



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPONER UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE EMPRENDIMIENTO A
MICROEMPRESARIOS DE LA FUNDACIÓN ESPOIR EN EL CANTÓN
DURÁN, UBICADO EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS DURANTE EL
PERIODO 2020.**

Autora: Karen Ivonne Tagle Chele

Tutor: Msc. Aureliano del Toro Cabrera

**Guayaquil, Ecuador
2020**

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a una persona especial en mi vida, mi papá Marcos Tagle quien me ha brindado su apoyo incondicional en todos los sentidos, por estar a mi lado cuando más lo necesito y por levantarme muy temprano cada mañana para llevarme a clases, a mi novio, por motivarme a retomar mis estudios y elegir esta carrera, porque siempre creyó en mí y ha esperado este momento importante en mi vida tanto como yo, a mi madre y a mi hijo por ser mi fortaleza, a Dios por ser mi guía e iluminar mi camino siempre.

KAREN IVONNE TAGLE CHELE

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de corazón a Dios por haber puesto a las personas correctas en mi camino: mis amigos de toda la vida Denniss Prieto y Oswaldo Aguinaga por toda la paciencia durante mi proceso de aprendizaje, mi hijo Rafael quien prefería acompañarme a clases un domingo en lugar de un viaje con sus abuelos, los pepas, como se identificaron mis compañeros amigos y hermanos del ASO-50 los llevare siempre en mi corazón, nuestro trabajo en equipo fue incomparable, y a mis docentes quienes marcaron momentos importantes en mi vida.

KAREN IVONNE TAGLE CHELE



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**PROPONER UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE EMPRENDIMIENTO A
MICROEMPRESARIOS DE LA FUNDACIÓN ESPOIR EN EL CANTÓN
DURÁN, UBICADO EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS DURANTE EL
PERIODO 2020.**

Autora: Karen Ivonne Tagle Chele

Tutor: Msc. Aureliano del Toro Cabrera

Resumen

La fundación ESPOIR, ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, es una entidad dedicada a impulsar el desarrollo económico, social y de salud de los microempresarios del Ecuador, cuyo interés es la población de menor ingreso; su finalidad es mejorar su calidad de vida concediendo servicios micro financieros y no financieros. La falta de capacitación en los clientes de la fundación ESPOIR ha venido ocasionando un mal manejo de los recursos económicos en los dueños de negocios, y este se ve reflejado en pérdidas, lo que también afecta a la institución al presentar una baja recuperación en la colocación de los microcréditos, debido a esto se propone un plan de capacitación de emprendimiento para fortalecer la formación de microempresarios de la Fundación ESPOIR, ejercicio fiscal 2020. Las técnicas utilizadas fueron encuesta y entrevista, el propósito fue determinar las principales necesidades de capacitación las cuales fueron atención al cliente 35%, administración de inventarios 27% y administración financiera 25%.

Palabras claves:

Clientes

Microempresarios

Capacitación



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPONER UN PLAN DE CAPACITACIÓN DE EMPRENDIMIENTO A
MICROEMPRESARIOS DE LA FUNDACIÓN ESPOIR EN EL CANTÓN
DURÁN, UBICADO EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS DURANTE EL
PERIODO 2020.**

Autora: Karen Ivonne Tagle Chele

Tutor: Msc. Aureliano del Toro Cabrera

Abstract

The ESPOIR Foundation, located in the Duran canton, Guayas province, is an entity dedicated to promoting the economic, social and health development of Ecuadorian micro-entrepreneurs, whose interest is the population with the lowest income; Its purpose is to improve their quality of life by granting micro-financial and non-financial services. The lack of training in the clients of the ESPOIR foundation has been causing poor management of economic resources in business owners, and this is reflected in losses, which also affects the institution by presenting a low recovery in placement of microcredits, due to this an entrepreneurship training plan is proposed to strengthen the training of microentrepreneurs of the ESPOIR Foundation, fiscal year 2020. The techniques used were survey and interview, the purpose was to determine the main training needs which were customer service 35%, inventory management 27% and financial management 25%.

Keywords:

Customers

Microentrepreneurs

Training

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Carta de aceptacion del tutor	v
Cláusula de autorización	Error! Bookmark not defined.
Certificación de aceptación del CEGESCIT	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Índice generalL.....	xii
Índice de tablas	xiii
Índice de graficos	xiv

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Formulación del problema.....	6
Delimitación del problema	6
Variables de investigación.....	6
Evaluación del problema	6
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Justificación de la investigación	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos	10
Antecedentes referenciales.....	11
Fundamentación legal.....	17
Conceptualización variables de investigación.....	19

CAPÍTULO III MARCO METODOLOGICO

Presentación de la empresa.....	23
Diseño de investigación	38
Tipos de Investigación	38
Población o universo	39
Muestra	40
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	42

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Procesamiento y analisis.....	44
Plan de mejoras	59
Manual de procedimientos	60
Conclusiones.....	69
Recomendaciones	70
Bibliografía	71
Anexos	77

INDICE DE TABLAS

Contenidos:	Paginas:
Tabla 1: Plantilla Total de trabajadores	27
Tabla 2: Plantilla Total de trabajadores.....	28
Tabla 3: Plantilla Total de trabajadores	29
Tabla 4: Competidores más importantes	33

Tabla 5: Competidores más importantes.....	.34
Tabla 6: Competidores más importantes.....	35
Tabla 7: Modulo de servicio y atención al cliente.....	62
Tabla 8: Modulo administración de inventarios.....	63
Tabla 9: Modulo administración financiera	66
Tabla 10: Presupuesto programa de capacitación	67
Tabla 11: Cronograma por módulo.....	68
Tabla 12: Cronograma por módulo.....	69
Tabla 13: Cronograma por módulo.....	70

INDICE DE GRAFICOS

Contenidos:	Paginas:
Gráfico 1: Árbol de problemas	8
Gráfico 2: Estructura Organizativa	27
Gráfico 3: Análisis económico	40
Gráfico 4: resultados de encuestas	47

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La capacitación es el camino hacia el crecimiento y desarrollo profesional en todos los aspectos, al identificar y aceptar que a través de ella se puede dar mucho más; esta actividad garantiza dejar de lado la actividad que ya se viene haciendo, para darle paso a la innovación.

Aunque “el emprendimiento en Europa es algo cada vez más común, aún hay que recorrer un largo camino hasta que consigamos una Europa más emprendedora y digital” (Cornejo, 2013, párr. 1). Esto significa que más allá de capacitarse para emprender, es necesario enfocar en la innovación, como están internacionalizando sus startups, países tanto de Europa como de Estados Unidos. Por otra parte, la Fundación Iberoamericana para el Desarrollo capacita a sus clientes a través de campañas de sensibilización haciendo énfasis en la importancia del compromiso de todos para acabar con el problema de la pobreza.

Para Ecuador en una encuesta publicada en el boletín CATAPULTA sobre los motivos que conllevan a realizar capacitaciones para el fortalecimiento del desarrollo profesional de las empresas creadas, se expuso “que más del 27% de los emprendedores ecuatorianos encuestados afirman que los motivos más influyentes son la autorrealización y mejorar sus ingresos. El 13.53% relativo a mejorar sus Ingresos está relacionado con el alto nivel de emprendimiento por necesidad del Ecuador, versus emprendimiento por oportunidad de países desarrollados” (CATAPULTA, 2011, p. 10).

El emprendimiento se ha desarrollado en Ecuador, de tal manera que según varios reportes internacionales (Global Entrepreneurship Monitor - GEM y Global Entrepreneurship Development Institute - GEDI), la preferencia a emprender y la percepción del emprendedor por parte de la sociedad están entre las más altas del mundo. Por otro lado, la innovación se ha convertido en un eje fundamental, gracias a la propuesta del Gobierno actual por transformar la matriz productiva

Según reporte de SENPLADES y otros organismos, “se habla del emprendimiento en nuestro país, pero no se menciona si esa alta cifra de emprendedores de la sociedad se mantiene, o si muchos han fracasado en el intento de querer crecer y mantenerse ante el amplio mercado que hoy en día tiene Ecuador” (SENPLADES, 2013, p. 10).

La Fundación para el desarrollo integral ESPOIR, es una entidad que se dedica a impulsar el desarrollo económico-social de los microempresarios, enfocándose en la población de menor ingreso; con la finalidad de mejorar su calidad de vida, conceden servicios micro financieros y no financieros, donde se enfocan solo a capacitar en temas de salud a sus emprendedores, obviando temas tan importante como son la las herramientas necesarias para formarlos como microempresarios, situación que limita el crecimiento económico de los mismos, pues la mayoría de ellos tienen conocimiento empírico en la administración de sus negocios.

Situación conflicto

La fundación ESPOIR, ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, a pocos metros del santuario Divino Niño, es una entidad dedicada a impulsar el desarrollo económico, social y de salud de las microempresarias y los microempresarios del Ecuador, cuyo interés es la población de menor ingreso; y su finalidad es mejorar su calidad de vida concediendo servicios micro financieros y no financieros.

La falta de capacitación en los clientes de la fundación ESPOIR ha venido ocasionando un mal manejo de los recursos económicos en los dueños de negocios, y este se ve reflejado en pérdidas, lo que también afecta a la Institución al presentar una baja recuperación en la colocación de los microcréditos.

A continuación, se detallarán las causas y consecuencias a través de la cual se plantea la problemática, y cómo una situación va de la mano con otra y al final se indicará el motivo de esta investigación:

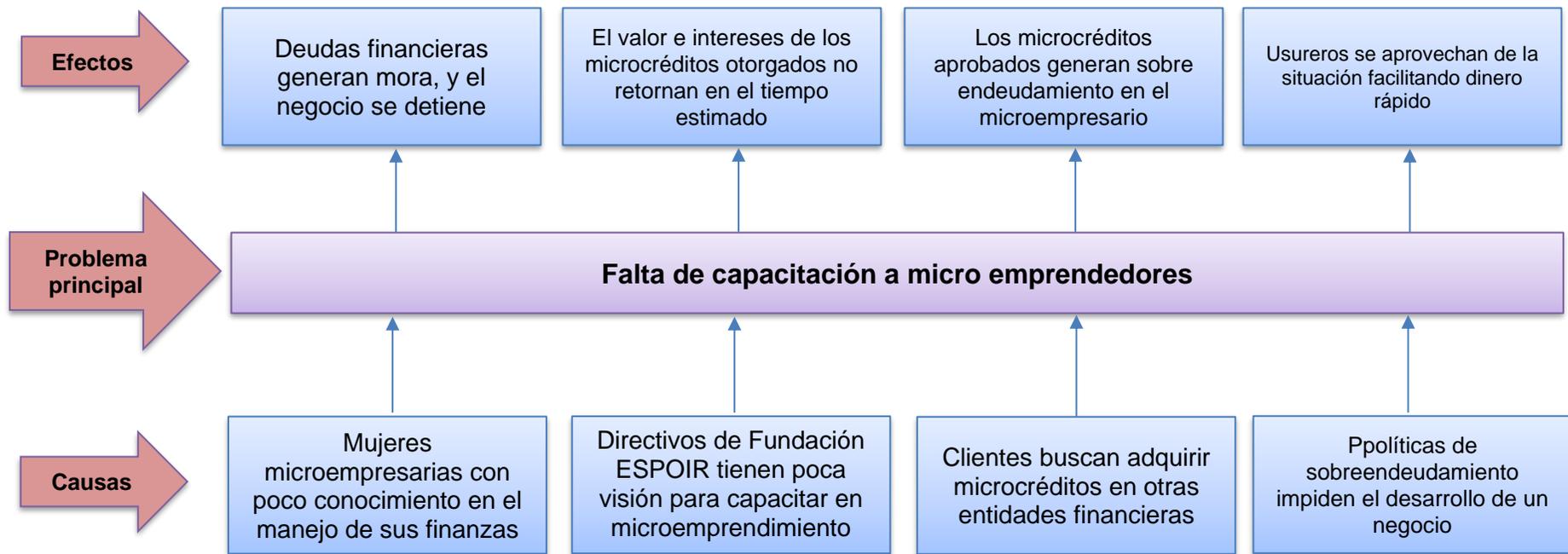
El conocimiento empírico de los clientes los lleva a una mala administración de sus negocios, mal manejo de inventario, falencias en el control presupuestario, y todo esto puede dar lugar a un exceso de gastos previendo ingresos, que luego al no tener lugar, ocasionan desniveles financieros para el negocio, olvidando las responsabilidades con terceros sin poder cubrir más gastos.

Los directivos de Fundación ESPOIR no tienen visión de capacitación, se enfocan únicamente en salud, prevención de riesgo, entre otros, pero no incluyen dentro de ese plan de capacitación, temas que incentiven el emprendimiento, producto de eso, muchos clientes adquieren inventario innecesario, el negocio no resulta satisfactorio, surge la emergencia de salvar lo que más se puede, pero descuidan el valor de la cuota de su financiamiento, lo que provoca que el dinero que otorgo la fundación para dicho negocio no retorne en el momento esperado.

A consecuencia de estos conocimientos empíricos, los microempresarios han venido realizando un crédito tras otro en diferentes entidades financieras, decisiones que al fin y al cabo los llevan directo al sobreendeudamiento, que en ocasiones es muy difícil de salir en corto tiempo, producto de esto, los negocios quedan estancados o simplemente

cierran. Todo conocimiento empírico se ve reflejado en el manejo incorrecto de sus negocios, razón por la cual es necesario implementar un plan de capacitación de emprendimiento para los clientes microempresarios con el fin de crear en ellos una cultura financiera y mejorar sus comportamientos de pagos, que en efecto se beneficiará también la institución.

Gráfico 1 *Árbol de problemas*



Autora: Tagle, K (2020)

Formulación del problema

¿Cómo influye la falta de un plan capacitación a emprendedores para fortalecer la formación de microempresarios de la Fundación ESPOIR, ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, en el ejercicio fiscal 2020?

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Capacitación

Aspecto: Fortalecer la formación de microempresarios

Contexto: Fundación ESPOIR

Provincia: Guayas

Cantón: Durán

Año: 2020

Variables de investigación

Variable independiente: Capacitación a emprendedores

Variable dependiente: Formación de Microempresarios

Evaluación del problema

Los aspectos generales que se han tomado en cuenta para esta investigación son:

Delimitado. Esta investigación es limitada debido a que está dirigida únicamente a capacitar a los microempresarios de Fundación ESPOIR ubicado en el cantón Durán, provincia del Guayas, ya que siendo una organización no gubernamental trabaja arduamente en la reducción de la pobreza.

Claro. Esta capacitación estará al alcance de cualquier microempresario o estudiante involucrado en el emprendimiento, y le permitirá ver a los miembros directivos de Fundación ESPOIR con claridad que no solo se beneficiarán ellos como entidad, sino que los negocios de sus clientes ya no tendrán que detenerse en el proceso de su crecimiento, por alguna incorrecta toma de decisiones.

Evidente. El departamento de administración de la Fundación ESPOIR registra constantemente gastos excesivos por concepto de alimentación y movilización del personal de cobranzas y departamento legal, gasto que en la mayoría de los casos no logra los mejores resultados dentro de una gestión de cobranzas. Los promotores de crédito en su trabajo diario de colocación y cobranzas indican que los clientes tienen un alto índice de morosidad por algún motivo ajeno a la Fundación y que los ingresos de sus negocios se reducen, por lo que no pueden cumplir con sus promesas de pago, en efecto la gestión de campo que ellos hacen es en vano.

Concreto. Es concreto indicar que desde el momento que se exponen las causas y consecuencias de un manejo empírico en los negocios de los microempresarios, se debe considerar la importancia de un plan de capacitación para dar solución cada una de las problemáticas ya mencionadas.

Relevante. Es importante fidelizar al cliente a través de la capacitación, ya que la Fundación tendrá un ahorro enorme en publicidad, pues nadie mejor que un cliente fiel que recomiende esta entidad como mejor opción.

Original. La capacitación se enfoca exclusivamente en los microempresarios de la fundación, al agregarle al plan de salud existente un tema orientado al desarrollo económico del negocio lo convertirá en original, puesto hoy en día que ninguna entidad ONG que financie el microcrédito para el negocio se encarga de formar al microempresario.

Contextualmente. Un plan adecuado para lograr el desarrollo económico de los pequeños empresarios fortalecerá la relación comercial de estos con la

Fundación.

Factible. Ayuda a solucionar el problema del fracaso en pequeños negocios de mujeres y hombres microempresarios, logrando un crecimiento económico en ambas partes, cliente-fundación, el cliente al mejorar su calidad de vida con una administración y alta disciplina, y la Fundación al crecer tanto en cartera y como entidad líder en formar pioneros del emprendimiento, básicamente esta será una estrategia ganar- ganar

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer un plan de capacitación de emprendimiento a microempresarios para fortalecer la formación de microempresarios de la Fundación ESPOIR ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, en el ejercicio fiscal 2020.

Objetivos específicos

- Fundamentar los sustentos teóricos de administración relacionado con la formación de microempresarios en las empresas privadas.
- Diagnosticar el estado actual de la capacitación de microempresarios que se lleva a cabo en la Fundación ESPOIR en el cantón Durán
- Proponer un plan de capacitación de emprendimiento que contribuya a fortalecer la formación de los microempresarios en la Fundación ESPOIR en el cantón Durán

Justificación de la investigación

- Conveniencia: La conveniencia de este trabajo de investigación está en la contribución al desarrollo económico y social del microempresario y fortalecerá la relación comercial, atraerá más clientes, los gastos de cobranzas disminuirán y los clientes mejorarán su comportamiento de pago.

- Relevancia Social: Al capacitar a microempresarios, mejorará la calidad de vida de las familias de cada uno de ellos, habrá una mejor distribución de sus gastos, y el éxito de estas personas será el ejemplo a seguir de muchos, al punto de convertir a la Fundación en su microcrédito de preferencia.
- Implicaciones practicas: Este plan de capacitación resolverá el problema del cliente impuntual en sus pagos, demandado y sobre endeudado, formara al cliente que en su momento había aprendido el manejo de sus finanzas en base a la experiencia y consejos de sus amigos, y que ahora se convirtió en un cliente potencial.
- Utilidad metodológica: Las capacitaciones impartidas serán de mucha utilidad para la Fundación ya que logrará el cumplimiento de las metas que se haya propuesto tanto en colocación como en recuperación, pues serán muchos los microempresarios que querrán convertirse clientes potenciales, y serán muchos los cambios que se logrará con los que ya son clientes.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

Al hacer una incursión en la historia de las civilizaciones antiguas se determina que la capacitación tiene sus orígenes en los principios de la Edad de Piedra, con el manejo y acumulación de conocimientos; “en la medida que el hombre fue capaz de inventar sus armas, instrumentos de trabajo, vivienda, ropa y lenguaje, se le hizo necesario y urgente el entrenamiento, que se convirtió en un factor determinante para el desarrollo de la civilización” (Craig citado en Martínez, 2015), pues era vital la trasmisión de los conocimientos y habilidades, que se adquirían de sus semejantes, a través de signos, símbolos y palabras para poder enfrentar las circunstancias en las cuales se desarrollaban.

Estudios realizados por diferentes autores coinciden que en la comunidad primitiva la educación técnica era natural, intuitiva y espontánea; sus miembros participaban en las actividades a realizar y se involucraban en determinada labor con lo que adquirían y desarrollaban habilidades.

Otra característica a mencionar sobre la capacitación era el “igualitarismo y la integralidad, de acuerdo con el desarrollo de la propia comunidad. Toda la comunidad participaba según la división natural del trabajo, en la fabricación y utilización de los instrumentos de trabajo. Históricamente puede considerarse que el entrenamiento o capacitación en el trabajo es una primera etapa de la capacitación” (Mitnik y Coria, 2012).

Antecedentes referenciales

El diseño e implementación de un plan de capacitación en emprendimiento empresarial para los jóvenes de la Fundación Servicio Juvenil Bosconia Marcelino, la autora Elizabeth Carolina Hermida Ariza, al informar sobre el trabajo de investigación indica lo siguiente, “en el mes de octubre de 2010, cumplió 31 años de servicio a favor de poblaciones en condiciones de exclusión social: niños y adolescentes, a quienes forman en diferentes áreas, tales como: panadería, ebanistería, cerámica, metalistería. Desde su ingreso hasta la fecha, los jóvenes han mejorado en diferentes aspectos concernientes a la organización, formación, educación” (Hermida, 2012)

Para Chiavenato (2011) considera que la capacitación es el “proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias” (p. 322).

Capacitar es una aspiración sistemática de comprender, asimilar, fijar y recordar los temas metas del aprendizaje, aplicando técnicas adecuadas. Requiere buena actitud y decidida voluntad para aprender. Formarse es un oficio y un arte, es una actividad frecuente mediante las personas aprenden, saber estudiar es indispensable para ganar la batalla al fracaso.

Durante el proceso de recolección de información para la detección de las necesidades de capacitación, se deben establecer los objetivos de la capacitación, que según Chiavenato (2011) se puede considera los

siguientes: “1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto. 2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración” (p. 324).

Los programas y planes de capacitación comprenden cinco subprocesos y estos son: 1) establecer los objetivos de la capacitación, 2) estructurar los contenidos de la capacitación, 3) diseñar actividades de enseñanza, 4) seleccionar los recursos didácticos y 5) diseñar el programa o curso de capacitación.

1) Establecer los objetivos de la capacitación

Para establecer los objetivos es aconsejable que éstos sean claros, retadores, cuantificables, pero también alcanzables, se debe adecuarlos al área de aprendizaje en que se procuran aplicar y desde luego, que estén planeados correctamente, al igual que las actividades a realizar esto ayudará a alcanzarlos, también se debe definir y establecer las medidas de control que faciliten el proceso de evaluación para determinar si estos se alcanzaron. Para obtener el “impacto deseado en la capacitación durante el diseño de la misma, hay que considerar que existen cinco niveles para aprender, esto es, adquirir un conocimiento o aptitud, y estos son: 1) conocer, 2) comprender, 3) aplicar, 4) sintetizar y 5) evaluar, esto nos debe llevar a que hay que utilizar acciones que impacten en forma directa cada acción deseada o esperada” (García, 2011)

Así también, establecer los objetivos de la capacitación ayudará a seleccionar las metodologías apropiadas y adecuarla en función de los recursos disponibles o presupuesto.

2) Estructurar los contenidos de la capacitación

El contenido de la capacitación se “establece de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje se puede plantear capacitar habilidades específicas para proporcionar conocimientos necesarios o influir en las actitudes. Independientemente del contenido, el programa debe cubrir las necesidades de los participantes” (García, 2011).

3) Diseñar actividades de enseñanza

Para diseñar los temas de las actividades de enseñanza, se puede aplicar una técnica didáctica denominada diseño instruccional, “ésta técnica permite desarrollar el material para la enseñanza en forma sistémica, una vez que se han detectado las necesidades de capacitación y se tienen claros los objetivos de la misma, se procede a determinar los contenidos de un plan o programa de capacitación, porque se sabe a quién está dirigido, que deficiencias va a corregir, que habilidades se van a desarrollar, etc. incluyendo además las técnicas didácticas o de instrucción para los adultos mejor conocida como andragogía” (García, 2011).

4) Seleccionar los recursos didácticos

El instructor o facilitador al intentar transmitir sus conocimientos con el propósito de que la información sea entendida y/o asimilada es quien selecciona y utiliza los métodos o las formas adecuadas.

5) Diseñar el programa o curso de capacitación

La dirección influye activamente en la planeación del programa de capacitación, es recomendable que lo haga porque ésta vislumbra los

componentes educativos, económicos, técnicos, administrativos y de colaboración total de las áreas por las que se está diseñando el programa de capacitación, Estas actividades “abarcan: 1) definir y establecer el objetivo general de la capacitación, 2) desarrollar la planificación general del tema o temas a capacitar, 3) delimitar objetivos específicos para cada sesión, 4) establecer la técnicas o metodologías didácticas a utilizar, 5) desarrollar las unidades, temas y subtemas que comprenderá el ciclo y 6) precisar los requerimientos de recursos” (García, 2011).

Proceso de ejecución de la capacitación.

Para García (2011) la ejecución de la capacitación involucra realizar una serie varias actividades que constituyen un gran porcentaje de tareas que debe realizar el responsable de la administración de la capacitación, después de detectar las necesidades de capacitación, desarrollar los cursos y elaborar los programas, se debe proceder a impartir los cursos diseñados o estructurados, esto involucra:

1. Decidir a quién contratar o elegir a un instructor interno
2. Elaborar los manuales del curso
3. Desarrollar el material didáctico
4. Contar con el equipo necesario, por ejemplo, TIC's.
5. Convenir y/o preparar el lugar en donde se realizará el curso
6. Coordinar con los jefes de los participantes para que éstos sean programados e informados
7. Contratar servicios de coffe break, bebidas, comidas, entre otros
8. Coordinar con el conferenciante el apoyo necesario
9. Iniciado el programa
10. Supervisar el desarrollo del curso para arreglar algún evento inesperado

11. Aplicar la evaluación que mida el nivel de asimilación de los temas impartidos
12. Entregar certificados de participación o aprobación del curso
13. Concluir el evento
14. Efectuar los pagos originados del evento.
15. Proceder con la realización de los registros estadísticos
16. Generar reportes sobre los resultados alcanzados

Entre los beneficios que se obtienen de la capacitación podemos mencionar los siguientes:

- 1) ayuda a mejorar las aptitudes y las actitudes, 2) eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales, 3) mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo, 4) guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización, 5) crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización, 6) mejora las relaciones entre jefes y subordinados, 7) ayuda a sistematizar el trabajo, 8) fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas, 9) propicia el desarrollo y las promociones, 10) es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad, 11) contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas, 12) contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones y 13) permite el establecimiento y logro de metas individuales. (Werther & Davis, 1998, p. 209).

Necesidades de capacitación para el emprendimiento

Antes de iniciar cualquier actividad comercial el emprendedor debe determinar los objetivos de su emprendimiento, la misión que pretende realizar, y la justificación de su proyecto. Para esto se debe llevar a cabo los siguientes pasos:

- 1) Crear el producto o servicio que va a ofrecer o elaborar la empresa.
- 2) Especificar la idea seleccionada

- 3) Justificar la importancia de la empresa, especificar la necesidad que va a satisfacer o el problema que va a resolver
- 4) Elegir el nombre de la empresa este debe ser descriptivo, reflejando el giro del negocio, original, atractivo, claro y fácil de pronunciar y recordar, agradable, gracioso, sin caer en la vulgaridad o ambigüedad.
- 5) Describir el tipo de empresa
- 6) Indicar la ubicación y el tamaño de la empresa
- 7) Determinar los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo
- 8) Especificar las ventajas competitivas
- 9) Realizar un estudio de mercado
- 10) Describir el proceso de producción o prestación del servicio
- 11) Establecer la estructura organizacional
- 12) Definir el marco legal
- 13) Establecer objetivos contables a corto, largo y mediano plazo
- 14) Elaborar estados financieros proyectados
- 15) Presentar el plan de negocios

En el entorno de los negocios el emprendedor es un empresario; es el dueño de una empresa comercial con fines de lucro. Para Alcaraz y Finley, citado por Alcaraz (2006) “lo define como alguien que se compromete con una nueva actividad de negocios” (p.215).

Harper (1991) describe al emprendedor “como una persona capaz para descubrir oportunidades y es dueño de las habilidades elementales para desarrollar nuevos conceptos de negocios; es decir, tiene la cualidad para averiguar, manejar problemas y oportunidades aprovechando sus capacidades y los recursos a su alcance, gracias a su autoconfianza” (p.96).

En el Recinto Bajada de Chanduy de la provincia de Santa Elena, habitado por personas de origen humilde, han logrado mejorar su calidad de vida

mediante una capacitación de emprendimiento a los moradores, lo cual a proporcionado el desarrollo de la comunidad, buscando soluciones y oportunidades entre los moradores para obtener beneficios que contribuyan al mejoramiento del sector. El progreso del Recinto es prioritario para sus moradores, quienes proyectan a futuro su estado de independencia con un negocio propio, por tal motivo, es necesaria la preparación de sus habitantes que buscan un emprendimiento comunitario, factor de suma importancia para lograr el crecimiento y desarrollo de la sociedad.

La educación del emprendimiento es “fundamental para la formación al momento de la independencia laboral de cada individuo, el propósito de esta investigación consiste en analizar el lugar, para conocer los motivos de la falta de iniciativa al crear un negocio, el nivel de conocimiento sobre emprendimiento y la capacidad de aceptación de su aprendizaje” (Pizarro, 2015).

La diferencia entre el trabajo de investigación que se está referenciando y el que se está desarrollando es que el primero se orienta en la capacitación de emprendimiento a los moradores del recinto “Bajada de Chanduy” de la provincia de Santa Elena. El Recinto “Bajada de Chanduy” de la provincia de Santa Elena y el segundo se orienta en la Capacitación para fortalecer la formación de microempresarios de la Fundación Espoir en la provincia del Guayas, cantón: Durán

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su:

Art. 26 indica: La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las

personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 23)

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia, será participativa, obligatoria intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 23)

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, arte y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

Art.347.- Será responsabilidad del Estado: 1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas. 2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección

temprano de requerimientos especiales. 3. Garantizar modalidades formales y no formales de educación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 156 - 157)

CONCEPTUALIZACIÓN VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

Variable independiente: Capacitación a emprendedores

La capacitación es un proceso estratégico que incluye acciones para la enseñanza, se seleccionan métodos para procesar la información, desarrollar un pensamiento crítico, orientarse a la solución de problemas de manera creativa, es importante considerar que la comunicación y la interacción social ayudan en la enseñanza aprendizaje, enriqueciendo y potenciando el conocimiento individual y colectivo (Montes de Oca & Machado, 2011).

Variable dependiente: Formación de Microempresarios

La formación de microempresarios se debe orientar en el desarrollo de planes de negocios como herramienta que les permite realizar el proceso de planeación para crear el camino conveniente para el logro de metas y objetivos previamente establecidas, cabe recalcar que la planeación a través de la elaboración del plan de negocios a concretar las ideas, tenerlas escritas de una manera formal y estructurada (Alcaraz, 2006).

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Según del Toro (2016) calidad “es la manera en que el cliente percibe el servicio que está recibiendo durante su interacción con la empresa” (p. 42).

Capacitación: Chiavenato citado por Bermúdez Carrillo señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos” (Bermudez Carrillo, 2015).

Cliente: Es “la persona natural o jurídica que tiene una serie de necesidades e inquietudes que son oportunamente satisfechas cuando acuden a una empresa para hacer uso de sus productos y/o servicio, mediante relaciones interpersonales afectivas capaces de crear experiencias de servicios que superen las expectativas. Se considera la razón de ser de una empresa, pues son ellos los que, mediante una transacción financiera u otro medio de pago, garantizan el éxito y su prosperidad” (del Toro, 2019, p. 13).

Contabilidad: Para Javier López Romero citado por Geomaira Manobanda contabilidad “es la técnica mediante el cual se registran, clasifican y resumen las operaciones realizadas y los eventos económicos, naturales y de otro tipo, identificable y cuantificables que afectan a la entidad, estableciendo los medios de control que permitan comunicar información cuantitativa expresadas en unidades monetarias, analizada e interpretada para la correcta toma de decisiones”. (Manobanda, 2014).

Desarrollo: “se refiere a los conocimientos que se les proporcionan a las personas con el propósito de prepararlas para responsabilidades futuras, es decir, se detecta que las personas tienen potencial para ocupar mejores puestos, o puestos con mayores niveles de responsabilidades, de tal forma que se las capacita con el objetivo claro de prepararlas para promociones futuras” (García, 2011)

Entrenamiento: “es poner en práctica de los conocimientos adquiridos en las sesiones de capacitación, con el propósito de adquirir o desarrollar habilidades psicomotrices en las personas para que desarrollen mejor su trabajo” (García, 2011)

Fidelización: Según del Toro, Villavicencio y Salinas (2016) “para fidelizar a los clientes se debe implementar una gestión por proceso donde se establezca procedimientos que faciliten el funcionamiento de una manera constante y perseverante. Hay que ser capaz de lograr una dependencia solidez con los clientes, en todos los momentos durante las relaciones que se establezcan, en vez de considerarlo como una acción puntual que la empresa realiza con el cliente, en determinadas situaciones” (p.97).

Finanzas: El autor Alfonso Ortega Castro citado por Jonathan Antezana, define a las Finanzas como: “La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad” (Antezana, 2009)

Metodología: Según Raluy Poudevida, citado Velia Ordaz y Gloria Saldaña indica que “Metodología. - Ciencia del método. Método. – es el modo de decir o hacer con orden una cosa. Orden, regla, norma, procedimiento, sistema. Medio o procedimiento para indagar hechos o verdades científicas, o el que se emplea para su exposición. (Ordaz y Saldaña Garcia, 2005, párr. 2).

Objetivos: Según Arias citado por Eliseo Moreno “los objetivos de investigación son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos que desea indagar y conocer” es decir, que es lo que se pretende lograr con la investigación. (Moreno, 2013)

Plan de negocios: “El plan de negocio, es una forma de describir, claramente, las características que tendrá el negocio a futuro y en ese sentido, refleja la visión que el emprendedor o intraemprendedor tiene del negocio”. (Peña, 2018)

Planes: Los planes son recopilaciones de la forma de llevar a cabo un trabajo, elaborados en un documento. J. Arturo Ortega Blake citado por Velia Ordaz y Gloria Saldaña define que “el plan no es solamente un documento

con un conjunto de perspectivas y previsiones, es el instrumento más eficaz para racionalizar la intervención, generalmente estatal en la economía” (Ordaz y Saldaña Garcia, 2005, párr. 6).

Planificación: Fayol citado por Espinoza Sotomayor indica que “La planificación consiste en examinar el futuro y elaborar un plan de acción”. (Espinoza, 2009, p.59).

Programas: Según Velia Ordaz y Gloria Saldaña, programa “se define como un plan y orden de actuación, organización del trabajo dentro de un plan general de producción y en unos plazos determinados, o como la secuencia precisa de instrucciones codificadas en un ordenador para resolver un problema” (Ordaz y Saldaña Garcia, 2005, párr. 4), básicamente es la secuencia del plan a seguir.

Relaciones interpersonales: Son los vínculos que se establecen entre dos o más personas sustentada sobre los principios de los valores ético-morales donde la comunicación verbal y extra verbal juega un papel fundamental. Estas influyen en el desarrollo integral de la persona al favorecer su adaptación al medio social donde se relaciona” (del Toro, 2015, p. 81).

Servicio: Según del Toro (2016) el servicio es “una serie de actividades o procedimientos, de naturaleza esencialmente intangible, enfocados a gestionar relaciones interpersonales afectivas que garanticen en el cliente un conjunto de sentimientos, experiencias y sensaciones capaces de superar las expectativas creadas, con el propósito de fidelizarlos” (p. 40).

Técnica: la técnica es en efecto responder a una necesidad, pero esto conlleva a trabajar arduamente y con esmero en inventar para luego llevar a cabo un plan de acción que garantice la satisfacción de dicha necesidad considerada elemental. (Santandreu, 1992, p. 158).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Nombre de la empresa: Fundación para el Desarrollo Integral ESPOIR, organización privada de microcrédito.

Fecha de constitución: año 2001

Objeto social

Micro crédito grupal (banca comunal) con servicios de educación para impulsar el desarrollo económico, social y de salud de los microempresarios pobres del país, en su mayoría mujeres, con el propósito de mejorar su calidad de vida.

Misión

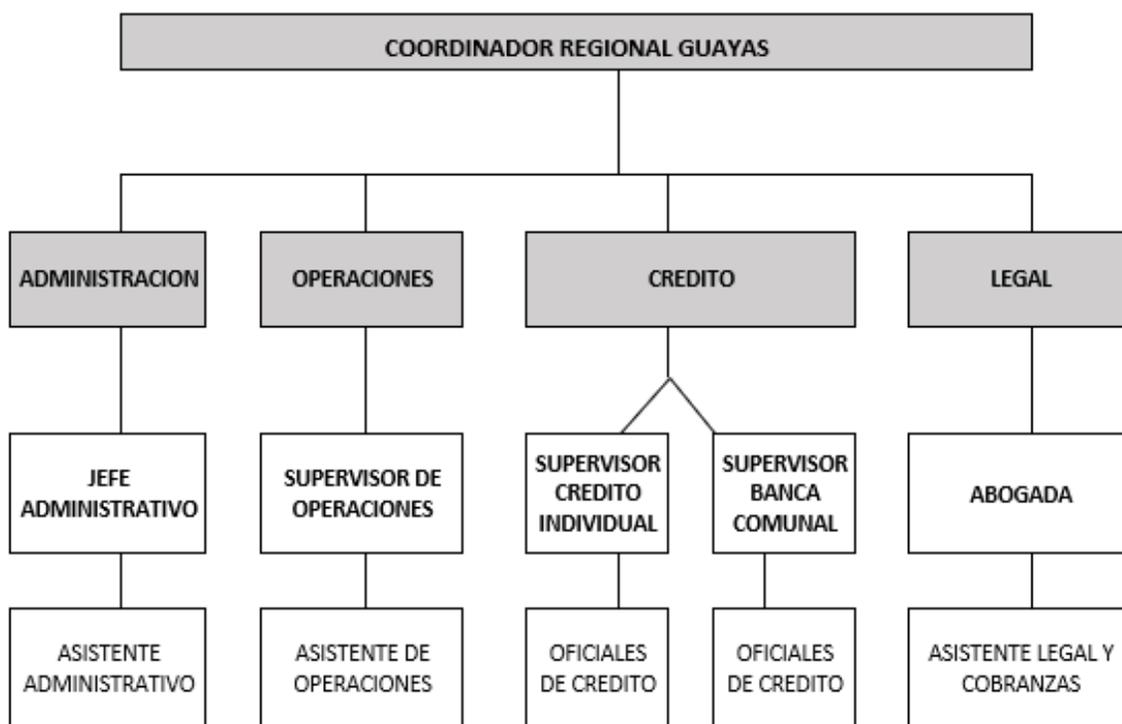
Impulsar el desarrollo económico, social y de salud de las microempresarias y los microempresarios del Ecuador, con énfasis en la población de menores ingresos; con el propósito de mejorar su calidad de vida y la conservación de su medio ambiente, a través del otorgamiento de servicios micro financieros y no financieros. (Fundacion Espoir, 2018)

Visión

Somos una institución de la economía popular y solidaria especializada en microfinanzas, que promueve la inclusión financiera e impulsa el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de los microempresarios ecuatorianos, ofreciendo servicios de calidad; lo que nos permite obtener un reconocimiento en el ámbito nacional e internacional. Respaldados por una estructura organizacional competente, comprometida y orientada al cliente. (Fundacion Espoir, 2018)

Gráfico 2 Estructura Organizativa

Principales áreas de la empresa



Elaboración Propia

Autora: Tagle, K. (2020)

Plantilla total de los trabajadores

Tabla 1

Nombres	Cargo	Funciones	Cantidad
Econ. Javier Haz	Coordinador regional Guayas	<ul style="list-style-type: none"> *Garantizar la adecuada operación de los procesos contables, fiscales de control y de crédito de la Fundación *Análisis de cuentas contables. *Monitoreo de elaboración de conciliaciones bancarias, cuadros de cartera (clientes y tarjetas de crédito). *Revisión y aprobación de los costeos de los procesos en todas las áreas de la agencia. *Responsabilidad sobre la generación, presentación y firma de balances mensuales y anuales oportunos. *Asegurar cumplimiento con organismos de control *Sugerencias para mejorar la rentabilidad de la empresa y reforzar controles de costos. *Monitorear los avisos de entrada y salida del IESS del personal *Aplicación de la normativa para la prevención de lavado de activos y otros delitos *vigilar que los procedimientos, controles, manuales y sistemas se mantengan actualizados conforme a las normativas vigentes *Realizar y presentar indicadores de resultados para presentación de informes de colocación de los oficiales de crédito 	1
Ing. Ingrid Quevedo	Administradora	<ul style="list-style-type: none"> *Optimización de gastos activos *Control de los gastos de todas las áreas de la institución *Seguimiento y manejo de contratos de arrendamiento, pagos de servicios, cotizaciones de soporte de la organización Liderar y dar seguimiento a las áreas de operaciones, crédito, y legal *Solución y manejos de orden de trabajo 	1
Ing. Verónica Moreira	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> *Responsable de garantizar las operaciones de la unidad de caja asignada y su cuadro respectivo *Elaboración y registro del desembolso de cheques emitidos a microempresarios. *Custodio de dinero en efectivo, y responsable de los depósitos bancarios *Registrar directamente los movimientos de 	1

Autora: Tagle, K. (2020)

Tabla 2

Ing. Holger del Pezo	Supervisor de crédito individual	<p>*Responsable del proceso de colocación de crédito individual.</p> <p>*Establece los cronogramas, plazos para el cumplimiento de metas del oficial de crédito</p> <p>*Responsable por la realización del análisis de solvencia y confiabilidad de los clientes, evaluando los riesgos y garantías.</p>	1
Ing. William López	Oficial de crédito	<p>*Crear cartera de clientes según la zona asignada, con la colocación de créditos y gestionar su recuperación, aplicando las políticas y procedimientos establecidos por la Institución.</p> <p>*Trabajo de campo</p> <p>*Análisis y colocación de microcrédito</p> <p>*Administración y gestión adecuada de la cartera de clientes y gestión de mora.</p> <p>*Buscar clientes potenciales.</p> <p>*Promoción en terreno de los productos financieros que posee la institución.</p> <p>*Asesorar al socio en productos y servicios que brinda la Fundación</p>	1
Sr. John Canelos	Supervisor de banca comunal	<p>*Responsable del proceso de colocación de crédito grupal.</p> <p>*Establece los cronogramas, plazos para el cumplimiento de metas del oficial de crédito</p> <p>*Responsable por la realización del análisis de solvencia y confiabilidad de los clientes, evaluando los riesgos y garantías.</p> <p>*Control de la charla educativa impartida en las reuniones quincenales de las socias.</p>	1
Ing. Grace Chequer	Oficial de crédito	<p>*Crear cartera de clientes según la zona asignada, colocación de créditos y gestionar su recuperación, aplicando las políticas y procedimientos establecidos por la Institución.</p> <p>*Trabajo de campo</p> <p>*Análisis y colocación de microcrédito</p> <p>*Administración y gestión adecuada de la cartera de clientes y gestión de mora.</p> <p>*Crear grupos de créditos potenciales</p> <p>*Promoción en terreno de los productos financieros que posee la institución.</p> <p>*Asesorar al socio en productos y servicios que brinda la Fundación</p>	1

Autora: Tagle, K. (2020)

Tabla 3

Sra. Jeimy Aguirre	Supervisora operaciones	*Controlar el registro de los procesos operativos, *Información sobre saldos y cuadro de las cuentas contables, afectadas por los servicios que presta Fundación Espoir a fin de asegurar el desarrollo operacional generando valor agregado en los productos, de acuerdo con los lineamientos de su línea de supervisión, normativa legal vigente y políticas institucionales.	1
Econ. Mabel Sánchez	Asistente de Operaciones	*Ingresar información de clientes de crédito al sistema (datos personales, características del crédito). *Ingreso de pagos realizados por los clientes al sistema. *Realizar los reversos y ajustes de las operaciones de crédito en el sistema. *Elaborar la matriz de débitos de pagos pendientes a través del cash management. *Cuadro de reunión de las socias de banca comunal *Custodio de la documentación de los ciclos de crédito que se archivan en bodega *Apoyar en actividades solicitadas para el área.	1
Ab. Vanessa Marun	Abogada departamento legal y cobranzas	*Guiar los procesos de la organización en términos legales, y demás encomendados por la dirección de la empresa, así como asegurar que los órganos de gobierno cuenten con el asesoramiento y los recursos adecuados para cumplir sus deberes de acuerdo con la ley vigente. *Elaborar los convenios, de carácter civil y comercial que celebre la institución con los socios y tomar las acciones que correspondan en caso de incumplimiento de las obligaciones y derechos establecidos en los mismos. *Mantener conocimientos actualizados de los nuevos cambios de la normativa jurídica que puedan afectar los intereses de la compañía. *Evaluar cómo los diferentes cambios que ocurran en las leyes más importantes afectan a la empresa y recomendar acciones para su cumplimiento. *Manejo de cartera vencida	1
Ing. Adriana Burgos	Asistente Legal y Cobranzas	*Gestionar los cobros de los clientes que mantienen convenios de pago con el departamento legal de la institución *Realizar una efectiva recuperación de cartera según los procesos establecidos *Cumplir con el presupuesto mensual de recuperación asignado *Atención al cliente *Realizar y atender llamadas de los socios *Atender quejas y reclamos de clientes. *Redacción de cartas y documentaciones	1
TOTAL			11

Autora: Tagle, K. (2020)

CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES MÁS IMPORTANTES.

Clientes.

El objetivo de Fundación Espoir es impulsar el desarrollo económico y social de sus socias a través de servicios financieros y no financieros acorde a sus necesidades, y actualmente la fundación dirige sus servicios de microcrédito y educación a un mercado objetivo donde los principales beneficiarios o clientes son hombres y mujeres, en su mayoría mujeres microempresarias y pequeñas empresarias de escasos recursos económicos que viven en zonas urbano-marginales y rurales las mismas que se dedican a la reventa de productos en domicilios, mercados, calles, u oficinas, también se dedican a la elaboración de artesanías, alimentos y otras actividades que tienen un rápido retorno de inversión y les permiten llevar el sustento diario a sus hogares.

Proveedores

Fundación Espoir tiene su agencia matriz ubicada en Quito, la misma que tiene fondeadores llamados también proveedores del capital los cuales tienen diferentes nacionalidades, pero los une el mismo objetivo; impulsar el desarrollo económico de la sociedad, entre los proveedores tenemos entidades como; Alterfin , Conafips, Cordaid, Cresud, Deetken Capital Inc, Did, Global Partnerships, Incofin, Kiva, Locfund, Bank In Bistum Essen Eg, Ministerio de Comercio Exterior, Red Financiera Rural, Alterfin



Alterfin es una entidad de inversión social que tiene su origen en Bélgica, distribuye dinero para los países en vías de desarrollo a través de

instituciones microfinancieras y grupos de productores dedicados al comercio legal (alterfin, s.f.)



Institución Pública Ecuatoriana que funciona como entidad financiera a la vanguardia de los actores de la economía popular y solidaria, mediante cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, cajas de ahorro y bancos comunales. Esta entidad aporta al mejoramiento en la calidad de vida de las Organizaciones y clientes. (Corporacion Nacional de Finanzas Populares y solidarias, s.f.).



Organización Ecuatoriana sin fines de lucro que se enfoca en facilitar el acceso a servicios micro financieros, tiene como objetivo principal contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos y combatir la pobreza, a través de: Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONG especializadas en microfinanzas, Bancos especializados, Redes Locales, y otros. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo , 2018)

kiva

Organización internacional sin fines de lucro tiene sede en EEUU, y su misión es conectar personas a través de préstamos, bajo la metodología de pequeños préstamos, pues al otorgar tan solo \$25 cualquiera puede ayudar a un prestatario a comenzar o hacer crecer un negocio, ir a la escuela o acceder a los servicios básicos, etc. (KIVA, 2018)

Competencia

Para proceder con este análisis se ha realizado una investigación y estudio sobre los Bancos y Cooperativas que ofertan microcrédito empresarial y que se encuentran situados dentro de los límites geográficos de la zona de cobertura de Agencia Durán de Fundación para el Desarrollo Integral Espoir, dichos límites van desde la Avenida Nicolás Lapenti hasta Autopista Terminal Pascuales donde se obtienen los siguientes resultados, que se presentan en la tabla a continuación, con relación a la competencia

Como se puede apreciar, dentro del entorno geográfico de Fundación Espoir Agencia Durán, existen algunas opciones con alto nivel de competencia que, el cliente puede libremente elegir reemplazando la Fundación, y entre las mencionadas solo la Corporación Hogar de Cristo, Organización No Gubernamental ubicada también en Durán, otorga microcréditos bajo la misma modalidad que Fundación Espoir y previo al desembolso del crédito capacita a sus clientes en ciertos oficios de interés. Sin embargo, ESPOIR tiene algunas ventajas competitivas con las que hasta ahora ha logrado atraer al microempresario entre ellas: el trato al cliente con una atención personalizada, rapidez del desembolso del crédito, y el servicio NO FINANCIERO como educación y salud, el mismo que si lo complementamos con capacitación para microempresarios sin duda se convertirá en la preferencia de nuevos clientes y será la completa diferencia con relación a Hogar de Cristo, alimentando aún más el eslogan que dice **“Nuestro Crédito marca la diferencia”**

Tabla 4

Bancos y Cooperativas de la competencia		
Tipo	Nombre y Logo	Condiciones sobre los microcréditos
Banco		<p>Montos desde \$1.000 hasta \$20.000</p> <p>Tasa de interés 21,27%</p> <p>Plazos desde 12 hasta 48 meses</p> <p>Antigüedad del negocio mínimo 1 año</p> <p>Sucursales Guayas:</p> <ul style="list-style-type: none"> *shopping Durán *shopping Daule *City Mall *Mall del Sur *Portete *Parque California *Urdesa *Alborada *Milagro *Mall el Fortin
		<p>Montos desde : \$500 hasta \$20.000</p> <p>Tasa de Interés : 28,49% segmento minorista 25,49%</p> <p>Plazo desde: 3 meses hasta 24 meses</p> <p>Antigüedad del negocio: mínimo 6 meses</p> <p>Sucursales: 25 agencias en Guayaquil , norte sur y centro , y 2 sucursales en Durán</p>

Autora: Tagle, K (2020)

Tabla 5

Tipo	Nombre y Logo	Condiciones sobre los microcréditos
Cooperativa		<p>Montos desde : \$1.000 hasta \$12.000</p> <p>Tasa de Interés : 22,86% Plazo hasta 12 meses</p> <p>Justificación de ingresos: (facturas)</p> <p>Sucursales : Guayaquil centro , La garzota, Milagro, Daule, Durán, Urdesa, Parque California</p>
		<p>Montos desde: \$100 hasta \$30.000</p> <p>Tasa de Interés: 28,45% segmento minorista</p> <p>Justificación de ingresos: Justificar el flujo de la actividad económica</p> <p>Plazo hasta: 48 meses</p> <p>Sucursales: 35 agencias a nivel nacional, y tan solo 3 en Guayas: Albán Borja, Centenario, y Agencia centro (Guayaquil)</p>

Autora: Tagle, K (2020)

Tabla 6

Tipo	Nombre y Logo	Condiciones sobre los microcréditos
<p>ONG</p>		<p>Montos desde: \$200 hasta \$1.000 Tasa de Interés: 9,8 % anual, existe un rubro adicional que se incluye en el desembolso del monto otorgado, por concepto de formación en oficios que se le cobra al cliente previo a la aprobación del microcrédito</p> <p>Metodología del Microcrédito: Banca Comunal Sucursales: Durán, Daule, Babahoyo, Playas, Libertad, Portoviejo, San Vicente, Quevedo, Machala, Esmeraldas, Quinindé, una agencia en cada sector mencionado.</p>

Autora: Tagle, K (2020)

PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS

Fundación Espoir ofrece varios productos financieros denominados microcréditos con metodología Individual y grupal, este último cuenta con un crédito emergente y escolar. (Fundacion Espoir, 2018)

Crédito Grupal

El crédito bajo la metodología grupal cuenta con garantía solidaria todas responden por la deuda global, si un cliente falla en su pago, el resto se compromete con un valor económico por igual hasta cancelar el crédito. Los integrantes (12 personas promedio) el grupo se reúne cada quince días, interactúan democráticamente y trabajan bajo el apoyo de un Promotor de Crédito. Los montos de crédito son bajos, las amortizaciones se hacen en forma quincenal., y los plazos son cortos.

Créditos Complementarios Comunales

Son productos a los que las socias acceden por su buen comportamiento de pago y por tener una buena calificación crediticia, los montos son pequeños, de corto plazo y se trata de:

Crédito Escolar, cubre gastos exclusivamente del inicio del año escolar de los hijos de las socias.

Crédito Emergente, permite acceder a un crédito extra para cubrir gastos o necesidades imprevistas durante sus actividades económicas

Crédito Individual Microempresarial

Microcrédito es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. (Superintendencia de Bancos, 2018)

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Fundación Espoir, es una entidad que se dedica a impulsar el desarrollo económico, social y de salud de sus clientes las microempresarias y los microempresarios ecuatorianos, su principal enfoque es la población de menor ingreso; y su propósito es mejorar la calidad de vida de sus clientes otorgando servicios micro financieros y no financieros.

La Fundación Espoir concede créditos a sus clientes los micro empresarios ecuatorianos, quienes invierten en sus negocios, pero la falta de conocimientos en temas de emprendimiento, administración, ventas, finanzas causa el mal manejo de los recursos económicos entre los dueños de los negocios, esto genera pérdidas de los recursos financieros, y esta situación también afecta a la Institución cuando no puede recuperar los microcréditos colocados.

Los clientes a los que la Fundación Espoir aprueba los microcréditos tienen conocimientos empíricos y esto los lleva a administrar mal sus negocios,

como el manejo de inventarios, el control de ingresos y egresos del efectivo, lo que ocasiona problemas financieros para el negocio y la falta de liquidez no les permite cumplir con las obligaciones contraídas con la institución.

Los directivos de Fundación Espoir capacitan a los clientes en temas de salud, prevención de riesgo, entre otros y en esos planes de capacitación no incluyen temas como: emprendimiento, servicio al cliente, administración, finanzas, de esta forma se aseguraría el manejo adecuado de los fondos otorgados y la consecuente recuperación de la cartera de crédito.

**ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO DE PERIODOS ANTERIORES DE
LA EMPRESA**

Gráfico:3

Fundación Espoir	
Estado de situación financiera	
Al 31 de diciembre del 2019	
Activos	
Fondos disponibles	408,000.00
Inversiones	143,000.00
Cartera de créditos por vencer	41,194,000.00
Cartera que no devenga intereses	483,133.87
Cartera de créditos vencida	848,896.24
Provisiones	-840,789.32
Cuentas por cobrar	635,000.00
Propiedad y equipo	1,427,985.59
Otros activos	892,000.00
Total, activos	45,191,226.38
Pasivos	
Cuentas por pagar	3,905,000.00
Obligaciones financieras	33,503,000.00
Otros pasivos	720,000.00
Total, pasivos	38,128,000.00
Patrimonio	
Capital	833,667.06
Reservas	6,446,559.32
Superávit por valuaciones	334,000.00
Resultados	-551,000.00
Total, patrimonio	7,063,226.38
Pasivo + Patrimonio	45,191,226.38

Autora: Tagle, K (2020)

Diseño de investigación

.

Tipos de Investigación

Descriptiva

Este tipo de investigación consiste en la búsqueda de información que le permita definir características, propiedades y rasgos significativos de los fenómenos que se estudian. “La investigación descriptiva buscar explicar propiedades, características y perfiles de personas, comunidades, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se esté analizando. Se pretende recoger o medir información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables a las que se refiere”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 80)

El tipo de investigación descriptivo que se está realizando es útil porque describe los problemas que se originan en la Fundación Espoir, como la dificultad para recuperar la cartera vencida por los créditos otorgados a los clientes, es decir su población, las microempresarias principalmente las mujeres de escasos recursos económicos, con necesidades insatisfechas, quienes por falta de conocimiento no administran correctamente los recursos económicos que les concede la fundación.

Explicativa

La investigación explicativa se encarga de describir fenómenos, conceptos, también establece relaciones entre conceptos; es decir, se orientan a responder las causas de los eventos y los fenómenos sociales o físicos. Su interés se concentra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pp. 83-84)

Este tipo de investigación se aplica al trabajo de investigación porque permite identificar el impacto económico que se genera debido a la falta de capacitación de los microempresarios clientes objetivos de la Fundación Espoir.

Correlacional

La finalidad de la investigación correlacional es reconocer la relación o nivel de asociación que existen entre dos o más criterios, variables o categorías en un contexto específico. Los estudios correlacionales evalúan el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas, después, ponderan y analizan la vinculación. Las correlaciones se respaldan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 81)

La investigación correlacional establece la relación entre las variables en este caso las variables son variable independiente: capacitación a emprendedores, variable dependiente: formación de microempresarios y la relación entre ellas es que la capacitación permite la formación de los microempresarios clientes de la Fundación Espoir.

Población y muestra

Población o universo

Hernández, Fernández & Baptista (2010) definieron a la población como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. (p. 174).

Las características de la población de la Fundación Espoir, es que principalmente son mujeres, microempresarias, con necesidades básicas insatisfechas, de escasos recursos económicos, viven en áreas rurales y urbano marginales, desean mejorar sus ingresos e integrantes activas de un grupo de crédito. Para nuestro estudio la Fundación cuenta con una población de 2500 socias todas ellas viven en los cantones cercanos a Durán, provincia del Guayas.

Muestra

La muestra representa la fracción o parte representativa de un conjunto de la población, universo o conjunto, se obtiene con el propósito de investigar algunas características del mismo. “El principal problema radica en asegurar que el subconjunto sea representativo de la población, y después generalizar los resultados”. (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2007, p. 75)

Para esta investigación Fundación Espoir cuenta con una muestra de 333 tomada de la siguiente formula a continuación.

Tipo de muestra

Muestreo probabilístico

Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

Fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = 2500 tamaño de la población

Z = 1.96 comprende el 95% del nivel de confianza, $Z^2 = (1.96)^2 = 3.84$

P = 0.5 corresponde a probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = 0.5 probabilidad de fracaso

d = 0.05 que corresponde con 95% de precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). $d^2 = (0.05)^2 = 0.0025$

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(2500) (3.84) (0,5) (0,5)}{(2500-1) (0.0025) + (3.84) (0,5) (0,5)} = \mathbf{333}$$

Para el cálculo de la muestra consideramos la formula tamaño de la muestra de población finita, porque conocemos la cantidad exacta de la población, en este caso es 2500 clientes de la Fundación Espoir y el resultado de la muestra, es decir, de los clientes a encuestar es 333. Cabe indicar que también consideramos el muestreo probabilístico que consiste en que es el subgrupo de la población en el que todos los sujetos tienen la misma posibilidad de ser nominados definiendo las características de la población.

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

Primero se realizan las encuestas, después se tabulan, para la entrevista las preguntas se realizarán a los directivos de la Fundación Espoir están van orientadas a la forma de manejar el problema que presentan los microempresarios que mantienen créditos aprobados.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Entrevista

Es una reunión para intercambiar información realizando preguntas con entre el entrevistador y el entrevistado o entrevistados. Las entrevistas pueden ser estructuradas, no estructuradas o abiertas.

Las entrevistas estructuradas se realizan con un cuestionario previamente elaborado que contiene preguntas específicas y el entrevistador se sujeta únicamente a éste (el instrumento determina qué preguntar y en qué orden). En las entrevistas no estructuradas se cuenta con una guía de preguntas o temas y el entrevistador puede intercalar preguntas adicionales a fin se busca delimitar conceptos u obtener más información acerca de los temas deseados. Las entrevistas abiertas se basan en una guía general de contenido y el entrevistador tiene toda la flexibilidad para manejarla (El entrevistador es quien maneja la estructura, el contenido y el ritmo) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Encuesta

García Ferrando (1993), citado por (Chiner, 2011, p. 2) indicó: una encuesta es una investigación que se realiza a una muestra de personas representativas de un colectivo más extenso, se lleva a cabo en el contexto

de la vida diaria, se aplican procedimientos estandarizados de interpelación, con el propósito de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

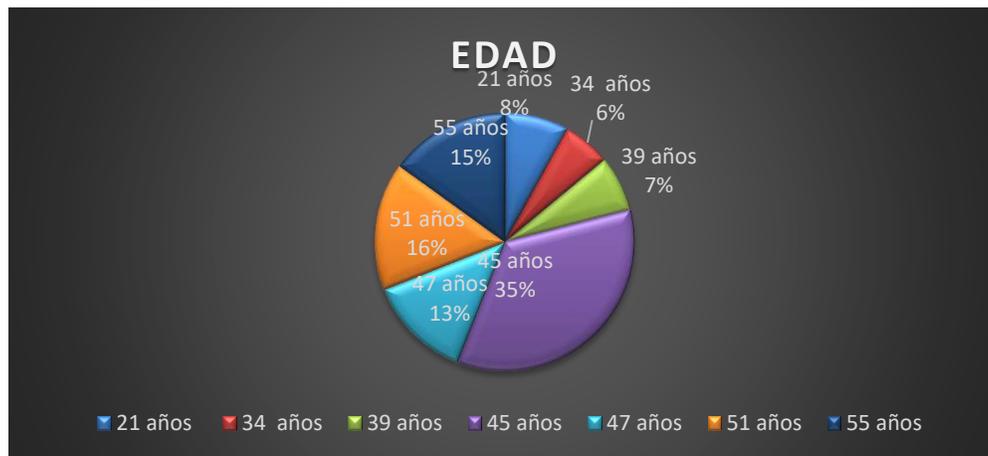
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROCESAMIENTO Y ANALISIS

1) Edad

Gráfico 4



Autora: Tagle, K (2020)

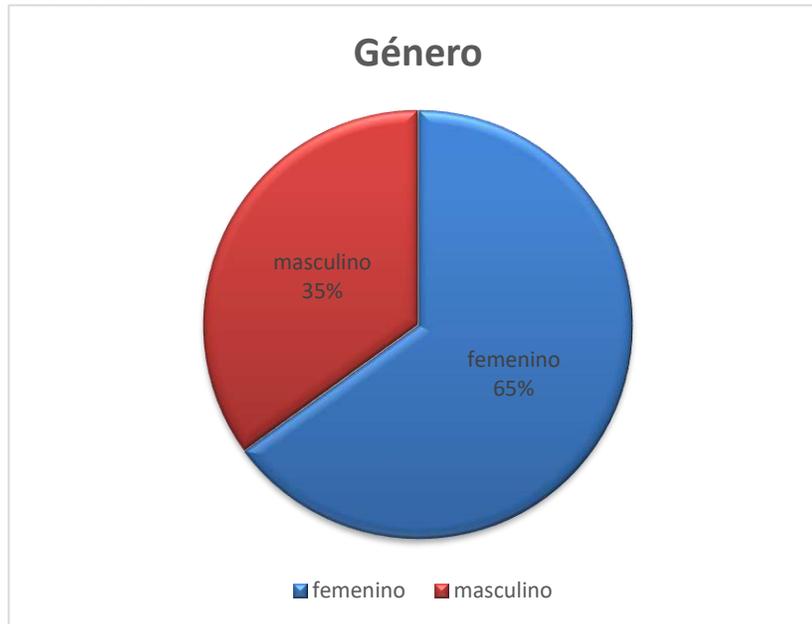
Interpretación

Los resultados de la encuesta realizada en edades predominan las personas que tiene 45 años y le siguen las personas de 51 años, junto con personas de 47 y 55 años de edad.

Se puede apreciar que existen pocos jóvenes emprendedores, a diferencia de los adultos, todos con total de 333 personas encuestadas, pero con la edad suficiente para tomar decisiones entre recibir o no una capacitación.

2) Género

Gráfico 5



Autora: Tagle, K (2020)

Interpretación

El resultado que presentó la encuesta en relación al género es que predomina el sexo femenino con un 65% mientras que los hombres son de un 35%.

Se determina que en Fundación Espoir existen más mujeres emprendedoras, dando un resultado de 333 personas entre hombres y mujeres encuestados para recopilar información necesaria para llevar a cabo el análisis de la información del proyecto.

3) Nivel de estudio:

Gráfico: 6



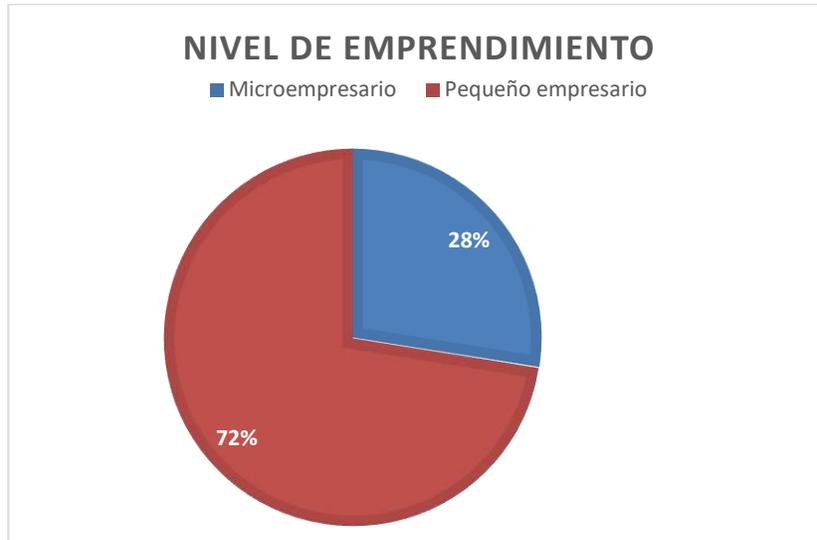
Autora: Tagle, K (2020)

Interpretación

La mayoría de los encuestados son personas que apenas han terminado la primaria con el 62% y le siguen personas con estudios secundarios con un 28%, y el 10% son personas con estudio superior, se determina que existe un alto porcentaje de personas que tienen estudios primarios por lo tanto es necesaria una capacitación que refuerce sus conocimientos en el manejo de sus negocios.

4) Nivel de emprendimiento

Gráfico 7



Autora: Tagle, K (2020)

Interpretación

El resultado de la encuesta según el nivel de emprendimiento es de un 72% que corresponde a pequeños empresarios, y un 28% son microempresarios.

Se debe tener en cuenta la diferencia entre una microempresa y una pequeña empresa, la respuesta está en el número de ventas y en la cantidad de trabajadores, y de acuerdo a la encuesta existen más microempresarios que pequeños empresarios, lo ideal sería capacitar ese gran número de microempresarios con el objetivo de aumentar la cifra de pequeños empresarios, de esta manera no solo mejoraría la prosperidad del negocio de los clientes sino que también aumentaría la colocación de créditos de la Fundación.

5) ¿Cuál es su situación financiera actual?

Gráfico 8



Autora: Tagle, K (2020)

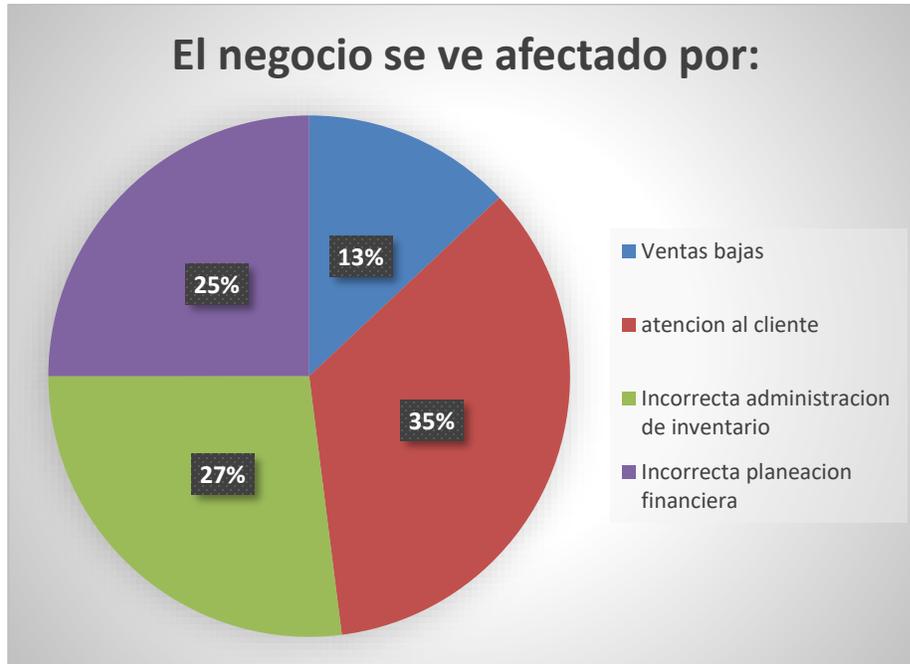
Interpretación

El resultado de la encuesta arrojó que el 48% corresponde a morosidad, mientras que el 39% son personas que tienen acceso a crédito sin dificultad y finalmente el 13% indican que tienen ahorros en relación con el sistema financiero.

Se determina que se debe prestar atención al alto índice de morosidad, y solo capacitando a los clientes de la Fundación se logrará que la cifra disminuya.

6) El negocio se ve afectado por

Gráfico 9



Autora: Tagle, K (2020)

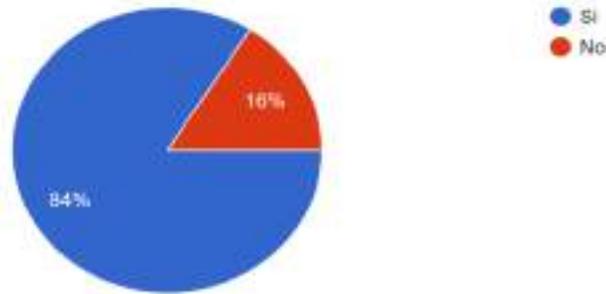
Interpretación

El resultado de la encuesta en la cual el negocio se ve afectado arrojó que el 13% es por ventas bajas, el 35 % de encuestados manifiesta que es por atención al cliente, el 27% por incorrecta administración de inventario, y finalmente el 25% indica que es por incorrecta planeación financiera.

Es importante incluir en la capacitación, un tema muy importante como lo es el servicio al cliente, concientizar al microempresario que el cliente es la razón de ser de sus negocios, y que existen técnicas que deberá poner en práctica para fidelizar al cliente, algo que en efecto hará que el negocio tenga acogida y por ende, un crecimiento en ventas.

7) ¿Necesita usted de una capacitación que le garantice un negocio próspero?

Grafico: 10



Autora: Tagle, K (2020)

Interpretación

El resultado de la encuesta arrojó que el 84% de encuestas necesitan capacitación y el 16% no.

Por lo tanto existe un nivel de aceptación considerable que no solo necesita capacitarse, sino que también sabe lo que va a lograr al finalizar un programa de capacitación.

8) Indique que temas son de su necesidad para capacitarse

Grafico: 11



Autora: Tagle, K (2020)

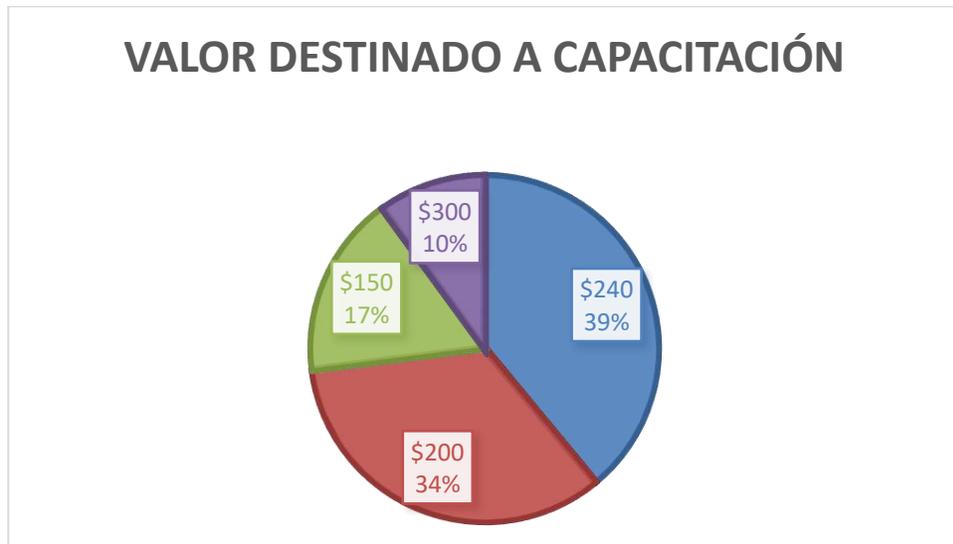
Interpretación

El resultado de la encuesta arrojó que el 20% de encuestados necesitan capacitación en finanzas, el 10% en contabilidad, 30% en administración de inventarios, el 10% marketing digital, y finalmente el 30% en atención al cliente.

Se determina que se debe capacitar con un porcentaje promedio en temas de atención y servicio al cliente, así como también en administración de inventarios.

9) ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en capacitación?

Gráfico: 12



Autora: Tagle, K (2020)

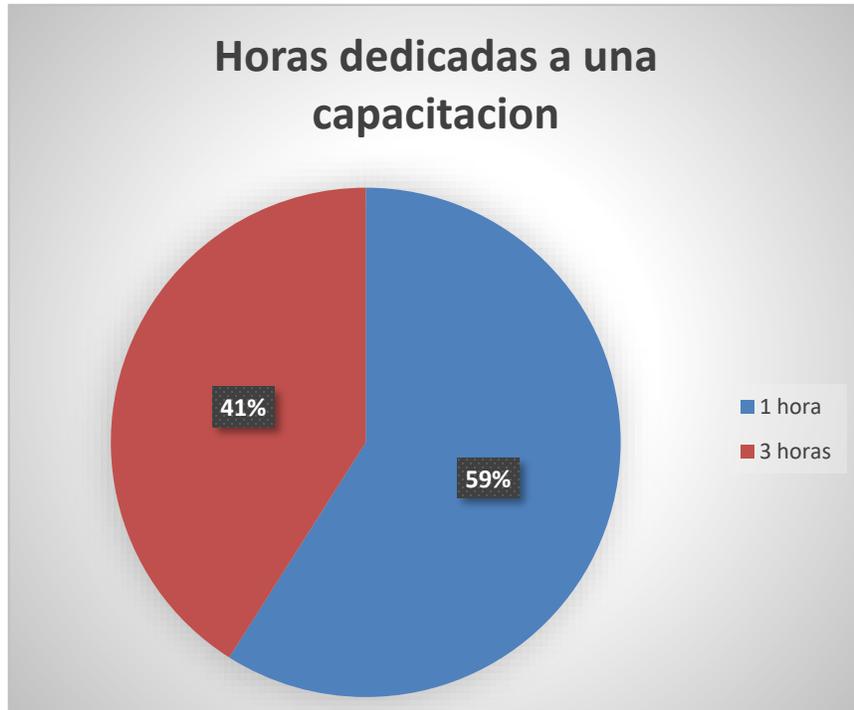
Interpretación

El resultado de la encuesta reveló que 39% de encuestados estaría dispuesto a invertir \$240, el 34% con \$200, el 17% con \$150 y finalmente el 10% con \$300.

El 39% de los encuestados estarían dispuestos a invertir \$240 en capacitación, por lo que sería conveniente incluir dentro del microcrédito que adquieran, el valor de la capacitación, en pagos accesibles, diferidos dentro del tiempo que dura la capacitación.

10) ¿Cuántas horas estaría dispuesto a dedicar en capacitación?

Gráfico:13



Autora: Tagle, K (2020)

Interpretación

La encuesta arrojó que el 59% de encuestados estarían dispuestos a dedicar en tres horas diarias, mientras que el 41% tan solo una hora diaria.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

El análisis de resultados de acuerdo a la investigación realizada en Fundación Espoir, agencia Durán, nos otorga datos importantes para poder llevar a cabo la capacitación a emprendedores de dicha institución, la misma que servirá para fomentar el desarrollo económico de los clientes a través de técnicas claves que les permitirá un manejo correcto de sus pequeños negocios.

Se elaboró una encuesta que contiene 10 preguntas sencillas y concretas realizadas a 333 personas entre jóvenes y adultos, y se pudo apreciar que existe un 62% de personas cuyo nivel de educación es primario y pocos tienen educación superior y lo que radica en estas personas es el espíritu emprendedor que los lleva a aprender de las experiencias del día a día, ¿qué, muchos de ellos no tienen tanto éxito?, pues efectivamente cuando se les preguntó por qué motivo se ve afectado su negocio el 35% respondió que lo que más les afecta es no tener mucho conocimiento en Atención al cliente. Muy aparte del espíritu emprendedor estas personas reconocen que desconocen muchos temas, y que desean ser capacitados, la aceptación tuvo un 84%, es decir 240 personas confirmaron su necesidad de capacitación.

Tales motivos muestran que es importante empezar a fortalecer el conocimiento de los clientes emprendedores de Fundación Espoir, con temas específicos y bases conceptuales respecto a emprendimiento.

Análisis de la entrevista.

Entrevista dirigida al Econ. Javier Haz.

Coordinador Regional Guayas

1. ¿Cuáles son las principales dificultades que se presentan en la Fundación Espoir?

Básicamente las principales dificultades son lograr que los oficiales de crédito lleguen a la meta esperada de colocación, al igual que la disminución de la mora.

2. Indique qué medidas toman para solucionar las dificultades que enfrentan en la Fundación Espoir

Bueno ante las dificultades ya mencionadas, la medida principal que tomamos para lograr incentivar al personal y darle solución al tema de la colocación y disminución de la mora es compensarlos con bonos, comisiones o viajes al término de un trimestre, eso ha funcionado hasta ahora, aunque no siempre da los resultados esperados, pero al menos si los necesarios.

3. Indique cuáles son sus principales clientes

Mujeres microempresarias de escasos recursos económicos, mujeres que tienen un buen comportamiento de pago. En los últimos 5 años se ha atendido también a hombres con las mismas condiciones y ganas de superarse.

4. La Fundación mantiene una clasificación de clientes del más al menos importante

No, en absoluto, para fundación Espoir todos los clientes son importantes, el hecho que unos tengan más capacidad de pago que

otros no los hace ni más ni menos, el trato justo y respetuoso, y está estipulado dentro de nuestra guía de protección al cliente, punto número 5

5. ¿Conoce cuáles son las necesidades que tienen los clientes de la Fundación Esplor?

Sí, todos los clientes tienen necesidades múltiples, que giran en torno al producto principal que es el microcrédito, entre ellas, salud, seguros desgravamen, seguro dental, bono de maternidad, incendio y desastres naturales, beneficio que reciben los microempresarios al convertirse en nuestros clientes.

6. ¿Qué medidas implementa la Fundación Esplor para ayudar a los clientes que presentan dificultades económicas?

Las dificultades económicas de los clientes presentan muchos motivos ajenos a la fundación, en el trabajo de campo de nuestros oficiales de crédito, los clientes con estas dificultades manifiestan que el crédito solicitado no era para ellos sino para sus hijos y que nunca pensaron que iban a quedar mal y en ese caso ¿cómo se podría ayudar a un cliente que ha hecho mal uso de su crédito?, no podemos aplicar un bono de incendio o desastre, porque nada de eso le ayuda, y en los casos extremos donde esto refleja un alto crecimiento de mora nos hemos visto obligados a refinanciarles la deuda previo a una orden judicial que emite el departamento legal, donde volvemos a comprometer al cliente a un nuevo compromiso de pago con cuotas más bajas para que pueda salir de su deuda.

7. ¿La Fundación realiza capacitaciones a sus clientes?

Bueno, Fundación Esplor tiene un departamento de Educación que se maneja desde la ciudad de Quito, donde delega a los oficiales de

crédito impartir charlas educativas, aquí el cliente es capacitado en temas de salud, manipulación de alimentos, desastres y evacuación, temas familiares entre otros.

8. Indique que cursos de capacitación ofrece la Fundación a sus clientes

Una charla educativa es muy diferente a una capacitación, por lo tanto, no puedo decir que nuestras socias reciben cursos de capacitación.

9. ¿Qué medidas aplicaría para mejorar el desempeño administrativo y económico de la Fundación Espoir

En teoría lo que voy a mencionar es una medida que ya la practico, la aplico siempre en especial cuando detecto dificultades en alguna de las áreas de esta institución, y es la motivación, siempre me convierto en el motivador efectivo, porque quiero que mis empleados mantengan una actitud positiva frente a sus funciones, también me encargo de generar políticas que velen por el bienestar y satisfacción de ellos, y debo aclarar que al hablar de motivación no solo hablo de comisiones o bonos, sino de acciones tal como un reconocimiento, o una capacitación algo que si estoy consciente ,sé que debería reforzar más.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Tipo de capacitación

Correctiva

Se enfoca en corregir dificultades de desempeño con base en el diagnóstico de las necesidades de capacitación de los socios de la Fundación Espoir.

Modalidad de capacitación

Formación: Su intención es transmitir conocimientos básicos encaminados a facilitar una visión general y amplia en relación al desarrollo de sus actividades de emprendimiento.

Niveles de capacitación

Nivel intermedio

Su objetivo es profundizar conocimientos para perfeccionar sus habilidades relacionadas con las necesidades de desempeño de sus actividades comerciales.

Programa de capacitación Fundación Espoir año 2020

La capacitación desarrollada por la Fundación Espoir se realizará basada en los resultados de la encuesta aplicada a los clientes, su objetivo es profundizar sus conocimientos en temas de atención y servicio al cliente, administración de inventarios y administración financiera, luego de obtener esta información se realizó una reunión con los directivos de la Fundación Espoir para decidir los temas sobre los cuales se capacitarán a los socios.

Este programa de capacitación le permite a Fundación Espoir asegurar que sus clientes conozcan información fundamental sobre el servicio y la atención

al cliente, el manejo de inventarios y el manejo de los recursos financieros, para asegurar el cumplimiento de objetivos de parte de los pequeños y micro empresarios y así la Fundación asegurará el retorno del financiamiento otorgado para el emprendimiento.

PLAN DE MEJORAS

OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

Objetivo general

Ofrecer a los pequeños empresarios y microempresarios oportunidades de capacitación en temas de servicio al cliente, administración de inventarios y planificación financiera que les permitan mejorar sus conocimientos y habilidades para manejar sus negocios.

Objetivos específicos

1. Proporcionar formación necesaria a los pequeños empresarios y microempresarios para aplicar en sus negocios.
2. Contribuir en la mejora de conocimientos y habilidades para que los pequeños y microempresarios puedan mejorar los resultados de sus negocios
3. Patrocinar la continuidad de la capacitación en temas de interés y necesidad de los pequeños y microempresarios de la Fundación Espoir.

A quienes va dirigido

El programa de capacitación está dirigido a los pequeños y microempresarios que desean mejorar los resultados de sus negocios

Manual de procedimientos

Módulo I: Servicio y atención al cliente

Objetivo: Comprender la importancia de la atención y servicio al cliente.

Contenido:

Tabla 7

Tema	Subtema	Descripción	Tiempo (Hrs)
1		Servicio y atención al cliente	40
	1.1	Atención al cliente	4
	1.2	Comunicación con el cliente	4
	1.3	Identificar las necesidades del cliente	4
	1.4	Estrategias para brindar un buen servicio	4
	1.5	Excelencia en atención al cliente	4
	1.6	Tipos de clientes	4
	1.7	Habilidades de servicio al cliente	4
	1.8	Manejo de quejas y reclamos	4
	1.9	Calidad de servicio	4
	1.10	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	4

Autora: Tagle, K (2020)

El módulo de servicio y atención al cliente tendrá una duración de 40 horas.

Capacitadores:

Los capacitadores serán los Asesores de Crédito de la Fundación Espoir.

Estrategias de capacitación

Conferencias

Charlas magistrales

Talleres

Análisis de casos

Ejercicios prácticos

Dinámicas grupales

Trabajo en equipo

Se aplicarán evaluaciones y se entregará el certificado del módulo aprobado.

Módulo II: Administración de inventarios

Objetivo: Comprender como administrar el inventario para controlarlo eficientemente

Contenido:

Tabla:8

Tema	Subtema	Descripción	Tiempo (Hrs)
2		Administración de inventarios	40
	1.1	Inventarios	5
	1.2	Control de ingresos y egresos de mercadería	10
	1.3	Técnicas para la administración de inventarios	10
	1.4	El sistema ABC	5
	1.5	Método de control de inventario de dos contenedores	5
	1.6	Modelo de la cantidad económica de pedido	5

Autora: Tagle, K (2020)

El módulo de administración de inventarios tendrá una duración de 40 horas.

Estrategias de capacitación

Conferencias

Charlas magistrales

Talleres

Análisis de casos

Ejercicios prácticos

Dinámicas grupales

Trabajo en equipo

Se aplicarán evaluaciones y se entregará el certificado del módulo aprobado.

Módulo III: Administración financiera

Objetivo: Describir cómo funciona la administración financiera y su relación con la economía

Contenido:

Tabla:9

Tema	Subtema	Descripción	Tiempo (Hrs)
3		Administración Financiera	50
	1.1	Finanzas	2
	1.2	Establecimiento del proceso contable a seguir	2
	1.3	Softwares útiles en el proceso contable	2
	1.4	Presupuesto de ventas	8
	1.5	Presupuesto de compras	8
	1.6	Flujo de efectivo	8
	1.7	Punto de equilibrio	5

	1.8	Fuentes de financiamiento	5
	1.9	Administración financiera y su relación con la economía y la contabilidad	5
	1.10	Sistemas de financiamiento	2
	1.11	Trámites de obtención de apoyos financieros (préstamos, inversiones)	3

Autora: Tagle, K (2020)

El módulo de administración de inventarios tendrá una duración de 16 horas.

Estrategias de capacitación

Conferencias

Charlas magistrales

Talleres

Análisis de casos

Ejercicios prácticos

Dinámicas grupales

Trabajo en equipo

Se aplicarán evaluaciones y se entregará el certificado del módulo aprobado.

Formato

Las clases serán semi presencial

Infraestructura

Salas de conferencia de la Fundación Espoir

Materiales

Computadoras, proyectores, pizarra, marcadores, carpetas, hojas, esferográficas, diplomas.

Presupuesto programa de capacitación Fundación Espoir

Tabla:10

PRESUPUESTO PROGRAMA DE CAPACITACION FUNDACION ESPOIR			
INGRESOS DEL PLAN DE CAPACITACION FUNDACION ESPOIR			
MODULOS	VALOR UNITARIO US\$	SOCIOS	INGRESOS TOTALES US\$
Servicio y atención al cliente	80.00	280.00	22,400.00
Administración de inventarios	80.00	280.00	22,400.00
Administración financiera	80.00	280.00	22,400.00
INGRESOS US\$	240.00	280.00	67,200.00
EGRESOS DEL PLAN DE CAPACITACION FUNDACION ESPOIR			
DESCRIPCION	VALOR UNITARIO US\$	SOCIOS Y CURSOS	VALORES TOTALES US\$
Carpetas	2.00	280.00	560.00
Hojas	5.00	280.00	1,400.00
Marcadores	4.00	14.00	56.00
Esferográficas	2.00	280.00	560.00
Diplomas	10.00	280.00	2,800.00
Capacitadores (Total 280 / 20 Socios por grupo = 14 cursos)	300.00	14.00	4,200.00
Refrigerio	5.00	300.00	1,500.00
EGRESOS US\$	328.00		11,076.00
INGRESOS NETOS US\$			56,124.00

Autora: Tagle, K (2020)

Cronograma por módulo

Tabla:11

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA FUNDACION ESPOIR		
1	Tema de Capacitación:	Servicio y atención al cliente
2	Modalidad de la Capacitación	Semipresencial
3	Objetivo de Aprendizaje:	Comprender la importancia de la atención y servicio al cliente.
4	Personal a quien va dirigida la capacitación	Pequeños y microempresarios socios de la Fundación Espoir que desean mejorar los resultados de sus negocios
6	Mes	Noviembre del 2020
7	Horas de capacitación	40 horas
8	Cantidad de Participantes	280
9	Costo Aproximado:	US\$ 80
10	Financiado por:	Cada socio

Autora: Tagle, K (2020)

Cronograma por módulo

Tabla:12

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA FUNDACION ESPOIR		
1	Tema de Capacitación:	Administración de inventarios
2	Modalidad de la Capacitación	Semipresencial
3	Objetivo de Aprendizaje:	Comprender como administrar el inventario para controlarlo eficientemente
4	Personal a quien va dirigida la capacitación	Pequeños y microempresarios socios de la Fundación Espoir que desean mejorar los resultados de sus negocios
6	Mes	Diciembre del 2020
7	Horas de capacitación	40 horas
8	Cantidad de Participantes	280
9	Costo Aproximado:	US\$ 80
10	Financiado por:	Cada socio

Autora: Tagle, K (2020)

Cronograma por módulo

Tabla:13

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA FUNDACION ESPOIR		
1	Tema de Capacitación:	Administración financiera
2	Modalidad de la Capacitación	Semipresencial
3	Objetivo de Aprendizaje:	Describir cómo funciona la administración financiera y su relación con la economía
4	Personal a quien va dirigida la capacitación	Pequeños y microempresarios socios de la Fundación Espoir que desean mejorar los resultados de sus negocios
6	Mes	Enero del 2021
7	Horas de capacitación	50 horas
8	Cantidad de Participantes	280
9	Costo Aproximado:	US\$ 80
10	Financiado por:	Cada socio

Autora: Tagle, K (2020)

Evaluación Impacto

Al finalizar el programa de capacitación diseñado por la Fundación Espoir para sus clientes los pequeños y micro empresarios comprenden la importancia de la atención y servicio al cliente, conocen como administrar el inventario para controlarlo eficientemente, describen cómo funciona la administración financiera y su relación con la economía; herramientas fundamentales que les será útil para manejar y controlar sus negocios.

La capacitación desarrollada por la Fundación Espoir se realizó con base a los resultados de la encuesta aplicada a los clientes, con esto se profundiza sus conocimientos, quienes al aplicarlos mejoraran la atención que actualmente brindan a sus clientes, así como la administración y control de sus negocios.

Este programa de capacitación le permite a Fundación Espoir asegurar que sus clientes conozcan información fundamental sobre el correcto manejo de los recursos financieros y asegurar el cumplimiento de objetivos de parte de los pequeños y micro empresarios y así la Fundación asegurará el retorno del financiamiento otorgado para el emprendimiento.

CONCLUSIONES

Fundamentar los sustentos teóricos de administración relacionados con la formación de microempresarios en las empresas privadas, esto contribuyó a conocer información útil para el desarrollo del plan de capacitación entre esta podemos destacar lo indicado por el autor García 2011 en lo relacionado con establecer los objetivos de la capacitación, estructurar los contenidos, diseñar el programa o curso de capacitación.

Diagnosticar el estado actual de la capacitación de microempresarios que se lleva a cabo en la Fundación ESPOIR en el cantón Durán, quienes actualmente capacitan en temas de: salud, manipulación de alimentos, desastres y evacuación, temas familiares entre otros y no se orientaban en los temas que necesitaban conocer sus clientes.

Proponer un plan de capacitación de emprendimiento que contribuye a fortalecer la formación de los microempresarios en la Fundación ESPOIR en el cantón Durán.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Fundación Espoir que además de implementar el plan de capacitación a sus clientes, lo complemente con asesoramiento en temas empresariales de acuerdo a lo que necesitan los pequeños y microempresarios.

Se recomienda a la Fundación Espoir realicen análisis constantes sobre las necesidades de capacitación de sus clientes y continúe con la implementación de estos de tal manera que contribuya en la mejora de las gestiones de los negocios de sus clientes y así mismo asegure el retorno de los préstamos otorgados.

Se recomienda que los encargados del área de cobranzas también sean asesores empresariales de los clientes y que por medio de encuestas conozcan las necesidades de asesoramiento que desean o necesitan los clientes de la Fundación Espoir.

Bibliografía

- Alcaraz, R. R. (2006). *El emprendedor de éxito*. McGrawHill.
- alterfin. (s.f.). Obtenido de <https://www.alterfin.be/es>
- alterfin. (sin fecha). Obtenido de <https://www.alterfin.be/es>
- Antezana, J. (28 de enero de 2009). *Definicion de Finanzas*. Obtenido de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
- Awards, G. W. (14 de Julio de 2019). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/07/14/nota/7425348/ecuador-obtuvo-19-galardones-world-travel-awards-2019-capitulo>
- Balart Gritti, M. (2013). CLAVES DEL PODER PERSONAL. En *La empatía: La clave para conectar con los demás* (págs. 86-87).
- Bermudez Carrillo, L. A. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*.
- Betancourt, D. (28 de Mayo de 2018). *Ingenio Empresa*. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/5w2h/>
- Catapulta. (2011). *CIMENTOS DE EMPRENDIMIENTO EN ECUADOR*. QUITO.
- CATAPULTA. (2011). *CIMENTOS DE EMPRENDIMIENTO EN ECUADOR* . QUITO .
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. México: cGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiner, E. P. (2011). *Investigación descriptiva mediante encuestas*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Gaceta constituyente.
- Cornejo, E. S. (2013). *Una Europa digital y emprendedora*. EUROPA: BLOGTHINKBIG.COM.
- Corporacion Nacional de Finanzas Populares y solidarias. (s.f.). *CONAFIPS*. Obtenido de <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/quienes-somos/>

- Cuauro, R. (2014). *Técnicas e instrumentos para la recolección de información* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/RutNohemy/tcnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccion-de-informacin>
- Del Cid Pérez, A., Méndez, R., & Franco Sandoval, R. (2007). *Investigación. Fundamentos y Metodología*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación de México, S.A.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Del toro Cabrera, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas de servicios. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 11(1), 75-83.
- Del toro Cabrera, A. (2016). Técnicas de servicio en el restaurante. Guayaquil, Ecuador: EDITOGRAN "El Telégrafo".
- Del toro Cabrera, A. (2019). La concepción de cliente y su repercusión en la calidad del Servicio en el restaurante. RES NON VERBA.
- Del toro Cabrera, A., Salinas, S., & Villavicencio, N. (2016). *Calidad en servicio al cliente factor Preponderante para el crecimiento de Emprendedores de negocios de restaurantes del Sector norte de la ciudad de Guayaquil– Ecuador*. Mar del Plata, Argentina: XVII ENCUENTRO RED MOTIVA.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *La satisfacción del cliente*. California: Portfolio.
- El Universo. (14 de Julio de 2019). Ecuador. *Ecuador gana 19 galardones World Travel Awards 2019, capítulo Sudamérica*, párr. 1.
- Espinoza Sotomayor, R. (2009). Obtenido de El fayolismo y la organización contemporánea: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Ferrer, J. (2010). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <https://etapiar.blogspot.com/2014/09/tipos-de-muestreo-tipos-de-muestreo.html>
- FORERO, L. G. (2016). *SEMILLEROS GENERADORES DE IDEAS*. BOGOTA: EDICIONES UNISALLE.
- Fuenmayor, & Villasmil. (2008). Percepción.
- Fundacion Espoir . (2018). Obtenido de <http://www.espoir.org.ec/financiadores.html>
- Fundacion Espoir. (2018). Obtenido de <http://www.espoir.org.ec/microcreditos.html>

- García Sevilla, J. (2017). LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN.
- García, L. J. (2011). *eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Harper, S. (1991). *The McGraw-Hill guide to starting your own business*, . McGraw-Hill.
- Hermida, A. E. (2012). *red.uao.edu.co*. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/2990/1/TAD00928.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hill, N. (2014). *Piense y hagase rico*. Estados Unidos: Debolsillo.
- Hill, N. (2014). *Piense y Hagase rico*. Estados Unidos: Debolsillo.
- HOROVITZ, J. (1991). *LA CALIDAD DEL SERVICIO: A LA CONQUISTA DEL CLIENTE*. McGraw Hill.
- Jauregui, M. (25 de ABRIL de 2016). *LOS 8 TIPOS DE PLANES DEL PROCESO DE PLANEACION*. Obtenido de <https://aprendiendoadministracion.com/los-8-tipos-planer/>
- Juran, J. (1970). Satisfacción.
- KIVA. (2018). Obtenido de <https://www.kiva.org/about>
- Ley de turismo. (27 de Diciembre de 2002). De las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen. .
- Ley orgánica de defensa del consumidor. (9 de Junio de 2014). Derechos y obligaciones de los consumidores. Ecuador.
- López, C. (18 de Mayo de 2001). *Los 10 componentes básicos del buen servicio*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>
- López, C. (18 de Mayo de 2001). *Los 10 componentes básicos del buen servicio*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>
- Manobanda, G. (9 de mayo de 2014). *Conceptos de contabilidad-distintos autores*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/contabilidadbasicaigmm/home/9-2-anuncios/conceptosdecontabilidad-distintosautores>
- Montes de Oca, R. N., & Machado, R. E. (2011). *scielo.sld.cu*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v11n3/hmc05311.pdf>

- Morena, M. (2014). *Matemáticas Modernas*. Obtenido de <https://matematicasmodernas.com/conceptos-de-poblacion-muestra-y-muestreo/>
- Moreno, E. (7 de AGOSTO de 2013). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/objetivos-de-la-investigacion.html>
- OikoCredit*. (2003). Obtenido de <https://www.oikocredit.coop/es/que-hacemos/socios/detalles/11173/fundacion-espoir>
- OikoCredit*. (2017). Obtenido de <https://www.oikocredit.coop/es/sobre-nosotros/sobre-nosotros>
- Online traductores. (24 de Junio de 2018). *Servicio de traducción para complejos turísticos*. Obtenido de <https://www.empresadetraduccion.es/servicio-de-traduccion-para-complejos-turisticos/>
- Ordaz Zubia, V., & Saldaña Garcia, G. (2005). *ANALISIS Y CRITICA DE LA METODOLOGIA PARA LA REALIZACION DE PLANES REGIONALES EN EL ESTADO DE GUANAJUATO*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Peña Cardozo, A. R. (9 de enero de 2018). *Plan de Negocios. Conceptos y elementos principales*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/plan-negocios-concepto-elementos-principales/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definición de cliente*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/cliente/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Satisfacción*. Obtenido de Definición.de : <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Significado concepto*. Obtenido de <https://significadoconcepto.com/muestra/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Servicio*. Obtenido de Definición de: <https://definicion.de/servicio/>
- Pizarro, Q. A. (2015). *ug.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7750/1/TESIS%20ALEXIS%20PIZARRO%20QUINDE.pdf>
- Plan nacional del buen vivir 2017-2021. (04 de Septiembre de 2017). Objetivo 3. Ecuador.
- Publireportaje. (11 de noviembre de 2017). Emprendimiento en Colombia. *EL TIEMPO*.

- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo . (2018). Obtenido de <http://www.rfd.org.ec/mision-vision-y-valores>
- REDACCION PRIMICIAS. (16 de Enero de 2020). *Primicias.com*. Obtenido de Primicias.com: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/cifras-subempleo-desempleo-inec-enero/>
- Rosas, D. (16 de Julio de 2014). Los tres grandes desafíos de la formación para el trabajo en Colombia. *FACTOR TRABAJO*, págs. parr. 1,2,3.
- Santandreu Niell, M. (1992). *El concepto de técnica en Ortega y Gasset*. Obtenido de <https://raco.cat/index.php/Taula/article/view/70915/89902>
- SENPLADES. (2013). *Ecuador, un país emprendedor e innovador en el 2020*. ECUADOR: alianza para el emprendimiento e innovación.
- Teijeira, P. (15 de Noviembre de 2017). *Satisfacción del cliente: los cuatro niveles para su fidelización*. Obtenido de Pablo Teijeira: <http://pabloteijeira.es/blog/satisfaccion-del-cliente-cuatro-niveles/>
- Texto unificado legislación secundaria, medio ambiente. (25 de Julio de 2006). Políticas básicas ambientales del Ecuador. Ecuador.
- Thompson, I. (2010). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Chicago: Dunken.
- Tschohl, J. (2012). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Estados Unidos.
- Ucha, F. (Noviembre de 2010). *Satisfacción*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>
- Ucha, F. (Junio de 2012). *Definición de Satisfacción del cliente*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Ucha, F. (Junio de 2012). *Definición de Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Valles Ruiz, M. (2012). Voces diferentes mujeres científicas en México. México.
- Vivas Márquez, G. (2010). *Satisfacción de los clientes*. Buenos Aires.
- Werther, J. W., & Davis, K. (1998). *eumet.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>

Zapata Mora, B. (26 de Abril de 2018). Economía. *Atención al cliente con falencias en Ecuador*, pág. párr. 4.

ANEXOS

Modelo de encuesta

1 Edad	_____
2 Género	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
3 Nivel de estudio	
Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Superior	<input type="checkbox"/>
4 Nivel de emprendimiento	
Microempresario	<input type="checkbox"/>
Pequeño empresario	<input type="checkbox"/>
5 Situación financiera actual	
Acceso a crédito sin dificultad	<input type="checkbox"/>
Moroso	<input type="checkbox"/>
Ahorros	<input type="checkbox"/>
6 El negocio se ve afectado por	
Ventas bajas	<input type="checkbox"/>
Atención al cliente	<input type="checkbox"/>
Incorrecta administración de inventarios	<input type="checkbox"/>
Incorrecta planeación financiera	<input type="checkbox"/>
7 ¿Necesita usted de una capacitación que le garantice un negocio prospero?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8 Indique sus necesidades de capacitación	
Contabilidad	<input type="checkbox"/>
Finanzas	<input type="checkbox"/>
Administración de inventarios	<input type="checkbox"/>
Marketing digital	<input type="checkbox"/>
Atención y servicio al cliente	<input type="checkbox"/>
9 Estaría dispuesto a invertir en capacitación	
\$150.00	<input type="checkbox"/>
\$200.00	<input type="checkbox"/>
\$250.00	<input type="checkbox"/>
\$300.00	<input type="checkbox"/>
10 Cuántas horas estaría dispuesto a dedicar en capacitación	
1 horas diarias	<input type="checkbox"/>
3 horas diarias	<input type="checkbox"/>

Modelo de entrevista

1. ¿Cuáles son las principales dificultades que se presentan en la Fundación Espoir?
2. Indique qué medidas toman para solucionar las dificultades que enfrentan en la Fundación Espoir
3. Indique cuáles son sus principales clientes
4. La Fundación mantiene una clasificación de clientes del más al menos importante
5. ¿Conoce cuáles son las necesidades que tienen los clientes de la Fundación Espoir?
6. ¿Qué medidas implementa la Fundación Espoir para ayudar a los clientes que presentan dificultades económicas?
7. ¿La Fundación realiza capacitaciones a sus clientes?
8. Indique que cursos de capacitación ofrece la Fundación a sus clientes
9. ¿Qué medidas aplicaría para mejorar el desempeño administrativo y económico de la Fundación Espoir

Evidencias del trabajo de encuesta:

Solicitud de encuesta vía zoom



Encuesta de campo



Autorización de investigación

FUNDACIÓN
espoir
¡Nuestro crédito marca la diferencia!

AUTORIZACIÓN DE FUNDACION ESPOIR
AGENCIA DURAN

Durán 29 de julio de 2020

Agencia Durán de Fundación para el desarrollo integral Espoir a través de la presente informa que se autorizó a la estudiante **Karen Ivonne Tagle Chele** con cedula de identidad numero **0926389628** egresada de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología realizar las investigaciones pertinentes para llevar a cabo el trabajo de titulación denominado "PLAN DE CAPACITACIÓN DE EMPRENDIMIENTO A MICROEMPRESARIOS DE LA FUNDACIÓN ESPOIR DEL CANTÓN DURÁN" para la obtención del título Tecnóloga en Administración de Empresas.

La estudiante Tagle Chele se compromete a guardar la reserva y confidencialidad de la información proporcionada por la entidad.

Es todo en cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,

espoir
Econ. Javier Haz
Coordinador regional Guayas,
Fundación ESPOIR

1800 - ESPOIR • www.espoir.org.ec • síguenos en: /

Matriz: Calle Inaquito 1251 y NMUN, Edificio Comandato, Torre Inaquito PH.
Fono: (021) 227 0702 - 225 4465 - 2448943 - 225 7288 - 225 5086