



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Previo a la Obtención del
Título de Ingeniería en Gestión
Empresarial

TEMA DE LA TESIS

**“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA NUEVA
LÍNEA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO CON PRENDAS DE
ORO EN LA FUNDACIÓN “ESPOIR”, CANTÓN QUEVEDO
AÑO 2014”**

AUTOR:

VERONICA KATHERINE VACA CHANATASIG

Director de Tesis

Ing. Victoria Velasco Barahona M.Sc

Quevedo - Ecuador

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA DE LA TESIS

**“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA NUEVA
LÍNEA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO CON PRENDAS DE
ORO EN LA FUNDACIÓN “ESPOIR”, CANTÓN QUEVEDO
AÑO 2014”**

AUTOR:

VERONICA KATHERINE VACA CHANATASIG

Director de Tesis

Ing. Victoria Velasco Barahona M.Sc

Quevedo - Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Verónica Katherine Vaca Chanatasig**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

VERÓNICA KATHERINE VACA CHANATASIG
CI. 120543294-9
AUTORA

CERTIFICACIÓN

Yo Ing. Victoria Velasco Barahona, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Certifico; Que la Señorita Egresada: **VACA CHANATASIG VERÓNICA KATHERINE**, realizo la Tesis de Grado Titulada: **PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA NUEVA LÍNEA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO CON PRENDAS DE ORO EN LA FUNDACIÓN “ESPOIR”, CANTÓN QUEVEDO AÑO 2014** bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....
Ing. Victoria Velasco Barahona Mg. Sc
DIRECTORA DE TESI



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA NUEVA LÍNEA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO CON PRENDAS DE ORO EN LA FUNDACIÓN “ESPOIR”, CANTÓN QUEVEDO AÑO 2014”

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero En Gestión Empresarial

APROBACIÓN:

.....
Lic. Manuel Montalvo Ramos, M.Sc

.....
Lic. Rafael Pinto Cotto, M.Sc

.....
Ing. Oscar Moncayo Carreño M.Sc

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR.

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

Después de haber dedicado un tiempo de arduo trabajo y de esfuerzo conjunto a quienes hicieron posible, la culminación de mis estudios en la Carrera de Gestión Empresarial tengo el bien dejar la constancia de mi agradecimiento:

Agradezco a Dios y a la Virgen, por darme la oportunidad de vivir, y estar conmigo en cada paso que doy, por ser fuente de inspiración, fortaleza y confianza y haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi agradecimiento a mis padres y mis hermanos por ser el pilar fundamental en mi desarrollo, en toda mi educación académica por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, para llegar a obtener este logro.

Agradezco a la Ing. Birmania Velasco Barahona Mg. Sc. Directora de Tesis por impartir sus enseñanzas, quien supo guiarme para el desarrollo de esta investigación y a la “Universidad Técnica de Estatal de Quevedo “poderme formar como profesional y mi profundo agradecimiento a todos los docentes que impartieron sus sabio conocimiento durante estos 5 años y caminaron conmigo para llegar a la meta de ser Ing. gestión Empresarial.

Verónica Vaca

DEDICATORIA

Esta tesis tiene una dedicatoria especial a Dios por ser fuente de inspiración, fortaleza y confianza en mi vida me permitió empezar y concluir mi carrera.

A MIS PADRES:

María Nelly Chanatasig, por ser un ejemplo de vida de tenacidad, y por motivarme siempre a lograr mis objetivos, este triunfo es de ella.

José Eduardo Vaca, por su apoyo brindado en cada etapa de mi vida.

A la **Ing. Birmania Velasco Barahona Mg. Sc** quien me dirigió en mi tesis con paciencia y dedicación.

Verónica Vaca

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN.....	xvii
Resumen ejecutivo	xviii
ABSTRACT.....	xix
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Introducción.....	2
1.2 Problematización.....	3
1.2.1 Formulación de problema	4
1.2.2 Sistematización del problema	4
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 General	5
1.4.2 Específicos	5
1.5 Hipótesis	5
1.5.1 General	5
1.5.2 Específicas.....	5

1.6	Variables.....	6
1.6.1	Independiente	6
1.6.2	Dependiente.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....		7
2.1	Fundamentación teórica	8
2.1.1	Plan de Inversiones	8
2.1.2	En qué consiste el plan de inversiones.....	8
2.1.3	Qué entendemos por la viabilidad de un Proyecto	9
2.1.4	La Administración	10
2.1.5	Administración Estratégica	10
2.1.6	Planeación	10
2.1.7	Estrategias.....	11
2.1.7.1	Plan Estratégico.....	11
2.1.8	Misión y Visión.....	12
2.1.9	Políticas de la Empresa	12
2.1.9.1	Clasificación de las políticas	13
2.1.10	Procesos Administrativos.....	13
2.1.11	El mercado.....	14
2.1.11.1	La investigación de mercado	14
2.1.12	Análisis de la oferta y demanda.....	14
2.1.12.1	El producto.....	15
2.1.12.2	El precio.....	15
2.1.12.3	La promoción	15
2.1.12.4	La publicidad.....	15
2.1.13	Análisis FODA	16

2.2	Marco conceptual.....	16
2.2.1	Planeación.....	16
2.2.2	Organización.....	16
2.2.3	Dirección.....	17
2.2.4	Control.....	17
2.2.5	Mercado.....	17
2.2.6	Promoción.....	17
2.3	Marco legal.....	18
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....		21
3.1	Localización y duración de la investigación.....	22
3.1.1	Materiales y métodos.....	22
3.1.1.2	Materiales.....	22
3.2	Tipos de Investigación.....	23
3.2.1	De campo.....	23
3.2.3	Descriptiva.....	23
3.2.4	Bibliográfica.....	23
3.3	Métodos.....	23
3.3.1	Deductivo.....	23
3.3.3	Estadístico.....	24
3.3.4	Método Deductivo.....	24
3.3.5	Método Inductivo.....	24
3.4	Diseño de la investigación.....	24
3.4.1	Fuentes.....	24
3.5	Técnicas.....	24
3.5.1	Entrevistas:.....	24

3.5.2	Revisión de documentos:.....	25
3.6	Técnicas e Instrumentos de Evaluación	25
3.6.1	La encuesta	25
3.6.2	La observación	25
3.7	Población y Muestra	25
3.7.1	Población	25
3.7.2.	Muestra.....	25
3.8	Resultados Esperados.....	26
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		28
4.2.	Discusión	42
4.3.	Plan Estratégico de Fundación ESPOIR.....	43
4.3.1	Resumen Ejecutivo Fundación ESPOIR”	43
4.3.2	Misión:	43
4.3.3	Visión:	43
4.3.4	Objetivos Institucionales	43
4.3.4.1	Análisis FODA de la Fundación “ESPOIR”	45
4.4	Manuales y procedimientos	46
4.5	Sistema Tecnológico.....	47
4.6.1	Productos.....	48
4.6.2	Bancos Comunales.....	48
4.6.3	Crédito Individual	49
4.6.4	Crédito mejoramiento.....	49
4.6.5	Crédito Escolar	50
4.6.6	Crédito Preciso	50
4.6.7	Políticas de Fondeo, Liquidez y Tesorería.....	52

4.7	Procedimientos de seguimiento	57
4.7.1	Producto Crédito Grupal	57
4.7.1.1	Definición y características	57
4.7.2	Servicios no Financieros Crédito Grupal.....	58
4.7.3	Componente de educación y capacitación	59
4.7.4	Servicio de seguros médicos, de vida y desgravamen	59
4.7.5	Políticas de Crédito de los Grupos de Crédito	60
4.7.5.1	Monto Inicial.....	60
4.7.5.2	Incremento del monto de crédito subsiguiente	60
4.7.5.3	Endeudamiento máximo en el sistema financiero.....	60
4.7.5.4	Plazo.....	61
4.7.5.5	Tasa de Interés	61
4.7.5.6	Fondos.....	61
4.7.5.7	Forma de Pago	62
4.7.5.8	Interés por Mora	62
4.7.5.11	Provisiones para créditos incobrables	62
4.7.6	Proceso del crédito grupal	63
4.7.6.1	Promoción de grupos de crédito	63
4.7.6.2	Formación de Grupos de Créditos.....	66
4.7.6.2.1	Formación de Grupos de Créditos.....	68
4.7.6.3.1	Aprobación de Crédito	72
4.7.6.4	Crédito Grupos de Crédito Desembolso del Crédito	73
4.7.6.5	Desistimientos de Créditos	76
4.7.6.6	Devolución de Excedentes	79
4.7.6.6.1	Proceso de Devolución de Excedentes	81
4.7.6.7	Crédito Grupos de Crédito - Recuperación Administrativa	82

4.7.7	Plan de inversión “PRENDAS DE ORO”.....	85
4.7.8	Estudio Económico	102
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		116
5.1	Conclusiones	117
5.2	Recomendaciones	117
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFIA		119
6.1	Bibliografía.....	1198
CAPÍTULO VII ANEXOS.....		123
7.1	Anexo1.....	124
7.2	Anexo2.....	127
7.3	Anexo3.....	130
7.4	Anexo4.....	131
7.6	Anexo6.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Calificación de la adquisición de los servicios en fundación espoir.....	29
La escasa moderación tecnológica en la sucursal de “espoir”.....	30
La prestación de servicio en la sucursal de “espoir”	31
La aplicación de un plan de inversión en “espoir”.....	32
La aplicación de una nueva línea de prendas de oro en “espoir”.....	33
Actualmente fundación “espoir” cuenta con nuevas tecnologías.....	34
La nueva línea de prendas de oro ayudara el desarrollo de socio.....	35
Los servicios que ofrece “espoir” solución la economía de los socios.....	36
Espoir representa la contribución en sectores público y privado.....	37
El avance de las fundaciones con el caso “espoir”.....	38
Los moradores deben buscar este servicio beneficioso.....	39
Análisis de foda.....	45
Políticas de concesión de créditos por programas.....	51
Políticas de fondeo, liquidez y tesorería.....	53
Total garantías reales entregadas.....	54
Antigüedad cartera en riesgo.....	62
Promoción de grupo de crédito.....	63
Formación de grupo de crédito.....	66
Sub proceso de formación de crédito.....	69
Crédito grupos de crédito desembolso del crédito.....	73
Desistimientos de créditos.....	76
Devolución de excedentes.....	79
Recuperacion administrativa.....	82

Valor commercial del oro.....	85
Procedimiento crédito prenda oro.....	86
Aprobación y entrega de crédito prenda oro.....	89
Aprobación y entrega de crédito prenda oro.....	90
Procedimiento de custodia de joyas.....	91
Custodia de joyas.....	93
Procedimiento seguimiento y recuperación de crédito.....	94
Seguimiento y recuperación.....	95
Procedimiento y entrega de joyas.....	96
entrega de joyas.....	99
Procedimiento renovación de crédito.....	100
Novación de crédito.....	101
Tabla de estudio económico 1° año.....	102
Costo principales.....	103
Otros materiales.....	103
Consumo de agua.....	103
Consumo de energía eléctrica.....	103
Mantenimiento.....	103
Costo de mano de obra directa.....	104
Presupuesto de costo de producción.....	104
Costo total de operaciones.....	105
Gastos de administración.....	105
Total de gastos de administración.....	105
Total de gastos de venta.....	106
Costo total de operaciones + depreciación.....	106

Depreciaciones.....	107
Activo fijo.....	108
Clasificación de costos.....	108
Ingresos 1º año.....	109
Costo variables por producto.....	109
Balance general inicial.....	111
Inversión inicial.....	112
Estado de perdidas y ganancias.....	113
Flujo de caja del proyecto.....	114
Periodo de recuperación de la inversión.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico	Página
1. Calificación de adquisición de los servicios en fundación espoir.....	29
2. La escasa moderación tecnológica en la sucursal de “ESPOIR”.....	30
3. La prestación de servicio en la Sucursal de “ESPOIR” es eficiente.....	31
4. La aplicación de un plan de inversión en “ESPOIR”.....	32
5. La aplicación de una nueva línea de prendas de oro en “ESPOIR”.....	33
6. Actualmente fundación “ESPOIR” cuenta con nuevas tecnologías.....	34
7. La nueva línea de prendas de oro ayudara el desarrollo integral	35
8. Los servicios que ofrece “ESPOIR” solución la economía de socio.....	36
9. ESPOIR representa la contribución en sectores público y privat	37
10. El avance de las fundaciones con el caso “ESPOIR”.....	38
11. Los moradores deben buscar este servicio beneficioso de prenda.....	39
12 . Proceso de Promoción de Grupos de Crédito.....	65
13. Formación de Grupos de Créditos.....	68
14. Aprobación de Crédito.....	72
15. Desembolso de Crédito.....	75
16. Desistimiento de Crédito.....	78
17. Proceso de Devolución de Excedente.....	81
18. Recuperación Administrativa.....	84

(Dublín Core) Esquemas De Codificación

1	Título / Tittle	M	“PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA NUEVA LÍNEA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO CON PRENDAS DE ORO EN LA FUNDACIÓN “ESPOIR”, CANTÓN QUEVEDO AÑO 2014”
2	Creador / Creator	M	Vaca Chanatasig Verónica Katherine; Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Materia / Subject	M	Ciencia Empresariales; Gestión Empresarial
4	Descripción / Description	M	La presente investigación se realizó en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, con el objetivo de realizar un Plan de Diseñar un plan de inversión para la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo año 2014.
5	Editor / Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales. Carrera, Ingeniería en Gestión Empresarial, Vaca Verónica
6	Colaborador / Contributor	O	Ninguno
7	Fecha / Date	M	Agosto 2014
8	Tipo / Type	M	Plan de Inversión
9	Formato / Format	R	Doc. MS Word 2010
10	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente / Source	O	Investigación Empresarial, Plan de Inversión 2013
12	Idioma / Language	M	Español
13	Relación / Relation	O	Ninguno
14	Cobertura / Coverage	M	Localización: Ámbito Financiero
15	Derechos / Rights	O	Ninguno
16	Audiencia / Audience	O	Trabajo de Investigación (Research Project)

Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación, se lo realiza con el objeto de realizar un PLAN DE INVERSIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA NUEVA LÍNEA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO CON PRENDAS DE ORO EN LA FUNDACIÓN “ESPOIR”, del cantón Quevedo.

Esta Investigación jurídica está estructurada en 7 capítulos.

En el primer capítulo, se trató la parte principal para el conocimiento del problema y para el efecto, fue necesario plantear la hipótesis de solución.

El segundo capítulo, hace referencia al marco teórico, en los aspectos: referencial, conceptual y legal.

En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada en la investigación que nos ocupa; los métodos aplicados, los tipos de investigación, la población, las muestras las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos.

En el cuarto capítulo se comprueba la hipótesis a través de los resultados de la investigación obtenidos mediante encuestas a clientes del Cantón Quevedo, sobre la Fundación y además apoyan la propuesta de esta investigación.

Luego se realiza la propuesta tomando como base los objetivos, descripción de la propuesta, de los beneficiarios y del impacto social, de los otros aspectos

El quinto capítulo describe las conclusiones y recomendaciones.

El sexto capítulo corresponde a la bibliografía.

En el séptimo capítulo se trata de los anexos.

Abstract

The present research, it takes in order to perform INVESTMENT PLAN FOR THE CREATION OF A NEW ONLINE SERVICE DELIVERY WITH GOLD CLOTHING FOUNDATION "Espoir" Quevedo Canton. This Legal research is divided into six chapters.

In the first chapter, the main part for understanding the problem and the effect was treated, it was necessary to hypothesize that the solution to the problem was in compliance with the hypothesis in research.

The second chapter refers to the theoretical framework, aspects: referential, conceptual and legal.

In the third chapter the methodology used in the research described in point; the methods used, the types of research, population, sample techniques and instruments used in data collection.

In the fourth chapter the hypothesis is tested through the research results obtained by surveying residents of Canton Quevedo, about the Foundation and also support the proposal of this research.

After the proposal is done based on the objectives, description of 'propuesta, beneficiaries and social impact, etc.

The fifth chapter describes the conclusions and recommendations.

The sixth chapter corresponds to the literature.

In the seventh chapter it is about the annex.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La Fundación “ESPOIR” es una organización no Gubernamental (ONG) Ecuatoriana establecida en 1992 y reinscrita en el Ministerio de Bienestar Social en 1998, en diciembre del 2001 tomo bajo su responsabilidad el programa de Bancos Comunales de Salud de la ONG internacional The People To People Health Foundation Inc.(Project HOPE).

En enero 2002 “ESPOIR” asume la ejecución total del programa garantizado la continuidad de sus beneficios para la población ecuatoriana, constituyen en un actor importante e innovador en la vida social y financiera del país ya que la institución especializada en microcrédito grupal con educación – Banca Comunal – y servicios no financieros orientados hacia la población menos favorecidas del Ecuador, con especial atención a las mujeres trabajadoras.

Bajo esta premisa Fundación “ESPOIR” gestiona día a día los anhelos de miles de personas a través de la entrega de microcrédito con educación y salud.

“ESPOIR”, cuenta con un Comité Gerencial, conformado por la dirección ejecutiva, la gerencia financiera y los coordinadores regionales de las sucursales, que se reúnen cada 3 meses para discutir y compartir resultados, metas y objetivos futuros. “ESPOIR” cuenta además con manuales actualizados y completos. Hay un manual de productos de crédito, un manual de RRHH, un manual de procedimientos contables y un manual de auditoría interna.

La fundación tiene su sede en Quito y cuentas con sucursales y oficinas de atención en Azuay, el Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí, Sto. Domingo Tsáchilas y Pichincha. La fundación trabaja en 85 cantones del país y atiende a 70.000 prestatarias activas, entregando crédito fomentando valores de cumplimiento y cultura de pago a través de la educación financiera y sesiones educativa.

La institución está comprometida con la población que no ha tenido acceso a fuentes tradicionales de crédito; en su mayoría mujeres pobres y emprendedoras que pueden mejorar su nivel de vida y así lograr la ansiada independencia y estabilidad económica.

Fundación “ESPOIR” cuenta para su trabajo con fuentes de financiamiento en el ámbito internacional y local, logro alcanzado en el reconocimiento a muchos años de trabajo responsable, de una efectiva contribución para disminuir la pobreza en el Ecuador y sobre todo, en la confianza de miles de clientes.

En el 2011 “ESPOIR” fue la primera fundación que incursiono con éxito en el mercado de valores al vender su primera Titularización de cartera de micro crédito

En el 2012 “ESPOIR” logro obtener el tercer lugar entre las mejores instituciones micro financieras de América Latina y Caribe en el premio Interamericano para el desarrollo de la Microempresa organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo además en el Ranking de las 100 mejores instituciones de América Latina y el Caribe publicado por el MIX MARKET ocupó el segundo lugar entre los Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Fundaciones.

Fundación “ESPOIR” avanzara hacia su objetivo superior de buscar alternativas viables para que planes, propuestas y beneficios lleguen a todos los rincones de la patria, en una valiosa contribución a las tareas de los sectores públicos y privados para enfrentar la pobreza en nuestro país.

1.2 Problematicación

Hoy en día, “ESPOIR” es una entidad de cooperación especializada en microcrédito con educación, que goza de la confianza de organizaciones nacionales e internacionales.

La investigación propone integrar una nueva línea de préstamo con prendas de oro para esto se identifica como un importante problema, la necesidad de contar con un modelo plan de inversión, plan estratégico y procedimientos de seguimiento y control, que proporcione al equipo directivo de la institución una serie de mecanismos que faciliten el cumplimiento de las metas trazadas.

Cabe mencionar que este producto está destinado tanto para los integrantes de los Grupos de Crédito, así como al público en general. Pretende dar respuesta a necesidades imprevistas de dinero que requieren solución inmediata y consiste en la prenda de joyas de oro como garantía del crédito a recibir.

1.2.1 Formulación de problema

¿Cómo influye el diseño de un plan de inversión, en el desarrollo de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la “Fundación “ESPOIR””, Cantón Quevedo.

1.2.2 Sistematización del problema

¿Qué tipo de procedimientos de seguimiento y control en los procesos internos actuales, permitirá la toma de decisiones de la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo año 2014?

¿Cómo debe implementarse un plan de inversión que permitan la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la rapidez y eficacia del producto ofertado?

¿Qué plan de inversión se podrá desarrollar como herramienta que permita la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” Quevedo año 2014?

1.3 Justificación

Actualmente, la micro finanza en el Ecuador se ha visto afectadas por el creciente interés de financiadores internacionales que busca ubicar e incorporar más recursos al sector, así como también de las instituciones locales principalmente bancos y cooperativas que han visto en el microcrédito un producto con alto potencial de mercado.

El ingreso de nuevos actores al sector micro financiero paulatinamente ha incrementado los niveles de sobre endeudamiento y por ende se propone por parte de la Fundación “ESPOIR” en Quevedo implementar al producto de prendas de oro para dar respuesta a necesidades imprevista de dinero que requieren solución inmediata.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Diseñar un plan de inversión para la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo año 2014.

1.4.2 Específicos

Analizar los procesos internos actuales, que permite la toma de decisiones de la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo.

Identificar el plan de inversión que se deben implementar para el desarrollo de una nueva línea de préstamo en la Fundación “ESPOIR”, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia en la entrega del producto ofertado.

Desarrollar un plan de inversión que permita la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”.

1.5 Hipótesis

1.5.1 General

El diseño del plan de inversión permitirá identificar la viabilidad técnica, económica, financiera y ambiental para la implementación de una nueva línea de prendas de ORO en Fundación “ESPOIR”.

1.5.2 Específicas

El control en los procesos internos actuales, permite la toma de decisiones de la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo.

Identificando el plan de que se debe implementar se optimiza la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la entrega del producto ofertado.

Desarrollando un plan de inversión se considera la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”.

1.6 Variables

1.6.1 Independiente

Plan de inversión

1.6.2 Dependiente

La implementación de una nueva línea prestamos de prendas de ORO.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Plan de Inversiones

(ENCICLOPEDIA DE INVERSIONES, 2013) Un Plan de Inversiones es un modelo sistemático, unos pasos a seguir, con el objetivo de guiar nuestras inversiones (actuales o futuras) hacia un camino más seguro. El plan de inversiones es fundamental para reducir riesgos a la hora de invertir. Quienes no tienen un plan bien desarrollado tendrá muchas probabilidades de fracasar a la hora de invertir su dinero.

2.1.2 En qué consiste el plan de inversiones

(Enciclopedia de Inversiones, 2013) Aunque a simple vista no nos demos cuenta, un porcentaje muy alto de inversionistas no solo no tiene un buen plan de inversiones, sino que tampoco tiene uno. Muchas personas compran un inmueble para rentar porque tienen un excedente de efectivo y encontraron una “oportunidad”; o han escuchado hablar que tal zona tiene un potencial de crecimiento muy inmediatamente, instalan un comercio, invierten en la zona. Se dejan llevar por sentimientos y no se toman el trabajo de analizarlo con un plan de inversiones. Éste, probablemente, sea el camino al fracaso. El plan va más allá de una buena idea, el plan debe contemplar nuestros ingresos y egresos estimados (debemos hacer una proyección de la demanda), el crecimiento que probablemente va a tener nuestra inversión, todas las probables restricciones que podamos tener (de carácter legal, monetarias).

Es muy importante conocer todas las restricciones de carácter legal que puedan llegar a afectar nuestro plan de inversiones. Debemos buscar fuentes seguras de información a nivel municipal, provincial y nacional. Por otro lado tenemos, lógicamente, una restricción, que es la monetaria. Ésta es la que nos va a indicar cuánto podemos invertir (y arriesgar), hasta dónde podemos llegar en un principio. Claro está que luego podremos hacer reinversiones de ganancias cuando nuestras inversiones dan saldo positivo.

2.1.3 Qué entendemos por la viabilidad de un Proyecto

(Club Ensayos, 2013) La viabilidad de un proyecto determina la posibilidad de llevarlo a la práctica, analizando para tal fin aspectos de naturaleza comercial, técnica, legal, ambiental y financiera. En caso se llegue a una conclusión negativa en cualquiera de los aspectos señalados, esta determinará que el proyecto tenga que reformularse o que no se lleve a cabo.

☞ Viabilidad comercial

(Perez Diaz, Elizabeth, 2013) Es la que indica si el bien o servicio producido por el proyecto tendrá la aceptación esperada en el mercado, así como la forma en que será comercializado para viabilizar su inserción.

☞ Viabilidad técnica

(Perez Diaz, Elizabeth, 2013) Implica evaluar y medir las posibilidades materiales (máquinas, insumos, etc.), físicas y químicas de producción del bien o servicio definido en el proyecto. Muchos proyectos nuevos requieren ser probados técnicamente para garantizar la capacidad de producirlo.

☞ Viabilidad legal y ambiental

(Perez Diaz, Elizabeth, 2013) Determina si la instalación y operación del proyecto se encuentra enmarcado en las normas legales y regulaciones vigentes. Generalmente, se incluye el impacto que el proyecto puede tener sobre el medio ambiente y si cumple con las regulaciones que existen al respecto.

☞ Viabilidad financiera:

(Perez Diaz, Elizabeth, 2013) El estudio de la viabilidad financiera de un proyecto determina, en última instancia, su aprobación o rechazo. Este mide en términos monetarios la rentabilidad que genera la inversión realizada. Dicho de otra manera, esta viabilidad existe cuando la inversión que se realizará en el proyecto genera un rendimiento que satisface al inversionista. La determinación de la viabilidad en sus diversos matices se va definiendo a lo largo del desarrollo de los capítulos del estudio.

2.1.4 La Administración

(Thompson, A. y Strickland, A., 2010) La administración tiene como tarea interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional, a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

(Etzel y Walker, MC Graw, 2010) Manifiestan que la planeación es la función que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrá de orientarlos la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y números necesarios para su realización podemos considerar a la planeación una función administrativa que permite la fijación de objetivos, políticas y programas para ejercer la acción planeada.

2.1.5 Administración Estratégica

(Koontz H., 2010) Se puede conceptuar a la administración como el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos institucionales, además es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permite a la organización alcanzar sus objetivos.

(Mejia Caldera, Rodolfo, 2010) Es el proceso que consiste en decir sobre una organización sobre los recursos que será inutilizado y las políticas que se orientan para la consecución de dichos objetivos.

2.1.6 Planeación

(Alvarez T. Martin, 2009) Son Criterios o directrices de acción elegidos como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

Además son líneas de base que asisten a los miembros de la organización, en la toma de decisiones y en su comportamiento para alcanzar los objetivos de la organización eficientemente.

(TERRY, G., 2010) También se define como líneas de actuación básicas o criterios de decisión existentes para seleccionar alternativas, además constituyen las directrices que sirven de vínculo entre la formulación de la estrategia y su implementación.

2.1.7 Estrategias

Según **(Deleuze, Guilles, 2010)** el concepto de estrategia se usa normalmente en tres formas. Primero, para designar los medios empleados en la obtención de cierto fin, es por lo tanto, un punto que involucra la racionalidad orientada a un objetivo. En segundo lugar, es utilizado para designar la manera en la cual una persona actúa en un cierto juego de acuerdo a lo que ella piensa, cuál será la acción de los demás y lo que considera que los demás piensan que sería su acción; ésta es la forma en que uno busca tener ventajas sobre los otros. Y en tercer lugar, se utiliza para designar los procedimientos usados en una situación de confrontación con el fin de privar al oponente de sus medios de lucha y obligarlo a abandonar el combate; es una cuestión, entonces, de los medios destinados a obtener una victoria.

2.1.7.1 Plan Estratégico

Según **(Steiner G., 2010)** es un documento de consenso donde se concreta las grandes decisiones, a través de un mapa de la organización, que nos señale los pasos para alcanzar nuestra visión de manera que se pueda convertir los proyectos en acciones es decir en tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados.

Para **(Mejia Caldera, Rodolfo, 2010)** la planeación estratégica de tipo general, está orientado al logro de objetivos institucionales dentro de la empresa y tiene como objetivo general la guía de acción misma; es el proceso que consiste en decir sobre una organización sobre los recursos que será utilizado y las políticas que se orientan para la consecución de dichos objetivos.

2.1.8 Misión y Visión

Según **(Tamayo, J., 2009)** la misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) para quién lo va a hacer; es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

Para **(Fleitman, Jack, 2009)** en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones de crecimiento junto a las de competitividad.

Según **(Thompson, A. y Strickland, A., 2010)** el simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Hay un imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc.

2.1.9 Políticas de la Empresa

Según **(Contreras C., 2013)** las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, en ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el

personal de una empresa; de tal manera que, mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles.

2.1.9.1 Clasificación de las políticas

Para **(Phillip Kotler & otros, 2010)** las políticas, de acuerdo con el nivel jerárquico en que se formulan y con las áreas que abarquen, pueden ser:

1. Estratégicas o generales.

Según **(Phillip Kotler & otros, 2010)** se formulan a nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada. Ejemplo: Los empleados que laboran en la empresa tendrán la posibilidad de ascender de puesto, de acuerdo con su eficiencia y antigüedad.

2. Tácticas o departamentales.

Según **(Phillip Kotler & otros, 2010)** son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento. Ejemplo: El departamento de ventas, determinará los turnos de trabajo conforme a sus necesidades, siguiendo las disposiciones legales.

3. Operativas o específicas.

Para **(Phillip Kotler & otros, 2010)** se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento. Por lo regular, se asignan a los niveles inferiores. Ejemplo: Sección de Distribución: De ocurrir una falla en los pedidos, es conveniente reportarla al Jefe en turno o, en su caso, al Jefe de personal.

2.1.10 Procesos Administrativos

Para **(Baca Urbina Gabriel, 2010)** las diversas funciones del administrador en conjunto conforman el proceso administrativo, Por ejemplo planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

El **(Meneses E., 2010)** el proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirige y controla sus actividades. Es importante destacar que todos estos elementos se conjugan e interrelacionan para lograr que la administración de gerencia sea más efectiva y programada que al azar e involuntaria.

2.1.11 El mercado

Según **(Meyer E., 2012)** el mercado es el conjunto de 1) compradores reales y potenciales que tienen una determinada necesidad y/o deseo, dinero para satisfacerlo y voluntad para hacerlo, los cuales constituyen la demanda, y 2) vendedores que ofrecen un determinado producto para satisfacer las necesidades y/o deseos de los compradores mediante procesos de intercambio, los cuales constituyen la oferta. Ambos, la oferta y la demanda son las principales fuerzas que mueven el mercado.

2.1.11.1 La investigación de mercado

Para **(Fisher Laura & Espejo Jorge, 2009)** esta función implica la realización de estudios para obtener información que facilite la práctica de la mercadotecnia, por ejemplo, para conocer quiénes son o pueden ser los consumidores o clientes potenciales, identificar sus características (qué hacen, dónde compran, porqué, dónde están localizados, cuáles son sus ingresos, etc.), determinar sus necesidades o deseos y el grado de predisposición que tienen para satisfacerlos.

2.1.12 Análisis de la oferta y demanda

Según **(Thompson, A. y Strickland, A., 2010)** El sistema de economía de mercado, para desarrollar sus funciones, descansa en el libre juego de la oferta y la demanda. Vamos ahora a centrarnos en el estudio de la oferta y la demanda en un mercado para un bien determinado. Supongamos que los planes de cada comprador y cada vendedor son totalmente independientes de los de cualquier comprador o vendedor. De esta forma nos aseguramos que cada uno de los planes de los compradores o vendedores dependa de las propiedades objetivas del mercado y no de conjeturas sobre posibles comportamientos. De los demás, con estas características tendremos un

mercado perfecto, en el sentido de que hay un número muy grande de compradores y vendedores, de forma que cada uno realiza transacciones que son pequeñas en relación con el volumen total de las transacciones.

2.1.12.1 El producto

Para **(Fischer L., 2009)** "El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Según un fabricante, el producto es un conjunto de elementos físicos y químicos engranados de tal manera que le ofrece al usuario posibilidades de utilización. La primera dimensión de un producto es la que se refiere a sus características organolépticas, que se determinan en el proceso productivo.

2.1.12.2 El precio

Según **(Amstrong Gary, 2009)** el valor de un producto depende de la imagen que percibe el consumidor. Por ejemplo, una margarina del tipo light tiene un costo menor que el de una margarina común; sin embargo, los consumidores perciben cualquier producto "bueno para la salud" como algo de valor superior.

2.1.12.3 La promoción

Para **(Bonta P., 2011)** es "el conjunto de técnicas integradas en el plan anual de marketing para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio, orientadas a públicos determinados". "La promoción es el conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos.

2.1.12.4 La publicidad

Según **(Stanton Etzel Michael Walker Bruce, 2009)** Es "una comunicación no personal, pagada por un patrocinador claramente identificado, que promueve ideas, organizaciones o productos. Los puntos de venta más habituales para los anuncios son los medios de transmisión por televisión y radio y los impresos (diarios y revistas). Sin embargo, hay muchos otros medios publicitarios, desde los espectaculares a las playeras impresas y, en fechas más recientes, el internet. Consiste en "la colocación de avisos y mensajes persuasivos, en

tiempo o espacio, comprado en cualesquiera de los medios de comunicación por empresas lucrativas, organizaciones no lucrativas, agencias del estado y los individuos que intentan informar y/o persuadir a los miembros de un mercado meta en particular o a audiencias acerca de sus productos, servicios, organizaciones o ideas"

2.1.13 Análisis FODA

Para **(Benavente J., 2009)** "Es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización, e incluso de una nación. Su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización."

2.2 Marco conceptual

2.2.1 "Planeación

Según **(Ponce Reyes, 2008)**. "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización".

Según **(Fernandez Arenas, J.A., 2009)** "La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se guardan planes y programas"

2.2.2 Organización

Para **(Sixto Velasco, Eugenio, 2010)** "Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir."

Para **(Guzman V. Isaac, 2009)** "Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales,

técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue".

2.2.3 Dirección

Según **(Lerner & Baker, 2009)** "Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización".

Según **(Lerner & Baker, 2009)** "Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión".

2.2.4 Control

Para **(Lerner & Baker, 2009)** El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos."

2.2.5 Mercado

Según **(Stanton, Etzel & Walter, 2010)** definen el mercado (para propósitos de marketing) como "las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y voluntad de gastarlo".

Según **(Allan L. Reid, 2009)** define el **mercado** como "un grupo de gente que puede comprar un producto o servicio si lo desea".

2.2.6 Promoción

Para **(Kotler, Camara, Grande & Cruz, 2011)** la cuarta herramienta del marketing-mix, incluye las distintas actividades que desarrollan las empresas para comunicar los méritos de sus productos y persuadir a su público objetivo para que compren".

Según **(Patricio Bonta & Mario Farber, 2010)** la promoción es "el conjunto de técnicas integradas en el plan anual de marketing para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio, orientadas a públicos determinados" .

2.3 Marco legal

CAPITULO I: De la constitución Sede y Denominación

Art.- 1: La Fundación para el Desarrollo Integral “ESPOIR” es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, de la reguladas por las disposiciones del Título XXX Libro Primero del Código Civil, por el reglamento de persona jurídicas sin fines de lucro (Decreto ejecutivo 3054, Registro Oficial 660 del 11/ Septiembre / 2002; regulada por la Leyes ecuatorianas, el presente estatuto y los reglamentos que se dictaren en el futuro.

Art.- 2: El plazo de duración de la Fundación es indefinido, su domicilio principal está ubicado en la Av. 10 de Agosto 5282 y Naciones Unidas de la ciudad de Quito, pudiendo establecer oficinas en cualquier lugar dentro y fuera del país para el cumplimiento de sus fines.

CAPITULO II: De los fines y objetivos

Art.- 3: Los fines y objetivos de la Fundación son los siguientes:

- a) Propender al desarrollo de diversos sectores socioeconómico del país, promoviendo el mejoramiento de las condiciones materiales de la mujer, el niño y la familia.
- b) Prestar servicio de investigación, capacitación y asesoría técnica en aquellas aéreas que contribuyan al desarrollo económico y socio del Ecuador.;
- c) Promover programas que propendan de la educación y la cultura de la sociedad,
- d) Realizar y auspiciar acciones directas de adopción de tecnologías apropiadas y formas organizativas modernas; y otras que permitan el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de la mujer, el niño y la familia.
- e) Obtener financiamiento nacional e internacionales de instituciones públicas y privadas para el desarrollo de actividades y proyectos ejecutados o coordinados por la fundación; y,
- f) Promover un amplio intercambio de información y relaciones con otras instituciones afines, nacionales o internacionales.

Art.- 4: Para el cumplimiento de los fines y objetivos señalados, la fundación recurrirá a todos medios enmarcados dentro de la Constitución Política y las Leyes de la República y tratados y convenios internacionales.

Art.- 5: Los miembros de la Fundación no podrán intervenir, en calidad de tales, en asuntos o eventos de carácter político o religioso, como tampoco podrán hacer proselitismo de ninguna clase que comprometa el nombre de la Institución.

TITULO II: DE LOS SOCIOS, CLASES Y DENOMINACIONES

CAPITULO I: De los socios

Art.- 6: Son socios todos aquellos han suscrito el Acta de Constitución de la Fundación y los que posteriormente, habiendo solicitado su ingreso, fuesen aceptados de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente Estatuto y el reglamento correspondiente.

Art.- 7: La calidad de socio se pueden solicitar de conformidad a lo establecido en el reglamento interno; dicha calidad es a título personal y, como tal intransferible, en caso de personas jurídicas serán sus representantes legales los que la representen ante la fundación.

Art.- 8: La asamblea General es el único organismo que puede conferir, denegar o rescindir la calidad de socio debiendo, en todo caso, resolver con la aprobación de las dos terceras partes de sus miembros.

CAPITULO II: De las clases y denominaciones

Art.- 9: La fundación reconoce la existencia de tres clases de socios: Socios Fundadores, Socios y Socios de Honor.

Art.- 10: Los socios que subscribieron el Acta de Constitución de la Fundación serán considerados como Socios Fundadores. Los que posteriormente fueron aceptados por la Asamblea general tendrá solo la denominación de socios.

Art.- 11: Son socios de Honor las personas naturales o jurídicas, que sin ser consideradas Socios, colaboren o hayan colaborado en forma relevante para cumplimiento de los fines y objetivos de la Fundación; siendo la Asamblea

quien los designara como tales, con las dos terceras partes de los asistentes a la Asamblea integrada para el efectos.

CAPITULO III: De los derechos y obligaciones

Art.- 12: Son deberes de los socios:

- a) Cumplir con el Estatuto, Reglamentos y Resoluciones de la Asamblea General y del Directorio.
- b) Asistir a las Asambleas Generales convocadas conforme a la Ley y al presente Estatutos;
- c) Cancelar puntualmente las contribuciones fijadas por la Asamblea General el Directorio.
- d) Trabajar activamente por el desarrollo de la Fundación y verla por el cumplimiento de sus fines y objetivos; y.
- e) Los demás que señalen los Estatutos y Reglamentos.

Art.- 13: Son derechos de los Socios:

- a) Concurrir, con voz y voto, a las Asambleas Generales;

INSTRUMENTOS NORMATIVOS

ACTA CONSTITUTIVA

Los acuerdos establecidos por la Asamblea General de Socios se consignan en el Acta Constitutiva junto a los datos más generales.

REGLAMENTO INTERNO

Cada Fondo debe contar con un Reglamento Interno de operación en el que se encuentran establecidos los aspectos importantes del manejo del Fondo mismos que los socios han definido, analizado y elegido por mayoría de votos de acuerdo a lo que más convenga a los intereses del grupo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Localización y duración de la investigación

El presente trabajo se realizará en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, cuya situación geográfica es de 1°27'0"S 79°28'12"O. Tendrá una duración de seis meses.

3.1.1 Materiales y métodos

3.1.1.2 Materiales

Son los que se utilizaron a continuación:

Recursos humanos	Cantidad
Asesor	1
Encuestadores	2
Equipo de oficina	Cantidad
Computadora	1
Impresora Multifuncional	1
USB	1
Cámara filmadora	1
CD	8
Carpetas	8
Agenda	3
Lápiz	2
Bolígrafos	2
Libros	5
Revistas	2
Otros materiales de oficina	Cantidad
Resmas	5
Marcadores	3
Cartuchos	2
Internet (horas)	40
Tarjeta Prepago Celular	4

3.2 Tipos de Investigation

En el presente proyecto se empleará los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1 De campo

Esta investigación de campo corresponde a un tipo de diseños mediante encuesta realizadas a las socias de Fundación “ESPOIR” por lo cual denominamos los datos más relevantes obtenidos que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos.

3.2.3 Descriptiva

La investigación descriptiva se trabajó sobre la utilización para recolecciones e interpretación de los diferentes elementos del problema, a través de las encuestas realizadas a las socias de “ESPOIR”

3.2.4 Bibliográfica

La investigación bibliográfica mostró una amplia información sistemática de la organización de “ESPOIR”, sus aciertos y errores y luego hábilmente se escogieron y evaluaron métodos efectivos para realizar el trabajo investigativo.

3.3 Métodos

3.3.1 Deductivo

Este método permitió partir de datos generales aceptados como válidos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, Los criterios y contextualizaciones teóricas dieron lugar a que se deduzcan principios y fundamentos para la implantación de una nueva línea de prestación de servicio de prendas de ORO en Fundación “ESPOIR”.

3.3.2 Analítico

La aplicación de este método, permitió analizar detalladamente, cada uno de los factores que se involucran directamente en el proceso de implementación y la creación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de ORO “ESPOIR”, comprendiendo en base a los resultados de las encuestas.

3.3.3 Estadístico

Consistió en una secuencia de procedimiento para el manejo de los datos al momento de tabular, representa los datos cualitativos y cuantitativos sugeridos de la investigación.

3.3.4 Método Deductivo

Este método permitió partir de datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, Los criterios y contextualizaciones teóricas dieron lugar a que se deduzcan principios y fundamentos para la elaboración de los estados financieros proyectados para el plan de inversión.

3.3.5 Método Inductivo

El método inductivo es un proceso analítico -sintético mediante el cual se parte de los datos particulares para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

Este método se utilizó para llevar un análisis ordenado, coherente y lógico en cuanto a las necesidades de instalación de un nuevo producto de prendas de ORO en Fundación “ESPOIR”

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Fuentes

Se denomina fuentes de información a diversos tipos de documentos que contiene datos útiles para satisfacer una demanda de información, seleccionar la fuente adecuada va ser de origen primario como encuestas y secundario tales como folletos, revista, diarios sobre Fundación “ESPOIR”.

3.5 Técnicas

3.5.1 Entrevistas:

Es una técnica directa e interactiva de recolección de datos con una intencionalidad y un objetivo implícito dado por la investigación.

La utilizaremos para obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Por lo tanto consideramos que esta técnica nos será más eficaz que el cuestionario, ya que permitirá obtener una información más completa.

3.5.2 Revisión de documentos:

Se analizan los documentos respectivos para la implementación de un plan de inversión para creación de una nueva línea de prestación de servicio de prendas de ORO “ESPOIR”.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Evaluación

3.6.1 La encuesta

Con la encuesta se tuvo como resultado una observación directa de la necesidad establecida esto es, como crear e implementar el plan de inversión para la creación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”, lo cual, proporcionó los datos estadísticos necesarios para la realización del proyecto.

3.6.2 La observación

Esta técnica permitió obtener información relevante de los mismos para el análisis del problema en estudio.

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Población

Población económicamente activa del Cantón Quevedo, será la cantidad de 173.535 que habitan en la ciudad.

3.7.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, Para el efecto se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(e)^2}{(N - 1) + 1}$$

Donde, la simbología expresada en la ecuación tiene los siguientes significados:

* n = Muestra

* N = Población = 173.535 ciudadanos habitantes del cantón Quevedo.

* $(e)^2$ = Error máximo admisible = 0.05

Desarrollando la formula se opera de la siguiente manera:

$$n = \frac{(e)^2}{(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{173.535}{(0.05)^2(173535 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{173.535}{(0.0025) (173535) + 1}$$

$$n = \frac{173.535}{435}$$

$n=399$ encuestas

3.8 Resultados Esperados

Determinar los procedimientos de seguimiento y control en los procesos internos actuales, que permiten la toma de decisiones de la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo año 2014.

Identificar los modelos de plan de inversión que se deben implementar para que permitan la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la rapidez y eficacia del producto ofertado

Desarrollar una planificación estratégica como herramienta que permita la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” Quevedo año 2014.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Desarrollo de las encuestas dirigidas a los moradores del cantón Quevedo

1.- ¿Cómo usted califica la adquisición de los servicios de la Fundación “ESPOIR”?

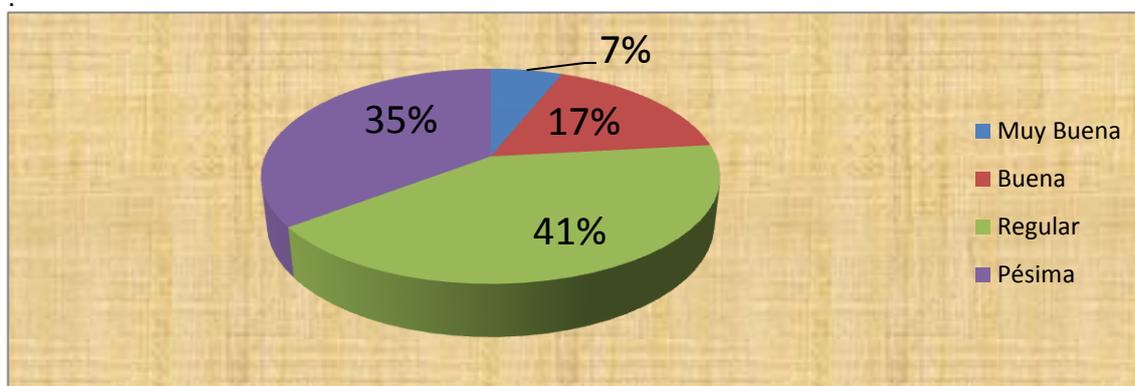
Tabla 1. Calificación de la adquisición de los servicios en Fundación ESPOIR.

Calificación de los servicios	Sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Muy Buena	10	17	27	7%
Buena	33	36	69	17%
Regular	89	74	163	41%
Pésima	77	63	140	35%
Total	209	190	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico1. Calificación de la adquisición de los servicios en Fundación ESPOIR.



Elaborado: La Autora

Análisis

Esta interrogante demuestra que la población califica la adquisición de los servicios de la Fundación “ESPOIR” entre regular (41%) y pésima (35%), esto se debe a que la Fundación “ESPOIR” del Cantón Quevedo aún tiene que aplicar estrategias para conquistar el mercado local. Es importante recalcar, para que exista una óptima atención de los usuarios o socios se deben contar con las herramientas tecnológicas e institucionales adecuadas en los distintos procesos de la institución.

2.- ¿Cree usted que la escasa modernización tecnológica en las sucursales de “ESPOIR” en el Ecuador origina un deficiente rendimiento del personal en la prestación de los servicios?

Tabla 2.La escasa moderación tecnológica en la sucursal de “ESPOIR”.

Modernización tecnológica en “ESPOIR”	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Totalmente de acuerdo	197	92	289	73%
De acuerdo	46	35	81	20%
Poco de acuerdo	17	12	29	7%
En desacuerdo	0	0	0	0%
Total	260	139	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico2. La escasa moderación tecnológica en la sucursal de “ESPOIR”.

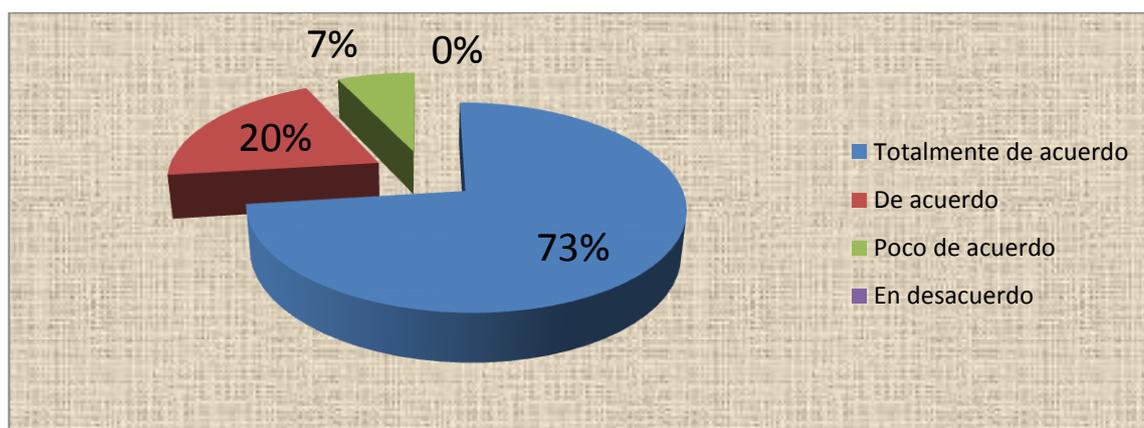


Grafico 2: La escasa modernización tecnológica

Elaborado: La Autora

Análisis

Efectivamente la escasa modernización tecnológica (79%) en las sucursales de “ESPOIR” en el Ecuador origina un deficiente rendimiento del personal en la prestación de los servicios, sin embargo existe un (7%) que manifiesta lo contrario. En el Cantón Quevedo no disponen de una eficiente prestación de los servicios, lo que ha originado que los involucrados no puedan impartir la atención como es debido a sus socios.

3.- ¿Considera usted que la prestación de servicios en la sucursal de “ESPOIR” es:

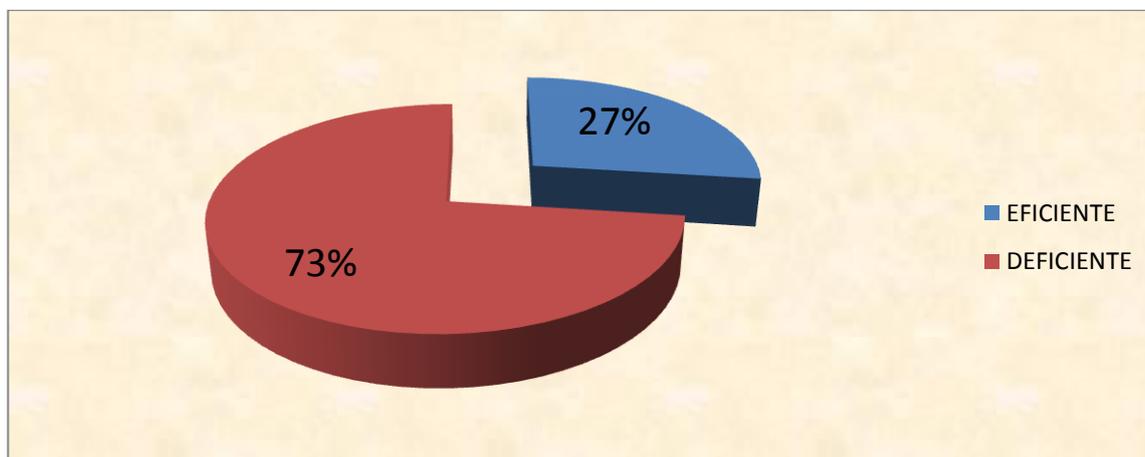
Tabla 3. La prestación de servicio en la Sucursal de “ESPOIR” es eficiente, deficiente.

Prestación de servicios	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Eficiente	62	47	109	27%
Deficiente	198	92	290	73%
Total	260	139	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico 3. La prestación de servicio en la Sucursal de “ESPOIR” es eficiente, deficiente.



Elaborado: La Autora

Análisis:

Los encuestados indicaron que considera la prestación de servicios en la sucursal de “ESPOIR” como deficiente (73%) sin embargo el (27%) manifestó que es eficiente esta respuesta negativa es por el desconocimiento que tienen sobre la tecnología de la información y la comunicación.

4.- ¿La aplicación de un plan de inversión para la creación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” que tipo de necesidad cree usted que es?

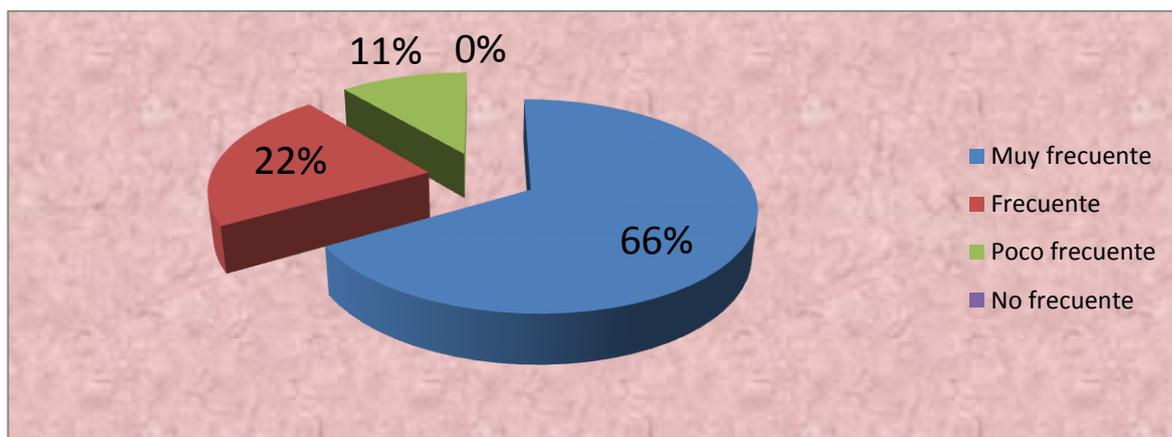
Tabla 4. La aplicación de un plan de inversión en “ESPOIR” que tipo de necesidad tendrá.

creación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Muy urgente	139	124	263	66%
Urgente	55	35	90	22%
Necesaria	19	27	46	11%
No hace falta	0	0	0	0%
Total	213	186	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico 4. La aplicación de un plan de inversión en “ESPOIR” que tipo de necesidad tendrá



Elaborado: La Autora

Análisis:

Los encuestados indicaron en el (66%) que la aplicación de un plan de inversión el (22%) manifestó que es urgente y el 11% que es necesaria. Esta respuesta manifiesta la suma urgencia que “ESPOIR” a nivel nacional debe implementar el servicio de prendas de oro como una nueva línea de servicio para los clientes.

5.- ¿Cómo considera usted la aplicación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”?

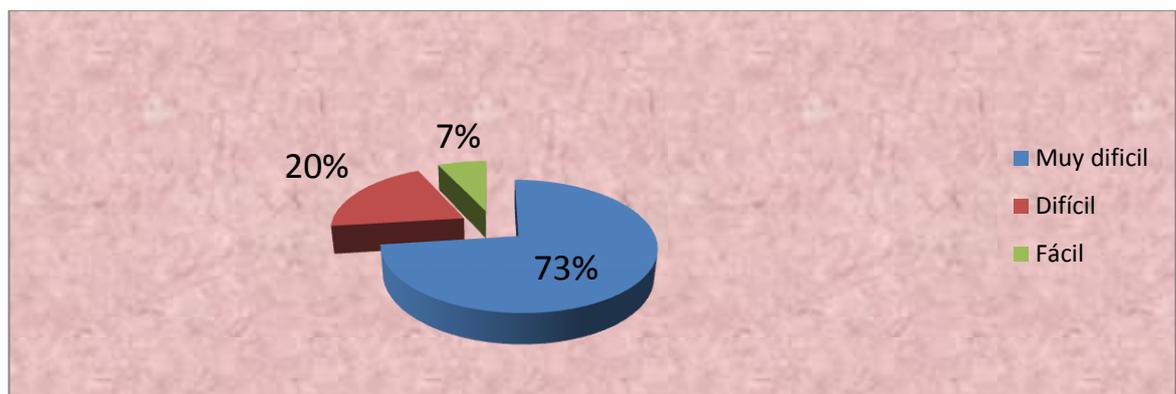
Tabla 5.La aplicación de una nueva línea de prendas de oro en “ESPOIR”.

aplicación de una nueva línea de prestación de servicio	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Excelente	196	93	289	73%
Muy buena	45	36	81	20%
Buena	22	7	29	7%
Total	263	136	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico5. La aplicación de una nueva línea de prendas de oro en “ESPOIR”.



Elaborado: La Autora

Análisis:

De la totalidad de la población existe un (73%) y un 20% considera que la aplicación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” es excelente y muy buena. El (7%) considera que la obtención de nuevas tecnologías resulta buena, esto se debe a que una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”, es de vital importancia para que los socios y clientes se beneficien de dicha gestión auspiciada y realizada por la organización.

6.- ¿Considera que actualmente los diversos servicios que ofrece la Fundación “ESPOIR” del cantón Quevedo cuentan con nuevas tecnologías?

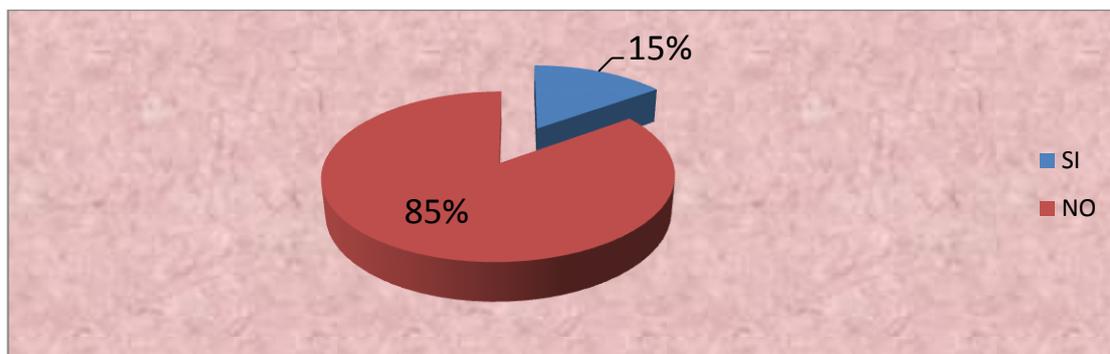
Tabla 6. Actualmente fundación “ESPOIR” cuenta con nuevas tecnologías.

Diversos servicios que ofrece la Fundación “ESPOIR”	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Si	32	30	62	15%
No	241	96	337	85%
Total	273	126	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico6. Actual mente fundación “ESPOIR” cuenta con nuevas tecnologías.



Elaborado: La Autora

Análisis:

El 85% de los encuestados indicaron que actualmente los diversos servicios que ofrece la Fundación “ESPOIR” del cantón Quevedo no cuentan con nuevas tecnologías. Las nuevas tecnologías deben ser implantadas en toda organización, para de esa manera poder optimizar los servicios a ofrecer. Las fundaciones que no cuentan con nuevas tecnologías, no podrán ofrecer de manera correcta a los socios o clientes los servicios que ellos necesitan.

7. ¿Cree usted que la nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” ayudará al desarrollo integral de los socios de los sectores diversos de Quevedo?

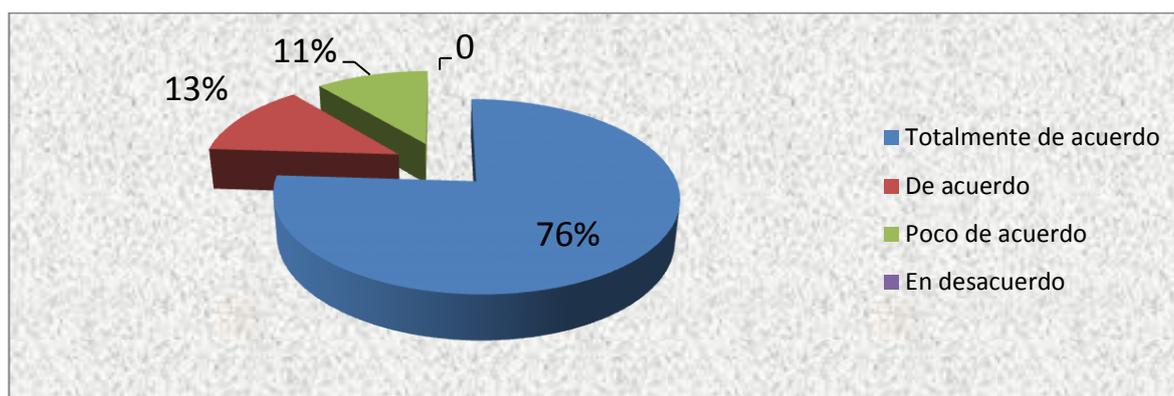
Tabla 7. La nueva línea de prendas de oro ayudara el desarrollo integral de los socios.

Ayudará al desarrollo integral	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Totalmente de acuerdo	226	77	303	76%
De acuerdo	21	30	51	13%
Poco de acuerdo	28	17	45	11%
En desacuerdo	0	0		
Total	275	124	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Gráfico 7. La nueva línea de prendas de oro ayudara el desarrollo integral de los socios.



Elaborado: La Autora

Análisis:

El 76% de los pobladores coinciden que la nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” sí ayudará al desarrollo integral de los socios de los sectores diversos de Quevedo.

Esta información demuestra que el plan de aplicación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”, es una alternativa para solucionar los problemas que acontezcan a los socios o beneficiarios de dicha fundación.

8.- ¿Considera usted que los servicios que ofrece la fundación “ESPOIR” como el de la línea de prestación de servicio con prendas de oro es una solución que afectará negativamente la economía de los socios o clientes?

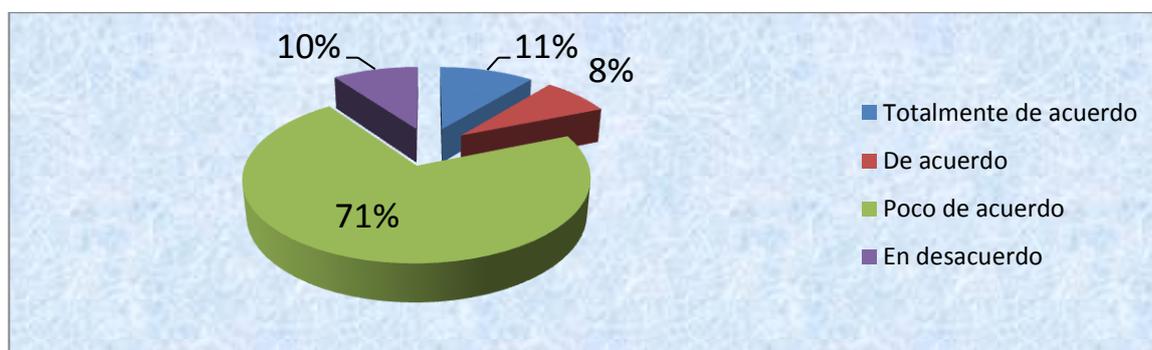
Tabla 8. Los servicios que ofrece “ESPOIR” solución la economía de los socios.

Los servicios que ofrece la fundación “ESPOIR”	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Totalmente de acuerdo	24	22	46	11%
De acuerdo	14	16	30	8%
Poco de acuerdo	249	35	284	71%
En desacuerdo	21	18	39	10%
Total	308	91	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico 8. Los servicios que ofrece “ESPOIR” solución la economía de los socios.



Elaborado: La Autora

Análisis:

La mayoría de los encuestados manifestaron que los servicios que ofrece la fundación “ESPOIR” como el de la línea de prestación de servicio con prendas de oro es una solución que no afectará negativamente la economía de los socios o clientes (71%), esta información hace posible y factible la implementación de este tipo de servicios. Es notable evidenciar que a los moradores no se les hace difícil comprender que una línea de prestación de servicio con prendas de oro es una solución que antes bien, los va a beneficiar.

9.- ¿Cree usted que la fundación “ESPOIR” representa una valiosa contribución a las tareas de los sectores públicos y privados para enfrentar la pobreza en nuestro país.

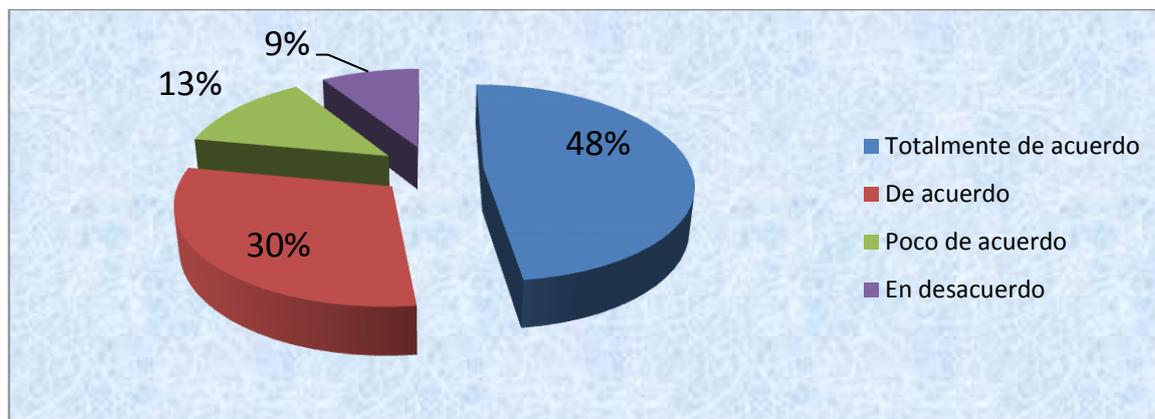
Tabla 9.ESPOIR representa la contribución en sectores público y privado.

Representa una valiosa contribución a las tareas de los sectores públicos y privados	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Totalmente de acuerdo	110	81	191	48%
De acuerdo	45	76	121	30%
Poco de acuerdo	23	30	53	13%
En desacuerdo	15	19	34	9%
Total	193	206	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico 9. ESPOIR representa la contribución en sectores público y privado.



Elaborado: La Autora

Análisis:

El grafico circular demuestra que la fundación “ESPOIR” representa una valiosa contribución a las tareas de los sectores públicos y privados para enfrentar la pobreza en nuestro país. La implementación de la línea de prestación de servicio con prendas de oro sería la mejor alternativa para fortalecer los proyectos económicos de los moradores del cantón Quevedo que busquen de este tipo de servicios.

10.- ¿Cómo cree usted que es el avance de las fundaciones como en el caso de la Fundación “ESPOIR” a nivel mundial?

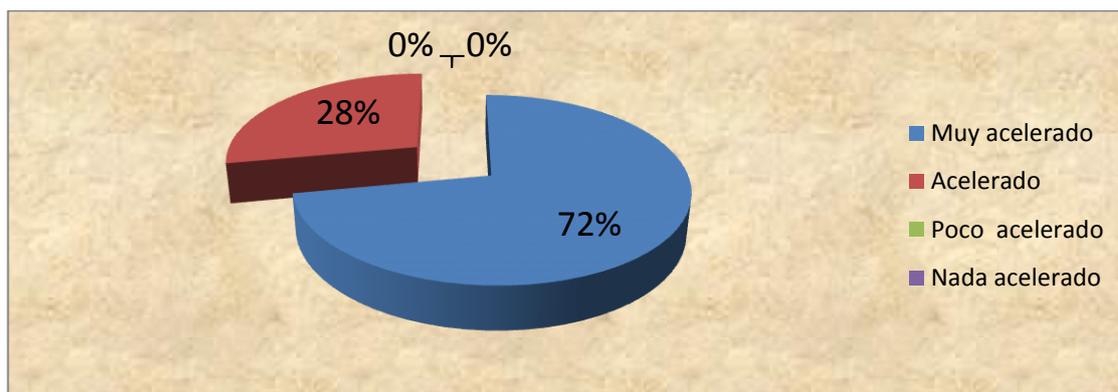
Tabla 10. El avance de las fundaciones con el caso “ESPOIR”.

El avance de las fundaciones como en el caso de la Fundación “ESPOIR” a nivel mundial	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Muy acelerado	209	78	287	72%
Acelerado	65	47	112	28%
Poco acelerado	0	0	0	0%
Nada acelerado	0	0	0	0%
Total	274	125	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico10. El avance de las fundaciones con el caso “ESPOIR”.



Elaborado: La Autora

Análisis:

Actualmente el avance de las fundaciones como en el caso de la Fundación “ESPOIR” a nivel mundiales muy acelerado hoy en día (72%), por ello, de la importancia de contar con este tipo de herramientas. Es importante que toda fundación se alinee a las exigencias de las nuevas demandas, ya que el mundo en el que vivimos exige una mejora continua en la prestación de servicios como las que brinda las fundaciones parecidas a la Fundación “ESPOIR”.

11.- ¿Considera importante que los moradores del cantón Quevedo deban buscar este servicio beneficioso como el de la línea de prestación de servicio con prendas de oro?

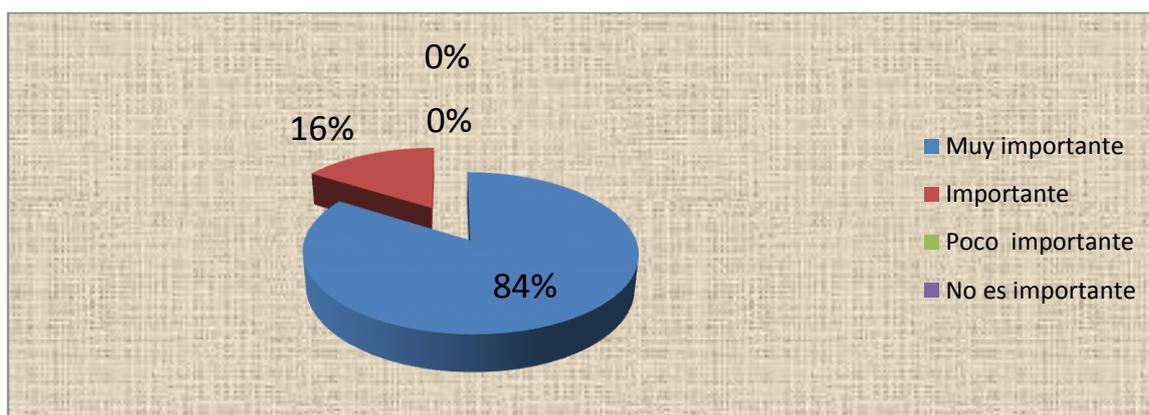
Tabla 11. Los moradores deben buscar este servicio beneficioso de prenda de oro.

La línea de prestación de servicio con prendas de oro	sexo		Total General	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Muy importante	231	102	333	84%
Importante	25	41	66	16%
Poco importante	0	0	0	0%
No es importante	0	0	0	0%
Total	256	140	399	100%

Fuente: Encuesta a la población de Quevedo

Elaborado: La Autora

Grafico11. Los moradores deben buscar este servicio beneficioso de prenda de oro.



Elaborado: La Autora

Análisis:

Un 84% de los pobladores manifestaron la importancia de que los moradores del cantón Quevedo deban buscar este servicio beneficioso como el de la línea de prestación de servicio con prendas de oro. Por ello, se considera necesario que tanto los socios y clientes en general tengan una idea general, de los beneficios que ofrece la Fundación “ESPOIR” en lo referente a la prestación de servicios en la línea de prendas de oro.

4.1.1. Resultados de la Entrevista

1. ¿Cuándo nace Fundación “ESPOIR”?

La Fundación “ESPOIR” es una organización no Gubernamental (ONG) Ecuatoriana establecida en 1992 y reinscrita en el Ministerio de Bienestar Social en 1998, en diciembre del 2001 y tomo bajo su responsabilidad el programa de Bancos Comunes de salud de la ONG internacional.

2. ¿En qué lugar Fundación ESPOIR tiene su matriz y cuantas sucursales tiene?

La Fundación tiene su sede en Quito y cuenta con sucursales y oficinas de atención en Azuay, el Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí, Sto. Domingo Tsachilas y Pichincha. La Fundación trabaja en 85 cantones del país y tiene a 70.000 prestatarias activas, entregando crédito fomentando valores de cumplimiento y cultura de pago a través de la educación financiera y sesiones educativas.

3. ¿Qué logro ha obtenido Fundación ESPOIR en su trayectoria?

En el 2012 “ESPOIR” logro obtener el tercer lugar entre las mejores instituciones micro financieras de América Latinas y el Caribe en el premio Interamericano para el desarrollo de la Microempresa, segundo en el ranking de las 100 principales instituciones de micro finanzas de América Latina y el Caribe, somos primero en el ECUADOR en micro finanzas entre bancos Cooperativas ONG’s.

4. ¿Mencione los enfoques básicos que sustentan la actividad de ESPOIR?

Los enfoques que cuenta ESPOIR son: enfoque en las mujeres, enfoques de equidad, en enfoques de géneros, enfoque empresarial, enfoque de riesgo, enfoque de calidad, enfoque de protección a sus clientes, enfoque de Protección al Medio Ambiente.

5. ¿Por qué implementar Microcrédito con Educación?

La pobreza para ESPOIR es una condición económica y social en la cual el ingreso familiar no es suficiente para cubrir las mínimas condiciones de vida, salud y nutrición necesarias para el crecimiento y supervivencia a largo plazo.

6. ¿Qué servicios financieros ofrece Fundación ESPOIR?

Banca comunal es una metodología de crédito que permite a personas emprendedoras pobres, en su mayoría mujeres, acceder a préstamos fuera del sistema financiero tradicional, a través de la forma de grupos y garantías solidarias.

Individual bajo esta metodología se atiende solicitudes de crédito de personas con negocio ya establecido, sean o no socios de la fundación, creando una relación directa entre el individuo y la institución.

7. ¿Cuáles son los productos complementarios de banca comunal?

Crédito emergente para socias activas de bancos comunales con crédito vigente y buena calificación, les permite acceder a dinero extra para cubrir sus gastos o atender necesidades preventivas, tramites sencillos desembolso es inmediato.

Crédito vivamos mejor este producto está destinado para socias de banca comunal siendo buenas pagadoras, hacer mejoras progresivas en sus viviendas.

Crédito escolar destinado para socias de banca comunal, con un buen historial de pago requiere dinero para que sus hijos estudien, sirve para cubrir gastos escolares.

8. ¿Qué servicio tiene la Fundación “ESPOIR” en la actualidad?

Los servicios que ofrece Fundación “ESPOIR” son los siguientes:

- Banca comunal
- Crédito emergente
- Crédito escolar
- Crédito vivamos mejor

- Crédito individual

4.2. Discusión

De acuerdo a la investigación realizada se ha logrado determinar que fundación “ESPOIR” posee varias fortalezas que pueden ser explotados para diseñar e implementar el plan de inversión, esta posee el recurso humano idóneo y los recursos necesarios para ejecutar la organización y planificación de las acciones establecida de acuerdo los objetivos del plan. La obtención de dividendos económicos permitirá a la fundación, el desarrollo social y económico de ESPOIR, con la ayuda del Foda se diagnosticó que existen debilidades que interfiere en los procesos ya que no cuenta con la infraestructura adecuada, sin mencionar que la misma no cuenta con los equipos de alta tecnología, el diseño de plan de inversión producto de alto recurso, lo cual puede ser una amenaza para el desarrollo de nuevos planes. Como señala **Chiavenato (2006)**, las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructura y objetivos son diferentes.

La creación de un Plan de Inversión, se puede hacer efectiva tanto para la implementación de un nuevo producto, ya que este puede ser el inicio de una nueva actividad. Al mismo tiempo, se considera que el proyecto genera rentabilidad económica ya que según lo investigado sus costos son menores con respecto a los ingresos por concepto de servicio.

El análisis de los resultados y el criterio de diferentes autores, permitió comprobar la hipótesis “El diseño de un plan de inversión en beneficio de las socias que integra Fundación “ESPOIR”, pues a través de la implementación del plan de inversión propuesto se logrará la obtención de recursos económicos para un mejor funcionamiento a la Fundación lo cual concuerda con lo manifestado por **Steiner (2009)** quien afirma que el sector privado debe estimular la inversión, para que esta sea más efectiva, con la finalidad de que este tipo de instituciones cada vez dependan menos de terceros.

4.3. Plan Estratégico de Fundación ESPOIR

4.3.1 Resumen Ejecutivo Fundación ESPOIR”

La Administración de la Fundación de Desarrollo Integral ESPOIR considera que el Planeamiento Estratégico Institucional constituye una herramienta técnica para mantener la visualización del futuro, a la vez que determina los escenarios de trabajo en los que la Fundación debe priorizar sus acciones para responder eficientemente a la demanda de competencias de sus clientes internos y externos.

Para ello expidió y ejecutó el Plan Estratégico 2012-2016 y en el cual se establecen la misión, visión y los objetivos institucionales:

4.3.2 Misión:

“Contribuir al desarrollo económico, social y de salud de mujeres emprendedoras, microempresarias pobres del Ecuador, proporcionándoles microcrédito y educación para así fortalecer su capacidad de generar ingresos en procura del bienestar de la mujer, el niño y su familia.”

4.3.3 Visión:

“Para el año 2012-2016, ESPOIR se encontrará entre las principales organizaciones especializadas en microcrédito con educación. Ejecutora de un programa rentable, con una importante cobertura en el ámbito nacional, identificada y reconocida como la mejor por su gestión, eficiencia y eficacia, gracias a la capacidad de su personal y al uso de tecnología apropiada que le permitan contar con la satisfacción plena de sus clientas.”

4.3.4 Objetivos Institucionales

➤ Propender al desarrollo de diversos sectores socioeconómicos del país, promoviendo el mejoramiento de las condiciones materiales y

sociales de la y asesoría técnica en aquellas áreas que contribuyan al desarrollo económico y social del Ecuador

- Promover programas que propendan al desarrollo de la educación y la cultura de la sociedad.
- Realizar y auspiciar acciones directas de adopción de tecnologías apropiadas y formas organizativas modernas.
- Obtener financiamiento nacional e internacional de instituciones públicas y privadas para el desarrollo de actividades y proyectos ejecutados o coordinados por la Fundación.
- Promover un amplio intercambio de información y relaciones con otras instituciones afines, nacionales o internacionales.

Los principales lineamientos del plan son:

- Contar con un “Sistema de Gestión Financiera” eficiente y eficaz que genere información de calidad de manera oportuna, dando oportunidad de transparentar los resultados en beneficios de los clientes internos y externos, generando confianza para propiciar relaciones óptimas con los financistas.
- Contar con un “Sistema de Gestión Comercial” que permita identificar las necesidades de las clientas, para que esa información retroalimente a la organización y le permita ajustar y generar nuevos productos financieros y de apoyo social; además eso facilitará la información pertinente para la expansión geográfica.
- Contar con procesos operativos óptimos y metodologías de trabajo adaptadas a los requerimientos de los mercados, que promuevan la productividad individual e institucional y faciliten el adecuado control.
- Contar con el “Sistema de Gestión del Talento Humano” para fortalecer el clima y cultura organizacional basada en valores; potenciar las habilidades y competencias del personal, manteniendo una estrategia de capacitación permanente, orientando la acción al cumplimiento de la misión institucional.

➤ Dotar a la Fundación de los elementos tecnológicos necesarios, que permitan desarrollar y mantener el “Sistema de Información y Análisis” para atender de una manera ágil, segura y oportuna los requerimientos de sus usuarios internos y externos.

Por cuanto es demasiado pronto para poder evaluar los avances de este plan, cuando se tengan en funcionamiento todos los sistemas y cuenten con

los avances tecnológicos enunciados en el mismo se logrará tener una entidad más eficiente, ya que la falta de estos evidencia las debilidades que aún tienen en materia de manejo y gestión, reflejando así un cierto riesgo operativo.

4.3.4.1 Análisis FODA de la Fundación “ESPOIR”

A continuación se presentan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la Fundación:

ANÁLISIS FODA

Tabla12. Análisis de foda.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Alianza con Freedom from Hunger Experiencia e imagen del Director Ejecutivo Personal con experiencia y motivado Mercado objetivo bien definido Productos diferenciados a través de la capacitación en salud preventiva y educación en negocios. Metodología consolidada de Bancos Comunes Buena calidad de la cartera. Tasa de interés y comisiones competitivos. Cuenta con líneas de fondeo externas. Gestión descentralizada en cada región. Buena rentabilidad.	Incremento de la demanda de microcrédito en el país. Disponibilidad de fondos a nivel internacional. Mercado objetivo no atendido en algunas provincias del país. Autorregulación de las ONG’S. Posibles políticas gubernamentales tendentes a fortalecer el sector microcreditico.
DEBILIDADES	AMENAZAS

<p>Débil estructura de gobierno corporativo Dependencia y concentración de decisiones en el Director Ejecutivo Falta de actualización o inexistencia de ciertas políticas Estructura patrimonial depende de utilidades Área de control interno en desarrollo. Altos costos administrativos y operativos Sistema de información de cartera y contable aún en proceso de ajuste.</p>	<p>Situación política del país, puede afectar la economía. Incurción de nuevos competidores en su nicho de mercado. Entrada de nuevas entidades financieras de crédito en las áreas de trabajo institucional, que pueden provocar el sobre endeudamiento de sus socios.</p>
--	---

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora

4.4 Manuales y procedimientos

La Fundación ESPOIR cuenta con los siguientes manuales, planes y reglamentos:

- Manual de Control Interno
- Manual de Crédito
- Manual de Contabilidad
- Manual de Recursos Humanos
- Manual Orgánico Funcional
- Plan Estratégico de Sistemas
- Plan de Contingencia de Sistemas
- Reglamento de Funcionamiento de los Directorios
- Reglamento Interno Directorio
- Reglamento de Sucesión y Reemplazos
- Reglamento de Funcionamiento del Directorio
- Reglamento de Funcionamiento del Comité Gerencial

Todos estos manuales y reglamentos han sido elaborados y actualizados por la Dirección Ejecutiva, el Comité Gerencial y la Dirección Administrativa Financiera, así como con el permanente aporte de los funcionarios y empleados de ESPOIR, para que los mismos se acoplen a la realidad de la institución.

A pesar de no estar obligados a hacerlo, desde el 2004 Fundación ESPOIR adecuó su Plan de Cuentas a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, lo que refleja el constante interés del Director Ejecutivo, la Asamblea de Socios y Empleados de la Fundación, por mejorar, buscando una mayor transparencia en las actividades que realizan mejorando sus relaciones y comunicación con los proveedores de recursos.

4.5 Sistema Tecnológico

La Fundación ESPOIR cuenta con dos sistemas de información complementarios, el Sistema Administrativo Contable Génesis y el Sistema Informativo Financiero SIF 2000, los cuales son operados por cada oficina regional y remiten los datos para la migración al sistema de la oficina central. La integración de los datos de cartera (SIF) al sistema integrado GENESIS se realiza con una validación previa de los mismos. La información es respaldada semanalmente y archivada en casilleros de seguridad de bancos locales. Dos o tres veces por semana se realiza, sobre todo a nivel de cada regional, un respaldo de la información en soporte externo. Se remarca que cada regional tienen su responsable de sistemas, con una coordinación nacional. La entidad cuenta con su Plan de Contingencia de Sistemas.

Se contrató también una consultoría en Sistemas para realizar en el corto plazo un mejoramiento y ampliación del sistema y la conexión en línea de todas las agencias, en la misma se realizaron actividades de diagnóstico de la realidad institucional en las áreas de hardware, software, comunicaciones y seguridades, evaluación de los perfiles del personal que desempeña sus funciones como parte del área de sistemas y una evaluación preliminar de las principales empresas que proveen de software para el manejo de productos de microcrédito, este diagnóstico le va a permitir a ESPOIR tomar acciones tendientes a mejorar el sistema tecnológico en el corto plazo.

En conclusión se aprecia cierto riesgo tecnológico por la limitación del sistema actual para matizar, para implementar cambios en los reportes y por los tiempos necesarios para consolidar la información a nivel nacional, lo cual podría dificultar la obtención de información oportuna para la toma de decisiones.

4.6 Procedimientos de seguimiento y control en los procesos internos actuales, que permiten la toma de decisiones de la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo.

4.6.1 Productos

ESPOIR tiene su mercado objetivo en conceder crédito para mujeres de escasos recursos económicos, residentes en áreas urbano-marginales y rurales, que se enfoquen en actividades de preparación de alimentos, servicios, comercio y artesanías principalmente. Estos créditos están atados a servicios de educación para el manejo de las microempresas.

El esquema de concesión de los créditos se puede dar a nivel grupal (Bancos Comunales) o Individual, de acuerdo al siguiente detalle:

4.6.2 Bancos Comunales

Este se inicia cuando mujeres, en un promedio de 25 están interesadas en recibir un crédito para mejorar o establecer su propio negocio, se juntan para formar una organización comunal que ESPOIR capacita para que funcione como un Banco Comunal.

Se formalizan los grupos a través de las reuniones, donde todas participan democráticamente y eligen una directiva, la cual realiza funciones administrativas, promoviendo el desarrollo de liderazgo de las socias.

El banco comunal funciona como intermediario para otorgar créditos a las socias que carecen de oportunidades para obtener recursos financieros a través de medios tradicionales, concediéndoles créditos de montos pequeños, con cortos plazos. La metodología contempla la existencia de una garantía solidaria entre los miembros de cada Banco Comunal.

Otro aspecto de este producto es la captación del ahorro que permite a las socias fomentar el ahorro personal y contar con un respaldo económico para cumplir puntualmente los pagos de las cuotas de ESPOIR

Las clientas optan por créditos sucesivos (ciclos) con la posibilidad de que los montos sean mayores, siempre que hayan cancelado en el tiempo previsto sus deudas anteriores.

Por otro lado se estimula el ahorro, pues la normatividad vigente establece que cada banco comunal mantendrá una cuenta corriente en una institución financiera, con valores entre el 10 y 12% del total de crédito, esto permite contar con un respaldo económico para cumplir puntualmente los pagos de las cuotas.

Además, las socias de los Banco Comunales tienen acceso a temas educacionales en salud preventiva y manejo del negocio.

4.6.3 Crédito Individual

Este producto está enfocado en atender las necesidades de socias de los bancos comunales de obtener montos mayores de créditos. Este producto es complementario al de Banca Comunal o como un crédito directo entregado a socias graduadas de los bancos comunales. En ambos casos se establece una relación directa entre ESPOIR y la clienta.

4.6.4 Crédito mejoramiento progresivo de vivienda “Vivamos Mejor”

Destinado para socias de los bancos comunales que habiendo sido buenas pagadoras, requieren hacer mejoras progresivas en su vivienda; por tanto, una vez que la clienta ha cancelado puntualmente su primer crédito, podrá acceder, si lo necesita, a un nuevo crédito que lo invertirá en una mejora de su vivienda.

4.6.5 Crédito Escolar

Destinado para socias de los bancos comunales que habiendo sido buenas pagadoras, requieren dinero para que sus hijos estudien. Es exclusivamente para cubrir los gastos que demandan el inicio de un nuevo año escolar, por lo tanto es de montos pequeños y de corto plazo.

4.6.6 Crédito Preciso

Este producto está destinado para socias de los bancos comunales que habiendo sido buenas pagadoras, requieren mantener una cantidad estable de capital de trabajo, mientras van pagando su crédito en la Banca Comunal, Este crédito es exclusivamente para las socias de los bancos comunales que hayan cumplido con el 50% de tiempo del ciclo vigente y que hayan pagado la cuota del préstamo de forma puntual.

Esta facilidad es exclusivamente para asegurar un flujo adecuado de dinero en el negocio y que éste no se vea afectado significativamente por los pagos realizados en su crédito vigente en banca comunal.

a) Características generales del crédito

El análisis del crédito considera fundamentalmente la voluntad de pago de las socias en el caso de la banca comunal y los flujos generados para el caso de Crédito Individual y Mejoramiento Continuo de Vivienda, datos que son verificados a través de inspecciones en el campo. La documentación formal para poder hacer evaluaciones a los créditos es sumamente limitada.

ESPOIR cuenta con una herramienta importante que le permite determinar el sobreendeudamiento de las socias y es a través de un buró de crédito: CREDIREPORT.

Las políticas de crédito son las siguientes:

POLITICAS DE CONCESION DE CREDITOS POR PROGRAMAS

Tabla 13. Políticas de concesión de créditos por programas

CREDITOS GRUPALES	PLAZO	MONTO MINIMO	MONTO MAXIMO	GARANTIA
Banca Comunal	4-6 meses	150 dólares	1.500 dólares	Solidaria
Crédito Individual	hasta 18 meses	1.000 dólares	10.000 dólares	Quirografaria/Hipotecaria/Prendaria
Mejoramiento progresivo de vivienda	hasta 8 meses	Sin monto	1.000 dólares	Quirografaria
Prenda Oro	hasta 3 meses	20 USD.	3.000 dólares	Prendaria
Escolar	4 meses	100 USD.	300 dólares	Quirografaria
Crédito Preciso	6 meses	Hasta el 50% del monto del crédito de Banca Comunal		Quirografaria/Hipotecaria/Prendaria

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

b) Otorgamiento y recuperación de los créditos

La Fundación ESPOIR ha determinado tres niveles de supervisión para la actividad crediticia, estos son:

➤ **Supervisor-Promotor:** Es el funcionario responsable de la calificación, entrega y recuperación del crédito, para ello cuenta con una herramienta desarrollada en Excel que le permite mantener información actualizada a nivel de clienta, por cada banco comunal y realizar los cruces de información necesarios al cierre de un ciclo para evaluar si se puede entregar un nuevo crédito.

Los supervisores son el primer nivel de control, el mismo lo realizan a través de la revisión de la información del sistema Excel para el caso de los bancos sin problemas y mediante visitas de campo y reuniones quincenales, realizadas de acuerdo a un programa establecido a las clientas morosas o con mala recuperación de los créditos, definiéndose las acciones a tomar en el corto plazo y su respectivo seguimiento.

➤ **Coordinador-Supervisor:** Es el segundo nivel de control y realiza el seguimiento al supervisor de forma semanal, basándose en los reportes de la situación de los bancos comunales. Toma decisiones preventivas y correctivas y efectúa el seguimiento correspondiente, comunicándolo a la

Oficina Central.

➤ **Oficina Central-regional:** Este es último nivel de revisión, lo realiza mensualmente, con información del reporte SEGUI, el cual le permite obtener información consolidada por regional de la morosidad y cartera en riesgo por antigüedad de saldos.

Semanalmente se recibe el reporte de Morosidad Interna (mora de cada banco comunal) y Cartera en Riesgo de cada región. En este nivel deben realizar al menos dos visitas de seguimiento y monitoreo al año, para constatar la ejecución de los primeros niveles de supervisión, así como para conocer el cumplimiento de procedimientos y actividades claves de los distintos procesos ejecutados en las regionales.

c) Política referente al costo de los créditos

El costo de los créditos está conformado por la tasa de interés más por el pago de una comisión por concepto de Asistencia Técnica.

La tasa de interés es la máxima legal que fija semanalmente el Banco Central del Ecuador y se considera ilegal cobrar una tasa superior, por lo que la ONG tiene la política de mantener su tasa de interés a niveles inferiores a la indicada tasa máxima.

Dadas las características de la metodología de Bancos Comunales, la institución mantiene altos costos de operación, los cuales son cubiertos por las tasas de interés y por la comisión de Asistencia Técnica.

De esta forma el costo de los créditos bordea aproximadamente el 50% anual; de ese valor, la tasa de interés es menos de la tercera parte, siendo el costo de asistencia técnica el más importante y que es de libre contratación entre las partes. Se fijan los costos en base a las metas del ROE, que se han mantenido durante los tres últimos años alrededor del 21%.

4.6.7 Políticas de Fondeo, Liquidez y Tesorería

La Fundación legalmente no está en capacidad de captar dinero del público, por lo que tiene como única fuente de recursos el financiamiento externo, pudiendo provenir de organismos multilaterales, instituciones

financieras, fundaciones, ONG'S, entidades gubernamentales tanto nacionales como internacionales. Se aprecia que ESPOIR goza de gran confianza de organizaciones nacionales e internacionales, las cuales le brindan su permanente apoyo.

Desde hace un año se ha conformado un Comité de Fondeo, el cual está integrado por el Director Ejecutivo, el Director Financiero y el Oficial de Procuración de Fondos. Este Comité toma como punto de partida la proyección de crecimiento institucional planificada para cinco años para determinar el requerimiento real de recursos para satisfacer el crecimiento establecido, revisando en forma trimestral las proyecciones para determinar los ajustes necesarios.

El Oficial de Procuración de Fondos debe buscar las alternativas más apropiadas de financiamiento con nuevos contactos, mantener comunicación permanente con los financistas vigentes, para determinar las nuevas condiciones; además realiza el seguimiento del cumplimiento oportuno de pagos de interés, capital y de la entrega permanente de información a las instituciones crediticias.

La organización tiene actualmente 14 acuerdos de líneas de crédito con entidades nacionales e internacionales, por un valor total de 6.490.000 dólares y el detalle se puede apreciar a continuación:

Tabla 14. Políticas de Fondeo, Liquidez y Tesorería

INSTITUCION	MONTOAUTORIZADO	PLAZO DE LA OPERACIÓN	TASA(%)	GARANTIA
ALTERFIN	150.000	42 meses	8.75	Bancaria- Hipotecaria
BANCO SOLIDARIO	140.000	6 meses	12.17	Hipotecaria
BID	300.000	15 años	3.00	Pagaré Institucional
BLUE ORCHARD	800.000	18 meses	12.10	Sin garantía
CFN	450.000	12 meses	4.26	Cartera crédito
CRESUD	200.000	36 meses	9.50	Hipotecario y cartera crédito
ECLOF	150.000	12 meses	13.16	Hipotecaria y cartera crédito
ETIMOS	150.000	24 meses	10.09	Garantía Bancaria

NOVIB	600.000	24 meses	11.00	Cartera crédito Hipoteca, cartera crédito Cartera crédito Pagaré institucional
OIKOCREDI	800.000	50 meses	9.40	
T INCOFIN	300.000	24 meses	10.50	
MCE	600.000	36 meses	8.50	
GCMC	1.600.000	48 meses	10.25	Cartera crédito Pagaré institucional
GRAY	250.000	6 meses	9.50	
GHOST				
MICROFIN				
ANCE FUND				
TOTAL	6.490.000			

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

Estas líneas de crédito cuentan con las siguientes garantías:

Tabla 15. Total Garantías Reales Entregadas

TOTAL ENTREGADAS	GARANTÍAS REALES	MONTO	miles de dólares
Cartera de crédito		3.237	
Activos fijos propios		158	
Activos fijos de terceros		522	
Depósitos a plazo		37	
Total		3.954	

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

Lo anterior significa que en su conjunto las garantías ofrecidas representan el 61% del total de la cartera de crédito.

ESPOIR cuenta con planes de contingencia en caso de situaciones de iliquidez, se cuenta con un Fondo de Liquidez Emergente (ELF), el cual fue utilizado por un valor de 250 mil dólares y un sobregiro otorgado por el Banco del Pichincha por 350 mil dólares, pero estos aún no han sido aprobados por la Junta Directiva.

La organización realiza flujos de caja mensuales, mediante los cuales puede establecer las necesidades de financiamiento adicional.

Para los excedentes de liquidez temporales han establecido políticas para que estos recursos puedan ser colocados en inversiones en instituciones financieras nacionales o internacionales. Su aprobación está a cargo del Comité de Calificación de Activos de Riesgo, el cual está compuesto por tres funcionarios de la institución: el Director Ejecutivo, Director Financiero y Auditor Interno u otro funcionario de similar nivel. Sin embargo, se necesita contar con un Manual de Inversiones para evitar problemas de concentraciones.

A. Asistencia técnica y servicios a la comunidad

La Fundación ESPOIR y su Administración consideran que una de las soluciones más efectivas para aliviar la pobreza es la provisión de pequeños créditos y servicios de educación para sus clientas. Estos servicios adicionales se relacionan principalmente con educación, tomando en cuenta que el nivel cultural de sus clientas es limitado. Adicionalmente existen coberturas para el caso de fallecimiento del cliente. En resumen se busca el desarrollo de microempresas sustentables administradas por mujeres ESPOIR, desarrolla los siguientes programas sociales:

➤ **Educación en salud preventiva**

Este tema es entendido como un proceso de bienestar humano íntimamente ligado con las condiciones psicológicas, sociales, económicas, ambientales y culturales que impactan en la calidad de vida de las personas. La capacitación en salud, prioriza la prevención de las enfermedades a su atención, con énfasis en la salud materno-infantil, sexual y reproductiva, sin desconocer los derechos de las mujeres y los niños con respecto a una vida sana.

Las actividades en educación se realizan durante 20 a 30 minutos en la sesión quincenal de cada grupo, impartidas por el promotor de crédito debidamente entrenado, o personal especializado.

En las diversas provincias del Ecuador se prestan servicios de atención médica a las socias de los bancos y sus familiares, a través de un

consultorio médico de la Fundación y en coordinación con otras instituciones prestadoras de este tipo de servicios.

➤ **Educación en Negocios**

Se facilitan los conocimientos básicos para que la socia mejore sus prácticas de planificación empresarial, logre el crecimiento de su negocio, se prepare a enfrentar situaciones inesperadas y aproveche oportunidades para generar mayores ganancias.

➤ **Servicios no Financieros**

La Fundación cuenta con un fondo solidario de desgravamen y mortuario, para beneficiar a los familiares de la socia que fallece, protegiendo los ahorros de las demás compañeras y asegurando el pago completo de las deudas a ESPOIR. Esto se pudo evaluar y conocer mejor en la realidad social de la provincia y el impacto positivo que los programas de la Fundación ESPOIR, que tienen en cada una de las integrantes de los mismos.

Fue muy importante escuchar los relatos de las beneficiarias, las cuales en su gran mayoría han participado ya algunos ciclos. No solo el desarrollo en su parte económica y de sus pequeños negocios sino lo más beneficioso fue lo relacionado con el mejoramiento de la autoestima de cada una de ellas. Ellas ahora son mujeres que se sienten útiles y que tienen una visión diferente de la vida, lo que les ha permitido en muchos de los casos ser ahora “ellas” el puntal económico de sus hogares y combinarlo con la puesta en práctica de una serie de aspectos relacionados con la salud preventiva en sus hogares y en la educación y formación para negocios.

4.7 Procedimientos de seguimiento y control en los procesos internos actuales, que permiten la toma de decisiones de la Fundación “ESPOIR” Cantón Quevedo

4.7.1 Producto Crédito Grupal

4.7.1.1 Definición y características generales del producto crédito grupal

El Crédito Grupal consiste en la formación de grupos conformados por microempresarios con el fin de acceder a créditos de montos bajos, plazos cortos y amortizaciones de forma quincenal (excepto la Regional Azuay). El análisis del crédito se basa en la voluntad de pago e historial crediticio construida en la relación con la Fundación. El crédito grupal cuenta con garantía solidaria y sus características son:

- Conformación de grupos calificados como sujetos de crédito por la Fundación.
- Los grupos deben elegir una directiva que coordina el proceso de crédito en su interior.
- Crédito entregado de manera global al grupo y distribuido individualmente a los integrantes del mismo.
- El Crédito Grupal cuenta con garantía solidaria entre sus integrantes.
- El Crédito Grupal cuenta con un servicio complementario no financiero de educación a sus integrantes, el mismo que tiene varios programas.
- El programa de Crédito Grupal se basa en créditos sucesivos de corto plazo, con la posibilidad de que los montos sean mayores en base a una escalera de montos a recibir.
- El programa de Crédito Grupal contempla reuniones quincenales periódicas en donde todos los integrantes participan democráticamente.
- El grupo de crédito cuenta con el apoyo de un promotor de crédito asignado por la Fundación, quien cumple acciones de facilitador y monitorea su funcionamiento y el cumplimiento de Reglamento interno del Grupo.

- Todo crédito deberá ser utilizado para realizar inversiones en una actividad económica como capital de trabajo, compra de materia prima o compra de equipos que incrementen la productividad del negocio que generen ingresos adicionales al socio y/o familia.

4.7.2 Servicios no Financieros Crédito Grupal

La Fundación para el Desarrollo Integral ESPOIR ofrece a sus integrantes servicios no financieros para lograr afrontar sus condiciones de supervivencia, reproducción y crecimiento y así alcanzar mejores condiciones de vida ya que son familias microempresarias pobres o vulnerables que necesitan recibir combinación de servicios.

La competencia cada vez más agresiva en el mercado micro financiero del Ecuador exige que la Fundación ESPOIR entregue servicios relevantes de calidad para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes.

La lucha contra la pobreza y sus manifestaciones requiere la participación de varios actores:

- Sector público,
- Sector privado y
- De la población (los pobres).

Las áreas que conforman las acciones directas de educación en salud, prevención, atención y rehabilitación ya que el cuidado de la salud es el resultado de conocimientos, actitudes y prácticas eficientes.

ESPOIR entrega a sus clientes de Grupos de Crédito un programa sostenible e integral de servicios de salud y educación desarrollados en los siguientes servicios no financieros:

- COMPONENTE EDUCACION Y CAPACITACION mediante charlas en las reuniones de los Grupos de Crédito

- SERVICIO DE SEGUROS MEDICOS, DE VIDA Y DESGRAVAMEN mediante alianzas estratégicas para cobertura a los integrantes de los Grupos de Crédito, y atención médica en consultorios propios.

4.7.3 Componente de educación y capacitación

Las actividades de educación se realizan en un promedio de 30 minutos en la sesión quincenal de cada grupo, facilitadas por el promotor de crédito debidamente entrenado, o por promotores de educación. Los módulos educativos utilizan los principios y prácticas de la educación no formal para adultos basada en el diálogo y centrada en los participantes; funcionan mejor dentro del contexto de los grupos de crédito, entorno en que cual se puede identificar los problemas de la pobreza que afecta sus vidas, así pueden diseñar, desarrollar y aplicar soluciones apropiadas a su propia realidad.

El componente de educación abarca los siguientes temas:

- Salud Preventiva
- Manejo de Negocios
- Equidad de género
- Procedimientos parlamentarios
- Manejo de riesgos y desastres naturales y conservación del medio ambiente
- Herramienta Gals
- Derechos Humanos

4.7.4 Servicio de seguros médicos, de vida y desgravamen

Dentro del contexto determinado para búsqueda de mejores condiciones de vida para los integrantes de la Fundación ESPOIR complementa el servicio a sus integrantes con la entrega de seguros con las siguientes coberturas:

- Atención medica ambulatoria:
- Consultas médicas gratuitas a titular y dependientes

- Entrega de medicinas por enfermedad

- Plan dental
- Seguro de vida y sepelio

- Seguro de desgravamen

Dentro del deseo de la Fundación ESPOIR de brindar una atención personalizada y directa al integrante de Grupo de Crédito se contempla la atención médica con consultorios propios, y sin costo alguno de diagnóstico.

Los servicios de atención médica corresponden a medicina general y atención odontológica.

4.7.5 Políticas de Crédito de los Grupos de Crédito

4.7.5.1 Monto Inicial

El monto inicial para los integrantes de grupo va desde \$300 a \$ 600 como máximo y puede ser revisado periódicamente de acuerdo a las necesidades del mercado.

4.7.5.2 Incremento del monto de crédito subsiguiente

El incremento del monto de crédito será máximo de \$ 300. Para el cálculo del crédito subsiguiente se mide la puntualidad en los pagos, la asistencia a las reuniones de acuerdo a la “**Escalera de Crédito**”;

4.7.5.3 Endeudamiento máximo en el sistema financiero

Los clientes no podrán exceder de endeudamiento máximo en el sistema financiero de \$20.000 dólares en clientes nuevos con la fundación y hasta \$25.000 dólares en clientes antiguos.

Los créditos de vivienda con un monto máximo de \$20.000 no serán tomados en cuenta en el nivel de endeudamiento de los clientes.

La Fundación ESPOIR será máxima la quinta institución financiera con la que un cliente puede acceder a un crédito,

Para medir lo especificado (nivel de endeudamiento y número de instituciones) el buen historial de pago en el Buró de Crédito será el componente de mayor peso siempre y cuando no se encuentre valores vencidos.

4.7.5.4 Plazo

El plazo para el crédito grupal va desde 4 meses hasta un máximo de 7 meses.

4.7.5.5 Tasa de Interés

La institución aplica la tasa de interés que está determinada por el ente regulador.

4.7.5.6 Fondos

Los integrantes aportan voluntariamente fondos al grupo según lo determinado en el **Reglamento Interno de Grupos de Crédito**”, al que se rigen los integrantes

Los Fondos representan los aportes personales que los integrantes poseen en el GC. Los integrantes tienen la obligación de aportar un Fondo equivalente a un porcentaje (entre el 10% y el 14%) del monto del primer crédito. Adicional los integrantes deberán aportar voluntariamente durante el ciclo, un mínimo correspondiente al 10% del monto solicitado con el fin de proyectar su fondo para el siguiente crédito a solicitar. El integrante no podrá retirar sus Fondos durante su permanencia en el grupo salvo en casos de emergencia y con aprobación de todo el GC; si el integrante incurriera en mora al finalizar el ciclo, el GC podrá utilizar sus Fondos para cubrir el saldo moroso, debiendo cubrir el monto mínimo para acceder al nuevo crédito.

4.7.5.7 Forma de Pago

De los integrantes al GC:

Los integrantes pagarán al GC quincenalmente las cuotas de capital e interés correspondiente a cada integrante mediante depósito a la cuenta de ahorros que el grupo mantiene en los bancos comerciales, excepto en la Regional Azuay que el pago lo realizan cada 28 días.

Del grupo a la Fundación:

Automática: Consiste en el cobro de la cuota que el GC tiene que pagar a la Fundación según el cronograma de pagos mediante una transferencia automática débito/crédito (cash management).

Manual: En el caso de no efectuarse el cash management se deberá realizar un retiro de la cuenta del GC y depósito a las cuentas de la Fundación para registrar el cobro de la cuota.

4.7.5.8 Interés por Mora

La institución para el cobro de interés por mora aplica la tasa que está determinada por el ente regulador.

4.7.5.9 Garantías

La garantía aplicada es “garantía solidaria”.

4.7.5.10 Créditos incobrables

Se define como crédito incobrable a aquel crédito vencido por más de 180 días.

4.7.5.11 Provisiones para créditos incobrables

La Fundación provisiona el 105 % de la cartera en riesgo mayor a 30 días, o de acuerdo a lo estipulado por la SBS que se muestra en el siguiente cuadro, se toma el mayor valor requerido.

Tabla 16. Antigüedad Cartera En riesgo

ANTIGÜEDAD	CARTERA	EN RIESGO	% A APLICAR
	Cartera en riesgo	0 días	0.5%
	Cartera en riesgo	de 1 a 8 días	0.51%
	Cartera en riesgo	de 9 a 15 días	1%

Cartera en riesgo de 16 a 30 días	5%
Cartera en riesgo de 31 a 45 días	10%
Cartera en riesgo de 46 a 70 días	20%
Cartera en riesgo de 71 a 90 días	40%
Cartera en riesgo de 91 a 120 días	60%
Cartera en riesgo mayor a 120 días	100%

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

4.7.6 PROCESO DEL CRÉDITO GRUPAL

Proceso de grupos de crédito

Consiste en detallar los Subprocesos del Proceso de Grupos Crédito:

4.7.6.1 Promoción de grupos de crédito

Tabla 17. Promoción de Grupo de Crédito

INICIO PROCESO	OBSERVACIONES
Oficial de Marketing	
1.- Es zona nueva?	Si es zona nueva seguir con el paso 2, caso contrario seguir con el paso 4.
2.- Elaborar informe de estudio de segmentación de zonas.	El Oficial de Marketing elabora informes de zonas en donde se promocionara el producto.
3.- Enviar informe para promocionar zonas segmentadas	El oficial envía mediante mail las zonas segmentadas al Coordinador para que planifique la promoción.
Coordinador Regional	
4.- Recibir informe y planificar actividades	El coordinador con el informe recibido determina la zona a promocionar, según datos y experiencia de zonas ya visitadas y/o vetadas
5.- Autorizar la ejecución de la promoción según planificación de zonas a visitar y personal designado	Determinado el personal, la zona y el cronograma de promoción, el coordinador autoriza la ejecución de la promoción.
Supervisor/Promotor (Equipo de Promoción)	
6.- Recibir información y elaborar rutero según la estrategia de promoción escogida.	
7.- Enviar mail con requerimiento de logística necesaria para la promoción.	El personal designado enviara vía mail al administrador el requerimiento de logística y material necesario para la promoción
Administrador de oficina	
8.- Recibir mail y entregar materiales solicitados a usar en la promoción	El administrador entregara el material publicitario y designará los responsables de vehículos o movilización a utilizar para la promoción, así como el resto de recursos necesarios.
Supervisor/Promotor de crédito (Equipo de promoción)	

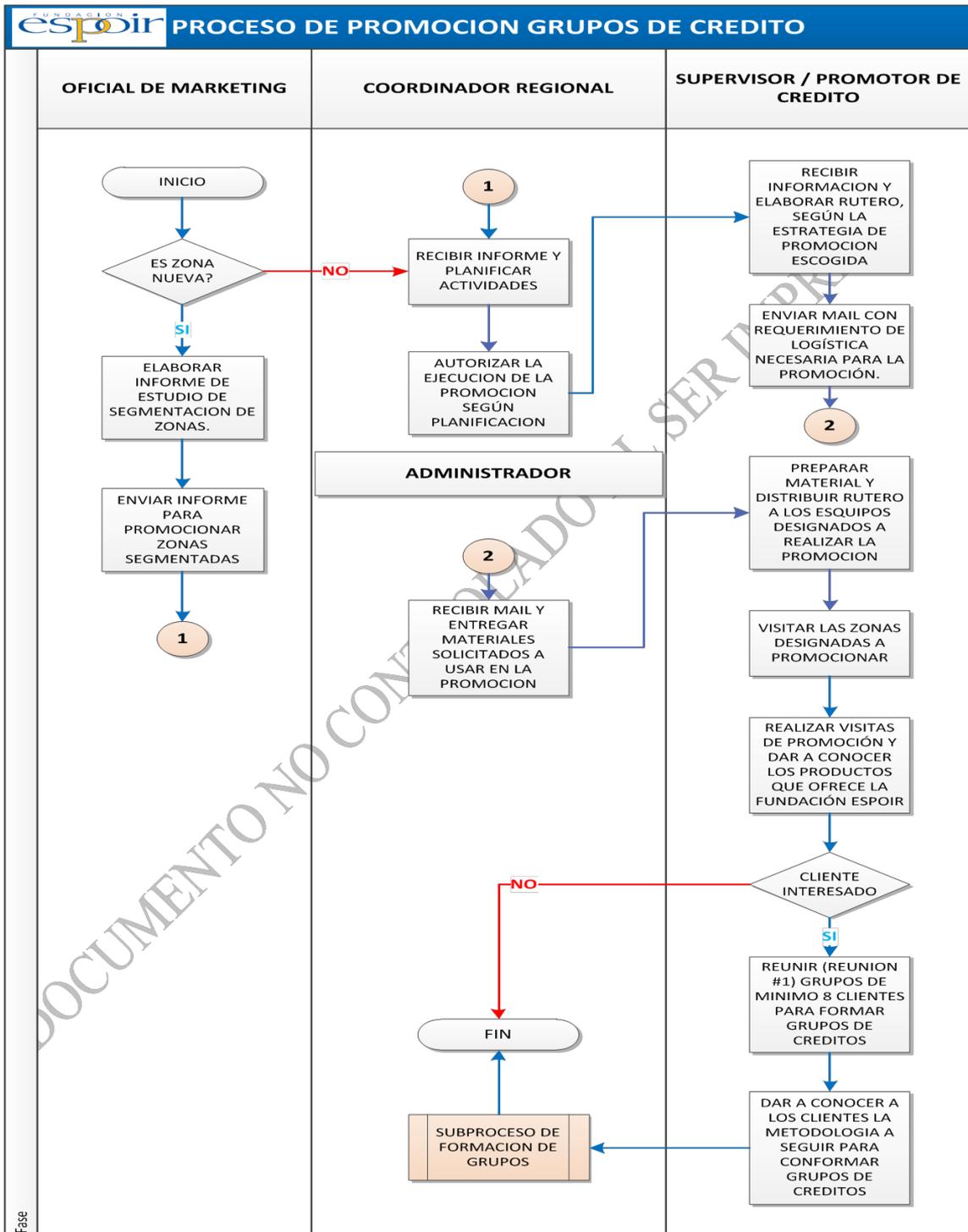
9.- Preparar material y distribuir rutero al personal designado a realizar la promoción	
10.- Visitar las zonas establecidas a promocionar	El personal designado visita la zona establecida y contacta a personas del lugar.
11.- Realizar visitas de promoción y dar a conocer los productos que ofrece la fundación Espoir	Entregar material promocional en tiendas, y negocios de la zona para obtener posibles contactos de formación de grupos.
Cientes	
12.-Cliente interesado	Si el cliente está interesado, seguir con el paso 13, caso contrario, fin del proceso.
Supervisor/Promotor de crédito (Equipo de promoción)	
13.- Reunir (reunión #1) grupos de mínimo 8 clientes para formar grupos de créditos.	El promotor reúne al potencial Grupo de Crédito, el mismo que tiene que ser de un mínimo de 15 personas, todo esto con el fin de poder soportar los requisitos establecidos para legalizar el GC.
14.- Reunir (reunión #1) grupos de mínimo 8 clientes para formar grupos de créditos.	
15.- Dar a conocer a los clientes la metodología a seguir para conformar grupos de créditos.	
Subproceso Formación de Grupos.	

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora

4.7.6.1.2 Proceso de Promoción de Grupos de Crédito

Gráfico12. Proceso de Promoción de Grupos de Crédito



Fuente: ESPOIR
Elaborado por: Autora

4.7.6.2 Formación de Grupos de Créditos

Tabla 18. Formación de Grupo de Crédito

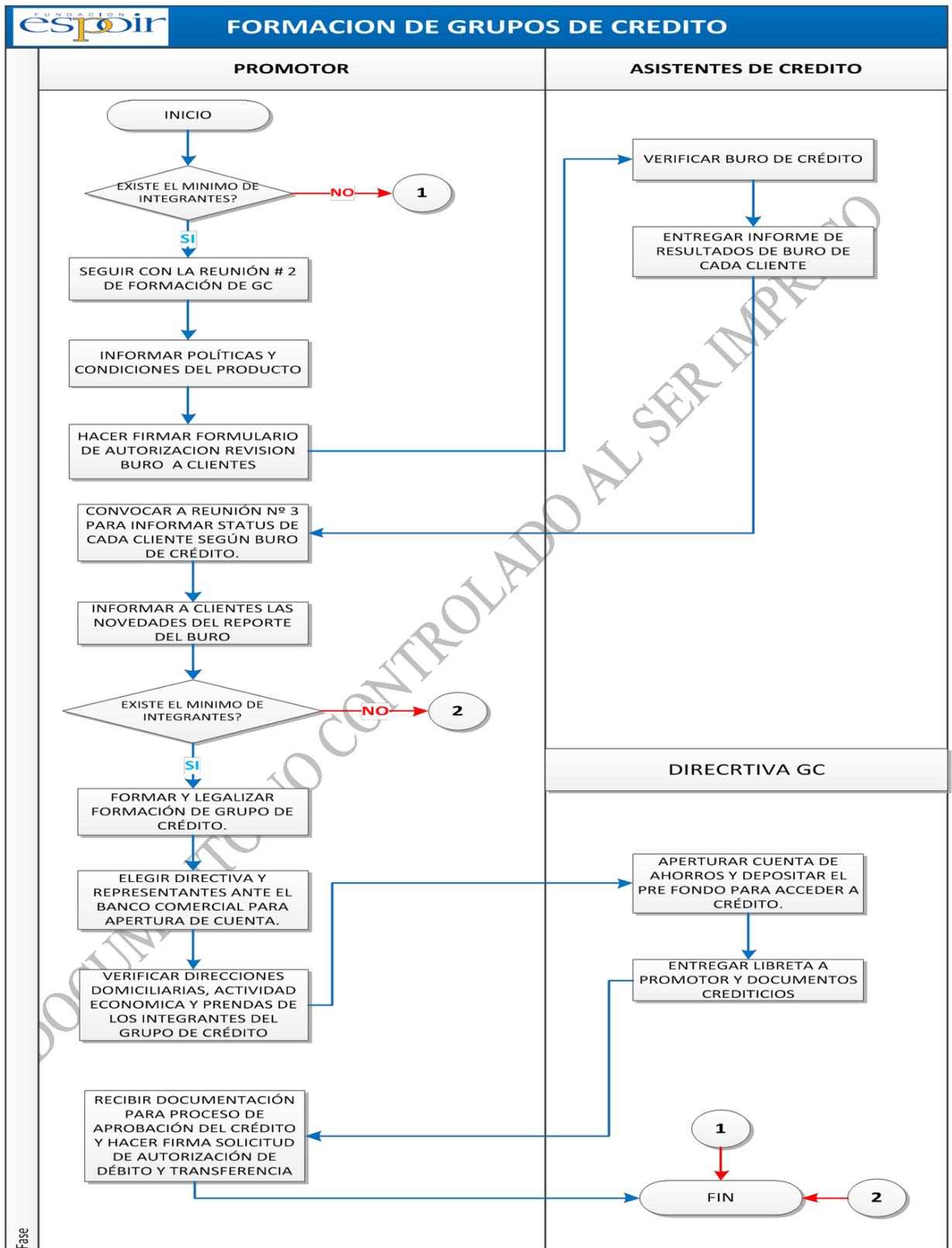
INICIO PROCESO	OBSERVACIONES
Promotor	
1.- Existe el mínimo de integrantes?	Si existe el mínimo de integrantes seguir con el paso 2, caso contrario fin del proceso.
2.- Seguir con la reunión # 2 de formación de GC	
3.- Informar políticas y condiciones del producto	En esta reunión se da a conocer sobre las políticas crediticias y el reglamento interno de GC.
4.- Hacer firmar formulario de autorización revisión buro a clientes.	El promotor deberá hacer firmar el formulario de autorización de revisión de Buro, a todas las personas que están aplicando para ser sujetos de crédito grupal.
Asistente de Crédito	
5.- Verificar buro de crédito.	Asistente de crédito recibe la Hoja de Buro de crédito por parte del promotor y verifica la información llenada por cada cliente.
6.- Entregar informe de resultados de buro de cada cliente.	Emitir un reporte de las novedades encontradas en la revisión de buro de crédito para que el promotor informe al grupo en reunión la posibilidad individual de aplicar a crédito.
Promotor	
7.- Existe el mínimo de integrantes?	Si existe interés, el grupo buscara nuevos integrantes y proporcionará la hoja de buro de crédito para que estos sean revisados en oficina y se proceda con el paso 8. Caso contrario fin del proceso.
8.- Convocar a reunión No. 3 para informar status de cada cliente según buro de crédito.	Con el informe de novedades de buro de crédito, el promotor determina y comunica que personas pueden acceder a la formación del grupo de crédito.
9.- Informar a clientes las novedades del reporte del buro	Se comunica con los integrantes del grupo e informa que las novedades encontradas en el reporte de buro y puntualiza que si no se alcanzó el mínimo solicitado de clientes para la formación del grupo, se

	debe buscar más integrantes si es el deseo es formar el GC.
10.- Formar y legalizar formación de grupo de crédito.	
11.- Elegir directiva y representantes ante el banco comercial para apertura de cuenta.	Solicita la conformación de la directiva del grupo de crédito y elección de Presidenta y Tesorera para apertura de cuenta de ahorros.
12.- Verificar direcciones domiciliarias, actividad económica y prendas de los integrantes del grupo de crédito.	Con la información legalizada, el promotor y la directiva del grupo de crédito verifican las direcciones de los integrantes del grupo.
Integrantes del grupo de Crédito	
13.- Apertura cuenta de ahorros y depositar el pre fondo para acceder a crédito.	Cada integrante debe depositar el % equivalente al pre fondo que debe tener para acceder al crédito como consta en el Reglamento Interno de Grupos Comunales y así poder apertura una cuenta de ahorros en un Banco Comercial.
14.- Entregar libreta a promotor y documentos crediticios	La directiva del grupo entrega la libreta de ahorros apertura da al promotor para proceso de evaluación y aprobación del crédito.
Promotor	
15.- Recibir documentación para proceso de aprobación del crédito y hacer firma Solicitud de Autorización de Débito y Transferencia	El promotor de crédito recibe la documentación e información de la carpeta de crédito para la aprobación del crédito. Así mismo se debe hacer firmar la Solicitud de Autorización de Débito y Transferencia a los representantes del Grupo Comunal (Presidenta y Tesorera), para poder realizar la recuperación de Cash Management.
	Fin del proceso.

Fuente: ESPOIR
Elaborado por: Autora.

4.7.6.2.1 Formación de Grupos de Créditos

Grafico13. Formación de Grupos de Créditos



Fase
Fuente: ESPOIR
Elaborado por: Autora

4.7.6.3 Sub Proceso Aprobación de Crédito

Tabla19.Sub Proceso de Formación de Crédito

INICIO PROCESO	OBSERVACIONES
Promotor de Crédito	
1.- Es Grupo Nuevo?	Si es grupo nuevo seguir con el paso 2 , caso contrario hacerlo en la penúltima reunión (SUBPROCESO DE CIERRE), paso 6
2.- Llenar solicitud global de crédito.	
3.-Notificar en reunión los montos solicitados por los integrantes.	Si no es Grupo nuevo hacerlo en la penúltima reunión.
4.- Formalizar documentación de crédito.	Si no es Grupo nuevo hacerlo en la reunión de cierre de ciclo. Si es Grupo nuevo hacerlo en la tercera reunión de capacitación. - Solicitud de crédito (solo directiva) - Solicitud de cuenta externa (todos los integrantes con monto individual) - Acta de constitución del Grupo de Crédito - Borrador de formación de Grupos Solidarios - Formulario de Enrolamiento de socio seguro - Evaluación económica de socio (monto mayor a \$1.000) - Listado de prendas individuales (elaborar formato)
5.- Verificar Direcciones, Actividad Económica y registrar Prenda individual.	Si no es Grupo nuevo verificar a los nuevos integrantes, y verificar a todos los integrantes una vez por año. En cada verificación efectuada si la prenda registrada no cubre el nuevo monto solicitado se debe exigir el cambio por una de mayor cobertura.
6.- Subproceso Cierre (PO-20)	Si no es Grupo Nuevo se deberá revisar el Buro de cada uno de los integrantes.
7.- Analizar información y recomendar monto de crédito de acuerdo al historial de pagos.	Si es grupo nuevo y tiene pendiente ingreso de datos, ir al subproceso de registro de datos en Excel; Si no hay pendientes seguir al paso 8 .
8.- Entregar documentación crediticia al Supervisor de Crédito.	
Supervisor de Crédito	
9.- Recibe, revisa y analiza documentos entregados	El supervisor verifica veracidad de la documentación adjunta y el cumplimiento de políticas para enviar al ingreso de información en el Sistema.
10.- Entregar documentación al TIC o	Se debe entregar la documentación del

Asistente de Crédito / (Asistente de Operaciones / Supervisor de Operaciones. (regionales con estructura de operaciones))	crédito. En las Regionales de Los Ríos, Guayas y Manabí en las mismas que existe la estructura de Operaciones.
Técnico de Información o Asistente de crédito / (Asistente de Operaciones / Supervisor de Operaciones. (regionales con estructura de operaciones))	
11.- Recibir documentación de crédito.	Hay integrantes nuevas continuar con el paso 12. No hay integrantes nuevas continuar con el paso14.
12.- Ingresar los integrantes al sistema como clientes naturales e ingresarlas al Grupo de Crédito al que pertenecen.	Hay integrantes retiradas continuar con el paso 13. No hay integrantes retiradas continuar con el paso 14
13.- Ingresar al sistema y dar de baja a los integrantes que se han retirado del Grupo de Crédito.	
14.- Ingresar solicitud de crédito al sistema.	
15.- Cambiar de estado la solicitud a INGRESADA.	
16.- Enviar la documentación al Supervisor Crédito / Departamento de operaciones	En el caso de las regionales: Los Ríos, Guayas y Manabí. Se debe enviar la documentación del crédito al departamento de Operaciones para su verificación.
Supervisor de Crédito / (Asistente de Operaciones (Regional Los Ríos)	
17.- Pre-aprobar carpeta de crédito en Sistema!	El Supervisor de Crédito es el encargado de pre-aprobar el crédito en el Sistema Orión y envía la documentación al Coordinador; Únicamente en la Regional Manabí, la Asistente de Operaciones de cada oficina pre-aprueba en el Sistema Orión la carpeta de crédito previo envío de novedades al Supervisor de Operaciones y aceptación de este. 1- Si es crédito de Manabí continuar con el paso 18. 2- En los créditos Regionales Guayas y Los Ríos continuar con el paso 19. 3- Regional sin estructura de operaciones continuar con el paso 22 , caso contrario ir al paso 26.
18.- Entregar documentación a Supervisor de Operaciones. (Enviar carpeta de crédito por valija a Oficina	En la Regional Manabí la Asistente de Operaciones envía la carpeta física, por valija para revisión del Supervisor de

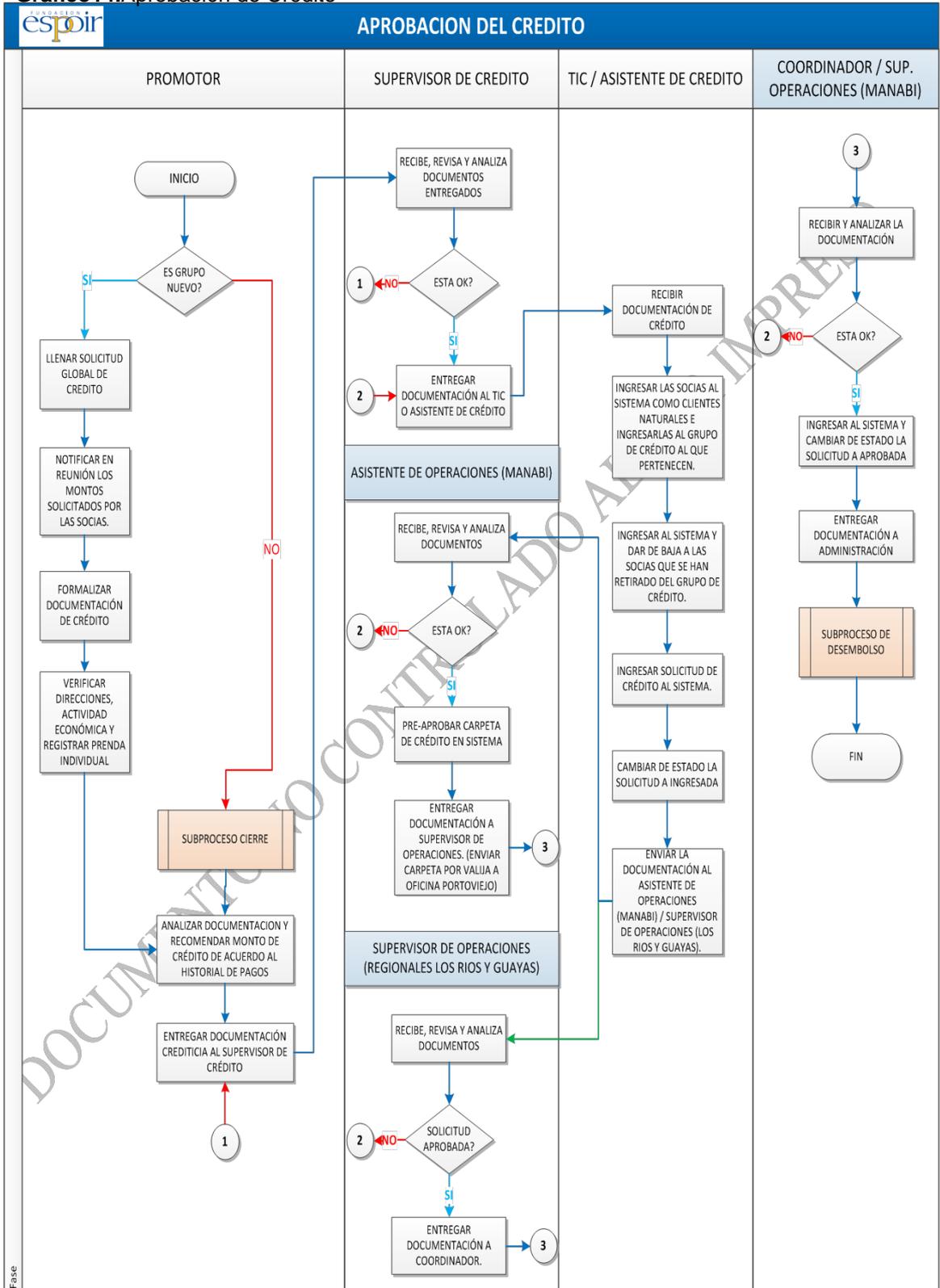
Portoviejo).	Operaciones.
Supervisor de Operaciones (regionales con estructura de operaciones)	
19.- Recibir y analizar documentación	
20.- Aprobar o rechazar solicitud de crédito	Luego de revisión de carpeta el supervisor de operaciones determina aprobar la carpeta o no. Solicitud aprobada continuar con el paso 21. Solicitud no fue aprobada continuar con el paso 27.
21.- Ingresar al sistema y cambiar de estado la solicitud a aprobada y entregar documentación a Coordinador	En el caso de regionales con estructura de operaciones (Guayas y Los Ríos) la aprobación puede ser como supervisor alterno en el caso de ausencia física del Supervisor de crédito; Regional Manabí la aprobación del supervisor de crédito es física, y aprobación en el sistema es por parte del Asistente de Operaciones.
Coordinador /Supervisor de Operaciones (oficina con estructura de operaciones) (especial Manabí)	
22.- Recibir y analizar la documentación	Solicitud aprobada continuar con el paso 23. Solicitud no fue aprobada continuar con el paso 27 ó 28 según corresponda.
23.- Ingresar al sistema y cambiar de estado la solicitud a aprobada	
24.- Entregar documentación a Administración.	
25.- Continuar con el Proceso de Desembolso.	
26.- FIN PROCESO	
Supervisor	
27.- Ingresar al sistema y cambiar de estado la solicitud a devuelta.	Si fue mal digitada regresar con el paso 14. No fue mal digitada continuar con el paso 7.
Coordinador	
28.- Ingresar al sistema y cambiar de estado la solicitud a devuelta.	Si fue mal digitada regresar con el paso 14. No fue mal digitada continuar con el paso 7.

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

4.7.6.3.1 Aprobación de Crédito

Grafico14. Aprobación de Crédito



Fuente: ESPOIR
Elaborado por: Autora.

4.7.6.4 Crédito Grupos de Crédito Desembolso del Crédito

Tabla20. Crédito Grupos de Crédito Desembolso del Crédito

INICIO PROCESO	
Administrador / Asistente Administrativo	
3	
1.- Recibir documentación del crédito aprobado.	
2.- Revisar que la documentación del crédito se encuentre completa.	Esta completa continuar con el paso 3. No está completa continuar con el paso 17.
3.- Ingresar al Sistema Orión e imprimir la papelería y cambiar de estado la solicitud ha desembolsado.	1.Letras de cambio 2.Contrato de mutuo acuerdo grupal 3.Autorización de debito del integrante seguro Autorización de debito de cuenta de ahorros grupo (ver como se llama el formato) 4. Actualización de datos de socio seguro / Crédito nuevo y Antiguo. 5.Formato control y atrasos de pagos (considerar si la escalera actual solo considera atrasos en pagos) 6.Formato liquidación grupal 7.Formato medio aprobación grupal (NO) 8.Formato nómina de integrantes 9.Formato pagos por reunión 10.Formato rifas y multa 11.Contrato educación y capacitación 12.Pagare grupal 13.Recibo educación y capacitación (NO) 14.Recibo grupal (NO) 15.Formato fondo de mortuoria (NO) NOTA: En las Regionales de Guayas y Los Ríos imprimen la papelería los técnicos de información.
4.- Imprimir cheques de desembolso de crédito, comprobantes de egreso y de existir excedentes actuar según procedimiento.	Desde el módulo administrativo de Orión, se imprime los cheques individuales y comprobantes de egreso para que sean firmados según niveles de firmas autorizadas. Verificar si el grupo a desembolsar el crédito cuenta con excedentes, de ser así proceder a la devolución del mismo, siguiendo las instrucciones del procedimiento Devolución

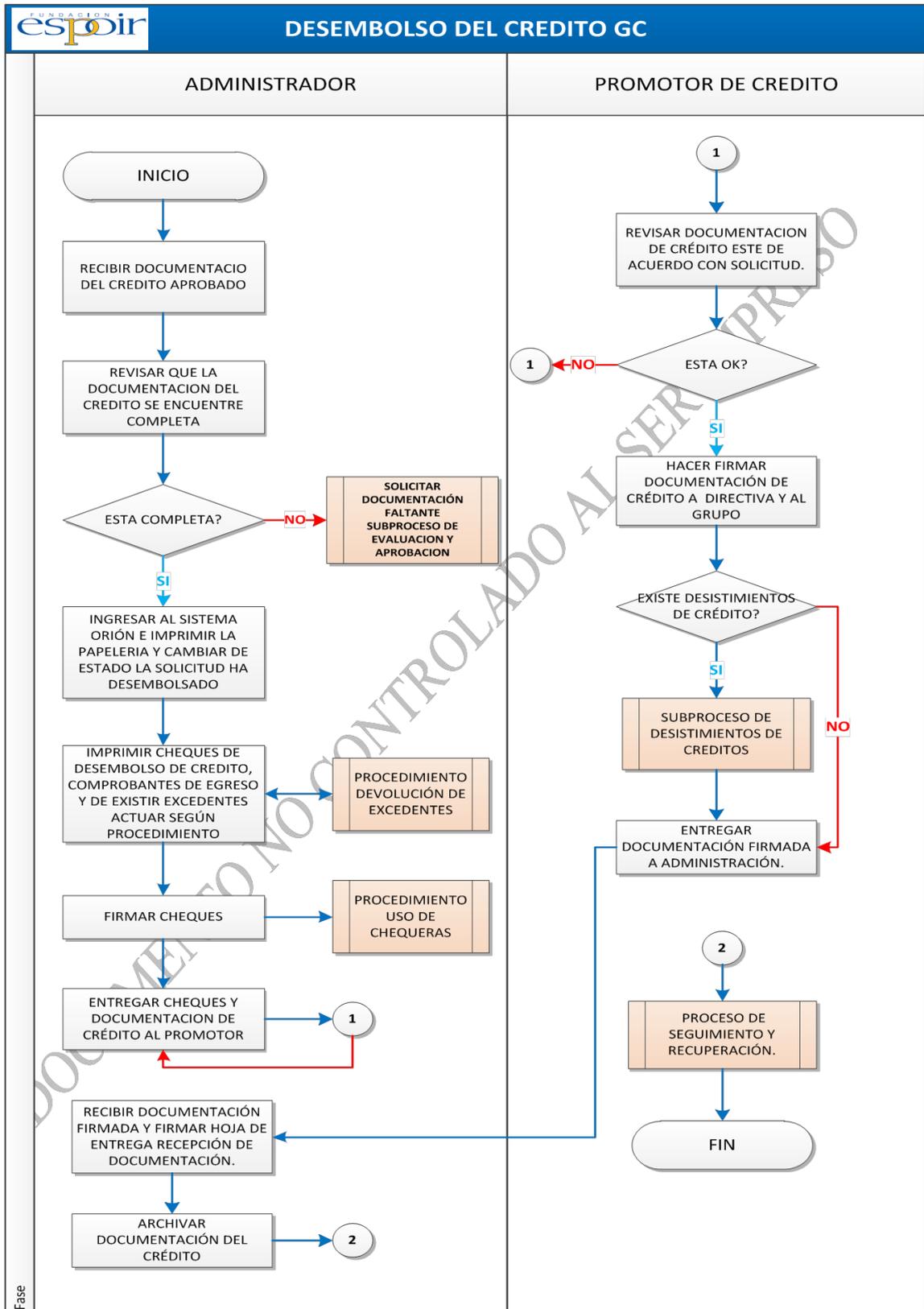
	de Excedentes.
5.- Firmar según procedimiento de Uso de Chequeras	Según responsables designados por niveles de firmas autorizadas se procede a firmas los cheques individuales.
6.- Entregar documentación de crédito a promotor.	
Promotor de Crédito	
7.- Revisar documentación de crédito este de acuerdo con solicitud.	Está de acuerdo continuar con el paso 8. No está de acuerdo regresar al paso 2.
8.- Hacer firmar documentación de crédito a directiva y al Grupo	Los documentos a legalizar en la entrega de crédito son: 1.Letras de cambio 2.Contrato de mutuo acuerdo grupal 3.Autorización de débito del integrante seguro 4.Autorización de débito de cuenta de ahorros grupo (ver como se llama el formato) 4. Actualización de datos de socio seguro (...) 6. Formato liquidación grupal (verificar que este regresando firmado, o no imprimimos)? consultar 11.Contrato educación y capacitación 12.Pagare grupal
10.- Existe Desistimientos de crédito?	Existen desistimientos seguir con subproceso de Desistimientos. No existen desistimientos continuar con paso 11.
11.- Entregar documentación del crédito firmada a Administración.	
Administrador / Asistente Administrativo 3	
12.- Recibir documentación firmada y firmar hoja de entrega recepción de documentación.	
13.- Archivar documentación del crédito	
14.- Continuar con el proceso de seguimiento y recuperación.	
15.- FIN PROCESO	
Promotor de Crédito	Trabajo en paralelo
16.- Archivar en carpeta de seguimiento del Grupo de Crédito todos los documentos de respaldo.	Continuar con el paso 14.
Administrador / Asistente Administrativo 3	
17.- Solicitar información faltante al promotor.	

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora

4.7.6.4.1 Desembolso del Crédito G

Grafico15. Desembolso de Crédito



Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora

4.7.6.5 Desistimientos de Créditos

Tabla 21.Desistimientos de Créditos

INICIO PROCESO	OBSERVACIONES
Promotor	
1.- Entrega de cheques de los créditos solicitados en la reunión a los integrantes del grupo de crédito	
Integrantes	
2.- Reciben Cheques?	Si reciben: Continuar el ciclo vigente No reciben: Informar al promotor las causas del porque no desea el crédito, mientras si es por la no presencia del integrante, notificar a la presidenta para que le informe a el integrante a que se acerque a retirar el cheque en la oficina de la fundación
Promotor	
3.- Verificar en la solicitud de crédito individual, la cantidad a devolver al integrante por sus fondos.	
Integrantes	
4.- Desea retirar sus Fondos?	No desea: Integrante queda de ahorrista.
5.- Notificar al promotor y a la presidenta del grupo de crédito el retiro de los ahorros.	
6.- Informar al Grupo retiro de dinero de la cuenta de ahorros, para proceder a entregar el valor de los fondos al integrante que se retira.	Presidenta debe retirar el dinero para entrega de fondos a la integrante que se retira, debiendo registrarse en el libro de actas el motivo del desistimiento.
7.- Entregar valor de los ahorros del integrante en la primera reunión del ciclo y dejar constancia.	Registrar en el libro de actas, la devolución de los fondos y legalizar hoja de retiro de ahorros.
Promotor	
8.- Preparar documentación y entregar al administrador.	1.- CHEQUES. 2.- LIBRETA PERSONALIZADA DEL INTEGRANTE. 3.- HOJA DE RESUMEN. 4.- PAPELERIA DEL CREDITO OTORGADO.
Administrador	

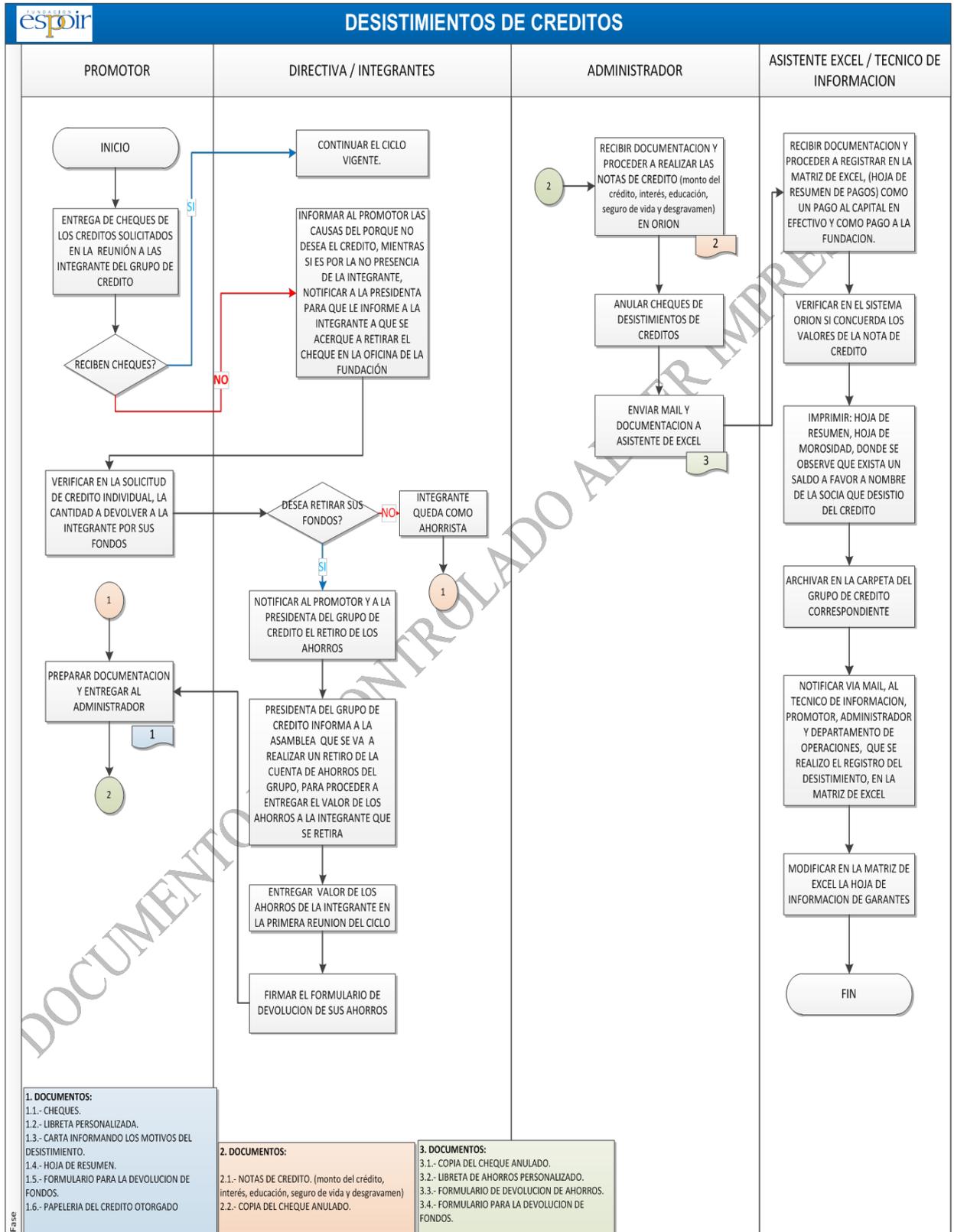
9.- Recibir documentación y proceder a realizar las notas de crédito (monto del crédito, interés, educación, seguro de vida y desgravamen) en orión.	1.- NOTAS DE CREDITO. (monto del crédito, interés, educación, seguro de vida y desgravamen) 2.- COPIA DEL CHEQUE ANULADO.
10.- Anular cheques de desistimientos de créditos	
11.- Enviar mail y documentación a asistente de Excel	1.- LIBRETA DE AHORROS PERSONALIZADO. 2.- FORMULARIO DE DEVOLUCION DE AHORROS.
Asistente Excel	
12.- Recibir documentación y proceder a registrar en la matriz de Excel, (hoja de resumen de pagos) como un pago al capital en efectivo y como pago a la fundación.	
13.- Verificar en el sistema orión si concuerda los valores de la nota de crédito.	
14.- Imprimir: hoja de resumen, hoja de morosidad.	Donde se observe que este cancelado el crédito del integrante del grupo que desistió del crédito.
15.- Archivar en la carpeta del grupo de crédito correspondiente.	
16.- Notificar vía mail, al técnico de información, promotor, administrador y departamento de operaciones, que se realizo el registro del desistimiento, en la matriz de Excel.	
Técnico de Información.	
17.- Modificar en la matriz de Excel la hoja de información de garantes	

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

4.7.6.5.1 Desistimiento de Crédito

Grafico16. Desistimiento de Crédito



Fuente: ESPOIR
 Elaborado por: Autora.

4.7.6.6 Devolución de Excedentes

Tabla22.Devolución de Excedentes

INICIO PROCESO	OBSERVACIONES
Administrador.	
1.- Existe excedentes?	Si el Grupo de Crédito posee excedentes, seguir con el paso 2 De lo contrario fin del Proceso.
2.- Verificar en Orión si el valor del excedente es igual al balance inicial del GC.	El Administrador, cada vez que vaya a realizar un desembolso de crédito de un nuevo ciclo, debe verificar en Orión si existen excedentes en el GC, además comparar si el valor por excedentes que consta en el Sistema Orión sea el mismo que se refleja en el balance inicial de la Matriz de Excel.
3.- Son devoluciones a GC con nuevo ciclo?	Si existen excedentes en el nuevo ciclo, estos deben ser devueltos máximo en la primera reunión del ciclo y se debe continuar con el paso 4 . Caso contrario seguir con el paso 5
4.- Desembolsar valor del excedente	El Administrador debe realizar la devolución de los excedentes de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> 1. Con depósito en cheque y/o transferencia a la cuenta de ahorros del GC. 2. Entrega en efectivo por caja chica, según política. 3. Realizar una Nota de Crédito en el Sistema Orión. 4. Emisión del cheque a nombre de los titulares del GC, esto en el caso de que el GC este por liquidarse (Paso 5). <p>Nota: Si la cantidad a devolver por excedentes es menor a \$ 20,00 USD, la administradora tendrá la potestad de entregar el dinero de caja chica.</p>
5.- Solicitar devolución de excedentes de GC que se van a liquidar.	El Supervisor / Promotor del GC, mediante correo electrónico debe solicitar al administrador la devolución del valor de excedentes, detallando el nombre del GC y el nombre de la Presidenta de la directiva del GC.

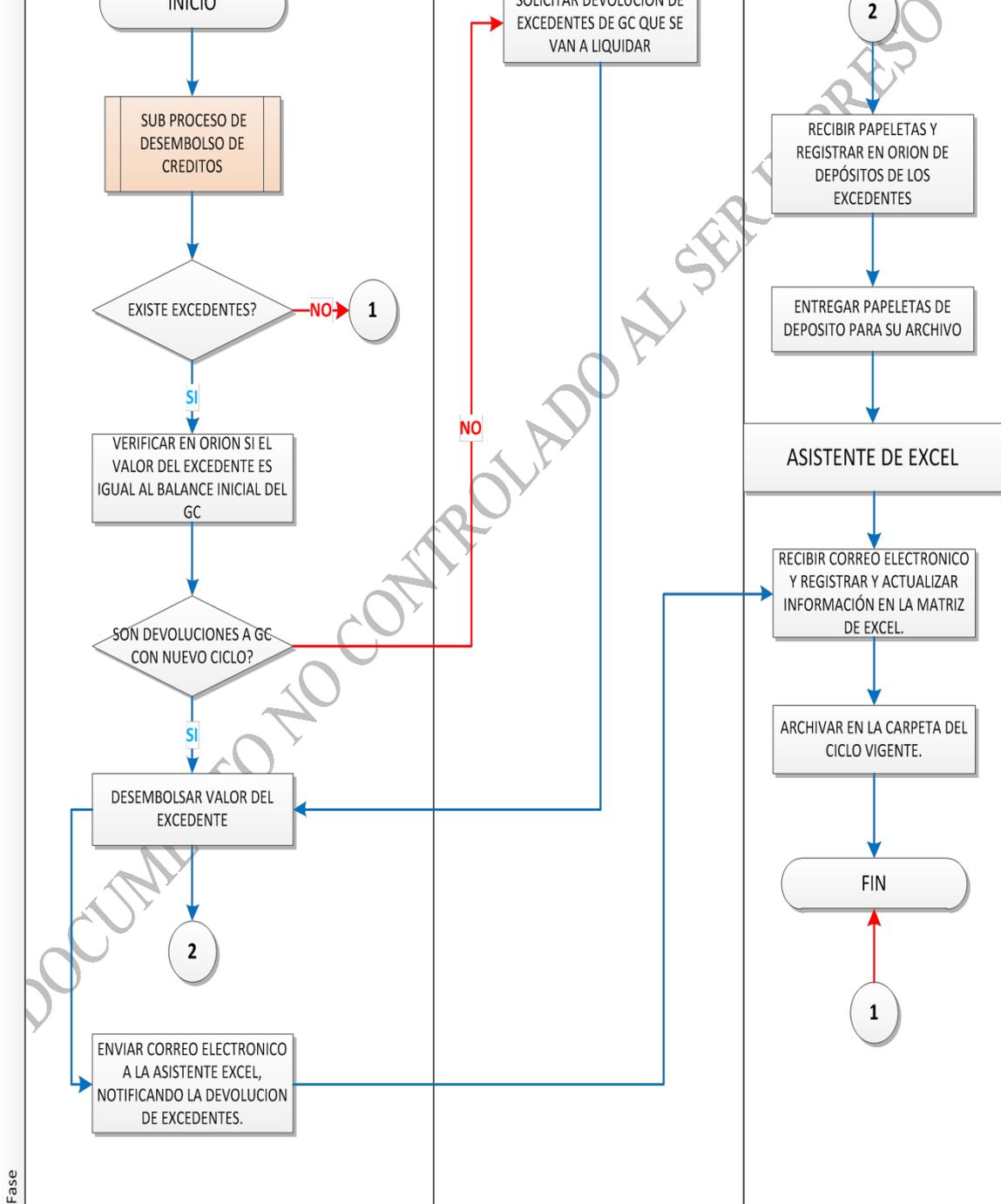
Asistente Administrativo.	
6.- Recibir papeletas y registrar en Orión de depósitos de los excedentes	El Asistente Administrativo debe recibir: 1. El comprobante de egreso por la transferencia. 2. La papeleta de depósito. 3. Recibo de caja chica de los excedentes desembolsados al GC. 4. Mail de realización de Nota de Crédito. Para el respectivo registro en el Sistema Orión según sea de los cuatro puntos mencionados.
7.- Entregar papeletas de depósito para su archivo.	El Asistente Administrativo luego de haber hecho el registro en Orión, debe entregar a las asistentes Excel los documentos de egreso por la devolución de excedentes realizada, para su respectivo archivo en la carpeta del GC correspondiente.
Administrador.	
8.- Enviar correo electrónico a la asistente Excel, notificando la devolución de excedentes.	El administrador deberá enviar un correo electrónico al Asistente Excel, con copia al supervisor y promotor del GC respectivo, notificando que se realizó la devolución de excedentes del GC, detallando el monto devuelto.
Asistente de Excel.	
9.- Recibir correo electrónico y registrar y actualizar información en la matriz de Excel.	El Asistente Excel después de recibido el correo electrónico por parte del administrador, debe registrar en la Matriz de Excel en la hoja de Entradas y Salidas, el valor del excedente que se ha devuelto al GC correspondiente, posteriormente actualizar la Matriz para tener los datos correctos y garanticen el buen desenvolvimiento del GC.
10.- Archivar en la carpeta del ciclo vigente.	Por último el Asistente Excel deberá archivar en la carpeta del GC del ciclo al que corresponda en el cual se hizo la devolución del excedente.
Fin del Proceso.	

Fuente: ESPOIR

Elaborado por: Autora.

4.7.6.6.1 Proceso de Devolución de Excedentes

Gráfico 17. Proceso de Devolución de Excedente



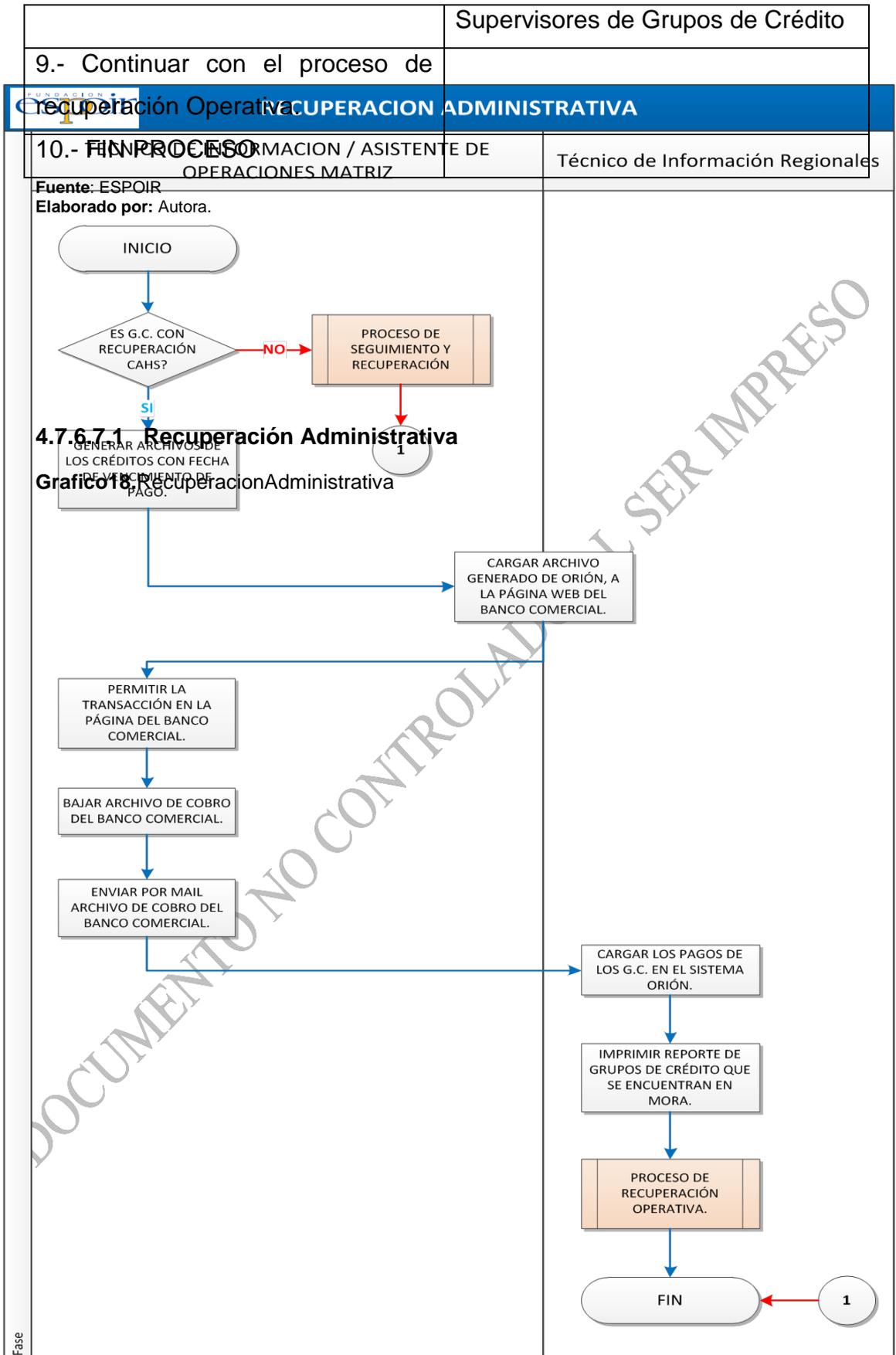
Fuente: ESPOIR
 Elaborado por: Autora.

4.7.6.7 Crédito Grupos de Crédito - Recuperación Administrativa

Tabla23. Recuperacion Administrativa

INICIO PROCESO	OBSERVACIONES
<p>Técnico de Información / Asistente de Operaciones (Matriz)</p>	
<p>1.- Generar archivo para recuperación por medio del cash manantemente.</p>	<p>En el caso de un G.C. que no tenga una cuenta en un banco comercial, con el cual tenemos el servicio cash manantemente, continúa con el proceso de Seguimiento y Recuperación.</p> <p>Es un grupo que tiene débito automático continuo con el paso 2.</p>
<p>2.- Generar archivos de los créditos con fecha de vencimiento de pago en el día.</p>	<p>Los créditos que se vencen en el día, se genera el archivo cash desde el Sistema Orión.</p> <p>Para los Bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guayaquil, Internacional, Manabí, Machala y Pichincha, quien genera el archivo es la Asistente de Operaciones Matriz. • Prodigando, quien genera el archivo es el Técnico de Información Matriz.

<p>3.- Cargar archivo generado de Orión a la página web del banco comercial.</p>	<p>Los archivos generados se cargaran de la siguiente forma:</p> <p>Para los Bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guayaquil, Internacional, Manabí y Pichincha quien carga el archivo es la Asistente de Operaciones Matriz. • Prodigando, quien carga el archivo es el Técnico de Información Matriz. • Machala, quien carga el archivo es el Técnico de Información El Oro.
<p>4.- Permitir la transacción en la página del Banco Comercial.</p>	<p>Cada responsable de cargar los archivos al Banco Comercial son los encargados de permitir esta transacción.</p>
<p>5.- Bajar archivo de cobro del Banco Comercial.</p>	<p>Cada responsable de los archivos generados en el Banco Comercial son los encargados de bajar los archivos de recuperación.</p>
<p>6.- Enviar por mail archivo de cobro del Banco Comercial.</p>	<p>Cada responsable de cargar los archivos al Banco Comercial, son los encargados de enviar vía correo electrónico los archivos de recuperación, a los Técnicos de información de cada una de las regionales.</p>
<p>Técnico de Información Regionales</p>	
<p>7.- Cargar los pagos de los G.C. en el Sistema Orión.</p>	
<p>8.- Imprimir reporte de Grupos de Crédito que se encuentran en mora.</p>	<p>Imprimir reportes de novedades generadas en la operación de Cash y enviar vía correo electrónico a los</p>



Fuente: ESPOIR
Elaborado por: Autora

4.7.7 Plan de inversión “PRENDAS DE ORO”

Planificación de inversión como herramienta que permita la integración de una nueva línea de préstamo con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” Quevedo año 2014.

VALOR COMERCIAL DEL ORO EN EL MERCADO

Tabla24. Valor commercial del ORO

Joya	Valor máximo gr	Razón
Oro puro 18 quilates	\$ 20.00 gr oro	Oro vaciado

Elaborado por: Autora.

Retiro de Prendas:

Una vez CANCELADO el importe del crédito y demás conceptos adeudados, se entregará a la clienta las prendas en el mismo estado que se recibieron. Se requiere para retirar la prenda: Papeleta de pago, “Papeleta prenda oro” y cédula de identidad.

La institución entregará la prenda al día siguiente de recibir la papeleta de pago y una vez verificada la acreditación del valor en la cuenta ESPOIR, luego de lo cual se declarará la deuda cancelada.

El deudor que cancele un crédito deberá retirar la prenda en un plazo máximo de dos días, de lo contrario pagará por concepto de custodia y almacenaje una tasa del 1,5% mensual del monto del crédito, proporcional a los días que tarde en retirar la prenda.

La prenda podrá ser retirada por la persona que efectuó el crédito, por sus herederos en caso de fallecimiento o por un endosatario; en estos dos últimos casos para retirar la prenda se requerirá el comprobante de pago, certificado de defunción, Papeleta Prenda Oro endosada; y cédula de identidad de la persona que realiza el trámite. En cualquiera de estos casos, la entrega de la prenda exime de toda responsabilidad a la Fundación. El dueño del comprobante (deudor) puede endosarlo a favor de otra persona y éste será válido siempre y cuando se registre el endoso en las oficinas de la Fundación.

Se firmará una Acta de entrega recepción de la prenda una vez que la clienta verifique descripción de la prenda con físico de joyas; cesando desde ese momento toda responsabilidad de la Fundación respecto a dicha prenda.

En caso de pérdida del comprobante original el deudor deberá avisar inmediatamente a la Fundación para que el particular sea registrado, en este caso se le entregará una copia debidamente certificada.

Custodia:

Las joyas entregadas en calidad de prenda a la Fundación serán guardadas en una caja de seguridad en un banco comercial, a la que tendrá acceso únicamente un funcionario asignado. Se aplicarán normas adecuadas que garanticen a la clienta, la devolución de las mismas.

4.7.7.1 PROCEDIMIENTO CRÉDITO PRENDA ORO

VALORACIÓN DE JOYAS Y DESEMBOLSO DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE CRÉDITO PRENDA ORO

Tabla 25. Procedimiento crédito prenda ORO

INICIO DE PROCESO	
ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Promotora Prenda Oro	
1.- Dar turno para atención a la clienta.	Crédito, renovación o información
2.- Recibir a la clienta y explicar las condiciones del Crédito Prenda Oro.	Requisito presentar cédula
3.- Revisar estado de situación créditos en el sistema. Si clienta es apta para el crédito continuar con paso 4. Si clienta no es apta para recibir el crédito se termina el proceso.	Ver si es clienta, si tiene créditos activos y no es morosa. En caso de tener créditos activos sobre los \$ 1500 se consultará en buró de crédito
4.- Autorizar a tasador recepción de joyas	
Tasador	
5.- Recibir y tasar las joyas	Hacer lotes de máximo de \$ 800 y utilizar un formulario de "Detalle de joyas" por lote. En el formulario "Detalle de joyas" en la casilla de descripción se lo debe hacer por tipo de joya y por joya que contengan piedras y las que son solo oro, y junto a esto colocar el peso total de la o las joyas. En la casilla de peso se debe colocar el peso por el cual se está dando el crédito.
6.- Informar a la clienta resultado de la tasación.	Si la clienta está de acuerdo continuar con el paso 7. Si no es esta de acuerdo continuar con el paso 32.
7.- Llenar formulario "Detalle de joyas" Y guarda joyas.	Original del formulario de "Detalle de joyas" adjunta a la Funda de joyas.
Promotor Prenda Oro	
8.- Recibir documentos.	Formulario "Detalle de joyas" Cédula
9.- Verificar razonabilidad de valores y secuencia numérica de formulario. 10.- Registrar número de documento en hoja de secuencia numérica.	Razonabilidad: divide valor en dólares de joya tasada para peso en gramos y compara conformidad con política.

11.- Preguntar y registrar plazo al que desea crédito.	De 1 a 3 meses
12.- Ingresar en Sistema datos clienta (Codificación y solicitud).	En caso de ser primer crédito en SIF en opción codificación de miembros y luego ingresa datos solicitud En caso de crédito subsecuente directamente se ingresa a la Solicitud Crédito Prenda Oro.
13.- Informar a clienta Monto de crédito, costos y monto a recibir.	Clienta acepta continuar con el paso 14 Clienta no acepta continuar con el paso 29

14.- Imprimir documentos.	Formulario: Papeleta Crédito Prenda Oro. Original y 3 copias. Original Contadora adjunta a comprobante de egreso. 1ra Copia rosada a clienta, 2da. Copia amarilla a funda de joyas. 3ra. Copia azul Archivo de responsable junto a Contrato de Prenda y Pagaré
15.- Hacer firmar a la clienta los documentos	Formulario Contrato Pagaré
16.- Verificar firmas de documentos con cédula de identidad y recordar fecha, forma y monto de pago.	
Administrador	
17.- Recibir a clienta con todos los documentos	s. Formulario de Crédito Prenda Oro (original y copia azul) Contrato Prenda Oro Pagaré Formulario "Detalle de joyas"
18.- Verificar razonabilidad de información entre los documentos.	Verifica: Relación peso joyas y costo por gramo según políticas. Verifica: Firmas, montos, plazos, tasa de interés y comisión sean correctas (vigentes).
19.- Revisar en Sistema situación de crédito.	Clienta es apta para crédito continuar con paso 20. Clienta no es apta para el crédito continuar con el paso 31.
20.- Imprimir cheque y comprobante de egreso.	Cheque Comprobante de egreso
21.- Hacer firmar a la clienta los documentos.	Comprobante de egreso Autorización consulta de Buró de crédito
22.- Complementar firmas en documentos	Cheque Comprobante de egreso Verificación de firmas en los documentos con Cédula de identidad
23.- Entregar cheque a clienta	Forma de pago: entregar número de cuenta corriente ESPOIR Grupo Comercial para

	depósito
24. Recordar fecha y forma de pago	Comprobante de egreso con Original Papeleta de Crédito Prenda Oro
25.- Archivar documentación	Copia azul de Papeleta de Crédito Prenda Oro Contrato Pagaré
26.- Entregar a Promotor Prenda Oro documentos	Promotor es el. Responsable de documentos en archivo.
Promotora Prenda Oro	
27. -Archivar documentos	Promotor es el. Responsable de documentos en archivo
28.- Continuar con proceso de custodia de joyas	Dar inicio al Proceso para custodia de joyas
29.- FIN DE PROCESO	
30.- No grabar o revertir los datos en el Sistema, colocar sello de anulado en detalle de joyas (archivar documento) y entregar a clienta para retiro joyas.	Copia de detalle de joyas
Promotora Prenda Oro	
31.- Anular información en el Sistema	Continuar con el paso 29
Tasador	
32.- Entregar joyas a clienta de acuerdo a descripción del detalle de joyas.	
33.- Hacer firmar recepción en formulario Detalle de joyas anulado.	
34.- Archivar original de documentos anulados.	Continuar con el paso 29

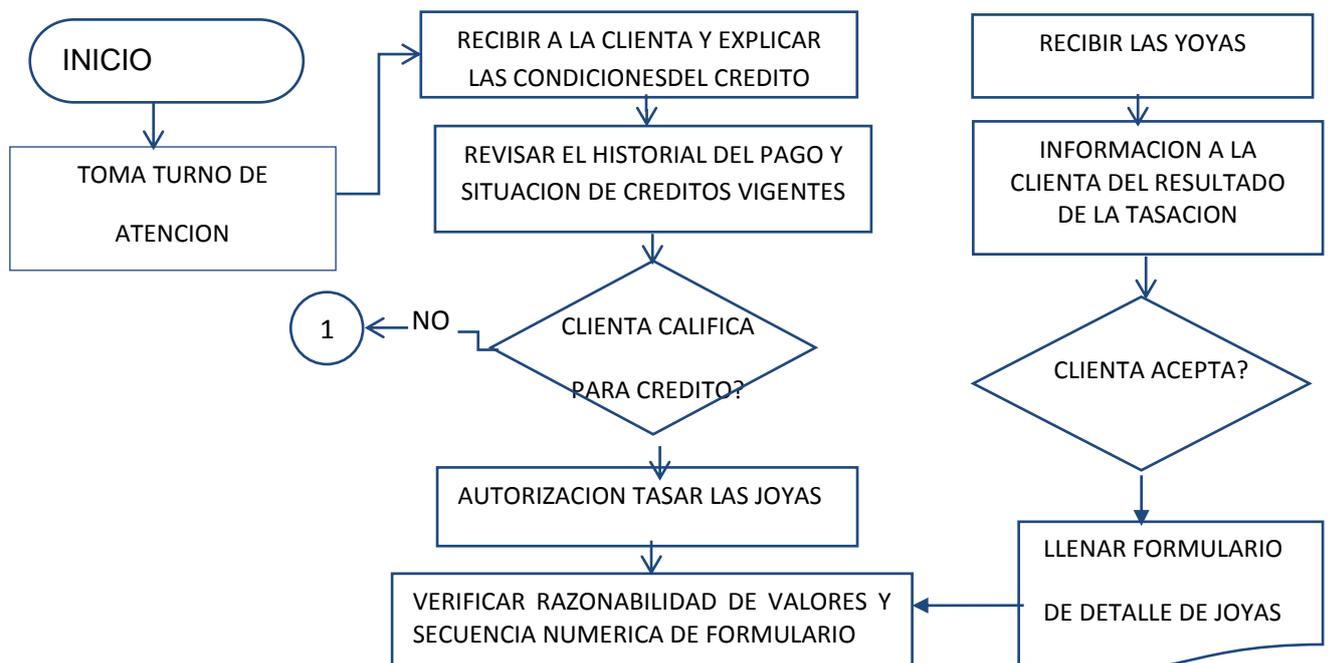
Elaborado por: Autora

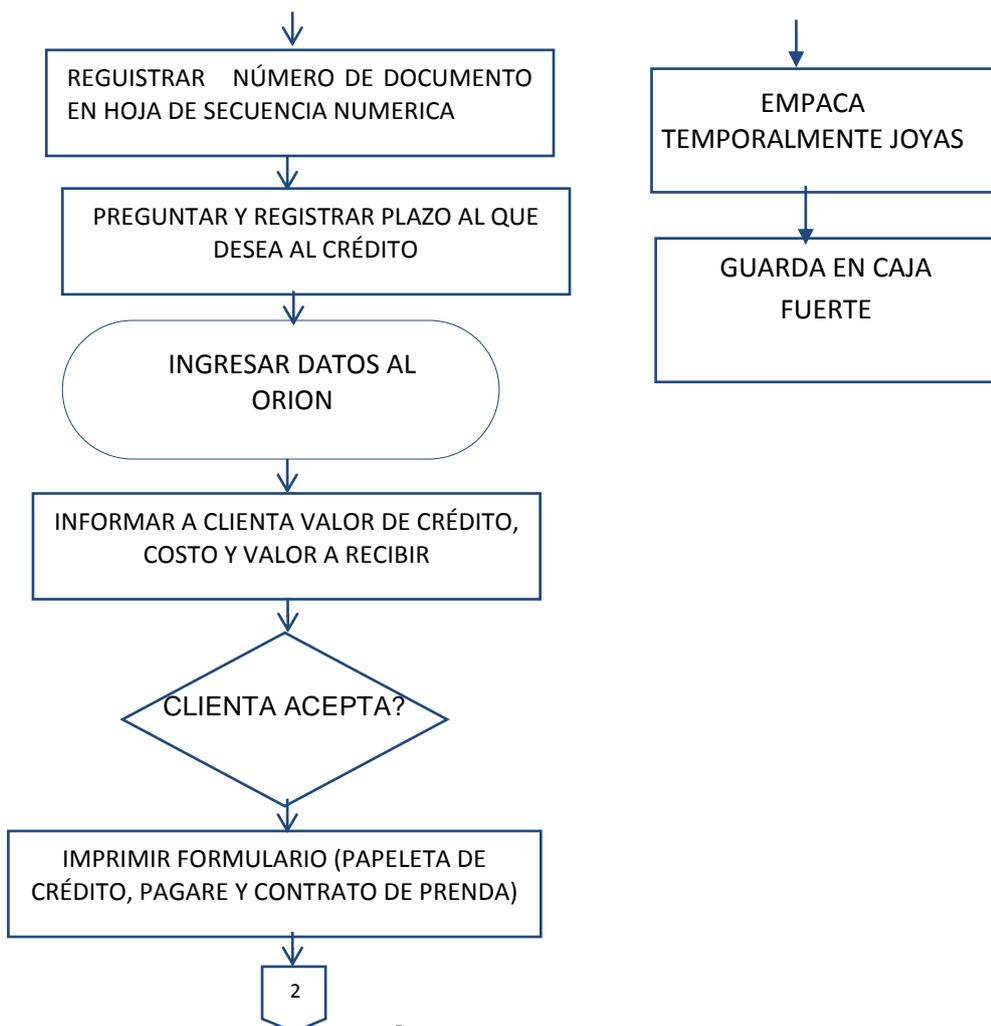
APROBACION Y ENTREGA DE CRÉDITO PRENDA ORO

**CLIENTA
TASADOR**

PROMOTOR PRENDA ORO

Tabla 26. Aprobación y entrega de crédito prenda oro





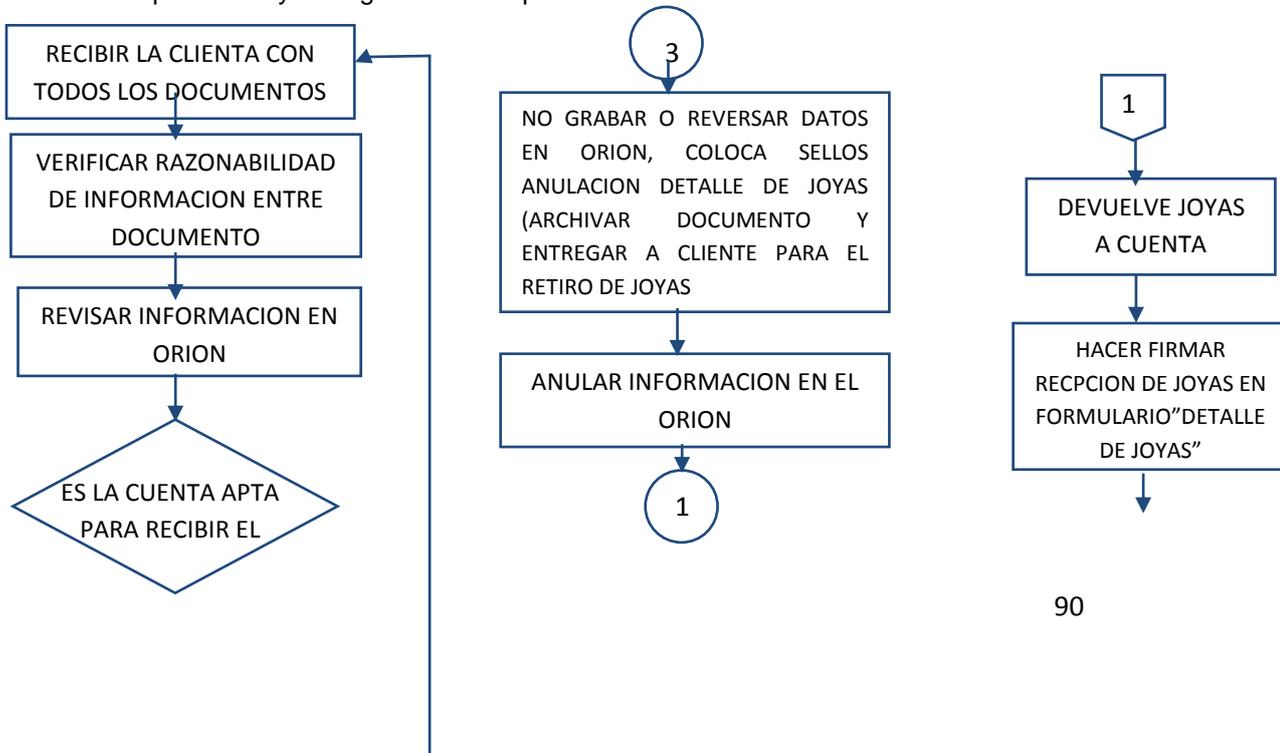
Elaborado por: Autora

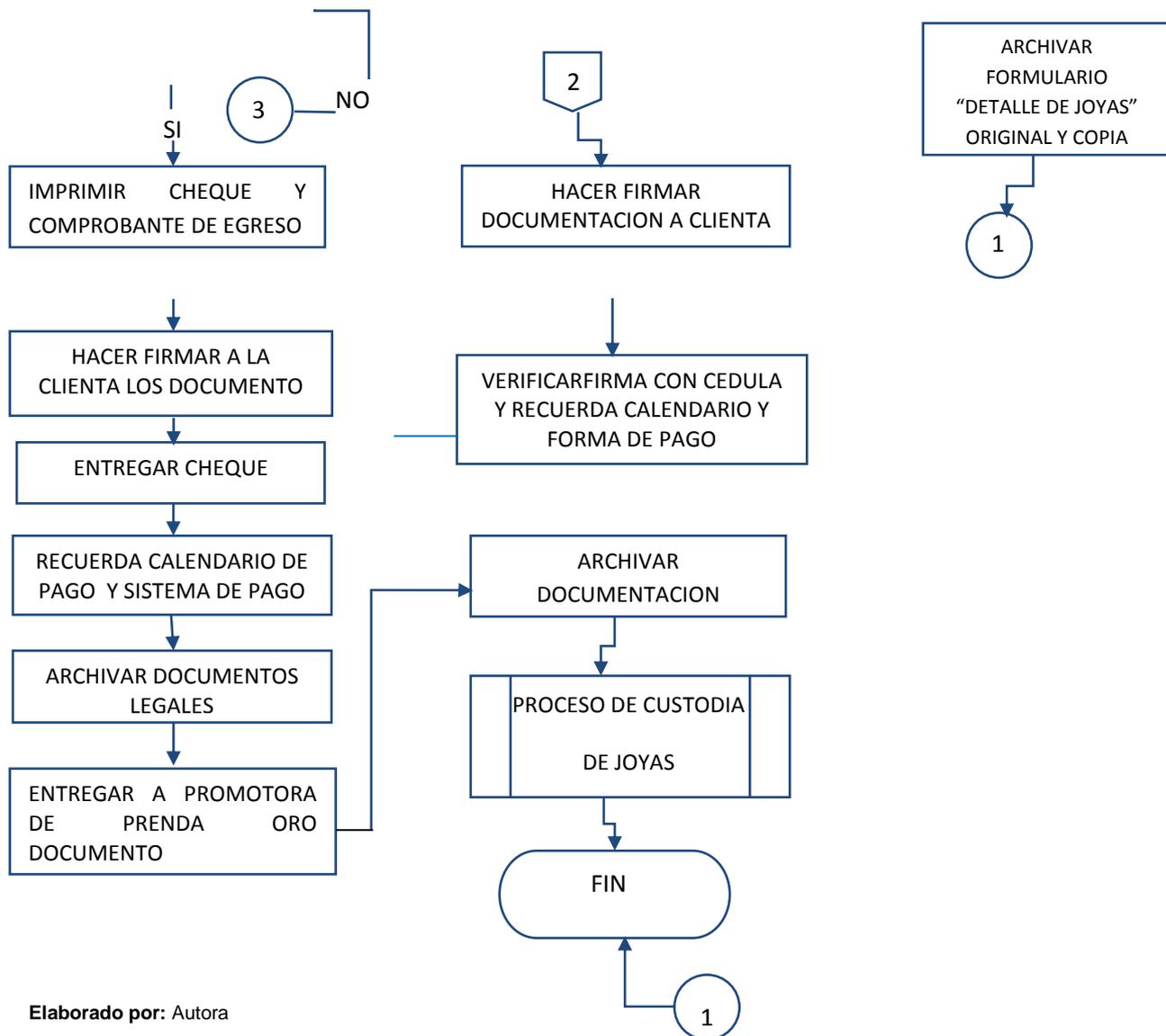
APROBACION Y ENTREGA DE CRÉDITO PRENDA ORO

**Administrador
Tasador**

Promotor Prenda Oro

Tabla 27. Aprobación y entrega de crédito prenda oro





PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA DE JOYAS

Tabla 28. Procedimiento de custodia de joyas

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Promotora Prenda Oro	
1.- Recibir joyas que las entrega el tasador	Listado de créditos concedidos. SIF
2.- Comparar el peso de las joyas descrito en formulario "detalle de joyas" con el peso del lote.	Firma tasador y Promotor en listado de créditos concedidos. Sistema si está de acuerdo continua con el paso 3, si no está de acuerdo continua con el paso 13

3.- Empacar las joyas en funda inviolable	En caso de que el lote de joyas tenga un volumen mayor a la capacidad de la funda inviolable, separar en dos o más fundas Se incluye en funda "Detalle de Joyas" y formulario Crédito Prenda Oro (copia amarilla).
4.- Identificar fundas inviolables	Apellido y nombre de la clienta Número similar al de la Papeleta Prenda Oro En caso de dos o más fundas se las debe enumerar de la siguiente manera: XX/YY el numerador indica el número de funda y el denominador indica el número total de fundas por las que está compuesto el lote de joyas.
5.- Entregar joyas a administrador	
Administrador	
6.- Recibir joyas y firmar entrega recepción	Firman entrega recepción en listado de créditos concedidos SIF (debe contener el listado con cuatro firmas , 2 firmas de la promotora, 1 firma del tasador y 1 firma del administrador) Liberando de responsabilidad a la Promotora Prenda Oro
Promotora Prenda Oro	
7.- Archivar listado de créditos concedidos. Sistema	
Administrador	
8.- Complementar identificación en fundas y registrar ingreso en libro de	Numeración secuencial según libro custodia Prenda.

prendas	
9.- Guardar las joyas en caja de seguridad de la oficina.	
10.- Llevar las joyas a caja de seguridad en grupo comercial.	Siempre debe ir al grupo comercial acompañada de otra persona, NUNCA SOLA
11.- Almacenar las joyas en caja de seguridad en comercial.	
12.- Registrar en el cuaderno el ingreso de las joyas a la caja de seguridad del grupo comercial.	Anotar en cuaderno el lote en que caja de seguridad se encuentra.
FIN DE PROCESO	
Promotora Prenda Oro	
13.- Verificar # de créditos con # de formularios “detalle de joyas”	Si es correcto continuar con el paso 2. No es correcto continuar con el paso 14.
14.- Revisar datos en el Sistema y continuar con el paso	Posibilidad, no se anulo algún formulario “detalle de joyas”

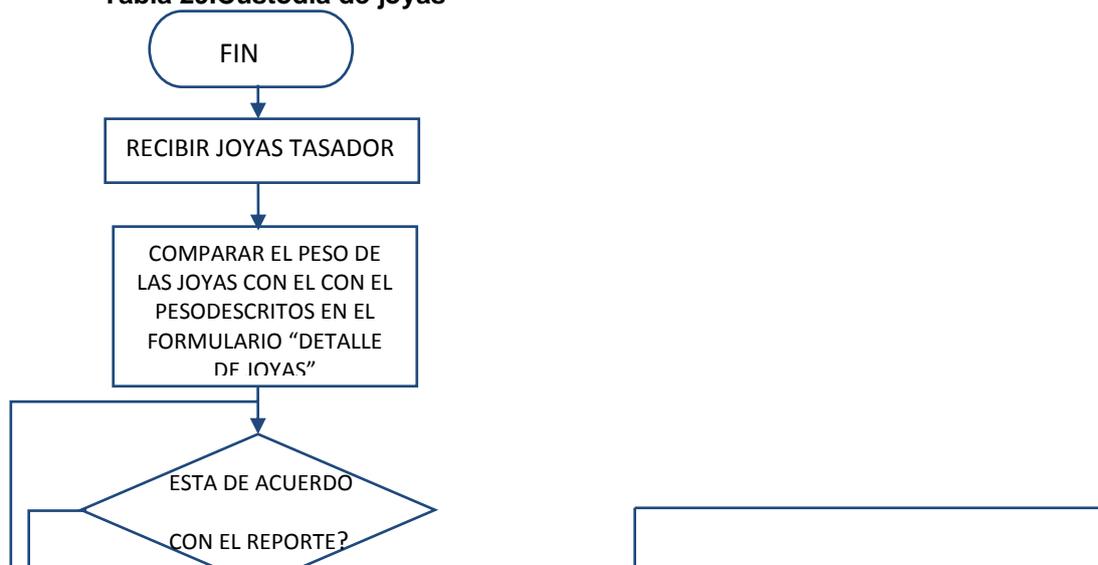
Elaborado por: Autora

CUSTODIA DE JOYAS

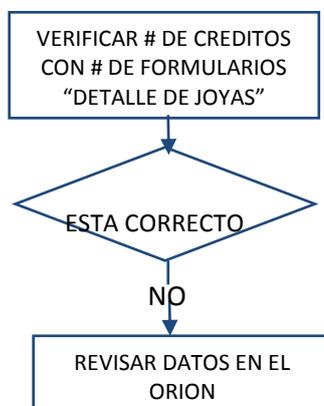
Promotor de crédito

Administración

Tabla 29.Custodia de joyas



si



Elaborado por: Autora

PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

Tabla 30. Procedimiento seguimiento y recuperación de crédito

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Promotora Prenda Oro	
1.- Imprimir morosidad semanal y reporte del pago de los siguientes ocho días.	
2.- Contactar a las clientas para recordarles fecha	

de vencimiento de crédito y/o que el crédito esta vencido.	
3.- Detallar el día y la hora en la que mantuvo contacto con la clienta y su contestación a la Comunicaciór	
4.- Informar valor a cancelar y opción de realizar una novación de crédito.	Si desea hacer una novación de crédito continuar con el paso
5.- Recibir papeleta del depósito	Recibe papeleta de pago continuar con paso 6. No se recibe papeleta y desea hacer renovación continuar con el paso 9. No se recibe el pago y no se cumple 100 días continuar con el paso 2. No se recibe el pago y se cumple 100 días continuar con el paso 10.
6.- Ingresar e imprimir pago en el sistema.	Sistema Opción de pago: Identifica cliente, número de crédito y monto a pagar.
7.- Continuar con proceso de Entrega de Joyas.	
8.- FIN DE PROCESO	
9.- Iniciar proceso de Novación de Crédito.	
10.- Declarar crédito vencido y tomar joyas en dación de pago	

Elaborado por: Autora

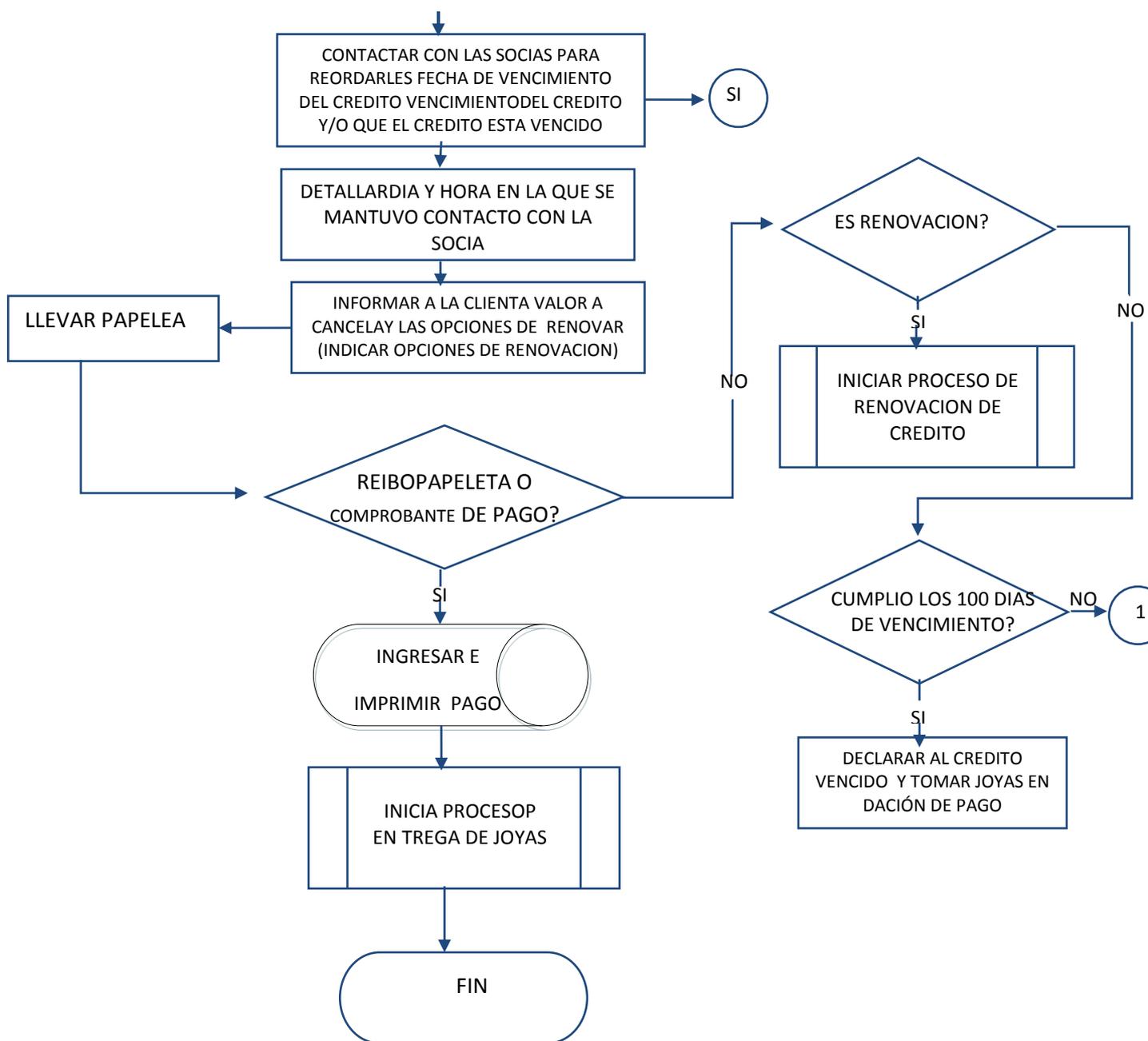
SEGUIENTO Y RECUPERACION

Socia

Asistente de Prenda Oro

Tabla 31. Seguimiento y recuperacion





Elaborado por: Autora

PROCEDIMIENTO Y ENTREGA DE JOYAS

Tabla32.Procedimiento y entrega de joyas

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Inicio	Las prendas se podrán retirar una vez que se haya

	<p>confirmado el pago (presentación de papeleta).</p> <p>Para el retiro de prenda debe traer la cédula de</p> <p>identidad.</p>
Promotora Prenda Oro	
1.- Imprimir listado de créditos cancelados	
2.- Entregar listado de créditos cancelados y papeletas de pago.	Se imprime uno por crédito
Administrador	
3.- Recibir listado de créditos cancelados	
4.- Retirar joyas de la caja de seguridad del grupo comercial.	Siempre debe ir al grupo comercial acompañada de otra persona, NUNCA SOLA
5.- Registrar retiro de joyas en el cuaderno de joyas.	
6.- Guardar joyas en la caja de seguridad	
7.- Recibir a la clienta.	Clienta lleva copia formulario "Papeleta Crédito Prenda Oro"
8.- Verificar el embalaje de las joyas no esté adulterado	Está de acuerdo con contenido continuar con el paso 9. No está de acuerdo continuar con el paso 18.
9.- Imprimir y hacer firmar acta entrega recepción de joyas.	
10.- Verificar firmas con cédula de	

Identidad.	
11.- Entregar joyas a clienta.	
12.- Entregar documentación a Promotora prenda oro	
Promotora Prenda Oro	
13.- Archivar documentación	
14.- FIN DE PROCESO	
Administrador	
15.- Dar solución a la novedad Registrar como cancelado el crédito en el archivo de solicitudes.	Colocar sello de cancelado en los documentos
Administrador	
18.- Dar solución a la novedad.	Continuar con el paso 9.

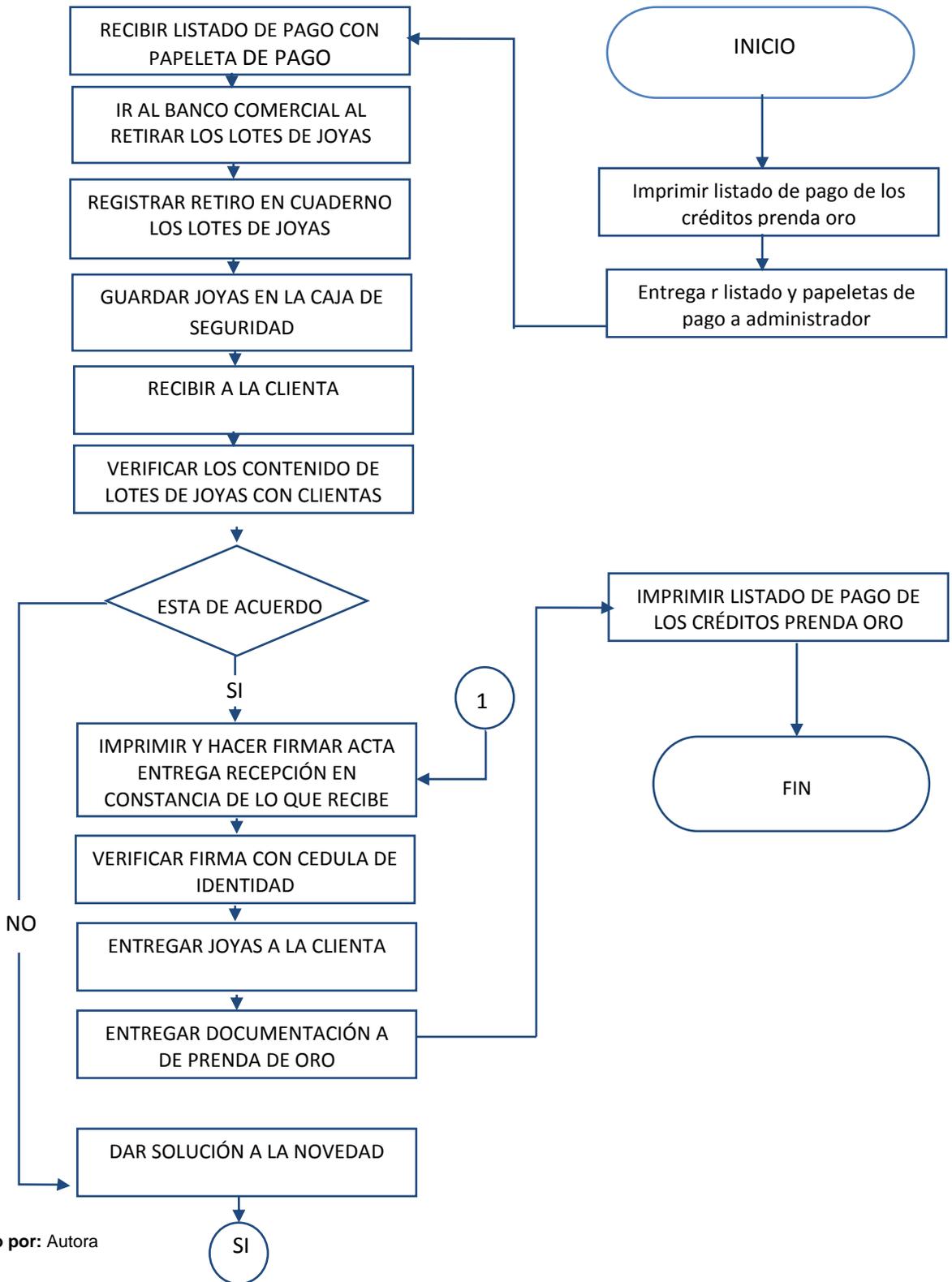
Elaborado por: Autora

ENTREGA DE JOYAS

Administrador

Promotor de Prenda de Oro

Tabla 33. Entrega de joyas



Elaborado por: Autora

PROCEDIMIENTO RENOVACIÓN DE CRÉDITO

Tabla 34.Procedimiento renovación de crédito

INICIO DE PROCESO	
ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Promotora Prenda Oro	
1.- Verificar en el sistema número de crédito a renovar y valores.	Está de acuerdo con los valores continuar con paso 2. No está de acuerdo continuar con el paso 11.
2.- Recibir pago en efectivo	
3.- Ingresar el pago en el sistema e imprimir el comprobante de pago.	
4.- Hacer firmar comprobante de novación de crédito.	Documento comprobante de novación de crédito
5.- Entregar comprobante de renovación de crédito a clienta.	
6.- Archivar documentos	
7.- Entregar listado de renovaciones con el dinero.	
Administrador	
8.- Recibir y firmar listado de renovaciones con el efectivo.	
9.- Realizar depósito en la cuenta bancaria	
10.- FIN DE PROCESO	
Promotora Prenda Oro	
11.- Comunicar al cliente la diferencia de pago.	

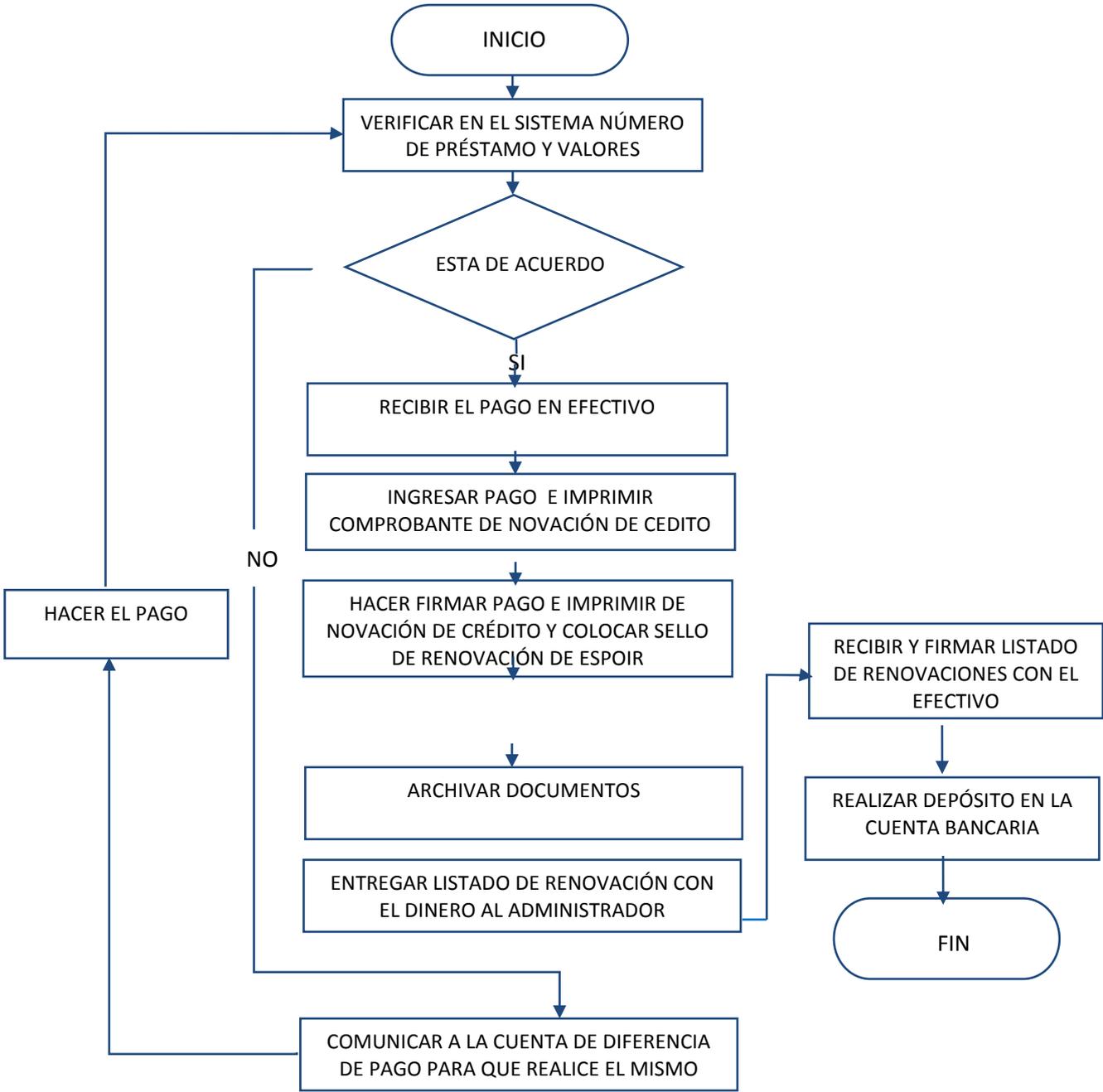
Elaborado por: Autora

NOVACION DE CREDITO

Socia
Administrador

Promotor Prenda Oro

Tabla 35. Novación de crédito



Elaborado por: Autora

4.7.8 Estudio Económico

Tabla 36. Tabla de estudio económico 1° año

Nomina	Número	Sueldo mensual	Horas Suplementarias y extaras	Sueldo anual	13º sueldo	14º sueldo	Fondo de reserva	Vacaciones	Aporte al IESS (patronal)	TOTAL DE PRESTACIONES PARA EL 1º AÑO
GERENTE	1	900	0	10800	360	360	0	0	1204,2	1924,2
ADMINISTRADORA	1	600	0	7200	360	360	0	0	802,8	1522,8
PROMOTOR DE CRÉDITO	1	450	0	5400	360	360	0	0	602,1	1322,1
RECEPCIONISTA	1	360	0	4320	360	360	0	0	481,68	1201,68
LIMPIEZA	1	360	0	4320	360	360	0	0	481,68	1201,68
Operarios	3	1200	0	14400	360	360	0	0	1605,6	2325,6
TOTAL	8	3870	0	46440	2160	2160	0	0	5178,06	9498,06

Costo principales

Tabla 37. Costo principales

	Costo unitario por	Cantidad	costo en \$ anuales
Solicitudes	0,03	3000	90
Documentaciones	0,08	5000	400
Otros	0,1	2500	250
		Total	740

Otros Materiales

Tabla 38.Otros Materiales

Concepto	Cantidad	unidad	Costo Unitario	Costo anual
Escobas	10		3	30
Bactericida (cloro)	144	unidades	0,15	21,6
Crudo	6	unidades	1	6
			Costo total	57,6

Consumo de agua

Tabla 39. Consumo de agua

	Cantidad en m ³ diaria	Consumo anual	Costo unitario	Costo Anual
Agua	0,75	216	0,33	71,28

Consumo de Energía eléctrica

Tabla 40.Consumo de Energía eléctrica

	Consumo mensual en \$	Consumo anual
energía eléctrica	100	1200

Tabla 41.Mantenimiento

Mantenimiento		
	Cantidad en \$ cada 3 meses	Costo anual
Mantenimiento y reparación	100	400

Costo de Mano de Obra Directa

Tabla 42. Costo de Mano de Obra Directa

	Cantidad	Sueldo mensual	Horas Suplementarias	Horas Extraordinarias	Sueldo anual
Operarios	3	1200	0	0	14400
Prestaciones Sociales			0	0	2325,6
Limpieza	1	400	0	0	4800
Prestaciones Sociales			0	0	
			0	0	0
Prestaciones Sociales			0	0	1201,68
				Total	22727,28

Presupuesto de costo de producción

Tabla 43. Presupuesto de costo de producción

Concepto	Valor anual
Solicitudes	90,00
Documerntaciones	400
Otros materiales	57,6
Energía eléctrica	1200
Agua	71,28
Mantenimiento	3000
Mano de Obra directa	22727,28
Imprevistos 5%	1377,31
Total	28923,468

Costo total de operaciones

Tabla 44. Costo total de operaciones

Concepto	Costo	porcentaje
Costo de producción	28923,47	43,02
Costo de administración	35163,77	52,30
Costo de venta	3150,00	4,68
Total	67237,233	100

Gastos de administración

Tabla 45. Gastos de administración

Concepto	Valor Anual	Prestaciones sociales	Sueldo + prestaciones
Gerente	10800	1924,2	12724,2
Secretaria Recepcionista	5400	1322,1	6722,1
Contador	7200	1522,8	8722,8
		Total	28169,1

Total de Gastos de administración

Tabla 46. Total de Gastos de administración

Conceptos	Costos
Sueldo de Personal	28169,10
Gasto de oficina	520,20
Arriendo del local	4800,00
Imprevistos 5%	1674,47
Total	35163,77

Total de Gastos de venta

Tabla 47. Total de Gastos de venta

Concepto	Costo
Publicidad	3000
Imprevistos 5%	150
Total	3150

Costo total de operaciones + Depreciación

Tabla 48. Costo total de operaciones + Depreciación

Concepto	Costo
Costo de producción	28923,47
Costo de administración	35163,77
Costo de venta	3150,00
Depreciación	1054,00
Total	67237,23

Depreciaciones

Tabla 49. Depreciaciones

Concepto	Valor	%	1	2	3	4	5	Total	VS
Equipo de producción	\$ 2.625	10%	262,5	262,5	262,5	262,5	262,5	1312,5	1312,5
Equipo de oficina	1495	10%	149,5	149,5	149,5	149,5	149,5	747,5	747,5
Muebles y enseres	1420	10%	142	142	142	142	142	710	710
Computadoras	1500	33,333%	500	500	500	400	400	2300	-800
Total de depreciaciones por año			1054	1054	1054	954	954		1970

ACTIVO FIJO

Tabla 50. ACTIVO FIJO

<i>Maquinaria Muebles enseres y equipo</i>	cantidad	<i>Especificaciones técnicas</i>	Precio Mercado
ESCRITORIO	1		\$ 150
SILLAS EJECUTIVAS	2		\$ 130
SILLAS DE ESPERA	6		750
ARCHIVADORES	1		95
CAJA FUERTE	1		800
ACONDICIONADORES	3		900
COMPUTADORAS	1		50
TELEFONO	1		100
DISPENSADOR DE AIRE	2		100
Extractor de polvo	3		250
Separadores	6		300
Vitrina	1		250
Equipo de Computación	3	Pentium	1500
Impresoras	4	Panasonic	800
Fax	1	Panasonic	355
Escritorio	1		120
Calculadoras	2	Casio	40
Silla para escritorio	1		50
Equipo de sonido	1	Sony	300

\$ 7.040

Clasificación de costos

Tabla 51. Clasificación de costos

Concepto	Costo en dólares
Ingresos	958000
costos Totales	68291,23
Costos variables	6458,69
costos fijos	61832,55

Ingresos 1º año

Tabla 52. Ingresos 1º año

Concepto	Precio de costo mensual	Cantidad anual	Precio unitario promedios	Ingreso anual
PULSERAS DE ORO	2500	85	4000	340000
ARETES Y CADENAS DE ORO	3100	210	4100	861000
ANILLOS DE ORO	860	115	1000	115000
				0
				0
				0
				0
Total			Total	1316000

Costo variables por producto

Tabla 53. Costo variables por producto

Concepto	M.P	Otros gastos	CV
TOTAL ICOSTOS PULSERA DE ORO	17098,40	796,09	17894,49
TOTAL ARETES DE ORO	11606,00	796,09	12402,09
TOTAL ANILLOS DE ORO	7859,70	796,09	8655,79

Punto de equilibrio global =	62252,24
Prorratio de costo fijo	
TOTAL ICOSTOS PULSERA DE ORO	20930,89
TOTAL ARETES DE ORO	55143,13
TOTAL ANILLOS DE ORO	6910,40

punto de equilibrio por producto	En \$	En Unidades
TOTAL ICOSTOS PULSERA DE ORO	22093,70	5,52
TOTAL ARETES DE ORO	55949,04	13,65
TOTAL ANILLOS DE ORO	7472,87	7,47
		26,64

Unidad	Ingresos	Costo fijo	Costo Variable	Costo total	Utilidad
19088,00	1316000,00	61832,55	6458,69	68291,23	1247708,77
0,00	0,00	61832,55	0,00	61832,55	-61832,55
26,64	1836,83	61832,55	9,01	61841,56	-60004,73
8000,00	551550,71	61832,55	2706,91	64539,46	487011,26
1000,00	68943,84	61832,55	338,36	62170,91	6772,93
0,00	0,00	61832,55	0,00	61832,55	-61832,55

Balance General Inicial

Tabla 54. Balance general inicial

ACTIVO		PASIVO
Activo Corriente		
Caja y Banco	100000	
Inventario		
Materia prima		
Envase		
Producto Terminado	5099	NO CORRIENTE
		Obligaciones Bancarias
Total de activo corriente	105099,0538	Total de pasivo
Activo Fijo		
Equipo de oficina	615	PATRIMONIO
Menos Dep. Acumulada		capital social
Muebles y enseres	1210	
Menos Dep. Acumulada		
Equipo de computación	1200	
Menos Dep. Acumulada		
Máquinaria y equipo	22970	
Menos Dep. Acumulada		
Total de Activo fijo	25995	
Activo Diferido		
Gastos de investigación	500	
Gastos de elab. de proyecto	1000	
Gasto de constitución	500	
Publicidad prepagada	1050	
Total de Activos diferidos	3050	
TOTAL DE ACTIVOS	134144,0538	Total de pasivo y patrimonio

Inversión Inicial

Tabla 55. Inversión Inicial

ACTIVOS FIJOS

Equipo de oficina	615
Muebles y enseres	1210
Equipo de computación	1200
Máquinaria y equipo	22970
Total de activos fijos	25995

ACTIVO DIFERIDO

Gastos de investigación	500
Gastos de elaboración de proyecto	1000
Gasto de constitución	500
Arriendo prepago	5040
Publicidad prepagada	1050
Total de Activos diferidos	8090

Total de activos = Activos Fijos + Diferidos	34085
---	--------------

CAPITAL DE TRABAJO	105099
---------------------------	---------------

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Tabla 56. Estado De Perdidas Y Ganancias

Concepto	1	2	3	4	5
Producción	19088	19088	19088	19088	19088
compra de activo				-1200	
Ingresos	1316000	1355480	1396144	1438029	1481170
Menos costo de producción	-28923,468	-29791,172	-30684,9072	-31605,45442	-32553,61805
Menos costos de Administración	-35163,765	-36218,678	-37305,23829	-38424,39544	-39577,1273
Menos costo de venta	-3150	-3244,5	-3341,835	-3442,09005	-3545,352752
Menos depreciación de activos	-1054	-1054	-1054	-2901,6	-2901,6
Menos amortización de activos diferidos	-1618	-1618	-1618	-1618	-1618
Utilidad Operativa	1246090,767	1283553,65	1322140,42	1358837,192	1400973,896
Gastos financieros	0	0	0	0	0
Utilidad antes de participaciones e impuestos	1246.090,767	1283553,65	1322140,42	1358837,192	1400973,896
Participación de trabajadores 15%	-186.913,615.1	-192533,048	-198321,0629	-203825,5788	-210146,0844
Utilidad antes de Impuestos	1059177,152	1091020,6	1123819,357	1155011,613	1190827,811
Impuesto a la renta (25%)	-264794,288	-272755,151	-280954,8391	-288752,9033	-297706,9529
Utilidad Neta	794382,864	818265,452	842864,5174	866258,71	893120,8586

FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO

Tabla 57. Flujo De Caja Del Proyecto

Concepto	0	1	2	3	4	5
Ventas		1316000	1355480	1396144	1438029	1481170
Costo de producción		-28923,468	-29791,17204	-30684,9072	-31605,45442	-32553,61805
Costo de Administración		-35163,765	-36218,67795	-37305,23829	-38424,39544	-39577,1273
Costo de venta		-3150	-3244,5	-3341,835	-3442,09005	-3545,352752
Interés del prestamo		0	0	0	0	0
Depreciación		-1054	-1054	-1054	-2901,6	-2901,6
Amortización de activo diferido		-1618	-1618	-1618	-1618	-1618
Utilidad antes de participaciones		1246090,77	1283553,65	1322140,42	1360037,192	1400973,896
Participación 15%		-186913,615	-192533,0475	-198321,0629	-204005,5788	-210146,0844
Utilidad antes de impuestos		1059177,15	1091020,603	1123819,357	1156031,613	1190827,811
Impuesto a la renta 25%		-264794,288	-272755,1506	-280954,8391	-289007,9033	-297706,9529
Utilidad neta		794382,864	818265,4519	842864,5174	867023,71	893120,8586
Más depreciación		1901,6	1901,6	1901,6	2901,6	1901,6
Mas amortización de activo diferido		1618	1618	1618	1618	1618
Inversión Inicial	-34085				-1200	
Inversión capital de trabajo	-105099,0538					
Prestamo	0					
Amortización de deuda		0	0	0	0	0
Valor de desecho						3508
Flujo de Caja	-139184,0538	797902,464	821785,0519	846384,1174	870343,31	900148,4586

VALOR ACTUAL NETO =	VNA =	2907,77
TASA INTERNA DE RETORNO	TIR =	64%
RELACIÓN BENEFICIO COSTO	B/C =	3,25

Periodo de recuperación de la inversión

Tabla 58. Periodo de recuperación de la inversión

Numero de periodos al año	Valor de flujo de caja	$(1+i)^{-n}$	valor de flujo de caja * $(1+i)^{-n}$	Saldo del PRI
0	-	1	0	139184,0538
1	139184,054	0,892857143	712412,9143	-573228,8605
2	797902,464	0,797193878	655122,012	-1228350,873
3	821785,052	0,711780248	602439,4969	-1830790,369
4	846384,117	0,635518078	553118,9079	-2383909,277
5	870343,31	0,567426856	510768,4095	-2894677,687

La Inversión es recuperada a los tres años y seis meses de funcionamiento del Proyecto

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Que en la Fundación “ESPOIR” no se aplica de forma completa el control de los procesos internos que comprende en la organización de todos los sistemas, procedimientos y medidas de coordinación adoptadas por la organización para proteger los activos verificar la confiabilidad de sus datos contables.
- Luego del análisis correspondiente el plan de inversión permite el mejoramiento de los procesos con el fin de brindar eficiencia y eficacia de la implementación de una nueva línea de préstamos de prenda de ORO.
- Una vez identificado el procedimiento el control de la variabilidad de este proyecto es rentable porque hay un Van de \$ 2907,77 y un Tir de 64% cuyo beneficio es viable para la integración de una nueva línea de préstamo de prenda de ORO en la Fundación.

5.2 Recomendaciones

- Una vez realizada el estudio del control interno se debe desarrollar y aplicar los debidos procedimientos y control en los procesos internos que permita lograr una correcta toma de decisiones en todos los sistemas y procedimientos para verificar la confiabilidad de sus datos contables en la Fundación ESPOIR.

- Se debe difundir una fuerte campaña publicitaria para que los clientes conozcan las ventajas del nuevo servicio de prendas de oro que brinda Fundación ESPOIR.

- Dada la rentabilidad en la elaboración de este proyecto se considera viable incrementar el rubro de inversiones para la integración de la nueva línea de préstamo de prenda de ORO en la Fundación ESPOIR.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFIA

6.1. Literatura citada

Fleitman, Jack. (2009). La Empresa. México: Mc Graw Hill Latino; SA Edicion primera Pag 200

Allan L. Reid. (2009). Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones. Mc Graw Hill Edicion primera Pagina 150

Alvarez T. Martin. (2009). Manual de Planeación Estratégica. (B. Juarez, Ed.) México DF, México: México Edicion primera Pagina 158

Amstrong Gary. (2009). Fundamentos de Marketing (Sexta Edición ed.). Prentice Hall.

Baca Urbina Gabriel. (2010). Evaluación de Proyectos. México DF: McGraw Hill Interamericana de México Edicion primera Pagina 170

Benavente J. (2009). El FODA. Mc Graw Hill Edicion segunda Pagina 157

Bonta P. (2011). Preguntas sobre marketing y publicidad (Tercera Edición ed.). NORMA.

Deleuze, Guilles. (2010). Estrategias Empresariales. Barcelona, España: Ediciones Paidos Pgima 132

Etzel Y Walker, MC Graw HIL. (2010). Fundamentos de Marketing. (T. Edición, Ed. Pagina 143)

Ferdandez Arenas, J.A. (2009). La planeación estratégica.México: Mc Graw Hill Edicion primera Pgina 153

Fischer L. (2009). Introduccion a los negocios en un mundo cambiante (Cuarta Edición ed Pagina 137)

Fisher Laura & ESPEJO Jorge. (2009). Mercadotecnia.Mc Graw Hill Edicion primera Pagina 165

Guzman V. Isaac. (2009). La Empresa Organizada. Mc Graw Hill Edicion primera Pagina 264

Koontz. (2010). Estrategia, Planificación y Control. México DF, México: McGraw Hill Editores Pgina 163

Kotler, Camara, Grande & Cruz. (2011). Dirección del Marketing. Milenium.

Lerne & Baker. (2009). La Productividad en la Empresa Edcion segunda Pagina 174

MEJIA CALDERA, Rodolfo. (2010). Planeación Estratégica de Recursos Humanos, Concepto y Teoría (Vol. Segunda Edición Pagina 186).

Meneses E. (2010). Preparación y elaboración de proyectos (Vol. Tercera Edición). Quito, Ecuador: Quito Pagina 195

Meyer E. (2012). El Marketing de Servicios Profesionales (Vol. Tercera Edición). Zaragoza, España: Ibérica Pagina 274

Patricio Bonta & Mario Farber. (2010) Preguntas Sobre Marketing y Publicidad. Grupo Editorial Norma Pagina 199

Phillip Koler& otros. (2010). Dirección de la Mercadotecnia (Vol. Sèptima Edición). Naucalpán de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana Pagina 295

Stanton Etzel Michael Walter Bruce. (2009). Fundamentos de Marketing. Barcelona: McGraw Hill Edicon Segunda Pag. 274

Tamayo, J. (2009). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill EditoresEdicion primera Pag. 253

Terry, G. (2010). Principios de Administración. México DF, México: Continental Edicion segunda Pag 212

Thompson, A. y Strickland, A. (2010). Dirección y Administración Estratégica. McGraw Hill Editores Edicion segunda Pag 311

6.2. Linkografía

<http://www.inversion-es.com/plan-de-inversiones.html>

[http://elizabethperezdiaz.blogspot.com/.](http://elizabethperezdiaz.blogspot.com/)

<http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/26924dcb-af73-494cad03-37fe781840a/Guia%2003%20-%20Artesanos%20-agosto%20%202013.>

CAPITULO VII
ANEXOS

7.1 Anexo1

Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Quevedo para medir el grado de aceptación de la nueva línea de prestación de servicio con prendas de ORO en fundación "ESPOIR".

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Buenas días / tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar el lanzamiento de una nueva línea de prestación de servicio de prendas de ORO en Fundación "ESPOIR".

INSTRUCCIONES: La información que nos proporciona es de carácter confidencial, por cuanto solicitamos veracidad y ética en sus respuestas. Marque con una X sus respuestas.

1. ¿Cómo usted califica la adquisición de los servicios de la Fundación "ESPOIR"?

Calificación de los servicio

- a. Muy Buena
- a. Buena
- b. Regular
- c. Pésima

2. ¿Cree usted que la escasa modernización tecnológica en las sucursales de "ESPOIR" en el Ecuador origina un deficiente rendimiento del personal en la prestación de los servicios?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Poco de acuerdo

3. ¿Considera usted que la prestación de servicios en la sucursal de "ESPOIR" es:

- a. Eficiente
- b. Deficiente

4. ¿La aplicación de un plan de inversión para la creación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” que tipo de necesidad cree usted que es?

- a. Muy urgente
- b. Urgente
- c. Necesaria
- d. No hace falta

5. ¿Cómo considera usted la aplicación de una nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR”?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena

6. ¿Considera que actualmente los diversos servicios que ofrece la Fundación “ESPOIR” del cantón Quevedo cuentan con nuevas tecnologías?

- a. Si
- b. No

7. ¿Cree usted que la nueva línea de prestación de servicio con prendas de oro en la Fundación “ESPOIR” ayudará al desarrollo integral de los socios de los sectores diversos de Quevedo?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Poco de acuerdo
- d. En desacuerdo

8. ¿Considera usted que los servicios que ofrece la fundación “ESPOIR” como el de la línea de prestación de servicio con prendas de oro es una solución que afectará negativamente la economía de los socios o clientes?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Poco de acuerdo
- d. En desacuerdo

9. ¿Cree usted que la fundación “ESPOIR” representa una valiosa contribución a las tareas de los sectores públicos y privados para enfrentar la pobreza en nuestro país.

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Poco de acuerdo
- d. En desacuerdo

10. ¿Cómo cree usted que es el avance de las fundaciones como en el caso de la Fundación “ESPOIR” a nivel mundial?

- a. Muy acelerado
- b. Acelerado
- c. Poco acelerado
- d. Nada acelerado

11. ¿Considera importante que los moradores del cantón Quevedo deban buscar este servicio beneficioso como el de la línea de prestación de servicio con prendas de oro?

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Poco importante
- d. No es importante

7.2 Anexo2

Entrevista realizada Ing. Carlos Cañarte Mejía Coordinador de la Regional Los Ríos.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Entrevista efectuada al Coordinador de Fundación “ESPOIR” Ing. Carlos CañarteMejia para conocer más información de “ESPOIR”

1. ¿Cuándo nace Fundación “ESPOIR”?

La Fundación “ESPOIR” es una organización no Gubernamental (ONG) Ecuatoriana establecida en 1992 y reinscrita en el Ministerio de Bienestar Social en 1998, en diciembre del 2001 y tomo bajo su responsabilidad el programa de Bancos Comunales de salud de la ONG internacional.

2. ¿En qué lugar Fundación ESPOIR tiene su matriz y cuantas sucursales tiene?

La Fundación tiene su sede en Quito y cuentas con sucursales y oficinas de atención en Azuay, el Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí, Sto. Domingo Tsachilas y Pichincha. La Fundación trabaja en 85 cantones del país y tiene a 70.000 prestatarias activas, entregado crédito fomentando valores de cumplimiento y cultura de pago a través de la educación financiera y sesiones educativa.

3. ¿Qué logro ha obtenido Fundación ESPOIR en su trayectoria?

En el 2012 “ ESPOIR” logro obtener el tercer lugar entre las mejores instituciones micro financieras de América Latinas y el Caribe en el premio Interamericano para el desarrollo de la Microempresa, segundo en el ranking de las 100 principales instituciones de micro finanzas de América Latina y el Caribe, somos primero en el ECUADOR en micro finanzas entre bancos Cooperativas ONG’s

4. ¿Mencione los enfoques básicos que sustentan la actividad de ESPOIR?

Los enfoques que cuenta ESPOIR son: enfoque en las mujeres, enfoques de equidad, en enfoques de géneros, enfoque empresarial, enfoque de riesgo, enfoque de calidad, enfoque de protección a sus clientes, enfoque de Protección al Medio Ambiente.

5. ¿Por qué implementar Microcrédito con Educación?

La pobreza para ESPOIR es una condición económica y social en la cual el ingreso familiar no es suficiente para cubrir las mínimas condiciones de vida, salud y nutrición necesarias para el crecimiento y supervivencia a largo plazo.

6. ¿Qué servicios financieros ofrece Fundación ESPOIR?

Banca comunal es una metodología de crédito que permite a personas emprendedoras pobres, en su mayoría mujeres, acceder a préstamos fuera del sistema financiero tradicional, a través de la forma de grupos y garantías solidarias.

Individual bajo esta metodología se atiende solicitudes de crédito de personas con negocio ya establecido, sean o no socios de la fundación, creando una relación directa entre el individuo y la institución.

7. ¿Cuáles son los productos complementarios de banca comunal?

Crédito emergente para socias activas de bancos comunales con crédito vigente y buena calificación, les permite acceder a dinero extra para cubrir sus gastos o atender necesidades preventivas, tramites sencillos desembolso es inmediato.

Crédito vivamos mejor este producto está destinado para socias de banca comunal siendo buenas pagadoras, hacer mejoras progresivas en sus viviendas.

Crédito escolar destinado para socias de banca comunal, con un buen historial de pago requiere dinero para que sus hijos estudien, sirve para cubrir gastos escolares.

8. ¿Qué servicio tiene Fundación “ESPOIR” en la actualidad?

Los servicios que ofrece Fundación “ESPOIR” son los siguientes:

- Banca comunal
- Crédito emergente
- Crédito escolar
- Crédito vivamos mejor
- Crédito individual

7.3 Anexo3

Área de recepción de Fundación “ESPOIR” sucursal en el Cantón Quevedo.



7.4 Anexo4

Departamento Legal y de Cobranza Fundación "ESPOIR" sucursal en el Cantón Quevedo.



7.5 Anexo5

Departamento de Digitación de Fundación "ESPOIR" sucursal en el Cantón Quevedo.



7.6 Anexo6

Logros alcanzados de la Fundación "ESPOIR".

FUNDACION **espoir** **mibankito**
¡Nuestro crédito marca la diferencia!

Logros alcanzados en los años 2010, 2012 y 2013.

1
eros

En el ECUADOR,
en microfinanzas entre
Bancos, Cooperativas y ONG 's.

2
dos

En el ranking de las
100 principales
instituciones de microfinanzas
de América Latina y el Caribe

Este reconocimiento lo dedicamos a...

USTEDES

Cada premio recibido enorgullece a nuestros clientes.

Reconocimientos otorgados por: **OVIN mix**
Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

" Si deseas el éxito no lo busques, dedícate a hacer lo que te gusta, el éxito vendrá por añadidura."

1800 - ESPOIR www.espoir.org.ec Encuétranos en: www.facebook.com/FundacionEspoirmibankito