000 HNL, 36%, de 101,000 HNL a 500,000 HNL y 21%, de 501,000 HNL a 1,000,000 HNL). Sin embargo, cabe mencionar que existe una importante variación entre los presupuestos institucionales, como se puede apreciar al comparar el mínimo, que es de 3,000 HNL, y el máximo, que es de 2,500,000 HNL.

La principal fuente de recursos para el desarrollo de las IEF son los recursos propios (60%), seguida por fondos de organismos internacionales.

Alianzas

Ámbito de las alianzas interinstitucionales %

Alianzas nacionales	61%
Alianzas internacionales	6%
Alianzas nacionales e internacionales	33%

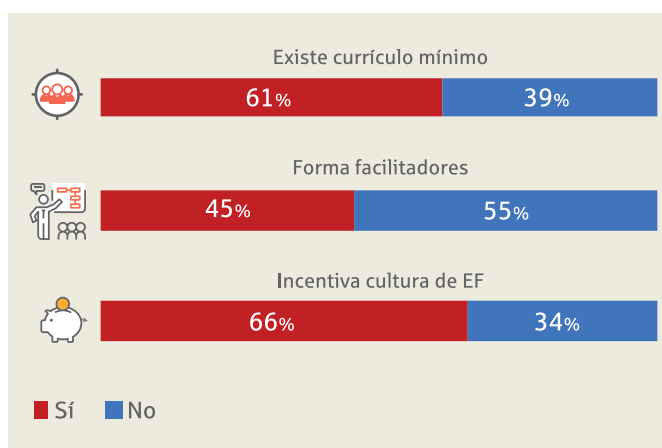
Menos de la mitad de las instituciones (41%) cuenta con alianzas interinstitucionales, de las cuales, el 61% son nacionales.

Las organizaciones con las que existe un mayor número de alianzas son las instituciones gubernamentales (CNBS y algunas Secretarías) y los organismos privados sin fines de lucro (ONGs, fundaciones).

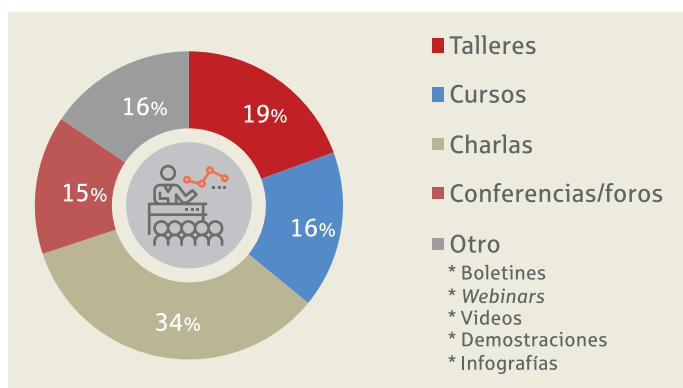
Metodología y temas

De las 20 instituciones que forman facilitadores, más de la mitad tienen entre 1 a 20 facilitadores activos y otras instituciones tienen más de 100. Para ambos casos, es importante recalcar, que la mayoría de los facilitadores realizan otras labores en la institución y como complemento de sus actividades ejecutan acciones de educación financiera.

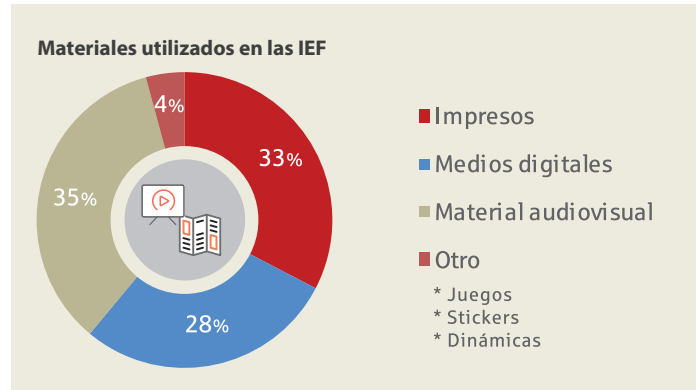
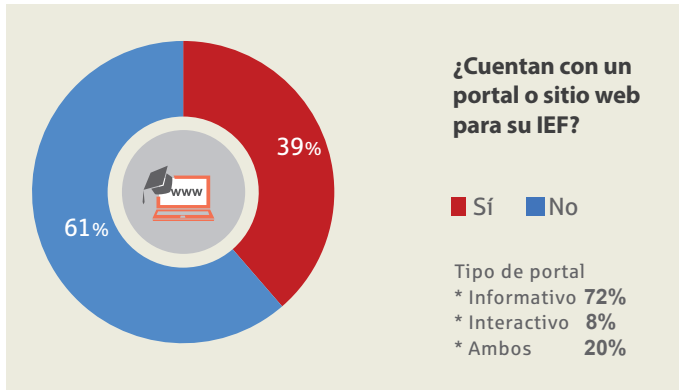
El hecho de que el 66% de las instituciones realicen acciones para incentivar la cultura financiera en su interior es congruente con el que esto sea uno de los principales objetivos dentro de las IEF reportadas. El 32% de estas instituciones implementan estas actividades a través de capacitaciones internas y el 25%, como parte de los programas de capacitación.



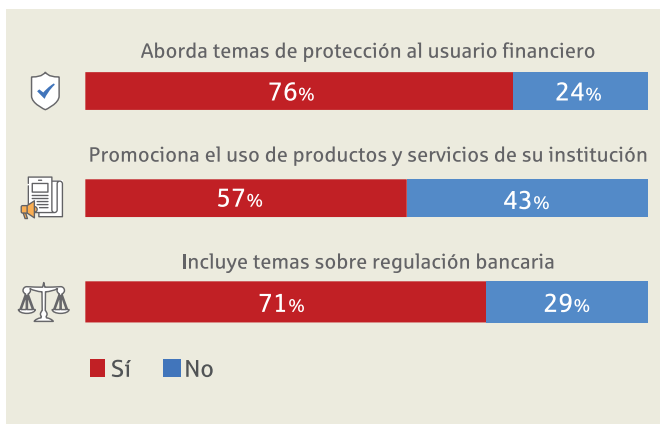
Mecanismos de implementación



El principal lugar donde se llevan a cabo las actividades de capacitación son las instalaciones de las propias instituciones (55%) y el lugar donde se realizan con menos frecuencia es en las propias comunidades, lo cual sin duda es una limitante de acceso para los beneficiarios.



Vínculos con la regulación bancaria y la protección al usuario financiero



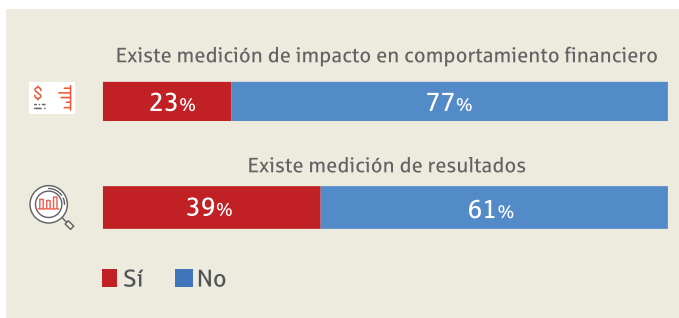
- ### Principales temas sobre protección al usuario financiero abordados en las IEF
- Deberes y derechos de los usuarios
 - Información para la atención de reclamos, sugerencias u otros apoyos al usuario
 - Información sobre productos: requisitos, garantía, uso adecuado
 - Central de información crediticia
 - Otros: cumplimiento de la normativa sobre transparencia, confidencialidad de información, contratos, prevención de fraude

Formas de promoción del uso de productos o servicios financieros de la institución en el marco de las IEF

- Otorgamiento de información diversa sobre productos/servicios existentes (características, perfiles, requisitos, beneficios, etc.)
- Promoción de un uso responsable de los productos y servicios financieros
- Material específico: casos prácticos, materiales digitales

Nota: Es importante que las IEF sean imparciales y estén diferenciadas de las prácticas comerciales.

Medición de las iniciativas de educación financiera



Algunas instituciones miden el impacto o cambios en el comportamiento financiero, principalmente, a través del seguimiento a los participantes en su desempeño financiero, el crecimiento de sus ingresos y su retroalimentación acerca de la aplicación de éstos. Sólo el 33% de las instituciones que miden el impacto en comportamiento financiero lo hacen a través de una evaluación de impacto formal o un estudio específico.

Los resultados se miden a través de:

Encuestas de satisfacción

Indirectamente, a través de indicadores correlacionados

Evaluación de conocimientos

Número de personas capacitadas

Estudios específicos/auditorías

Métricas cuantitativas como: número de eventos, número de visitas, cantidad de material difundido

Con base en metas/informes

Resultados e impacto de las iniciativas de educación financiera

A pesar de que menos de la mitad de las instituciones aplican algún método de medición de resultados de las IEF, se tiene que existen 37 instituciones (84% del universo) que reportan resultados cualitativos o cuantitativos y 29 instituciones (66% del universo) cuentan con impactos logrados a través de sus IEF.

Principales resultados alcanzados a través de las IEF:



Mayor cultura financiera y/o cambios visibles de comportamiento



Alcance: personas capacitadas, eventos presenciales o en línea, visitas al portal/herramientas descargadas



Mejoras en la gestión o indicadores de la institución (incremento de clientes/cuentas, reducción de mora, reducción de costos, crecimiento de la institución)



Desarrollo de conocimientos y/o capacidades financieras



Clientes informados y satisfechos



Mayor vinculación de clientes



Otros: incremento en ahorros, mayor difusión de educación financiera a nivel nacional, convenios interinstitucionales firmados

Principales impactos logrados a través de las IEF:



Mejora en conocimientos y/o competencias financieras



Interés en el ahorro



Mayor conciencia de la relevancia de la educación financiera y mayor apertura e interés al respecto por parte de usuarios/personal



Mejor manejo crediticio



Mejora en las actividades y/o los ingresos de las personas



Mejor atención a los clientes



Otros: cambios en el comportamiento del usuario, uso adecuado de servicios o productos financieros

Perspectivas que tienen las instituciones para las IEF en los siguientes años:



Incrementar el alcance de la iniciativa: programas/actividades, recursos y/o resultados



Continuar con la iniciativa de educación financiera actual



Desarrollo de nuevas iniciativas de educación financiera



Mejorar la gestión de la iniciativa: responsable/unidad, institucionalización, alineación con objetivos estratégicos, alianzas



Fortalecer el programa y/o innovar para obtener mejores resultados



Evaluación del programa y seguimiento a usuarios



Fortalecer a los colaboradores para el desarrollo de actividades de educación financiera

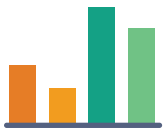


Impulsar la Estrategia Nacional de Educación Financiera

Conclusiones



Independientemente de que sólo el 36% de los encuestados cuenta con un programa estructurado de educación financiera, por lo que es claro que, para la mayoría de las instituciones, las IEF son relevantes. Esto lo demuestran los resultados de la investigación, que reflejan que el 68% de las instituciones cuentan con metas definidas al respecto, mientras que, en el 73% de los casos, las IEF están vinculadas al plan estratégico de la institución. El 82% de las instituciones cuenta con un coordinador o responsable de educación financiera .



Existe una creciente oferta de iniciativas de educación financiera, la mayor parte de las cuales tienen menos de 5 años de vigencia, y cuyos objetivos están direccionados a la generación de una cultura financiera y un mayor bienestar de las poblaciones, a través de un adecuado manejo de sus recursos y de los productos financieros.



Gran parte de estas iniciativas se encuentran concentradas en algunos departamentos de Honduras, como Francisco Morazán (91%) y Cortés (75%), además de que tienen una mayor presencia en áreas urbanas (con un promedio del 52%). Así, se atiende a determinadas poblaciones, mientras que otros segmentos quedan relegados, como las poblaciones indígenas, los estudiantes de prebásica y las poblaciones rurales, especialmente las de difícil acceso.

Por todo lo anterior, es importante seguir impulsando y promoviendo:



▶ Incrementar el porcentaje actual (41%) de instituciones que cuentan con alianzas y convenios institucionales para generar sinergias y evitar duplicar esfuerzos. Estas alianzas y convenios deberán ser tanto de carácter privado como público-privado e involucrar a instituciones educativas y medios de comunicación como catalizadores para llegar a poblaciones desatendidas hasta el momento, así como a áreas rurales.



▶ Desarrollar IEF dirigidas a niños, a través de su incorporación dentro del currículo escolar o los programas existentes, como sucede en otros países de la región.



▶ Desarrollar modelos innovadores de entrega que permitan incrementar los puntos de contacto y trasladar los momentos de enseñanza a situaciones prácticas.



▶ Fomentar que un mayor número de instituciones financieras desarrollen IEF dirigidas a sus clientes, para promover un adecuado uso de productos y servicios financieros y hacer que funcionen como un mecanismo de protección a los usuarios.

A aquellas instituciones que cuenten con una iniciativa de educación financiera, se les invita a presentarla ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con el propósito de tenerla identificada y validar la calidad de ésta.



D.R. © Este material fue desarrollado por la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en el marco del Proyecto Regional "Mejora del acceso sustentable a servicios financieros a través del fortalecimiento de estructuras de capacitación y de redes financieras en Centroamérica", financiado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania.