

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

**EVALUACIÓN DEL APOYO QUE OFRECE EL PROGRAMA
PRESERVA A SUS CLIENTES EN EL MANEJO DE SUS
FINANZAS PERSONALES, BANCO DE RESERVAS EN SAN
FRANCISCO DE MACORÍS, PERÍODO ENERO 2015- AGOSTO
2016**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO
COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN DIRECCIÓN FINANCIERA.**

POR:

**BANESSA MERCEDES CONCEPCIÓN FERNÁNDEZ
ESTHER POLONIA LÓPEZ UREÑA
ESNER ISRAEL**

ASESOR:

DR. JACINTO RADHÁMÉS ZORRILLA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
AGOSTO, 2016**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	I
DEDICATORIAS	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del problema	5
1.3.1 Sistematización del problema	5
1.4 Objetivo General	6
1.4.1 Objetivos Específicos	6
1.5 Justificación	6
1.6 Delimitación	8
1.7 Limitaciones	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco Contextual	
2.1.1 Banco de Reservas en San Francisco de Macorís	11
2.1.1.1 Divisiones del Banco de Reservas	12
2.1.1.2 Departamentos del Banco de Reservas	13
2.1.1.3 Identidad corporativa	14
2.1.1.4 Patrimonio y Rentabilidad del Banco de Reservas	16
2.1.1.5 Descripción de principales puestos del Banco de Reserva	16
2.1.2 Municipio de San Francisco de Macorís	17
2.1.2.1 Historia de San Francisco de Macorís	17
2.1.2.3 Economía de San Francisco de Macorís	19
2.1.2.3 La Banca en San Francisco de Macorís	20
2.2 Marco Teórico	
2.2.1 Riesgo	22
2.2.2 Tipos de Riesgo	23
2.2.2.1 Clasificación de los riesgos financieros	25
2.2.2.2 Medición del riesgo financiero	26
2.2.3 Riesgo Crediticio	27
2.2.3.1 Importancia del riesgo de crédito	28
2.2.3.2 Elementos del riesgo de crédito	29
2.2.3.3 Análisis del riesgo de crédito	29
2.2.3.4 Análisis cualitativo	31
2.2.3.5 Análisis cuantitativo	31
2.2.3.6 Medición del riesgo crediticio	32
2.2.3.7 Relación entre riesgo y rentabilidad	33
2.2.3.7.1 Importancia de la rentabilidad	34
2.2.2.7.2 Índices de rentabilidad	34
2.3.1 Educación financiera	35
2.3.2 Finanzas personales	36
2.3.3 Objetivos de las finanzas personales	36
2.3.4 Planeación de las finanzas personales	37

2.3.5 Presupuesto	40
2.3.6 Beneficio de los presupuestos	40
2.3.6.1 Elementos para elaborar un presupuesto	41
2.3.7 Ahorro	42
2.3.7.1 Hábitos de ahorro	43
2.3.8 La inversión	45
2.3.8.1 Diferencia entre ahorro e inversión	45
2.3.9 La gestión de finanzas personales	46
2.3.9.1 Manejo adecuado de los productos financieros	47
2.3.9.1.1 Cuentas de ahorro	47
2.3.9.1.2 Cuentas corrientes	47
2.3.9.1.3 Certificados de depósitos	48
2.3.9.1.4 Tarjeta de crédito	48
2.3.9.1.5 Tarjeta de debito	51
2.3.9.1.6 Préstamo personal	53
2.4 Programa preserva	54
2.4.1 Características fundamentales del programa preserva	55
2.4.2 Aplicación de ofertas de productos por clasificación de scory financiero	56
2.4.3 Productos que ofrece el programa preserva	57
2.4.4 Gestión del programa preserva	58
2.5 Morosidad	59
2.5.1 Tasa de Morosidad	60
2.5.2 La morosidad en República Dominicana	61
2.5.3 Causas de la Morosidad	62
2.5.4 Reglamento del microcrédito Ley 183-02	62
2.5.5 Riesgo de Morosidad del Banco de Reserva	64
2.6 Rescate Financiero	65
2.6.1 Características del rescate financiero	65
2.6.2 Evaluación del rescate financiero	66
2.6.3 Herramientas utilizadas para el rescate financiero	66
2.6.4 Scoring de Crédito	67
2.6.4.1 Fases de utilización de un Scoring	68
2.6.4.2 Información del scoring	68
2.6.4.3 Puntuación para el scoring de crédito	70
2.6.4.4 Herramientas para aumentar el scoring	70
2.6.5 Productos financieros	71
2.6.5.1 Mecanismos de supervisión	72
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Diseño, tipo de investigación y método	74
3.1.1 Diseño	74
3.1.2 Tipo de investigación	75
3.1.3 Método	76
3.2 Técnicas e instrumentos	76
3.3 Población y Muestra	77
3.4 Procedimiento para la recolección de datos	78
3.5 Procedimiento para el análisis de datos	79
3.6 Validez y confiabilidad	79

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS		
4.1	Resultado del cuestionario dirigido a clientes del programa preserva	82
4.2	Entrevista a la Licda. Celina Abreu Gerente del Banco de Reservas, sucursal San Francisca de Macorís.	108
4.3	Entrevista al Lic. Paolo Herrera Maluf creador del Programa Preserva.	109
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		
5.1	Análisis de los resultados	113
5.2	Conclusiones	120
5.3	Recomendaciones	123
BIBLIOGRAFÍA		125
GLOSARIO		132
ANEXOS		
	Tabla de operacionalización de las variables	138
	Cuestionario	149
	Preguntas entrevista	153

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla No. 1	Beneficios que ha aportado el Programa Preservar a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales	82
Tabla No. 2	Beneficios que ofrece a sus clientes el programa Preserva.	83
Tabla No. 3	Apoyo que han recibido los clientes del programa Preserva para manejar adecuadamente sus productos financieros.	84
Tabla No. 4	Apoyo que ha dado el programa Preserva a sus clientes en el manejo de sus finanzas.	85

Tabla No. 5	Productos que ofrece el programa Preserva a sus clientes para mejorar su score financiero.	86
Tabla No. 6	Orientación que el programa Preserva le ofrece a sus clientes para el manejo adecuado de sus inversiones.	87
Tabla No. 7	Tipo de orientación financiera ofrece el programa Preserva sobre el manejo adecuado de sus inversiones.	88
Tabla No. 8	Clientes del programa Preserva que reciben herramienta que le apoyan al buen manejo de sus finanzas personales.	89
Tabla No. 9	Utilización de un plan financiero de los clientes del programa Preserva para el manejo de sus finanzas personales.	90
Tabla No. 10	Plan de ahorro de los clientes del programa Preserva.	91
Tabla No. 11	Conocimiento que tienen los clientes del programa Preserva sobre sus ingresos y gastos mensuales.	92
Tabla No. 12	Apoyo que el programa Preserva le brinda a sus clientes para elaborar un presupuesto.	93
Tabla No. 13	Nivel de conocimiento financiero de los clientes del programa Preserva.	94
Tabla No. 14	Método utilizado por el programa Preserva para educar a sus clientes sobre finanzas personales.	95
Tabla No. 15	Conocimientos de los clientes del programa Preserva de los riesgos de no manejar adecuadamente sus compromisos financieros.	96

Tabla No. 16	Conocimiento que tienen clientes del programa Preserva de los beneficios de mantener un buen scory financiero.	97
Tabla No. 17	Apoyo que el programa Preserva les ha brindado a sus clientes para establecer cuáles son sus objetivos financieros.	98
Tabla No. 18	Objetivos Financieros de los clientes del programa Preserva.	99
Tabla No. 19	Evaluación de las finanzas personales de los clientes del programa Preserva.	100
Tabla No. 20	Asesoría financiera mensual del programa Preserva	101
Tabla No.21	Capacitación que el programa Preserva le ha brindado a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales.	102
Tabla No. 22	Seguimiento que reciben los clientes del programa Preserva.	103
Tabla No. 23	Herramientas que reciben los clientes del programa Preserva que le apoyan al manejo de sus finanzas personales.	104
Tabla No. 24	Actividad a través de la cual fueron incluidos los clientes del programa Preserva.	105
Tabla No. 25	Recurso utilizado para la inclusión de los clientes en el programa Preserva.	106
Tabla No. 26	Consideración de la Estrategia utilizada por el programa Preserva para lograr su objetivo de captar clientes.	107

LISTA DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico No. 1	Beneficios que ha aportado el Programa Preservar a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales.	82
Gráfico No. 2	Beneficios que ofrece a sus clientes el programa Preserva.	83
Gráfico No. 3	Apoyo que han recibido los clientes del programa Preserva para manejar adecuadamente sus productos financieros.	84
Gráfico No. 4	Apoyo que ha dado el programa Preserva a sus clientes en el manejo de sus finanzas.	85
Gráfico No. 5	Productos que ofrece el programa Preserva a sus clientes para mejorar su score financiero.	86
Gráfico No. 6	Orientación que el programa Preserva le ofrece a sus clientes para el manejo adecuado de sus inversiones.	87
Gráfico No. 7	Tipo de orientación financiera que ofrece el programa Preserva sobre el manejo adecuado de sus inversiones	88
Gráfico No. 8	Clientes del programa Preserva que reciben herramientas que le apoyan al buen manejo de sus finanzas personales.	89
Gráfico No. 9	Utilización de un plan financiero de los clientes del programa Preserva para el manejo de sus finanzas personales.	90

Gráfico No. 10	Plan de ahorro de los clientes del programa Preserva.	91
Gráfico No. 11	Conocimiento que tienen los clientes del programa Preserva sobre sus ingresos y gastos mensuales.	92
Gráfico No. 12	Apoyo que el programa Preserva le brinda a sus clientes para elaborar un presupuesto.	93
Gráfico No. 13	Nivel de conocimiento financiero de los clientes del programa Preserva.	94
Gráfico No. 14	Método utilizado por el programa Preserva para educar a sus clientes sobre finanzas personales.	95
Gráfico No. 15	Conocimientos de los clientes del programa Preserva de los riesgos de no manejar adecuadamente sus compromisos financieros.	96
Gráfico No. 16	Conocimiento que tienen clientes del programa Preserva de los beneficios de mantener un buen score financiero.	97
Gráfico No. 17	Apoyo que el programa Preserva les ha brindado a sus clientes para establecer cuáles son sus objetivos financieros.	98
Gráfico No. 18	Objetivos Financieros de los clientes del programa Preserva.	99
Gráfico No. 19	Evaluación de las finanzas personales de los clientes del programa Preserva.	100
Gráfico No. 20	Asesoría financiera mensual del programa Preserva	101

Gráfico No. 21	Capacitación que el programa Preserva le ha brindado a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales.	102
Gráfico No. 22	Seguimiento que reciben los clientes del programa Preserva.	103
Gráfico No. 23	Herramientas que reciben los clientes del programa Preserva que le apoyan al manejo de sus finanzas personales.	104
Gráfico No. 24	Actividad a través de la cual fueron incluidos los clientes del programa Preserva.	105
Gráfico No. 25	Recurso utilizado para la inclusión de los clientes en el programa Preserva.	106
Gráfico No. 26	Consideración de la Estrategia utilizada por el programa Preserva para lograr su objetivo de captar clientes.	107

TABLA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro No. 1	Clasificación de Scory Financiero Programa Preserva	154
Cuadro No. 2	Requisitos para obtener la tarjeta de crédito preserva	155

COMPENDIO

El contenido de esta investigación, es la evaluación del apoyo que ofrece el programa Preserva a sus clientes en el manejo de sus finanzas personales. Este programa se creó con la finalidad de la reinserción y bancarización de ciudadanos que por diversas circunstancias han sido excluidos del acceso a productos y servicios bancarios. Además se busca reducir la tasa de morosidad del Banco del Reservas.

El objetivo general de esta investigación es evaluar el apoyo que ofrece el programa Preserva a sus clientes en el manejo de sus finanzas personales, del Banco de Reservas en San Francisco de Macorís para clientes con problemas financieros, periodo enero 2015 – agosto 2016. El Banco de Reserva en los últimos años ha diversificado su participación en el mercado financiero, tomando en consideración el sector privado, con la finalidad de ser una entidad financiera cada vez más competitiva.

El crecimiento que ha sido reflejado en el Banco del Reservas por aumento de su cartera de clientes con la apertura al mercado empresarial, ha significado un acrecentamiento considerable en la demanda de préstamos personales y empresariales, provocando un ampliado crecimiento de la tasa de morosidad poniendo a prueba sus políticas para el manejo de sus clientes, lo que puede afectar las ganancias esperadas cada año.

En el año 2014 el Banco de Reservas lanza el programa Preserva de rescate crediticio y educación financiera destinado al rescate crediticio, reinserción y bancarización de ciudadanos que por diversas circunstancias han sido excluidos del acceso a productos y servicios bancarios. Este proyecto se realizó con la colaboración de Paulo Herrera Maluf y Cristian Burgos Cabrera de la empresa Smartcoach.

Este programa se creó con el objetivo de convertir a Ban Reservas en un banco más competitivo, para satisfacer de manera más eficiente las necesidades de los clientes. Además este programa de educación financiera y

de recuperación de la capacidad crediticia, que ofrece es una vía ágil y efectiva para buscar soluciones financieras a los dominicanos excluidos de banca.

Los objetivos específicos de esta investigación son: verificar los beneficios que el programa Preserva ofrece a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales; determinar si los clientes del programa Preserva utilizan herramientas financieras para el manejo correcto de sus finanzas personales y compromisos financieros; evaluar el seguimiento que el programa Preserva ofrece a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales; valorar la estrategia utilizada por el programa Preserva para determinar, cuales clientes aplican, para ser parte de este programa.

Esta investigación es importante, porque ayudará a determinar los conocimientos que tienen los clientes sobre el manejo de sus finanzas personales, contribuyendo a la culturización y planificación financiera que abarca desde la invitación a un profundo cambio de mentalidad, en cuanto a la relación con el bienestar financiero hasta la elaboración de un diagnóstico financiero.

Este estudio es de vital importancia, ya que podrá ser utilizado por la universidad, como base para jóvenes que realicen su tesis en este mismo renglón, para el banco del Reservas en San Francisco de Macorís, que tendrán un análisis, de referencia y soporte sobre los resultados de esta investigación y la aplicación del programa, para la sociedad, ya que les dará una educación clara que les permita organizar sus finanzas y a la vez planificar mejor su futuro, para los clientes ya que han aprendido en el trascurso de este estudio a manejar y aplicar de manera correcta sus finanzas.

Esta iniciativa del Banco de Reserva no es nueva, pues se han encontrado estudios anteriores sobre educación financiera que han sido implementado tanto a nivel nacional como internacional, entre los que se pueden destacar a nivel internacional el Banco de España y a nivel nacional se puede citar la iniciativa de la superintendencia de bancos con su programa educación financiera para todos, el cual se ha ido implementado por medios de expo

publicitarios transmitidos diariamente por los canales de televisión nacional, iniciando con los conceptos básicos de administración financiera .

Esta Investigación posee un diseño no experimental porque no se van a alterar las variables, se estudiarán y se darán respuestas a las interrogantes de esta investigación. También posee un diseño exploratorio porque se realizaron indagaciones sobre el tema con la gerente del Banco de Reservas Celina Abreu de la sucursal principal en S.F.M y Paulo Herrera Maluf uno de los creadores del Programa Preserva.

Se utilizó un enfoque cualitativo, donde se establecieron los objetivos que serán la guía de la investigación. Se busca conocer y describir las variables y los indicadores que han generado el problema de investigación.

Por lo cual esta investigación tiene un carácter cuantitativo, pues la presentación de los resultados se hizo en forma numérica, a través de cuadros y gráficos que permitieron una mejor interpretación de los resultados.

Esta investigación tiene un alcance descriptivo, porque estudia y describe las variables y los aspectos sociales, económicos y financieros que afectan a los de los clientes del programa Preserva.

La Investigación es documental, porque se ha realizado utilizando fuentes de información como son libros, revistas, periódicos e internet; con la finalidad de identificar el avance de la información que se utilizará para el desarrollo de esta investigación. Además esta investigación es de campo porque la información se obtendrá de forma directa con los clientes del programa Preserva.

En la investigación se utilizó el método deductivo, porque procede de lo general a lo particular, es decir que se dieron conclusiones en base a los objetivos planteados en esta investigación.

Las técnicas utilizadas en esta investiga fue el cuestionario el cual se aplicó a los clientes del Programa Preservas de la sucursal principal de San Francisco de Macorís. Este cuestionario está compuesto por 26 preguntas cerradas de selección múltiple, que permitieron que los encuestados eligieran con más facilidad la respuestas concretas que ayudaron a la interpretación y análisis de

los datos. En esta investigación la población es de 383, que es la cantidad de clientes que están en el Programa Preserva del Banco de Reservas de la sucursal de San Francisco de Macorís. Además la entrevista a dos gerentes.

En esta investigación el universo es el Banco de Reserva y la muestra son clientes del programa Preserva. El método utilizado para el muestreo es el aleatorio simple probabilístico. Para la obtención de la muestra se utilizará la fórmula estadística para poblaciones finitas de Hernesto Rodríguez (2005). Al ser desarrollada la fórmula para el cálculo de la muestra el resultado fue 116 que es la cantidad de clientes a los cuales se les aplicó el cuestionario.

Después de haber determinado la muestra de acuerdo a lo establecido en el problema de investigación, se elaboró el cuadro de operacionalización de las variables, se procedió a determinar y describir las variables de cada objetivo de la investigación, de ellas se seleccionaron sus indicadores y se estableció el objetivo de cada indicador, que dieron como resultado las preguntas de investigación. Luego de haber realizado el cuestionario a la población seleccionada, se procedió a la tabulación de los datos con la ayuda del programa Excel, se determinó el porcentaje de cada pregunta, a lo cual se le realizó una interpretación y un comentario.

En el primer objetivo específico se estableció verificar los beneficios que el programa Preserva ofrece a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales. El 82% de los clientes encuestados afirmó que han recibido beneficios del programa Preserva, mientras el 18% afirmó que no han recibido ningún beneficio. El 22% de los encuestados afirmó que el programa Preserva le ofreció el beneficio de un plan de ahorro, el 32% expresó que se han beneficiado con el presupuesto de costos y gastos, el 46% se han beneficiado porque el programa Preserva le ha apoyado con el reconocimiento de su situación actual. En sentido general se puede afirmar que este programa ha sido de mucho provecho para los clientes.

En el segundo objetivo se buscó determinar si los clientes del programa Preserva utilizan herramientas financieras para el manejo de sus finanzas personales y compromisos financieros. En la encuesta realizada a los clientes

del programa Preserva, el 39% de los encuestados afirmaron, que reciben herramientas del programa Preserva que le apoyan al buen manejo de sus finanzas personales, mientras que un 61% expresó, no recibir herramientas para el manejo de sus finanzas. Estos resultados muestran, que el programa Preserva no se ha esforzado lo suficiente en proporcionar herramientas a sus clientes para el buen manejo de sus finanzas.

En el tercer objetivos de esta investigación se estableció identificar el seguimiento que el programa Preserva ofrece a sus clientes para el manejo correcto de sus finanzas personales y compromisos financieros. El 16% de los encuestados dice que el programa Preserva evalúa regularmente sus finanzas, mientras que el 84% afirma que el programa Preserva no le proporciona ninguna evaluación regularmente de su finanzas. Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de los clientes que están dentro del programa, no están recibiendo el seguimiento después que se les dio el taller. Además la mayoría de los clientes no reciben una asesoría financiera mensual.

En el cuarto objetivo de esta investigación se estableció valorar la estrategia utilizada por el programa Preserva, para determinar cuáles clientes aplican para ser parte de este programa. El 47% de los clientes del programa Preserva afirmaron que fueron incluidos a través de la promoción en la empresa donde laboran, al 34 % señaló que lo invitaron a una reunión, y el 18% afirmó que fueron incluidos a través de un evento de educación financiera.

El programa Preserva se ha enfocado en darse a conocer a través de las empresas. Además se ha preocupado porque sus clientes, reciban educación financiera y mejoren su situación financiera actual. También es importante destacar que para los clientes, el programa Preserva a usado una buena estrategia para captar clientes.

Los resultados alcanzados muestran que los clientes han sido beneficiados con este programa, a pesar de esto se encontraron deficiencias en el seguimiento que el programa Preserva debe ofrecer a sus clientes. El nivel de conocimiento que estos tienen sobre finanzas personales es muy poco, se han dejado guiar por la cultura del consumismo donde se gasta sin control, y no trabajan sus

finanzas en base a un presupuesto mensual, este es un aspecto importante que se debe trabajar el programa.

CONCLUSIONES

El propósito principal de esta investigación ha sido evaluar el apoyo que ofrece el programa Preserva a sus clientes en el manejo de sus finanzas personales, Banco de Reservas en San Francisco de Macorís, período enero 2015 - agosto 2016; después de haber analizado y discutido cuidadosamente los resultados de esta investigación, se plantean las siguientes conclusiones.

- En el primer objetivo específico se estableció verificar los beneficios que el programa Preserva ofrece a sus clientes para el manejo de sus finanzas personales. En esta Investigación se encontró que el Banco de Reservas ha realizado una inversión a largo plazo, pues el programa Preserva tiene un carácter social, el cual proporcionará beneficios al banco en dos aspectos, primero, se busca que los clientes del programa ahorren con fin de suplir cualquier emergencia, lo cual proporcionará capital para la inversión del banco y por ende ganancias.
- Otro beneficio que obtiene el banco es que sus clientes podrán pagar sus deudas, pues uno de los objetivos del programa Preserva es la reestructuración de crédito y renegociación de deudas lo cual apoya a los clientes a evitar atrasos en sus préstamos. Con esto el banco reduce su tasa de morosidad y percibe menos pérdidas y más ganancias.
- Cabe destacar que un 82% de los clientes del programa Preserva se encuentran satisfechos con los beneficios que han recibido. Además Preserva ha contribuido a que sus clientes puedan operar mejor sus productos financieros y puedan reestructurar su crédito. Se ha enfocado en que sus clientes obtengan productos financieros, que les ayudará a

mejorar su score, reciben orientación para el manejo sus inversiones, además el programa ayuda a sus clientes a determinar cuál es el objetivo de la inversión. Todo esto indica que este programa ha sido muy beneficioso para los clientes.

- En el segundo objetivo específico de esta investigación, se buscaba determinar si los clientes del programa Preserva, utilizan herramientas financieras para el manejo de sus finanzas personales y compromisos financieros. Es importante destacar que los talleres que se han impartiendo son muy completos, se realizan ejemplos de vivencias y casos reales donde los clientes se sienten identificados, por lo que es más fácil para que tomen decisiones que les ayuden a cambiar sus vidas.
- Sin embargo, el programa Preserva no se ha esforzado lo suficiente, en proporcionar herramientas a sus clientes para el buen manejo de sus finanzas. Pues la mayoría de los clientes no aplican un plan financiero para el manejo de sus finanzas, tampoco aplican un plan de ahorro. Cabe destacar, que el 63% de los clientes tienen la certeza de cuáles son sus ingresos y gastos. Además se encontró que la mayoría de los clientes no elaboran un presupuesto mensual y no maneja conocimientos de finanzas personales.
- Se evidencia que los recursos más utilizados por el programa Preserva, son las charlas y talleres de educación financiera. También se determinó, que los clientes conocen el riesgo de no tener un buen manejo de las finanzas y los productos financieros. Es importante destacar que los clientes conoce los beneficios de mantener un buen score financiero y han recibido apoyo para establecer sus objetivos financieros.
- Con relación al tercer objetivo, donde se estableció identificar el seguimiento que el programa Preserva ofrece a sus clientes para el

manejo correcto de sus finanzas personales y compromisos financieros. Se evidencia que los clientes que están dentro del programa, no están recibiendo el seguimiento después que se les dio el taller. Además la mayoría de los clientes no reciben una asesoría financiera mensual. Sin embargo es importante destacar, que el taller Preserva capacita a sus clientes para que puedan manejar de forma correcta sus productos financieros, la herramienta más utilizada por el programa Preserva es la documentación práctica sobre finanzas personales.

- En el cuarto objetivo de esta investigación se estableció valorar la estrategia utilizada por el programa Preserva, para determinar cuáles clientes aplican para ser parte de este programa. Después de la investigación realizada se concluyó que el programa Preserva se ha enfocado en darse a conocer a través de las empresas. Además se ha preocupado porque sus clientes, reciban educación financiera y mejoren su situación financiera actual. Es importante destacar que para los clientes, el programa Preserva a usado una buena estrategia para captar clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade P. (2009). Productos Financieros y Alternativas de Financiación. [en Línea], recuperado el 08 de Julio 2016, de http://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alterna_tiva_16602.pdf

Amat, O., Pujadas, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito*. (1era Edición), España: Profit Editorial.

Báez, L. (2010). *Genes de Gloria*. (3^{era} Edición). República Dominicana: Impresora del Nordeste

Beraza, A., Gilsanz, A., Ahumada, R., Hoyos, J., Peña, M., Ibañez, F. & San Martín, N. (2015). *Gestión de Entidades Financieras*. (1era Edición). España: Eisc Editorial

Bisquera R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. (2da Edición). Madrid: La Marulla S.A.

Caixabank (2012). *La Morosidad*. [en línea]. Recuperado el 08 de marzo 2016, de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda_con_caixabank/aula830_w.pdf

Comisión Nacional de Mercado de Valores Banco de España, Plan de Educación Financiera 2013 – 2017 (Junio 2013) [en línea]. Recuperado el 9 de marzo 2016, de http://www.bde.es/f/webpcb/RCL/canales/home/menu-vertical/educacion-financiera/Plan_de_Educacion_Financiera_2013_2017.pdf

Comisión de Valores de los Estados Unidos (Junio 2010). [en línea]. Recuperado el 8 de julio 2016, de <https://www.sec.gov/pdf/espanol/ahorroseinversiones.pdf>

De Lara, A. (2005). *Medición y Control de Riesgo Financiero*. (3^{era} Edición). México: Editorial Limusa.

Días, M. (2013). *Honduras aporte para un plan de rescate*. (1era Edición). Honduras: Fosdeh

Fernández, M. (2013) Riesgo Biológico y Universidad. Universidad Complutense Madrid.[en línea]. Recuperado el 03 de Julio 2016, de <http://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-3-RIESGO%20BIOL%C3%93GICO%20Y%20UNIVERSIDAD.pdf>

Finanzas Practicas. (2011). 50 maneras de querer cuidar tu dinero. [en línea], recuperado el 08 de marzo 2016, de http://www.finanzaspracticas.com.co/downloads/50ways_esp.pdf

García, M. (2004). Dirección Financiera. (1^{era} Edición). Barcelona: Ediciones UPC

Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*. (11ava.Edición). México: Pearson Educación.

Gitman, L. Y Zutter C.(2012). *Principios de Administración Financiera*. (12ava.Edición). México: Pearson Educación.

Gitman, L. Y Joehnk, M. (2005). *Fundamentos de Inversión*. (1era Edición). México: Pearson Educación.

González, A. (2002). Factores Determinantes de la Rentabilidad Financiera. Revista Española de financiación y contabilidad.No.112

González, Diego y López J. (2002). *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. (1era.Edición). España: Esic Edición.

Hernández, R. (2010). *Metodología de Investigación*. (5ta Edición). México: Mc Graw-Hill.

Igual, D. (2016). *Planifica tu Economía Personal y Familiar*, (1^{era} Edición). Barcelona: Profit Editorial.

Jiménez, F. y Espinosa, C. (2007). *Costos Industriales*, (1^{era} Edición). Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica

Joehnk,M. (2005). *Fundamentos de Inversión*. (1^{era} Edición). España: Pearson Educación.

Medina, P. y Ferrer I. (2014). *Dirección Empresarial para Publicitarios*.(1^{era} Edición). Madrid: Dikinson Editorial.

Muñiz, L. (2009). Control presupuestario, (1^{era} Edición). España: Profit editorial

Meneses, L. (2011). Finanzas y Políticas Económicas. [en línea] Recuperado el 29 de junio 2016,

http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/647/1/FPE_3-2_A05_Meneses-Macuac%C3%A9_valoracion-y-riesgo-credicio-en-colombia.pdf

Morán, J. (2007). *Gestión de Riesgo Corporativos. OIE América*, Recuperado de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48202/componente48200.pdf

Bartle, P. (13 de abril 2015) *Supervisión*. Colectivo de potenciación comunitaria [en línea] recuperado el 16 de marzo 2016, de <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whats.htm>

Pellas, C. (2008). *Libro Maestro de Educación*. (1^{era} Edición). Costa Rica: Editorial Espasa Calpe.

Puig, X. (2008). *Colección Manuales de Asesoramiento Financiero* (1^{era} Edición). España: Bresca Editorial

Pontokha, M. (2015) *Las Finanzas Personales y la vida*. (1^{era} Edición). México: Letres.

Rodriguez E. 2005. *Metodología de la Investigación*. (5ta Edición). México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Ramírez E.(2007) *Fundación Laboral WWB en España Manual de educación financiera* [en Línea], recuperado el 08 de julio 2016, de http://www.gref.org/nuevo/documentacion/manual_educacion_financiera.pdf

Sarmiento, R. (2008). *El Riesgo Crédito en el marco del acuerdo de Basilea II*. (1^{era} Edición). España: Delta.

SmartCoach, (2014) *Guía Práctica de Cultura Financiera Preserva* (primera edición). República Dominicana.

Soriano, C. (2005). *La estrategia Básica Marketing*. (1^{era} Edición). España: Ediciones Díaz Santos.

Seco, M. (2007). *Riesgo Económico y Financieros de la Empresa*. EOI Escuela de Negocios [en Línea], recuperado el 02 de Julio 2016, de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45904/componente45902.pdf

Torrent, M. (Enero 2010) *La morosidad de bancos y cajas: tasa de morosidad y canje de créditos por activos inmobiliarios. Observatorio de Divulgación Financiera*. [en línea]. Recuperado 08 de Julio 2016, de <http://www.iefweb.org/es/finanzas/visordocumentospdf/11>

Trigo, E. (2009). *Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en Carteras de Activos Financieros Líquidos Emitidos por Empresas*. (Universidad de

Málaga) [en Línea], recuperado el 01 de julio 2016, de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17968872.pdf>
Vargas, S. (2014). *Yo arreglo mi Crédito*. (1era Edición). Puerto Rico: S. Vargas ConsultingGroup
Vengas, F. (2008). *Riesgos Financieros y Económicos*. (2da Edición). México: Editorial Cengage

Revistas

Arias, L., Rave S. & Castaño J. (2006) Metodología para la Medición de Riesgo Financiero en una Inversión. *Scientia et Technica*, 32,275-278

Figuerola, L. (2009). Finanzas Personales. *EAN*. 65, 123-144

Saavedra, M.L. y Saavedra M. (2010). Modelos Para Medir el Riesgo de crédito de la Banca. *Cuad. Adm. Bogot*, 23 , 295-319.[en Línea], recuperado el 02 de Julio 2016, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>

Páginas de Internet

Asociación de Bancos Comerciales (2013) *Superintendencia de Bancos Inicia Educación Financiera* [en línea]. Recuperado el 9 de marzo 2016, de <http://aba.org.do/index.php/imprimir-resumen/3013-superintendencia-de-bancos-inicia-educacion-financiera>

Antonio Martin Morin (30 de agosto 2013) *Finanzas Personales*. ProAhorro [en línea], Recuperado el 03 de marzo 2016, de <http://www.proahorro.com/que-son-las-finanzas-personales/>

AristibiazalLopez N. (2014). *Dirección Nacional de innovación Académica*. Proyecto de Desarrollo [en línea]. Recuperado el 03 de Marzo 2016, de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010039/Lecciones/CAPITULO%20IV/efinanciera.htm>

Almonte (24 de febrero 2016). Fitch Ratings certifica robustez del sistema bancario de R. Dominicana. [en línea]. Recuperado el 11 de agosto 2016, de <http://almomento.net/fitch-ratings-certifica-robustez-de-sistema-bancario-de-la-r-dominicana/183930>

Ayuntamiento de San Francisco de Macorís. (2016). Historia de San Francisco de Macorís [en línea], Recuperado el 01 de agosto 2016,

de<http://sanfranciscodemacoris.gob.do/index.php/2014-11-19-20-28-08/historia>

BanReservas.com. (14 junio 2014), Programa Preserva. [enLínea], recuperado el 07 de marzo 2016, de <http://www.banreservas.com/Pages/Historia.aspx>

Banco Agrícola. (2016) Historia del Banco Agrícola [en Línea], recuperado el 06 agosto de Julio 2016, de <http://www.bagricola.gob.do/iquienes-somos/49-reestructuracion-y-expansion.html>

Banco BHD Leon. (2016) ¿Quiénes Somos? [En Línea], recuperado el 06 agosto de Julio 2016, de <https://bhdleon.com.do/wps/portal/BHD/SobreNosotros/SobreNosotrosDetalle/a%20-%20quienes%20somos!/ut/p/z1>

Citi.com (2015). Educación financiera [en línea]. Recuperado el 03 de marzo 2016, de <https://www.citibank.com.co/educacionfinanciera/finanpers/planfinan.htm>

Contabilidad Empresas (2012). *Rentabilidad*. [en línea], recuperado el 23 de junio 2016, de <http://www.contabilidad-empresa.com/2012/04/estudio-de-la-rentabilidad-economica-y.html>

Delgado, H (13 Marzo 2016). Cusas de la Morosidad. Smartwayrd.[En línea], recuperado el 08 de julio 2016, de <http://www.smartwayrd.com/2016/03/14/la-morosidad-puede-deberse-a-diferentes-causas/>

Ecured. (2016) Rentabilidad. [En línea], recuperado el 23 de junio 2016, de <http://www.ecured.cu/Rentabilidad>

Economista Dominicano (2010) *El Sector Financiero en República Dominicana*. [en línea]. Recuperado el 22 de Junio 2016, de <https://economistadominicano.wordpress.com/2010/10/18/el-sector-financiero-de-la-republica-dominicana/>

Finanzas para todos (2010). *Préstamos personales*. [En línea], recuperado el 08 de Julio 2016, de <http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/prestamospersonales.html>

Fogafin.gov.co (2015). *Presupuesto de Ingresos y Gastos*. [en línea], recuperado el 05 de marzo 2016, de

<https://www.fogafin.gov.co/Web/Formularios/Public/Content/frmContent.aspx?id=126&padre=311>

Fernández, A. (31 de marzo 2015). ¿Cómo calculan mi score de crédito? *Argentarium*[en Línea], recuperado el 14 de julio 2016, de <http://www.argentarium.com/asesor/5843-calcular-score-de-credito-puntaje/>

Florentino, J. C. (2015) AnalisisHistorico de la Penetracion Bancaria en la Republica Dominicana. [en línea]. Recuperado el 22 de Junio 2016, de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5070/tfm526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias (2014). *CreditScoring*. [en línea]. Recuperado el 9 de marzo 2016, de <http://www.finanzasybanca.com/index.php/Finanzas-empresas/el-concepto-de-credit-scoring.html>

Javier, D. (2012) *La Banca en R.D.*, Listín Diario [en línea], recuperado el 23 de Junio 2016, de <http://www.listindiario.com/puntos-de-vista/2012/08/31/245589/la-banca-en-rd>

Lanzagorta, J. (28 Agosto 2013). Como se puede establecer el hábito de ahorro. *El Economista* [en Línea], recuperado el 22 de julio 2016, de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2013/08/28/como-se-puede-establecer-habito-ahorro-2-2>

1 OCDE, «*Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*», 2005. [en línea] Recuperado el 05 de marzo 2016, de http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=283&Itemid=81

Oficina Nacional de Estadística (21 de diciembre 2015). Estadísticas Provinciales y Municipales. [en línea] Recuperado el 08 de julio 2016, de <http://www.one.gob.do/Estadisticas/310/perfiles-estadisticos-provinciales-2014>

Rodríguez M. 2015. *Expansión.com* [En Línea] Recuperado 03 de marzo 2016, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/gasto.html>

Ruiz Ramírez, H.: "*Conceptos sobre educación financiera*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, [en línea] Recuperado el 18 de marzo 2016, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/>

SmartCoach.com.do, (14 junio 2014), Programa Preserva. [enLínea], recuperado el 02 de marzo 2016, de <http://www.banreservas.com.do/Pages/Banreservas-lanza-el-programa-Preserva-de-rescate-crediticio-y-educaci%C3%B3n-financiera-.aspx>

Todo préstamo (2015), EL Crédito [en línea]. Recuperado el 03 de marzo 2016, de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

Ventura Sergio (18 noviembre 2011) *GestionOrg*. Asesoría Financiera, [en línea]. Recuperado 04 de marzo 2016, de <http://www.gestion.org/economia-empresa/5646/que-es-la-asesoria-financiera/>

Zapata, S. (2014) Finanzas personales: manejo de los productos financieros. Lupa Empresarial. [en Línea], recuperado el 08 de Julio 2016, de <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/82/158>

Banco Agrícola. (2016) Historia del Banco Agrícola [en Línea], recuperado el 06 agosto de Julio 2016, de <http://www.bagricola.gob.do/iquienes-somos/49-reestructuracion-y-expansion.html>

Banco BHD Leon. (2016) ¿Quiénes Somos? [En Línea], recuperado el 06 agosto de Julio 2016, de <https://bhdleon.com.do/wps/portal/BHD/SobreNosotros/SobreNosotrosDetalle/a%20-%20quienes%20somos!/ut/p/z1>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245.
biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do