



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL**

**ANÁLISIS FINANCIERO, DE OPERACIONES Y DE MERCADEO
EN LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA AL NEGOCIO
DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS**

LUIS ARTURO ARRIOLA VELÁSQUEZ

ASESORADO POR EL ING. ALBERTO RAÚL DUARTE SANDOVAL

GUATEMALA, AGOSTO DE 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ANÁLISIS FINANCIERO, DE OPERACIONES Y DE MERCADEO
EN LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA AL NEGOCIO
DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO A JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

LUIS ARTURO ARRIOLA VELÁSQUEZ
ASESORADO POR EL ING. ALBERTO RAÚL DUARTE SANDOVAL
AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, AGOSTO DE 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	
VOCAL II	Lic. Amahán Sánchez Álvarez
VOCAL III	Ing. Julio David Galicia Celada
VOCAL IV	Br. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	Br. Elisa Yazminda Vides Leiva
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuels Milson
EXAMINADOR	Inga. Alba Elena Baldelomar Rivera
EXAMINADOR	Ing. César Augusto Akú Castillo
EXAMINADOR	Ing. Víctor Hugo García Roque
SECRETARIO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

ANÁLISIS FINANCIERO, DE OPERACIONES Y DE MERCADEO EN LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA AL NEGOCIO DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica-Industrial con fecha de marzo de 2005.

LUIS ARTURO ARRIOLA VELÁSQUEZ

ÍNDICE

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	V
GLOSARIO	VII
RESUMEN	X
OBJETIVOS	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
1. ANTECEDENTES GENERALES	
1.1. Mercado Financiero de Guatemala	1
1.1.1. Préstamos	3
1.1.2. Préstamos prendarios	4
1.2. Situación en Guatemala de préstamos prendarios y Préstamos a personas de bajos ingresos	5
1.3. Valuación de la prenda	7
1.3.1. ¿Qué es Valuación?	7
1.3.2. ¿Qué es Empeño?	7
1.3.3. ¿Qué es Desempeño?	7
2. SITUACIÓN ACTUAL	
2.1. Estudio de Mercado	9
2.1.1. Metodología	9
2.1.2. Descripción de la población	10
2.1.3. Tipo de investigación	10
2.2. Objetivos del estudio de mercado	10
2.2.1. Objetivo general	10

2.2.2. Objetivos específicos	11
2.3. Determinación de la muestra	11
2.3.1. Aplicación de fórmula a la población	11
2.3.2. Determinación del error	12
2.4. Modelo de cuestionario	12
2.5. Análisis de la competencia	15
2.5.1. Comparación con competidores	15
2.6. Análisis de resultados	18
2.6.1. Cuadros y gráficas de resultados	18
2.7. Resultados del estudio de mercado	28
2.8. Presupuesto primer año de operación	29
2.8.1. Presupuesto de ingresos y egresos	29
2.8.2. Flujo de efectivo	31
2.8.3. Tasa interna de retorno	33
2.8.4. Retorno de la inversión	33
3. PROPUESTA	
3.1. Formación de una empresa dedicada a préstamos prendarios	35
3.1.1. Visión	35
3.1.2. Misión	36
3.1.3. Valores de la empresa	37
3.2. Imagen corporativa	37
3.2.1. Imagen visual y marca	38
3.3. Organización	40
3.3.1. Organigrama	40
3.3.2. Políticas de la empresa	41
3.4. Requisitos para constituirse como una sociedad anónima en Guatemala	51
3.4.1. Formación de una sociedad	51
3.4.1.1. Requisitos	51

3.4.1.2.	Procedimiento y trámite de inscripción	52
3.4.2.	Inscripción de una sociedad en la SAT	53
3.4.2.1.	Inscripción en el registro tributario	53
3.4.2.2.	Solicitud de habilitación de libros	54
3.4.2.3.	Solicitud para impresión de documentos	55
3.4.3.	Inscripción en el Registro de la Propiedad Industrial	56
4.	IMPLEMENTACIÓN	
4.1.	Especificaciones técnicas del local para la sucursal	57
4.1.1.	Características del local ideal para la primera sucursal	57
4.2.	Áreas esenciales para el correcto funcionamiento de la sucursal y su descripción.	58
4.2.1.	Área de Clientes	58
4.2.2.	Área de Valuadores	61
4.2.3.	Área de Gerencia	64
4.2.4.	Sanitarios	65
4.3.	Características de la fachada y frente del local	66
4.4.	Operaciones de la Empresa	67
4.4.1.	Atención al cliente	67
4.4.2.	Procedimientos de valuación	68
4.4.2.1.	Empeño	70
4.4.2.2.	Desempeño	73
4.4.3.	Identificación de piezas para la venta	75
4.4.4.	Venta de inventario	75
4.4.5.	Estrategias para la disminución de piezas para la venta	76
4.4.6.	Control de piezas para la venta	77
5.	SEGUIMIENTO	
5.1.	Funciones del gerente de sucursal	79
5.2.	Funciones del valuador	88

5.3. Funciones del encargado de inventario	91
5.4. Mercadeo	95
5.4.1. Identidad corporativa	95
5.4.2. Publicidad	96
5.4.3. Eventos Promocionales	103
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	109

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figuras

1. Género de las personas encuestadas.	18
2. Edad de la persona encuestada.	18
3. Estado civil de la persona encuestada.	19
4. Nivel de educación de la persona encuestada.	19
5. Posee vehículo la persona encuestada.	20
6. Número de personas que viven con la persona encuestada.	20
7. ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de conseguir dinero en muy corto tiempo? .	21
8. ¿Sabe o conoce de alguna persona que halla necesitado de algún lugar en que se le proporcione un préstamo inmediato?.	21
9. ¿Posee algún tipo de prenda (joya) que pueda colocar como garantía para un préstamo inmediato?.	22
10. ¿Sabe de algún lugar en el que le presten dinero a cambio de algo de valor que usted posea, sin mayor trámite?.	22
11. ¿Ha visto o escuchado publicidad de algún tipo de empresa que realice este tipo de préstamo?.	23
12. ¿Cómo se llama este lugar que ha oído nombrar?.	23
13. ¿Le gustaría que existiera un lugar en donde usted pueda empeñar alguna de sus pertenencias para conseguir dinero inmediatamente?.	24
14. ¿Le gustaría que existiera un lugar confiable, en donde sus joyas estén a salvo y que al mismo tiempo le brinden un préstamo inmediato durante un corto período de tiempo, para salir de un apuro?.	24

15. ¿Le gustaría encontrar algún lugar en el cual confiaran en usted, sin tanto trámite para que le hicieran un préstamo?.	25
16. Si le dieran un préstamo por una pertenencia suya, ¿Cuál es el plazo en que le gustaría recuperar su prenda por el préstamo que le hicieron?..	25
17. ¿Le gustaría poder realizar abonos antes que el tiempo del préstamo termine?.	26
18. Si no tuviera el dinero cuando el plazo del préstamos se termine ¿Le gustaría renovar el préstamo sin mayor problema?.	26
19. Para ud. ¿Cuál es el lugar ideal para que esté ubicado el local donde pueda realizar préstamos?.	27
20. ¿Qué tan importante cree que es la atención que le pueden brindar en un centro de préstamos, si siempre le van a dar el préstamo a cambio de su prenda?.	27
21. Organigrama de la sucursal .	40

Tablas

I. Comparación de Competidores	17
II. Presupuesto de Ingresos y Gastos	30
III. Flujo de Efectivo	32
IV. Tasa Interna de Retorno	33
V. Retorno de la Inversión	34
VI. Reacciones Químicas	69

GLOSARIO

Audiencia:	Se refiere al grupo de personas que asisten a un espectáculo, tal espectáculo se refiere a las personas que reciben el mensaje promocional a través de medios de comunicación.
Avalúo:	Dar el valor correspondiente a una prenda conforme a sus cualidades.
Campaña:	Es una acción realizada para alcanzar un objetivo determinado. Puede tener muchos componentes, pero relacionados y orientados en la misma dirección.
Clase social:	Es una agrupación de personas con ocupación, rentas y educación similar. Estas características comunes hacen que compartan ciertos valores, comportamientos y actitudes que pueden influir a la hora de la compra.
Comunicación:	Proceso de transmisión de información de un individuo a otro, puede también involucrar a más personas. La vía puede ser oral, escrita o con símbolos.
Chapeado en oro:	Baño de oro en micras de distinto kilataje sobre metales como el latón o níquel.
Demanda:	Deseo por un servicio o producto que puede dar lugar a una compra.
Descuento:	Tipo de promoción de ventas en la que el fabricante o la tienda, da la misma cantidad de producto por un precio menor al que siempre tiene.

Desempeño:	Retirar una prenda o prendas dejadas en garantía del préstamo otorgado, después de haber pagado los cargos correspondientes.
Distribución:	Se refiere al proceso por el cual se asignan partidas a unos grupos determinados.
Empeño:	Dejar una prenda en garantía para la obtención de un préstamo.
Estatus:	Estado en el que se encuentra una cosa, sea documentaria, material, moral, etc.
Formato:	Es la colocación de un anuncio en soporte específico, con un determinado tamaño, duración tipográfica, colores, disposición del texto, momento de emisión, etc.
Identidad corporativa:	La identidad o percepción de sí misma, que una organización intenta proyectar a su público, usualmente mediante publicidad corporativa.
Inventario para la venta:	Aquellas prendas susceptibles a ser comercializadas por no haber sido desempeñadas por el cliente.
Kilate:	Es la unidad de medida de pureza de oro cuyo valor máximo es de 24 K (0.999 milésimas), el símbolo es la letra K anteponiéndose a ésta el número que representa la pureza.
Marca:	Conjunto de símbolos, diseños o palabras que identifican un producto y que lo ayudan a diferenciarse de los competidores.
Medios:	Contexto donde el mensaje publicitario aparece.
Medios publicitarios:	Son los tipos de espacios que pueden tomar la publicidad para ser dada a conocer. Los principales son: televisión, radio, cine, anuncios panorámicos, periódico, revistas, Internet, etc.

Mercado:	Conjunto de compradores actuales o potenciales con el deseo y la posibilidad económica para adquirir un producto.
Promoción:	Instrumento de mercadotecnia que tiene como objetivo comunicar la existencia del producto, dar a conocer sus características, ventajas y necesidades que satisface.
Publicidad:	Es toda transmisión de información impersonal y remunerada, efectuada a través de un medio de comunicación, dirigida a un público objetivo, en la que se identifica el emisor con una finalidad determinada, que, de forma inmediata o no, trata de estimular la demanda de un producto o de cambiar la opinión o el comportamiento del consumidor.
Servicio:	Es la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas, animales u objetos. Los servicios son intangibles, perecederos y no se pueden almacenar.
Espacio publicitario:	Especificación de un período de tiempo en medios de comunicación donde se pone al aire el anuncio publicitario.
Valuador:	Aquella persona con conocimientos suficientes para llevar a cabo el avalúo de algo.
Vencimiento:	Cuando los términos y condiciones de un documento o trato han dejado de tener validez.

RESUMEN

En este trabajo se realizó una descripción general del marco financiero en el cual la empresa llevará a cabo sus operaciones. Este incluye un resumen del mercado financiero de Guatemala, analizando el mercado de préstamos regulados y no regulados pues en este último se ubicará la empresa en creación. Adicionalmente, se desarrolla el concepto de préstamos prendarios que consiste en la obtención de dinero en efectivo a cambio de una prenda, que no necesariamente tiene que ser un inmueble, por un corto período de tiempo.

Debido a que se trata de una empresa nueva, se desarrolló una investigación de mercado que permitió establecer la factibilidad del negocio, estableciendo el mercado potencial y segmento de la sociedad a la que se enfocará la empresa, así mismo, se realizó un presupuesto de ingresos y egresos, el flujo efectivo, tasa interna de retorno y retorno de la inversión para determinar la factibilidad económica de la empresa.

El primer paso en la creación de la empresa fue la elaboración de la visión, misión y valores de la empresa. Examinando los requisitos legales que son necesarios para la constitución de una empresa. Se definió la imagen, nombre comercial y logotipo. Se diseñó el organigrama de la primera sucursal y la descripción de las políticas, las cuales regirán el comportamiento de todos los empleados.

Debido a los niveles de seguridad requeridos por el giro del negocio, se especificó los requerimientos técnicos del local comercial en el que se instalará la primera sucursal. Detallando los acabados y dimensiones en cada una de las áreas de trabajo y los sistemas de seguridad. Al mismo tiempo, se detallan los procedimientos de identificación de piezas para la venta, venta de inventario y control de piezas.

Finalmente, se describen las funciones a desempeñar por los empleados en la operación del negocio para su buen funcionamiento: gerente de sucursal, valuador y encargado de inventarios, métodos para mercadeo de la nueva empresa, imagen corporativa, artículos promocionales, publicidad y eventos promocionales.

OBJETIVO

GENERAL

Elaborar un plan de trabajo que detalle los pasos necesarios en la creación de una nueva empresa dedicada a préstamos prendarios, estableciendo su factibilidad comercial y financiera, detallando los requisitos necesarios para el inicio de sus operaciones, la mecánica de funcionamiento y su plan de mercadeo.

ESPECÍFICOS

1. Establecer mediante un estudio de mercado y análisis financiero, el potencial del negocio en el mercado guatemalteco.
2. Definición de la misión, visión y valores de la empresa
3. Creación de la imagen de la empresa
4. Descripción de la actividad de la empresa y el giro del negocio
5. Descripción técnica de sucursales
6. Creación de descripción de un manual de procedimientos
7. Creación de las políticas de la empresa.
8. Definición de la mercadotecnia de la empresa

INTRODUCCIÓN

En Guatemala, el negocio de préstamos y en especial el segmento de préstamos prendarios, no ha sido explotado en su totalidad. La sociedad guatemalteca se encuentra constantemente en la búsqueda de oportunidades que le permitan el desarrollo y superación de su nivel socioeconómico. La obtención de préstamos para las personas promedio se ha vuelto muy difícil debido a que las instituciones bancarias dedicadas a este negocio solicitan varios requisitos que, en algunas ocasiones, son difíciles de reunir.

Por medio de una investigación de mercado y un análisis financiero, se determinará la factibilidad de la creación de una empresa que logre, a través de préstamos prendarios, llenar las necesidades de obtención de préstamos de la sociedad, logrando un ambiente de armonía, seguridad y confianza que estimule la tranquilidad y el desarrollo de la sociedad.

Esta empresa, como todo negocio, busca tener rendimientos de sus inversiones, por lo que deberá tener un crecimiento ordenado y permanente. Para esto, se ha diseñado un modelo para la creación de una empresa dedicada a préstamos prendarios, que contempla todos los factores claves para el éxito de la misma. Se ha diseñado su misión, visión, políticas de atención, su organigrama y principales funciones de cada uno de sus miembros, así también la distribución de los ambientes de trabajo y atención al cliente. Por tratarse de una empresa que manejará bienes materiales y dinero en efectivo, se especifica el nivel de seguridad necesario y la infraestructura de su sucursal. Al mismo tiempo, se ha diseñado un plan de mercadeo que incluye la descripción de la identidad corporativa y un plan de comunicación para su exitoso lanzamiento al mercado.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1. Mercado Financiero de Guatemala

El mercado financiero guatemalteco se puede agrupar en dos ramas: el Sistema Regulado y el Sistema no Regulado. El Sistema Financiero Regulado guatemalteco esta constituido por las instituciones financieras que actúan conforme a las leyes bancarias, monetarias y financieras específicas. Todos sus componentes son supervisados y fiscalizados por la Superintendencia de Bancos, la cual ejerce la vigilancia y supervisión de bancos, financieras, almacenes generales de depósito, aseguradoras, afianzadoras y casas de cambio. Durante la década de los 90, el número de instituciones que componen el Sistema Financiero Regulado se duplicó al enfrentarse a los retos de la globalización, la cual ha exigido una serie de cambios estructurales. Estos cambios demandaron la desregularización doméstica y la liberalización externa, lo que permitió el nacimiento del Sistema Financiero No Regulado durante la misma década. No existe una entidad específica que regule las actividades de este sector.

El primer grupo dentro del mercado financiero regulado esta compuesto por los Bancos. Están regidas por 3 leyes principales, las cuales son la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley de Bancos y la Ley Monetaria. Los productos que ofrecen los Bancos son: cuentas de ahorro corriente, cuentas de cheques centro americanos, cuentas de depósito a plazo fijo, cuentas monetarias, cuentas en dólares, fondos de pensión, préstamos hipotecarios, fiduciarios, prendarios, mixtos, remesas, etc.

El segundo grupo del mercado financiero regulado esta compuesto por las Sociedades Financieras o Bancos de Inversión, las cuales son regidas por la Ley de Sociedades Financieras Privadas. Los productos de las financieras son los siguientes: Fondo de pensiones, pagarés financieros, préstamos en cuenta corriente, hipotecarios, fiduciarios, prendarios, carta de crédito, etc.

El tercer grupo del mercado financiero regulado esta compuesto por los Almacenes Generales de Depósito o Almacenadoras; prestan servicios de almacén, depósito, conservación, custodia, manejo, distribución y compra-venta por cuenta ajena de mercancías y están regidas por la Ley de Almacenes Generales de Depósito.

El cuarto grupo lo componen las Compañías de Seguro o Aseguradoras; están normadas por el Decreto Legislativo 854 y el Decreto Ley 473-66, y se centran en la emisión, administración y pago de pólizas de seguro.

En el mercado financiero No Regulado, existen dos grupos: las instituciones offshore y las instituciones no fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos. A inicios de la década de los 90 fueron creados los Bancos Offshore con el propósito de proveer productos y servicios bancarios en dólares a elementos a los cuales las entidades financieras tradicionales no podían atender adecuadamente. Con estos cambios luego se establecieron Casas de Bolsa y Financieras Offshore. Todas estas instituciones están domiciliadas en el exterior pero pueden realizar operaciones en nuestro país.

El otro grupo lo conforman las entidades financieras domiciliadas en Guatemala que se rigen por las leyes comerciales pero no están bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Las Financieras Comerciales o Financiadoras son el primer elemento de este segundo grupo aquí se pueden incluir las Casas de Empeño. Estas instituciones atienden la asistencia financiera a través de tarjetas de crédito, préstamos fiduciarios, hipotecarios, prendarios, descuentos de documentos, leasing y otras.

En 1987 se establecieron otras instituciones que pueden considerarse del mercado financiero no regulado por no estar bajo la supervisión de la Superintendencia, conocidas como Bolsas de Valores. Estas son instituciones privadas que ofrecen el lugar, la infraestructura, los servicios y las regulaciones para que las Casas de Bolsa, realicen operaciones bursátiles. La Bolsa regula a las Casas de Bolsa porque verifica que estas cumplan con los reglamentos, brindando a la vez información para los inversionistas. Las Casas de Bolsa son las únicas autorizadas para realizar transacciones en la Bolsa. Ambas instituciones están regidas por el Registro del Mercadeo de Valores y Mercancía, dependencia del Ministerio de Economía y por la Ley del Mercado de Valores y Mercancías, Decreto No. 34-96 del Congreso de la Republica. En Guatemala operan como bolsas de comercio la Bolsa de Valores Nacional, S.A. y Corporación Bursátil, S.A.

La empresa en estudio, se encuentra dentro del mercado no regulado.

1.1.1. Préstamos

La cartera crediticia (préstamos), que contiene todos los recursos de los mercado financiero guatemalteco que han sido desembolsados al publico, es el principal activo de las entidades bancarias, financieras y entidades no regulas de Guatemala debido al peso que la cartera posee dentro del total de sus activos.

La clasificación de las operaciones crediticias puede hacerse de acuerdo a diversos criterios, como la finalidad, el plazo, la modalidad del interés, el tipo de garantía, el beneficiario, el vencimiento y otros.

En la Ley de Bancos, Artículo 89 se establece la clasificación de las operaciones crediticias de acuerdo al tipo de garantía que respalda la operación, existiendo créditos con garantías fiduciarias, prendarias e hipotecarias. En la práctica esta clasificación también se aplica a otras entidades financieras no bancarias e inclusive entidades no reguladas. La garantía es un tipo de respaldo de las entidades financieras al otorgar un crédito; existen las garantías personales (fiduciarias) y las garantías reales (prendarias e hipotecarias).

1.1.2. Préstamos prendarios

El préstamo prendario es cuando se da una prenda a cambio que no necesariamente es un inmueble. El plazo del préstamo puede ser negociado directamente con la entidad financiera a la cual se solicita. La forma de pago en dicho préstamo prendario sería pago de intereses mensuales, amortizaciones a capital, cancelación total antes del vencimiento debiendo pagar los intereses y gastos administrativos correspondientes, etc.

Estos constituyen la figura diseñada para permitir a personas individuales el desarrollo de sus proyectos personales. Estos préstamos son una alternativa para que los bienes muebles o inmuebles rindan más o para invertir en nuevos bienes apoyándose en la propia liquidez. El monto del crédito estará respaldado por el valor de la prenda que se ofrezca como garantía.

Los titulares de un crédito, con el fin de garantizarse el cumplimiento de una obligación por parte de su deudor y para obtener un mejor aseguramiento de sus intereses ante un posible incumplimiento, se vieron en la necesidad de crear los vínculos que respalden y aseguren una conducta encaminada al cumplimiento de la obligación surgiendo así la garantía real de prenda dentro del mercado financiero.

En el Código Civil se define a la prenda como “un derecho real que grava bienes muebles para garantizar el cumplimiento de una obligación”. La prenda afecta únicamente los bienes sobre los que se impone, sin exponer el patrimonio restante del deudor, a menos que dentro del contrato se exprese lo contrario.

Generalmente se requiere de un avalúo cada vez que se otorga un préstamo prendario para verificar el trato brindado a la prenda. La entidad puede conceder al deudor hasta un 70% de la garantía presentada.

En los mercados financieros guatemaltecos, existen dos tipos de prenda, la que se registra, que recae en bienes como vehículos y maquinaria, y la prenda que solamente se grava, que recae sobre mercancías y similares.

1.2. Situación en Guatemala de préstamos prendarios y préstamos a personas de bajos ingresos

Conforme aumentan las experiencias en otorgamientos de pequeños préstamos hipotecarios, fiduciarios y prendarios, viejos mitos se derrumban: los pobres que se auto emplean en microempresas sí pagan, son potenciales ahorristas y el micro préstamo garantiza una cartera más sana. La banca de la región empieza a incursionar en las microfinanzas, en momentos en que las grandes empresas voltean al financiamiento internacional.

En Centroamérica, según estimaciones de la Red Centroamericana de Micro Finanzas (Redcamif), 3 millones de pequeños y medianos empresarios emplean a 9 millones de habitantes y contribuyen con el 25 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) de la región.

No obstante, son un sector que crece fundamentalmente por cuenta propia: a penas un 5 por ciento de la cartera total de la banca centroamericana se destina a ese sector de la economía, cubriendo un 10 por ciento de la demanda.

En un reporte sobre micro finanzas en países de América Latina, la Comisión Económica Para América Latina (CEPAL) destaca el potencial de las microempresas para generar empleos y mejorar las condiciones de vida de amplios grupos de población en los países en desarrollo y advierte que el difícil acceso que esta tiene al mercado financiero formal es una de las mayores restricciones para reformar esa potencialidad.

El instrumento más eficaz para superar esa restricción es el micro préstamos, que otorga pequeños préstamos hipotecarios, fiduciarios y prendarios a los pobres del mundo, según la CEPAL.

Además de las cooperativas e instituciones financieras no bancarias, en Guatemala empiezan a destacar que los mercados financieros han descubierto el micro préstamo.

IncurSIONAR en micro finanzas ha dejado una experiencia positiva a los mercados financieros de Guatemala algunos pioneros en abordar esa cartera: Banco del Café, Banrural, Banco de los Trabajadores, Banco de Antigua algunas Financieras y Cooperativas, en Guatemala según la Red de Instituciones de Micro finanzas (REDIMIF), se atiende en esta nación a 105 mil clientes, con una cartera de créditos que sobrepasa los US\$50 millones.

El mito de que los pobres no pagan se ha derrumbado, la experiencia nos ha demostrado que las carteras que se manejan en micro préstamos presentan mejores indicadores de repago que la banca comercial. El mito de que el pobre no ahorra tampoco es certero. Esas buenas experiencias han impulsado un redescubrimiento del sector de micro préstamos tanto hipotecarios, fiduciarios y prendarios.

1.3. Valuación de la prenda

1.3.1. ¿Qué es Valuación?

Es el proceso de asignar el valor correspondiente a una prenda conforme a sus cualidades, este proceso debe ser realizado por el valuador designado por la empresa.

1.3.2. ¿Qué es Empeño?

Es el acto de dejar una prenda en garantía con el propósito de obtener un préstamo, utilizando como medio de soporte un contrato de préstamos prendarios entre las partes.

1.3.3. ¿Qué es Desempeño?

Es el acto de retirar una o más prendas dejadas en garantía de un préstamo otorgado, después de haber pagado los cargos correspondientes.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Estudio de Mercado

Un estudio de mercado, es una investigación exhaustiva entre posibles usuarios del servicio de una empresa que provee préstamos prendarios. Esta se realiza a fin de establecer si es factible o no colocar en el mercado una empresa que se dedique a dicho negocio.

2.1.1. Metodología

Para fines de la investigación, se realizó un estudio cuantitativo a través del cual se aplicó un cuestionario cara a cara a 400 personas que cumplen con las características de la población. Estas entrevistas consisten en la búsqueda e interrogación directa de cada uno de los ítems del cuestionario, a un solo individuo, con el fin de establecer las mejores respuestas a partir de una exposición clara de las preguntas. A esta parte del estudio se le llama trabajo de campo.

Para poder realizar una buena investigación, es necesario redactar un cuestionario adecuado para cumplir con los objetivos que se persiguen. Posteriormente, se procede a ejecutar el trabajo de campo, a continuación se procede a tabular y por último se grafican los resultados para poder extraer conclusiones de la investigación de mercados.

2.1.2. Descripción de Población

Los sujetos para la presente investigación de mercados son todos los hombres y mujeres que residen en el área metropolitana, de nivel socioeconómico C- y C Medio (No se toma en cuenta el nivel C+ por su poder adquisitivo), que estén comprendidos entre las edades de 18 y 60 años.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) el grupo de personas que cumplen con esas características son 442,348 individuos.

2.1.3. Tipo de Investigación

Para desarrollar el presente estudio, se procedió a realizar una investigación descriptiva: que no es más que el establecimiento de conductas de cierto grupo de personas. En este tipo de investigación se debe estudiar e interpretar para luego proceder a extraer conclusiones en base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

Debe quedar claro que la descripción de lo que es, se entiende como la evaluación sistemática y analítica de la conducta humana personal y social en condiciones naturales. Inicia con un estudio de la situación presente.

2.2. Objetivos del Estudio de Mercado

2.2.1. Objetivo General

Establecer la factibilidad de crear una empresa de préstamos prendarios en la ciudad capital de Guatemala.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la necesidad que tienen los guatemaltecos de un sitio en el que se realicen préstamos prendarios inmediatos y sin tanto trámite burocrático.
- Establecer si los guatemaltecos poseen ciertas prendas que puedan tomarse como garantía en un préstamo prendario.
- Determinar el grado de conocimiento que la población posee acerca de préstamos prendarios.
- Determinar algunos requisitos que al guatemalteco le gustaría encontrar en el lugar donde se realicen préstamos prendarios.

2.3. Determinación de la Muestra

A partir del número de individuos que posee la población, según el INE, es necesario aplicar una fórmula para poder establecer el tamaño de la muestra.

2.3.1. Aplicación de Fórmula a la Población

Esta población se considera finita, debido a que es menor a 500,000. Para determinar la muestra se utiliza la siguiente fórmula, con un grado de confianza del 95%, y una probabilidad del 50% a favor y en contra (p y q respectivamente):

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1)D^2 + p * q}$$

N = población

p y q = probabilidad

D = error de estimación

$$n = \frac{442,348 * 0.5 * 0.5}{(442,348)(0.000625) + 0.5 * 0.5}$$

n = 400 individuos.

2.3.2. Determinación del Error

Para poder determinar el error, se debe auxiliar de una tabla estadística, la cual se anexará al presente trabajo. Al utilizar un nivel de confianza del 95%, es necesario utilizar el valor que corresponde dentro de la tabla a 1.96, para lo cual coincide 0.025, que es el valor de error de estimación que se utilizó en la fórmula para determinar la muestra.

2.4. Modelo de Cuestionario

No. _____

Buenos días (tardes)... Mi nombre es Luis Arriola, soy estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, actualmente estoy realizando el trabajo de campo de mi tesis, por lo que necesito de su valiosa colaboración respondiendo a las siguientes preguntas.

Género	Femenino ____	Masculino ____	
Edad	18-25 ____	26-33 ____	34-41 ____
	42-49 ____	50-57 ____	58-65 ____
Estado Civil	Soltero ____	Casado ____	
Educación	No estudió ____	Primaria ____	Secundaria ____
	Técnico ____	Lic. Univ. ____	
Posee Vehículo	Si ____	No ____	
Cuántas personas viven en su casa	Solo ud. ____	2-4 ____	5-7 ____
	8-10 ____	11-14 ____	Más de 14 ____

- ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de conseguir dinero en muy corto tiempo?
a. Si ____ b. No ____
- ¿Sabe o conoce de alguna persona que haya necesitado de algún lugar en que se le proporcione un préstamo inmediato?
a. Si ____ b. No ____
- ¿Posee algún tipo de prenda (joya) que pueda colocar como garantía para un préstamo inmediato?
a. Si ____ b. No ____
- ¿Sabe de algún lugar en el que le presten dinero a cambio de algo de valor que ud. Posea, sin mayor trámite?
a. Si ____ b. No ____

5. ¿Ha visto o escuchado publicidad de algún tipo de empresa que realice este tipo de préstamos?
- a. Si _____ b. No _____
6. ¿Cómo se llama este lugar que ha oído nombrar? _____
7. ¿Le gustaría que existiera un lugar en donde ud. pueda empeñar alguna de sus pertenencias para conseguir dinero inmediatamente?
- a. Si _____ b. No _____
8. ¿Le gustaría que existiera un lugar confiable, en donde sus joyas estén a salvo y que al mismo tiempo le brinden un préstamo inmediato durante un corto período de tiempo, para salir de un apuro?
- a. Si _____ b. No _____
9. ¿Le gustaría encontrar algún lugar en el cual confiaran en usted, sin tanto trámite para que le hicieran un préstamo?
- a. Si _____ b. No _____
10. Si le dieran un préstamo por una pertenencia suya, ¿Cuál es el plazo en que le gustaría recuperar su prenda por el préstamo que le hicieron?
- a. Quince Días _____ b. Un mes _____
c. Tres meses _____ d. Seis meses _____
11. ¿Le gustaría poder realizar abonos antes que el tiempo del préstamo termine?
- a. Si _____ b. No _____

12. Si no tuviera el dinero cuando el plazo del préstamo se termine, ¿le gustaría renovar el préstamo sin mayores problemas?
- a. Si _____ b. No _____
13. Para ud. ¿Cuál es el lugar ideal para que esté ubicado el local donde pueda realizar préstamos?
- a. En un Supermercado _____ b. No importa el lugar _____
- c. En un centro Comercial _____ d. Otro _____
14. ¿Qué tan importante cree que es la atención que le pueden brindar en un centro de préstamos, si siempre le va a dar el préstamo a cambio de su prenda?
- a. Bastante _____ b. Mucho _____
- c. Poco _____ d. Nada _____

2.5. Análisis de la Competencia

En la actualidad, en Guatemala, se considera competencia de un negocio de préstamos prendarios al Banco Crédito Hipotecario Nacional y a Guateprenda.

2.5.1. Comparación entre competidores

El Banco es una entidad financiera, que brinda una gran serie de productos, siendo los préstamos prendarios tan sólo uno de ellos. Por su tamaño y naturaleza, posee políticas bien establecidas y muy burocráticas, por lo que a veces el tiempo y los requerimientos parecen ser mucho más largos y complicados. También, dependiendo de la naturaleza del préstamo y de las condiciones en que se realiza, se puede o no renovar el préstamo, previo a los pagos de los cargos adicionales que esto requiera.

Por otro lado, Guateprenda, es una empresa relativamente nueva en el mercado, que nace precisamente para la realización de préstamos prendarios, por lo que posee políticas de atención al cliente muy especializadas para el tipo de individuo que utiliza sus servicios, así como el ahorro de tiempo y de trámites para otorgar préstamos a cambio de prendas, que simplemente se avalúan en el momento y se realiza y firma el contrato. Por el tipo de personas al que se dirige la empresa, los préstamos, generalmente son menores de Q 1,000.00 y además son estacionales, dependen mucho de algunas épocas (compras de útiles escolares, etc.). Un factor que es importante mencionar, es que, es posible renovar los préstamos sobre una misma prenda, simplemente pagando los cargos adicionales y colocando ciertas modificaciones en el contrato.

A continuación se presenta una tabla comparativa de las principales empresas que actualmente compiten por el mercado de préstamos prendarios.

Tabla I Comparación de Competidores

	Banco Crédito Hipotecario Nacional	Guateprenda
Giro de la Empresa	Institución Financiera	Préstamos Prendarios
Tiempo en el mercado	Más de 25 años en el mercado	Inicia en Mayo 2002
Respaldo	El mismo Banco	National Pawnbrokers Association (Asociación Nacional de Empresas de Préstamos en Estados Unidos),
Tipos de Préstamos que otorga	Préstamos de todo tipo	Préstamos prendarios
Tiempo para otorgar préstamos	Depende el caso y el tipo de préstamo	Promedio de 20 minutos por préstamo
Trámites a realizar para un préstamo	Mucha burocracia	Valuación, contrato y firma.
Ubicación	En el centro de la ciudad capital.	Varias agencias colocadas en diversos centros comerciales de la ciudad capital, e incluso en el interior del país.
Servicio al Cliente	Adecuado a todo tipo de servicio que presta el banco.	Personalizado y especial para la persona que necesita un préstamo prendario.

2.6. Análisis de Resultados

2.6.1. Cuadros y Gráficas de Resultados

Figura No. 1 Género de la Persona Encuestada

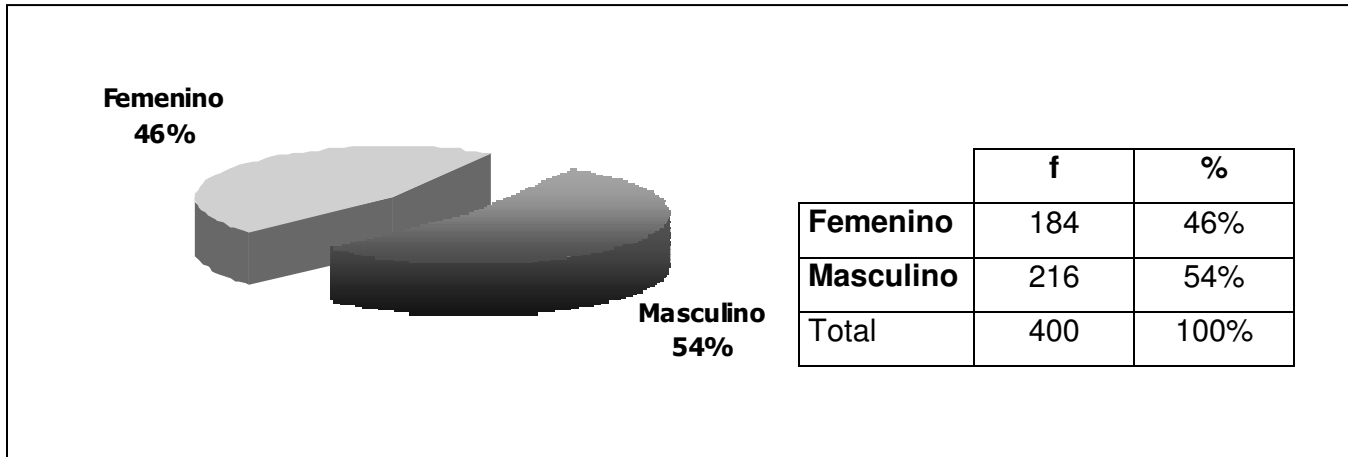


Figura No. 2 Edad de la Persona Encuestada

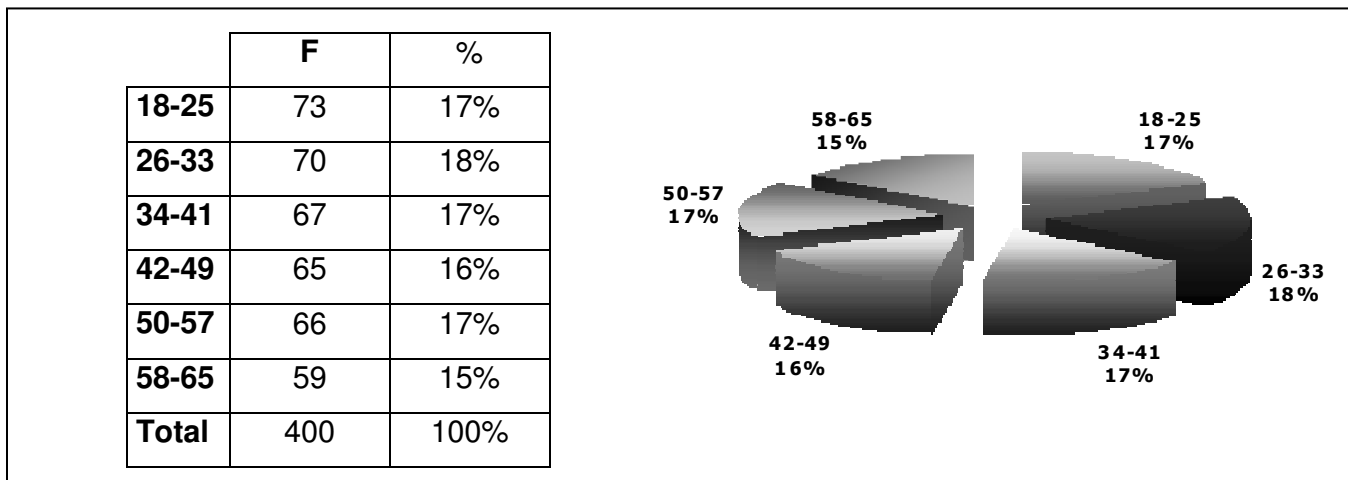


Figura No. 3 Estado Civil de la Persona Encuestada

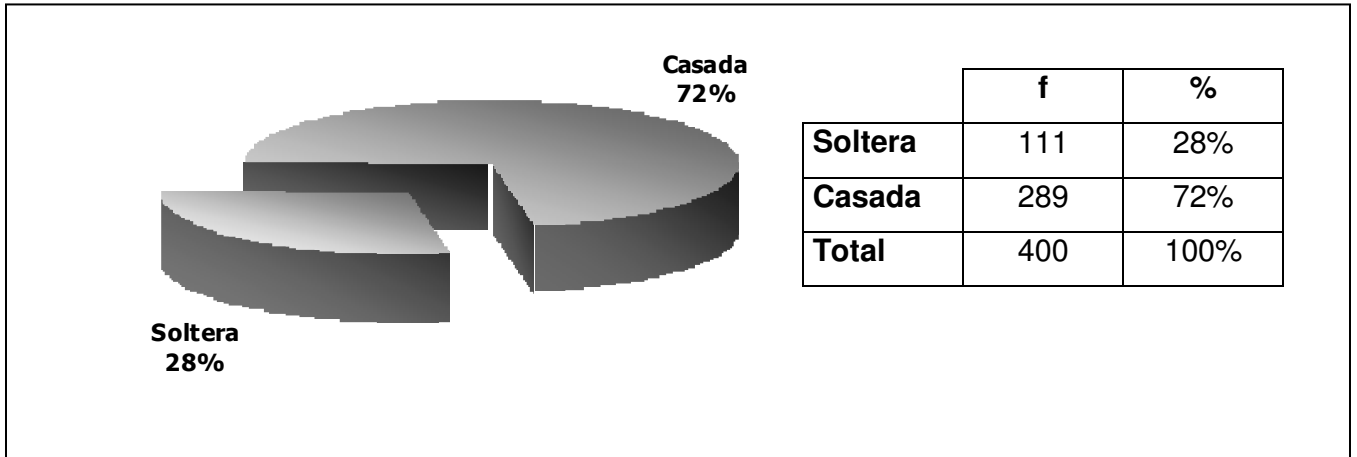


Figura No. 4 Nivel de Educación de la Persona Encuestada

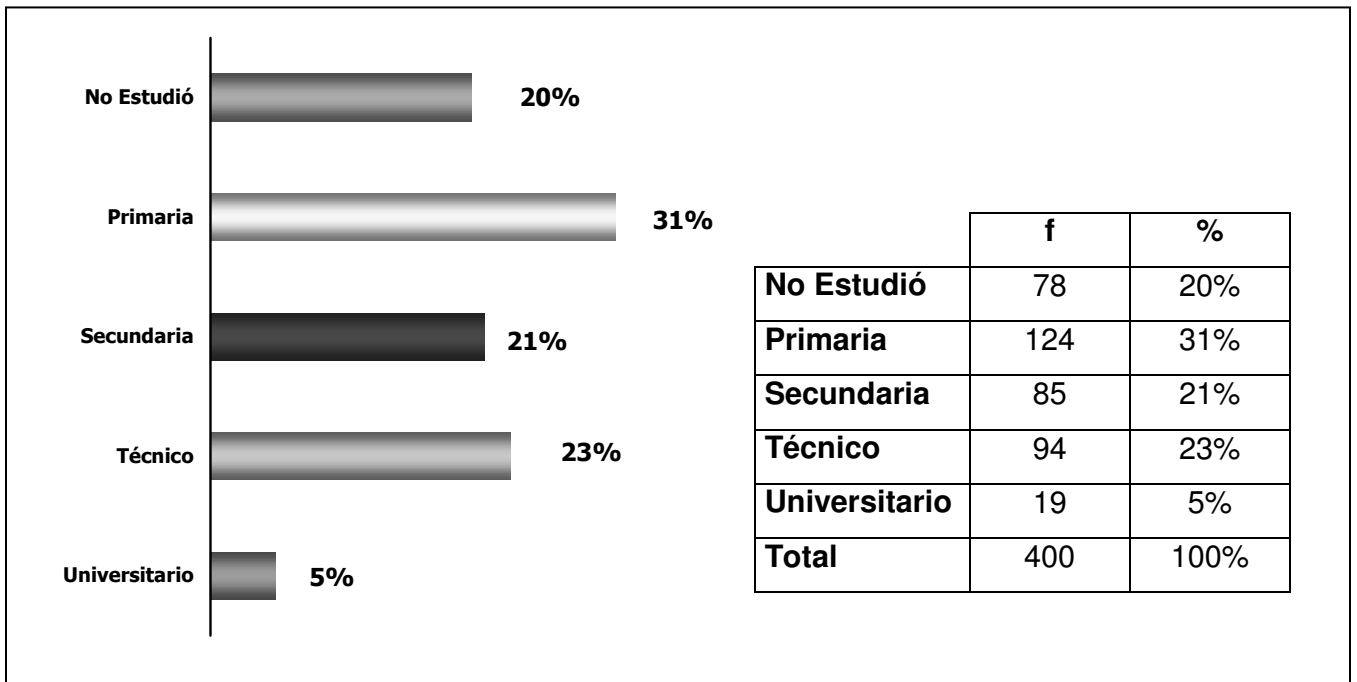


Figura No. 5 Posee Vehículo la Persona Encuestada

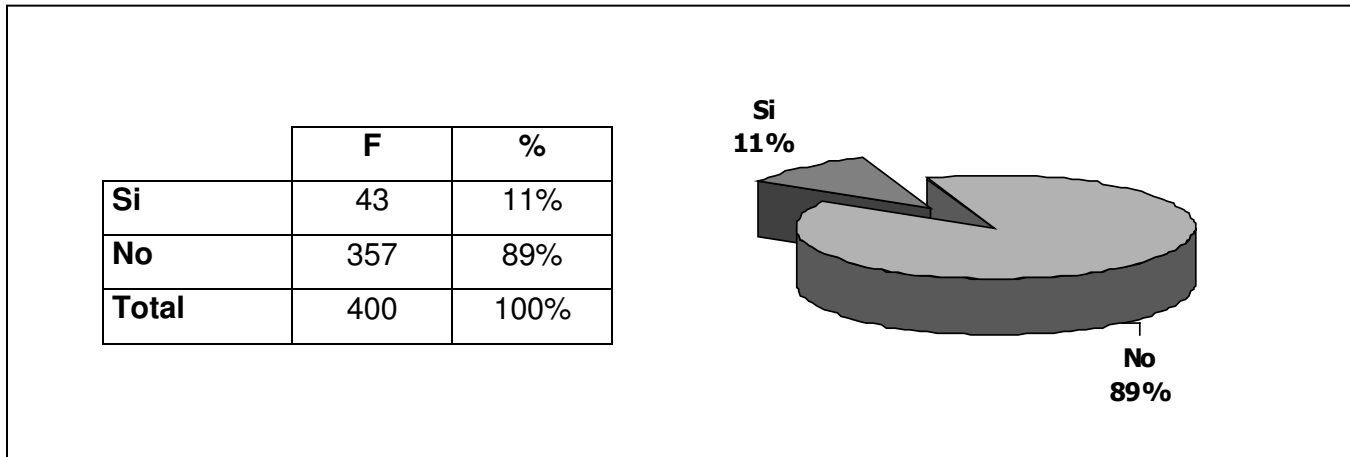


Figura No. 6 Número de personas que viven con la Persona Encuestada

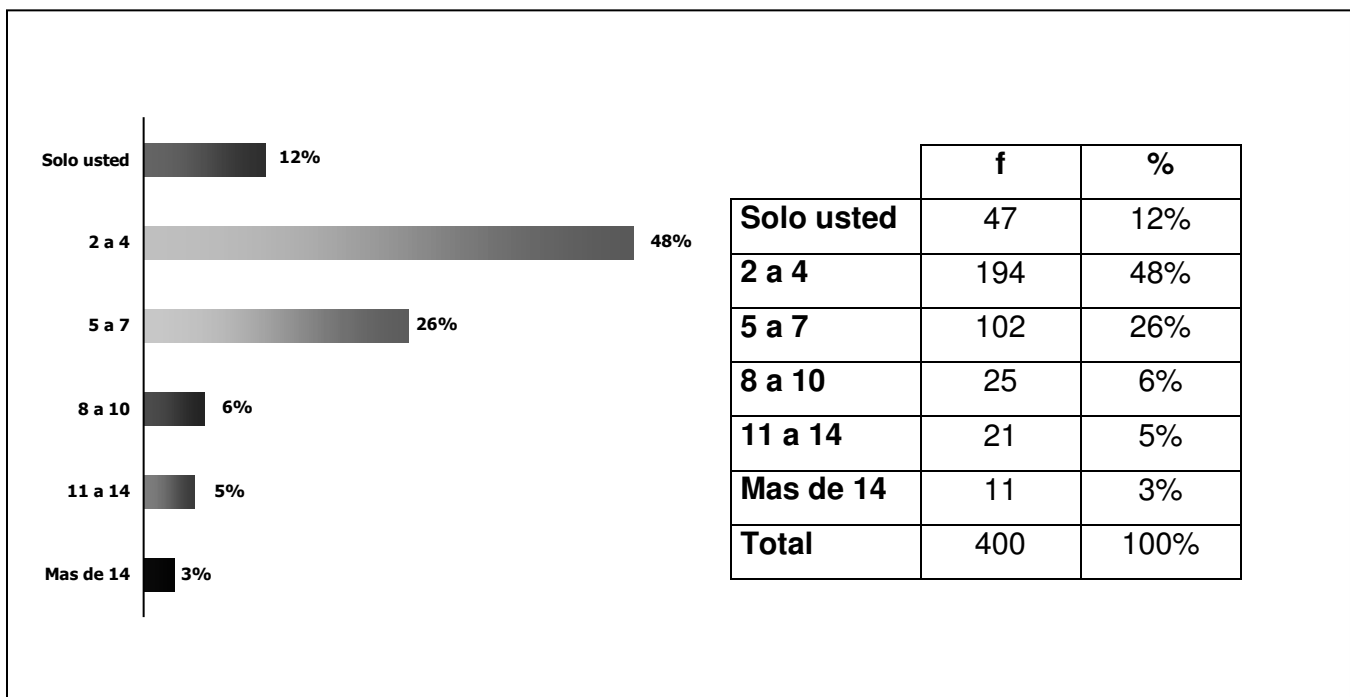


Figura No. 7 ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de conseguir dinero en muy corto tiempo?

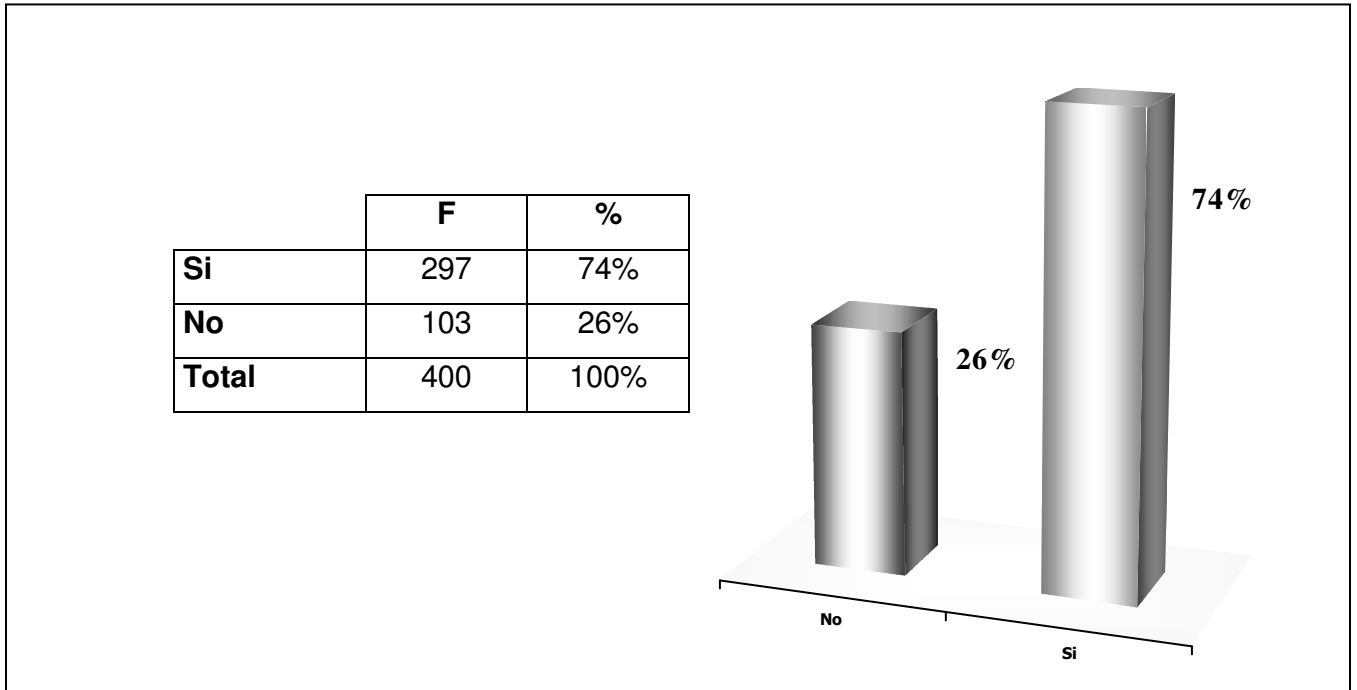


Figura No. 8 ¿Sabe o conoce de alguna persona que haya necesitado de algún lugar en que se le proporcione un préstamo inmediato?

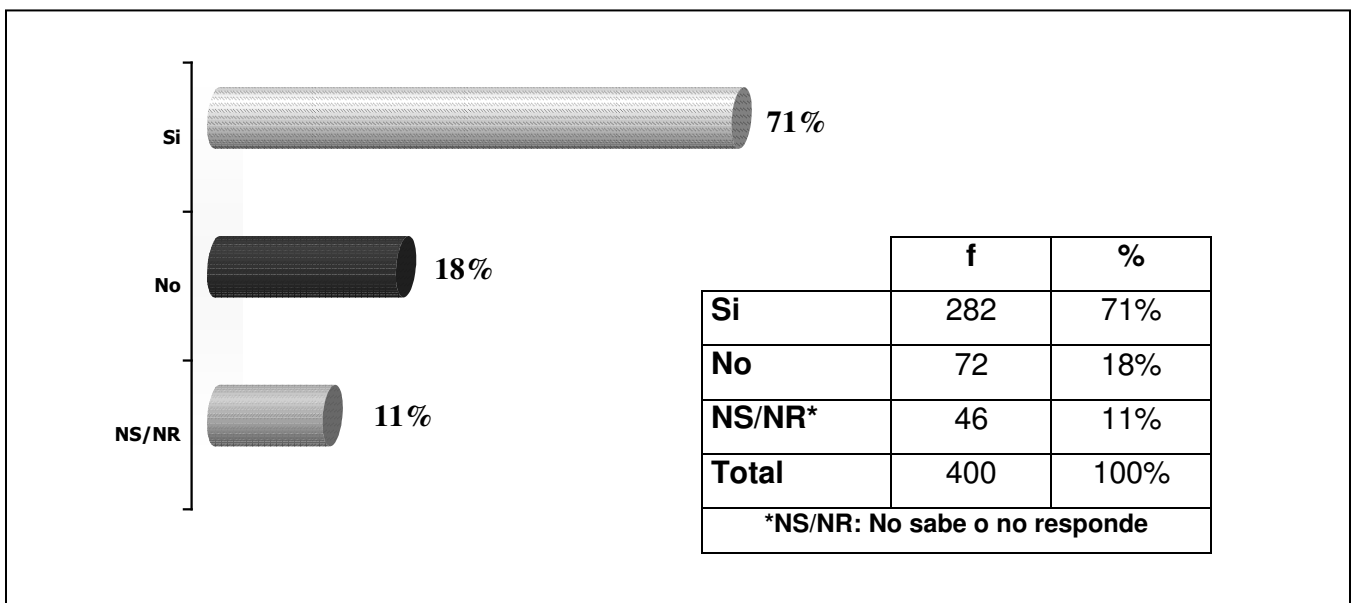


Figura No. 9 ¿Posee algún tipo de prenda (joya) que pueda colocar como garantía para un préstamo inmediato?

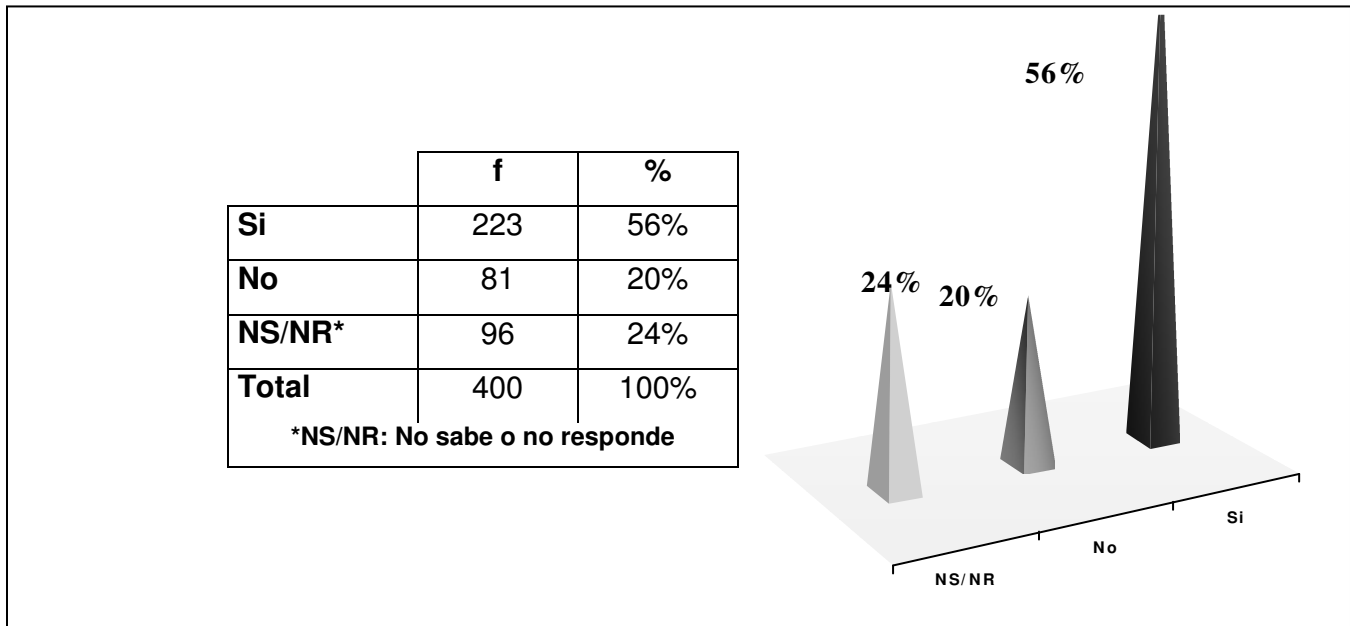


Figura No. 10 ¿Sabe de algún lugar en el que le presten dinero a cambio de algo de valor que ud. Posea, sin mayor trámite?

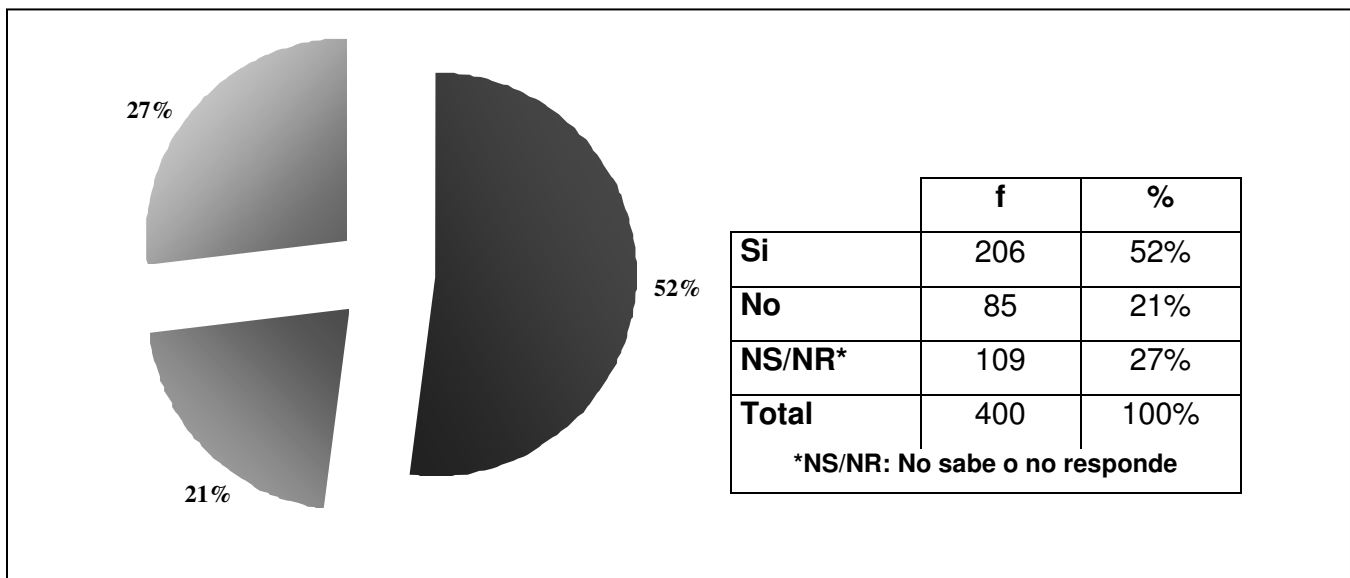


Figura No. 11 ¿Ha visto o escuchado publicidad de algún tipo de empresa que realice este tipo de préstamos?

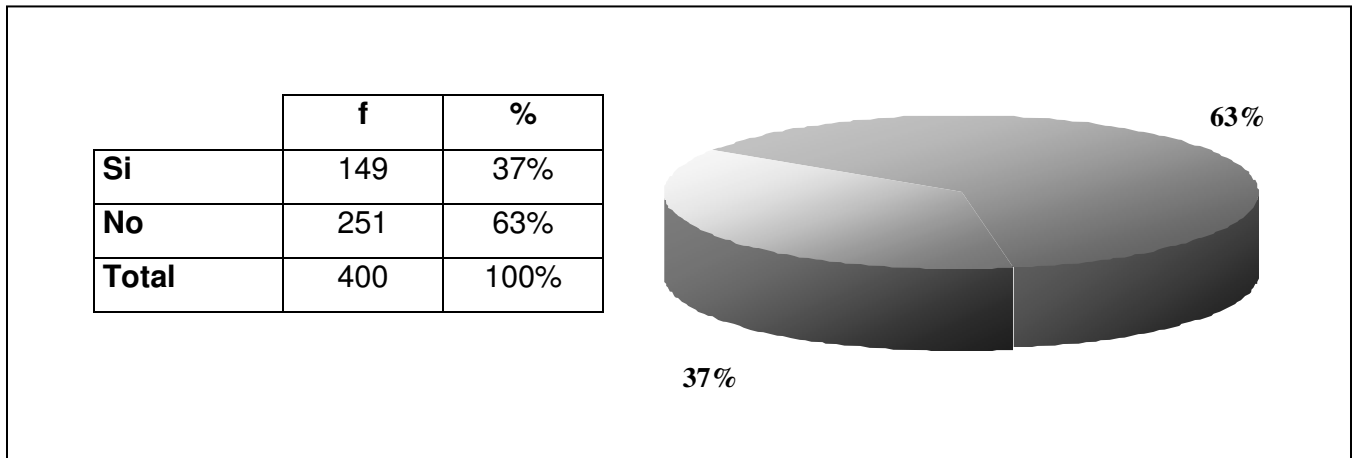


Figura No. 12 ¿Cómo se llama este lugar que ha oído nombrar?

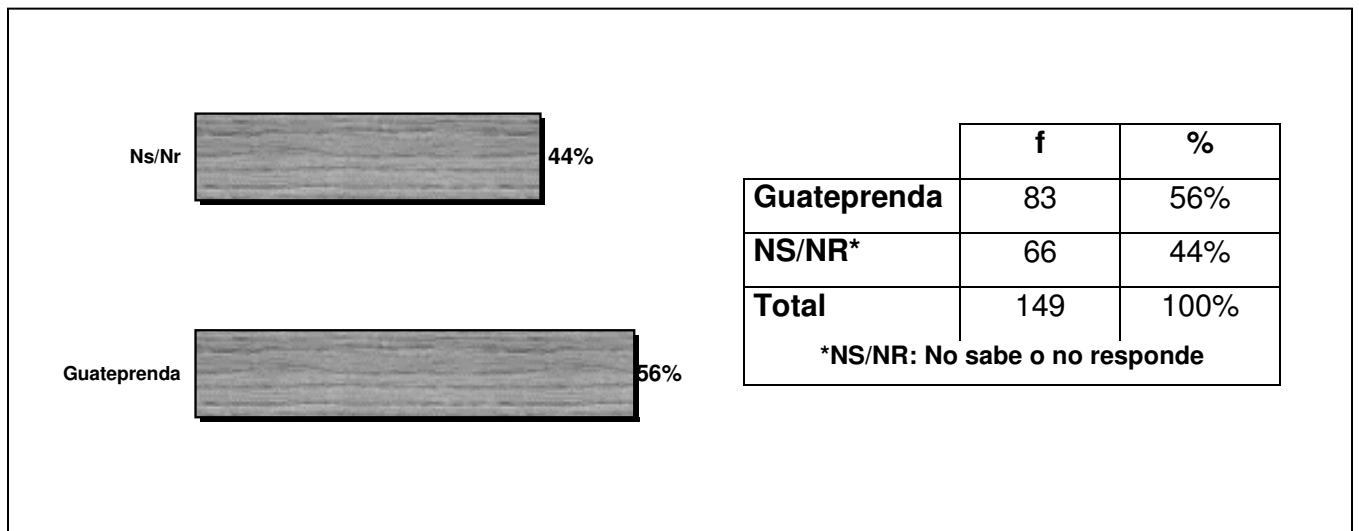


Figura No. 13 ¿Le gustaría que existiera un lugar en donde ud. pueda empeñar alguna de sus pertenencias para conseguir dinero inmediatamente?

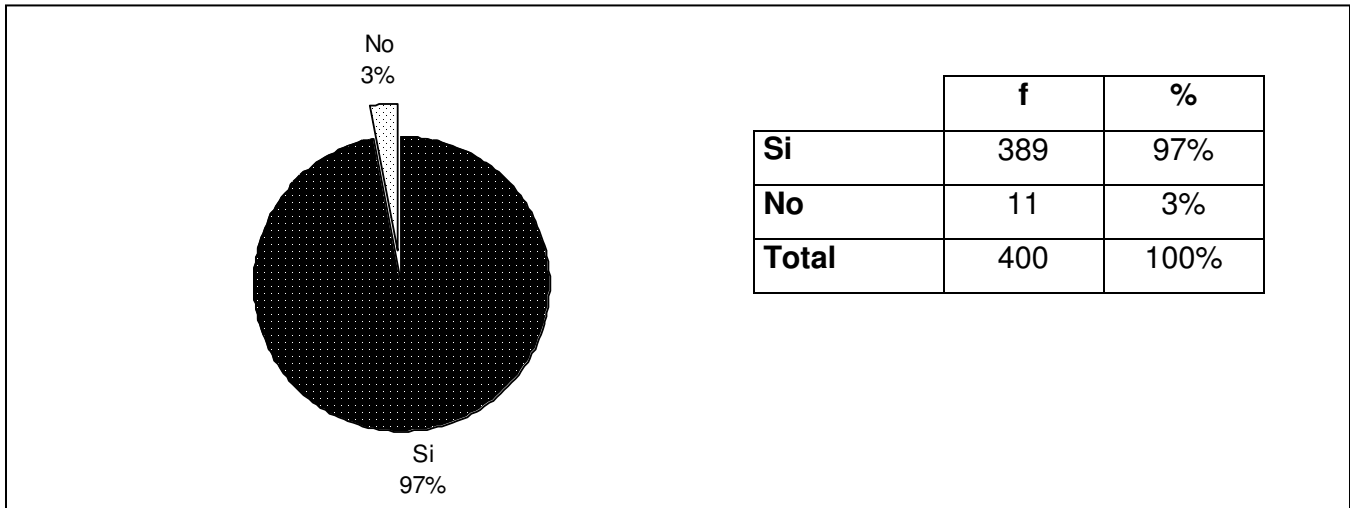


Figura No. 14 ¿Le gustaría que existiera un lugar confiable, en donde sus joyas estén a salvo y que al mismo tiempo le brinden un préstamo inmediato durante un corto período de tiempo, para salir de un apuro?

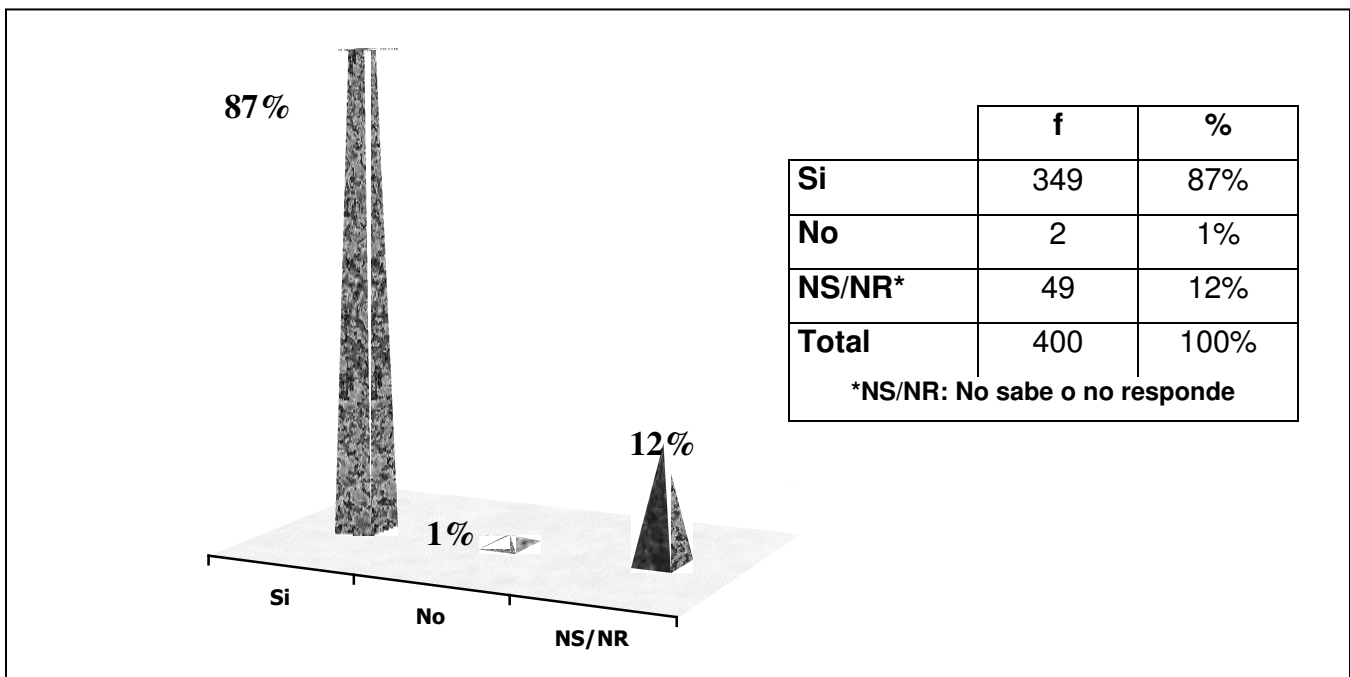


Figura No. 15 ¿Le gustaría encontrar algún lugar en el cual confiaran en usted, sin tanto trámite para que le hicieran un préstamo?

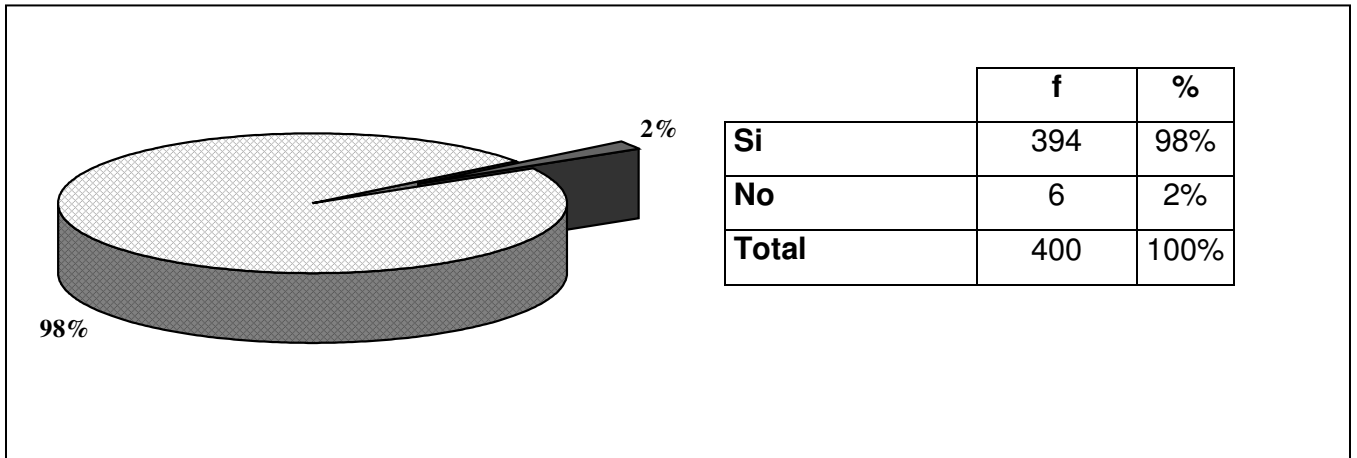


Figura No. 16 Si le dieran un préstamo por una pertenencia suya, ¿Cuál es el plazo en que le gustaría recuperar su prenda por el préstamo que le hicieron?

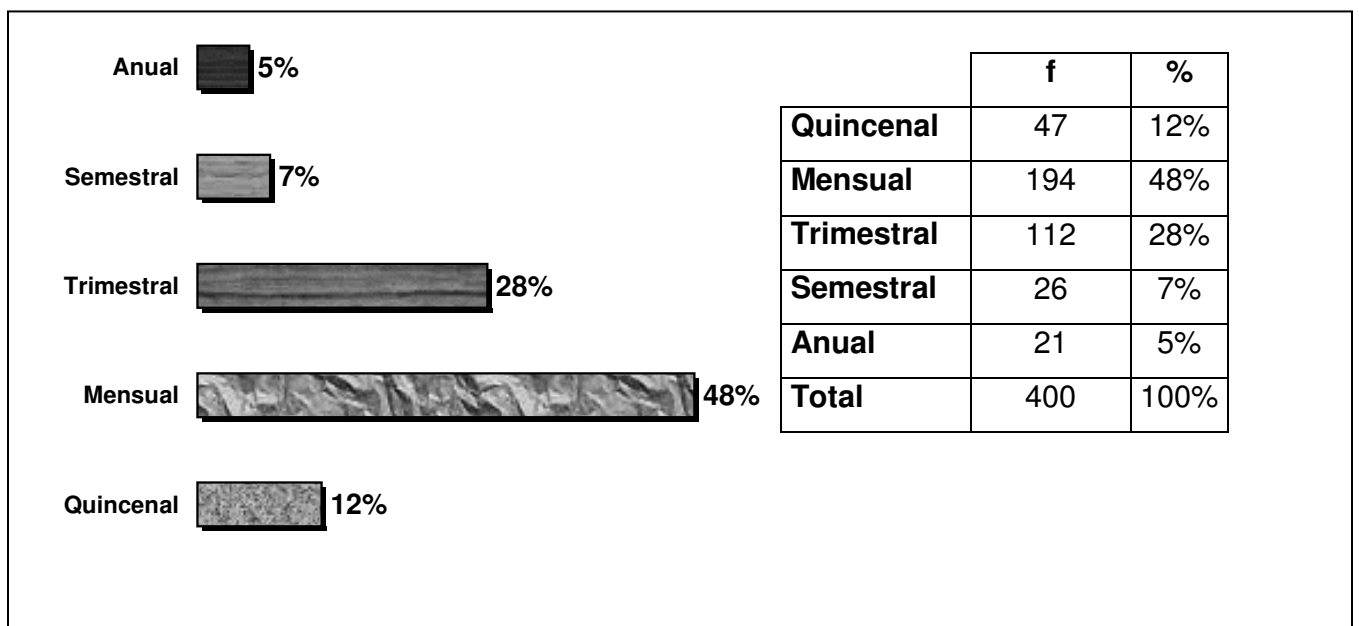


Figura No. 17 ¿Le gustaría poder realizar abonos antes que el tiempo del préstamo termine?

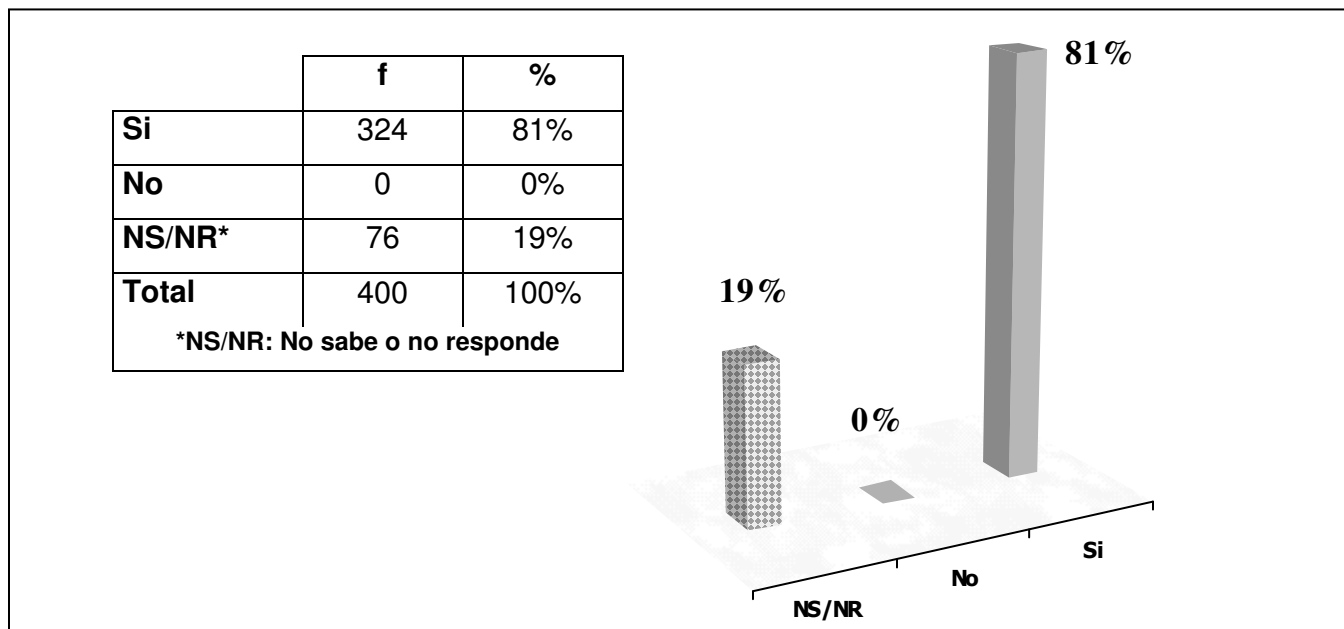


Figura No. 18 Si no tuviera el dinero cuando el plazo del préstamo se termine, ¿le gustaría renovar el préstamo sin mayores problemas?

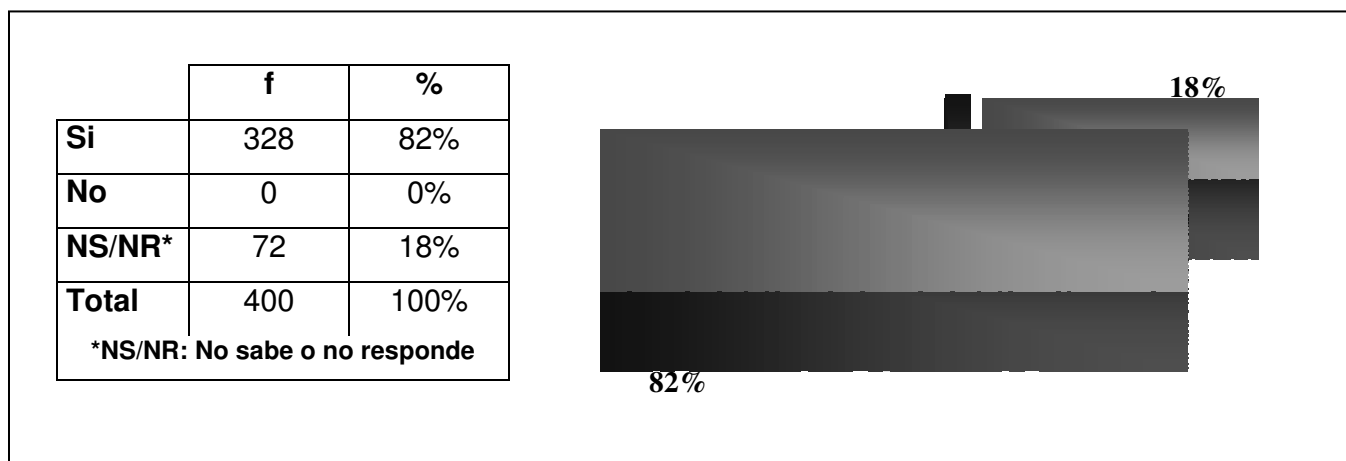


Figura No. 19 Para ud. ¿Cuál es el lugar ideal para que esté ubicado el local donde pueda realizar préstamos?

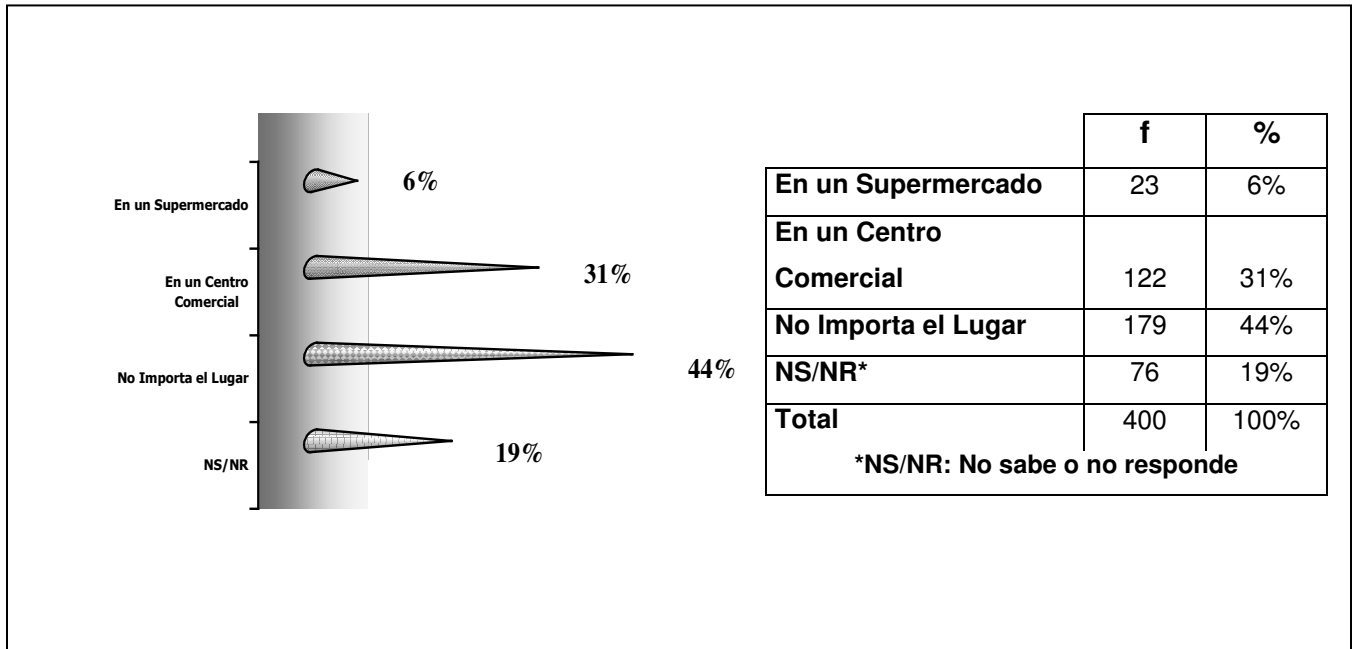
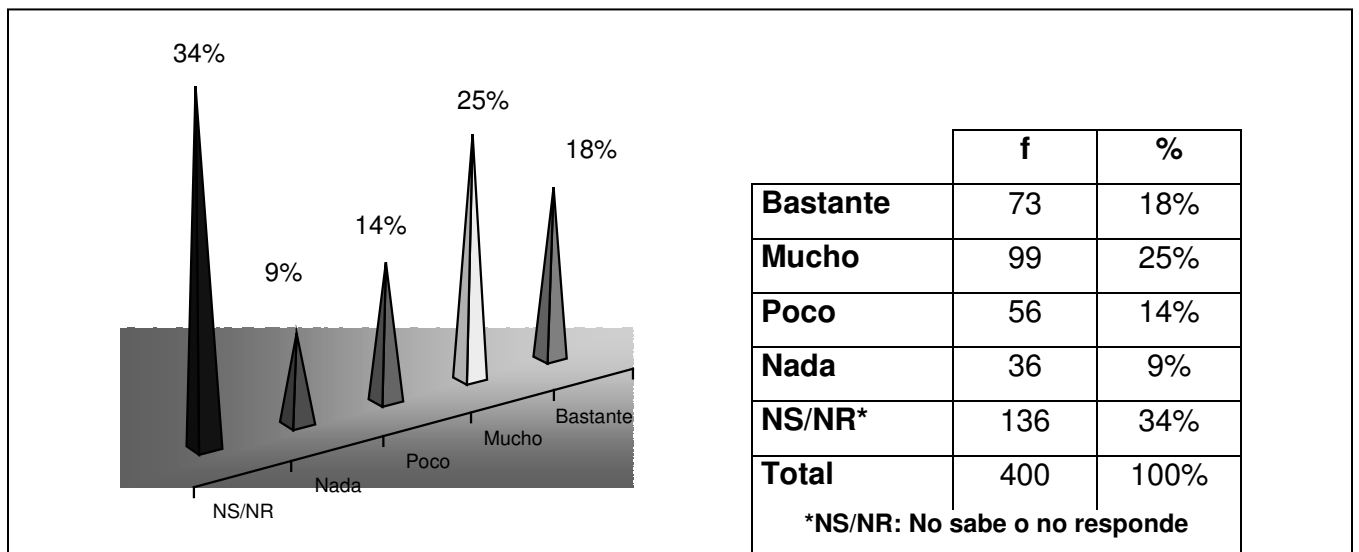


Figura No. 20 ¿Qué tan importante cree que es la atención que le pueden brindar en un centro de préstamos, si siempre le va a dar el préstamo a cambio de su prenda?



2.7. Resultado del Estudio de Mercado

- La población encuestada, estuvo dividida casi de igual manera entre hombres y mujeres, así como también entre los diversos rangos de edad, con el fin de establecer el pensamiento de cada uno de los estratos que conforman la población.
- Siguiendo, con las generalidades de las personas encuestadas, la mayoría pertenecen al estado civil casado, así como también la mayor parte posee un grado de escolaridad. Tampoco poseen vehículo, y, en general, viven en núcleos familiares entre 2 y 7 personas por hogar.
- La mayoría de los guatemaltecos encuestados coinciden con la necesidad de poseer con cierto centro en el que se realicen préstamos inmediatos, a corto plazo, puesto que se han encontrado en la situación de necesitar liquidez, así como también conocen de otras personas que se han encontrado en la misma posición.
- En general, la población posee algún tipo de pertenencia que puede ser utilizado como prenda para recibir un préstamo a cambio.
- A pesar que la mayoría de personas ha escuchado hablar de lugares que brindan préstamos prendarios, menos de la mitad ha visto o escuchado publicidad acerca de dichos lugares y coinciden con la necesidad de que exista cierto sitio en el que se puedan conseguir con seguridad un préstamo prendario. Este lugar debe ser confiable y con cierto tipo de respaldo, en el que las personas se sientan seguras y aceptadas.
- Como primera opción, los encuestados respondieron que no es relevante la ubicación del centro de préstamos prendarios, siempre y cuando sea seguro. Como segunda opción de respuesta se tiene que pueden estar colocados en centros comerciales por la seguridad que presta el mismo centro.
- La atención que se le debe brindar a las personas debe ser cordial, siguiendo las reglas básicas de servicio al cliente.

- Por todo lo anteriormente expuesto, se puede concluir que si es factible la puesta en marcha de un empresa que se dedique a realizar préstamos prendarios, siempre que se tenga en cuenta que se tiene competencia y que se debe atender a las personas que lleguen a solicitar los préstamos de la forma más adecuada para asegurarse que se conviertan en clientes frecuentes y no solamente en cometas que se presenten con cierta necesidad una vez y que nunca más vuelvan a aparecer.

2.8. Presupuesto primer año de operación

2.8.1. Presupuesto de ingresos y egresos

El presupuesto de gastos se inicia en el primer mes de operaciones. Este corresponde a la primera sucursal que iniciará operaciones en la ciudad capital. Dentro de los principales rubros, se encuentran los sueldos y prestaciones del personal de la sucursal, gastos administrativos, publicidad, alquileres, suministros, publicidad, seguridad y seguros.

El presupuesto de ingresos contempla las utilidades por intereses y por venta de inventario que no fue recuperado por los clientes. Este presupuesto puede observarse en la siguiente tabla

Tabla II Presupuesto de Ingresos y Egresos

PRESUPUESTO DE EGRESOS (Cifras expresadas en Quetzales)

Cuentas	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Sueldos	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	20,200	242,400
Gerente de Tienda	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	96,000
Valuadores	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	7,200	86,400
Encargado de Inventarios	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	60,000
Couta Patronal	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	2,559	30,712
Bono 14	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	20,199
Aguinaldo	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	1,683	20,199
Vacaciones	842	842	842	842	842	842	842	842	842	842	842	842	10,101
Energía Eléctrica	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	30,000
Comunicación	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	16,800
Agua	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400
Papelería y útiles	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	18,000
Manto. Edificio y Limpieza	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	30,000
Soporte de computo	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	36,000
Seguridad	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	36,000
Seguros y Fianzas	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	54,000
Publicidad	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	84,000
Alquileres	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	96,000
Total Egresos	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	726,811

PRESUPUESTO DE INGRESOS (Cifras expresadas en Quetzales)

Préstamos a clientes	60,000	66,000	79,200	95,040	114,048	136,858	164,229	197,075	236,490	283,788	340,546	408,655	2,181,928
Utilidad por interés	0	7,560	15,876	25,855	37,830	44,640	53,568	64,282	77,138	92,566	111,079	133,295	663,691
Venta de inventario	0	0	0	0	8,640	9,504	11,405	13,686	16,423	19,707	23,649	28,379	34,055
Total Ingreso por Utilidades	0	7,560	15,876	25,855	46,470	54,144	64,973	77,968	93,561	112,274	134,728	161,674	697,746

2.8.2. Flujo de efectivo

Este inicia tres meses antes del inicio de operaciones. En este período se incurren en gastos de tipo administrativo, legales, de constitución de la empresa y otros. En los primeros meses de operación, también es necesario un desembolso de efectivo considerable pues los préstamos que se concederán en el primer mes serán recuperados en los siguientes cinco meses. Este comportamiento puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla III Flujo de Efectivo (Cifras expresadas en Quetzales)

I Egresos	Total Apertura	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Depósito Local	8,000													8,000
Personal	27,000													27,000
Sueldos y Prestaciones	0	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	27,000	324,000
Seguros y Fianzas	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	58,500
Gastos Legales	20,000													20,000
Remodelación	100,000													100,000
Rótulos luminosos	5,000													5,000
Equipo de seguridad	104,000													104,000
Equipo de computo	30,000													30,000
Mobiliario	26,000													26,000
Equipo de valuación	20,000													20,000
Publi. Preop.	20,000													20,000
Publicidad	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	91,000
Otros gastos op.	30,000	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	22,068	294,811
Costo Total	401,500	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	60,568	1,128,311
Préstamos a clientes	0	60,000	66,000	79,200	95,040	114,048	136,858	164,229	197,075	236,490	283,788	340,546	408,655	2,181,928
Flujo de efectivo requerido	401,500	120,568	126,568	139,768	155,608	174,616	197,425	224,797	257,643	297,058	344,356	401,113	469,222	3,310,239

2.8.3. Tasa interna de retorno

En base a los flujos conocidos y la utilización del capital, se ha calculado las Tasa Interna de Retorno (TIR). Para los primeros cinco años de operaciones, se obtiene un TIR de 155%, es decir que el capital de trabajo más utilidades se ha incrementado quince veces, los cuales se reflejan en utilidades más capital de trabajo en circulación. Adicionalmente, a partir del año 5 se tiene una disponibilidad de Q750,000 para préstamos. Este resultado se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla IV Tasa Interna de Retorno

INVERSIÓN INICIAL	Q	(401,500)
AÑO 1	Q	(902,286)
AÑO 2	Q	2,361,063
AÑO 3	Q	4,232,553
AÑO 4	Q	4,144,608
AÑO 5	Q	4,047,869
TIR (2 años)		55%
TIR (5 años)		155%

2.8.4. Retorno de la inversión

En base a la tasa interna de retorno y los flujos de efectivo calculados anteriormente, se ha estimado la recuperación de la inversión. Como se muestra en la siguiente tabla, se espera que la inversión inicial de Q1.3 millones se recupere después de 19 meses y posteriormente se empezarán a tener excelentes beneficios.

Tabla V Retorno de la Inversión

INVERSION INICIAL	Q	(401,500.00)
AÑO 1	Q	(902,286.10)
AÑO 2	Q	2,361,063.27
AÑO 3	Q	4,232,552.64
AÑO 4	Q	4,144,607.90
AÑO 5	Q	4,047,868.69
Inversión inicial más capital de trabajo	Q	(1,303,786.10)
Año 2 Ingresos Obtenidos	Q	2,361,063.27
Porcentaje		55%
Mes de Retorno		19

3. PROPUESTA

3.1. Formación de una empresa dedicada a préstamos prendarios

Definiremos el tipo de empresa que deseamos desde su visión, misión, valores, que permita a los colaboradores realizar su trabajo con mejores parámetros de organización de PRESTA Q FÁCIL y satisfacer así los objetivos de la empresa.

3.1.1. Visión

La visión expresa las aspiraciones y el propósito fundamental de una empresa y apela por lo común al corazón y la razón de sus integrantes. Formular una visión infunde alma al planteamiento de la misión si éste no la tiene.

La visión proporciona a la empresa una imagen preconcebida e idealizada de sí misma y su singularidad, proporciona a la empresa un sentido de la manera como se pueden ver las cosas. Brinda a los miembros de la empresa una sensación de orgullo y propósito, un sentimiento de singularidad que inculca un espíritu y estado de motivación.

La visión debe de estimular las aspiraciones en forma que transmita energía a las acciones, es pues, la visión sin acción es sólo un sueño, la acción sin visión sólo deja pasar el tiempo, pero la visión con acción puede cambiar a una empresa, por lo tanto la visión de la empresa de préstamos prendarios es la siguiente:

- ◆ **Ser una empresa líder en el mercado Guatemalteco en el negocio de préstamos prendarios como casa de empeño a nivel nacional.**

3.1.2. Misión

La misión es el propósito o razón de ser de una empresa. El factor de la misión es esencial para el desarrollo de la empresa, puesto que de ella depende la formulación clara de los objetivos de la empresa. La misión de una empresa no debe ser formulada con demasiada estrechez, ni con mucha amplitud. La mejor manera de establecer este importante punto es contestar decididamente a las preguntas ¿en qué negocio participamos? ¿quiénes somos? ¿cuál es nuestra intención? La respuesta a estas preguntas debe enfocarse en las necesidades de los clientes que desea satisfacer, los bienes o servicios que ofrece o presta a los mercados a los que atiende en la actualidad o pretende servir en el futuro.

Es importante agregar que el propósito de una empresa (misión) debe especificarse por escrito y publicarse bien. La misión de la empresa de préstamos prendarios es la siguiente:

- ◆ **Nuestro esfuerzo y entusiasmo se dirigen a consolidarnos como la empresa líder en empeños, al ofrecer siempre soluciones justas, comprometidas, respetuosas y oportunas para resolver las necesidades económicas de las familias guatemaltecas.**

3.1.3. Valores de la empresa

Un valor es una convicción profunda sobre una condición que resulta de considerable importancia y significado para los individuos y es relativamente estable en el tiempo. Un sistema de valores comprende diversas convicciones que son compatibles y se fortalecen unas a otras. Por lo tanto los valores de la empresa de préstamos prendarios son los siguientes:

- **Nuestros clientes: el esfuerzo, entusiasmo y efectividad están orientados a que todas las personas que acudan a la empresa de préstamos prendarios, queden complacidas del servicio que les brindemos.**
- **Nuestros socios: proporcionarles seguridad en su inversión generando los mayores rendimientos, procurando un crecimiento ordenado y permanente.**
- **Nuestro personal: consolidarnos como una institución promotora de oportunidades para el desarrollo y superación de la familia de la empresa de préstamos prendarios, logrando un ambiente de armonía, seguridad y confianza que estimule día a día el mejor desempeño de sus actividades.**

3.2. Imagen corporativa

La imagen corporativa de la empresa de préstamos prendarios utilizará como elemento principal el nombre el cual se recurrirá a complementarlo con un elemento grafico en su estructura.

Se utilizará papelería y materiales publicitarios utilizando la imagen corporativa de la empresa de préstamos prendarios, cumpliendo todos los lineamientos que se establecerán como imagen visual.

3.2.1. Imagen visual y marca

La imagen visual y marca de la empresa de préstamos prendarios utiliza como elemento principal el nombre de la empresa que se llamara PRESTA FÁCIL. Se recurre a un elemento gráfico en la estructura que es el símbolo de quetzales estilizado (**Q**), intercalado entre las palabras PRESTA y FÁCIL. En la parte inferior de PRESTA **Q** FÁCIL aparecen las palabras CASA DE EMPEÑO. Es notorio el nivel de importancia que se le da a las palabras, siendo PRESTA **Q** FÁCIL la palabra más acentuada con respecto a las demás por medio del tamaño de la fuente.

El logotipo de PRESTA **Q** FÁCIL tiene distintas posibilidades para ser aplicado en papelería como son sobres, hojas membretadas, tarjetas de presentación, facturas, boletas, etc.

La familia tipográfica utilizada en PRESTA **Q** FÁCIL es con mayúsculas., en la palabra CASA DE EMPEÑO la familia tipográfica es también con mayúsculas.

Se deberá de elaborar papelería como lo son, facturas, boletas, notas de crédito, vales provisionales, hojas membretadas, tarjetas de presentación, sobres, etc. con los requerimientos de imagen visual y marca de PRESTA **Q** FÁCIL.

Los colores, fuentes y gráficos de la papelería y todo lo utilizado en publicidad, en cuanto a color se utilizarán, para la palabra PRESTA y el símbolo de quetzales (Q) el color azul pantone ACE 21-A, así mismo para el signo de quetzales (Q) se utilizó un relleno en color naranja pantone 5-A y para la palabra FÁCIL se utilizó el color rojo pantone ACE 49-A. En cuanto a las palabras CASA DE EMPEÑO se utilizó nuevamente el color azul pantone ACE 21-A. Todo este texto deberá de ir enmarcado a través de un marco color naranja pantone ACE 5-A con un grosor de 0.3cms. El cual deberá también enmarcarse con otro marco color azul pantone ACE 21-A con un grosor de 0.5cms.

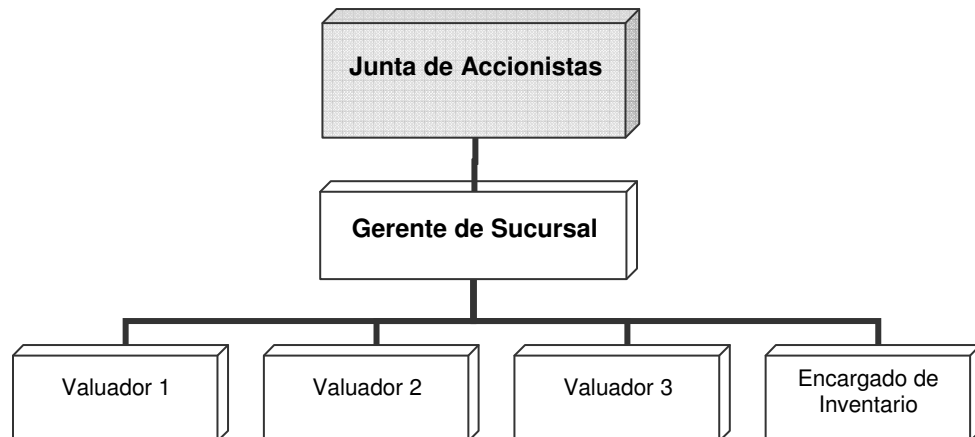
En todos los artículos promocionales deberán contar con las especificaciones señaladas en cuanto a la imagen visual y marca de acuerdo al tipo y color de fuente. En algunos casos específicos no será necesario colocar el doble marco que forma parte del logotipo debido al tamaño y al tipo de objeto como lo serán, plumas, playeras, calendarios de bolsillo, calendarios de escritorio, gorras, etc.

3.3. Organización

Los niveles y línea de autoridad de PRESTA Q FÁCIL serán: en el primer nivel estará la junta de accionistas, en el segundo nivel el gerente de la sucursal, en el tercer nivel se encuentran los tres valuadores y un encargado de inventario, esto servirá para el buen funcionamiento de PRESTA Q FÁCIL. Además definiremos las políticas de la empresa como parte fundamental de las normas y procedimientos que regirán a la misma, para un mejor entendimiento de los derechos y obligaciones que se obtiene como empresa y colaborador. Para obtener así una mejor descripción de los que será la administración de la PRESTA Q FÁCIL.

3.3.1. Organigrama

Figura No. 21 Organigrama de la Sucursal



3.3.2. Políticas de la empresa

Como parte fundamental de las normas y procedimientos que regirán a PRESTA Q FÁCIL, están las políticas, las cuales les permitirán entender de mejor manera como se maneja sus intereses dentro de esta empresa y cómo se han establecido los pasos para tener un buen intercambio de información entre la empresa y colaboradores.

Política de recursos humanos, PRESTA Q FÁCIL reconoce que el principal recurso con el que cuenta son sus colaboradores, por lo tanto les proporcionará remuneración adecuada conforme a su posibilidad, estabilidad basada en el respeto mutuo a la relación laboral y les otorgará oportunidades de desarrollo dentro de la empresa, todo ello en un ambiente laboral de confianza, respeto y apertura. Las normas a esta política:

1. Se pondrá especial cuidado en asegurar que en PRESTA Q FÁCIL exista relaciones laborales armoniosas, así como oportunidades de desarrollo.
2. PRESTA Q FÁCIL, mantendrá un sistema de comunicación que permita informar a todos los niveles de trabajadores la filosofía de la organización, así como otros datos e información que sean de interés general.

Política de igualdad en la oportunidad de empleo, PRESTA Q FÁCIL reconoce que todas las personas tienen las mismas oportunidades de empleo y siendo respetuosa de las leyes laborales vigentes en Guatemala, no hará discriminación alguna por raza, religión, color, nacionalidad, edad, estado civil o cualquier otra causa. Las normas a esta política:

1. Se aplicará en el reclutamiento, selección y contratación de todos los trabajadores, a todos los niveles de PRESTA Q FÁCIL.
2. Se aplicará de igual manera, en todos los procesos de capacitación, desarrollo, remuneraciones, desarrollo de carrera, y en todos aquellos procesos que impliquen mejora en las condiciones del colaborador.

Política de reclutamiento, selección y contratación de personal, partiendo de la evaluación de las habilidades y cualidades de los candidatos, PRESTA Q FÁCIL contratará a la persona, que tenga las habilidades y competencias apropiadas para el desempeño justo en su puesto de trabajo, considerando las posibilidades de desarrollo futuro que podría tener dentro de la empresa, sin distinción de raza, credo o sexo, en todo caso, el proceso será abierto, profesional y justo. Las normas a esta política:

1. El responsable de la sucursal que quiera llenar una vacante o una plaza nueva, indicará el perfil del puesto y las características de la persona.
2. Al existir una vacante, primero se buscará llenarla con promoción del personal de PRESTA Q FÁCIL, siempre y cuando se considere que llena los requisitos establecidos para el puesto.
3. El proceso de reclutamiento y selección tanto interno como externo deberá incluir entrevistas personales, pruebas de habilidades y psicológicas, verificación y comprobación del comportamiento y experiencias del candidato en trabajos anteriores. Para su cumplimiento, PRESTA Q FÁCIL podrá auxiliarse de agencias especializadas.
4. El proceso de reclutamiento y selección incluirá únicamente candidatos que cumplan con los requisitos del puesto vacante, según las especificaciones del puesto de trabajo.
5. En ciertos casos, se podrá recurrir a oficinas especializadas en materia de Reclutamiento de Personal.

6. El nivel mínimo de estudios requerido para aceptar un candidato será de diversificado. Como parte del proceso de verificación de referencias de su solvencia económica y moral todo nuevo colaborador deberá someterse a un proceso realizado por una empresa contratada para el efecto.
7. Al momento de iniciar la relación laboral, se comenzará a llevar un registro laboral, del trabajador, debiendo contener los cambios, modificaciones, etc. que ocurran con el colaborador a lo largo de su relación laboral.
8. El jefe inmediato deberá confirmar por escrito, una semana antes del vencimiento del período de prueba, la contratación o rescisión del contrato de trabajo.
9. Los primeros sesenta días de trabajo se considerarán de prueba.

Cuando un colaborador inicia labores para la empresa deberá llenar y firmar los siguientes documentos que formarán parte de su expediente y que facultan a la empresa a tomar la acción correspondiente para la que fue diseñado cada uno de ellos.

1. Comprobante de pago: se compromete a pagar de su liquidación cualquier cantidad que corresponda a los artículos que se le hayan dado para desempeño de sus labores y que haya dañado o extraviado.
2. Acuerdo de información confidencial: en el que se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información y técnicas que utilice la empresa.
3. Recibo múltiple: en el que hace constar que ha recibido a conformidad una serie de material y equipo de oficina para desempeñar sus labores diarias. Adicionalmente y conforme se vayan generando las diferentes acciones en las que esté implicado el colaborador, se deberá incluir la papelería respectiva debidamente firmada por los funcionarios correspondientes.

4. Movimientos de personal: para el nombramiento, cambio salarial o traslado, o bien despido.
5. Acciones disciplinarias: como antecedentes de la mala conducta y llamadas de atención.
6. Solicitud de vacaciones: deben dejar constancia de la autorización de las mismas.
7. Solvencia de egresos: como constancia de las retenciones o descuentos al colaborador al momento de su retiro.
8. Liquidación: dejar constancia de lo entregado por concepto de liquidación al momento del retiro del colaborador.
9. Asimismo, deberá proporcionar a la empresa los siguientes documentos: Currículum vital, fotocopia de cédula de vecindad, fotocopia de carné del número de NIT, fotocopia de capacitación recibida, fotocopia del título del último grado cursado, fotocopia de cartas de recomendación, fotocopia de carné IRTRA, fotocopia carné IGSS.

Política de puertas abiertas, PRESTA Q FÁCIL garantiza a cada colaborador la oportunidad de un trato justo y digno, de igual manera velará porque todo aquel colaborador que necesite ser escuchado y atendido por su jefe inmediato, reciba la atención que se merece, en forma rápida y oportuna, sin descuidar las obligaciones laborales propias de su puesto. Las normas a esta política:

1. Todo colaborador que necesite ser escuchado y atendido, acudirá en primera instancia a su jefe inmediato, quien considerará y tratará de resolver la situación de que se trate.
2. Si por cualquier razón no desea hablar con su jefe inmediato o siente que el problema no ha sido resuelto de la mejor manera, podrá discutirlo directamente con el siguiente nivel jerárquico.

3. El jefe inmediato se reunirá con el colaborador, revisarán los hechos y las diferentes situaciones y tratarán de encontrar la solución más justa al problema. Si el colaborador quiere discutir el asunto con el siguiente nivel jerárquico, debe sentirse en total libertad de hacerlo, no habrá discriminación de ninguna clase ni mucho menos se tomarán represalias contra él.

Políticas y normas de conflicto de intereses, los conflictos entre interés personal e interés de PRESTA Q FÁCIL son inaceptables y por lo tanto deberán ser evitados o terminados inmediatamente. Las normas para esta política:

1. Existe conflicto entre interés personal e interés de PRESTA Q FÁCIL cuando un colaborador, obtiene alguna ventaja, directa o indirecta de otras personas o firmas como consecuencia de su actividad en la empresa.
2. Cada colaborador es responsable de evitar compromisos con personas y situaciones que interfieran con su capacidad de actuar exclusivamente en interés de PRESTA Q FÁCIL, libre de cualquier conflicto de interés económico personal.
3. Siendo PRESTA Q FÁCIL quien determina si existe o no un conflicto de interés, todo colaborador que considere encontrarse o poder llegar a una situación que pudiera interpretarse como de conflicto de interés, deberá avisar por escrito a sus superiores y atenerse a la calificación escrita de la junta de accionistas.
4. Un conflicto de interés es causal de despido inmediato. También es causal de despido inmediato un conflicto de interés inminentemente que no se reporta y sobre el cual no se obtenga calificación favorable.

5. Ilustración de conflicto de interés: favorece a un cliente o a un proveedor para lograr de éste algún beneficio. Aceptar regalos excepto que no tengan valor apreciable y que la empresa que los ofrece los obsequie normalmente a sus clientes. Recibir de terceros directamente o a través de intermediarios comisiones, recompensas o cualquier tipo de beneficio personal como consecuencia de negocios que se hagan con PRESTA Q FÁCIL. Buscar beneficio a través de inversiones en firmas que hagan negocios con la empresa salvo que se trate de acciones o bonos de empresas públicas o que se obtenga escrito previo. Aprovechar para sí o para terceros las oportunidades de la empresa.

Política de remuneración, el sistema de compensación de PRESTA Q FÁCIL estará orientado para proveer a nuestros colaboradores de una carrera salarialmente competitiva en relación a nuestros competidores. Incluirá entre sus componentes principales: pago base, pago variable (en los casos que aplique) y prestaciones de ley.

Será acorde con la situación vigente del mercado de trabajo, con las responsabilidades del puesto, con los resultados alcanzados por el colaborador en su desempeño, con el costo de vida, con la estrategia y capacidad económica de PRESTA Q FÁCIL y con la estructura de sueldos internos, para lograr el equilibrio deseado. Las normas de esta política:

1. Las remuneraciones deberán basarse en: Las responsabilidades, objetivos y especificaciones del puesto. El desempeño en el trabajo. En el mercado laboral. Situación económica – financiera del país. Capacidad económica de PRESTA Q FÁCIL.
2. Las remuneraciones serán categorizadas. La estructura que se establezca y sus modificaciones serán autorizadas por la junta de accionistas. La frecuencia mínima de revisión, será anual.

3. Para lograr el equilibrio interno, todos los puestos deberán estar definidos en función de sus requerimientos, responsabilidades y nivel de jerarquía.
4. Para la revisión salarial, deberá tomarse en cuenta lo expuesto en la norma número 1 anterior.

Política de entrenamiento, PRESTA Q FÁCIL desarrollará e implementará programas de adiestramiento, capacitación y desarrollo que le permita a cada colaborador desarrollar y ampliar sus conocimientos, habilidades, conductas y aptitudes en las áreas técnica, humana y de manejo de información con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa. Las normas de esta política:

1. Anualmente se preparará un programa de entrenamiento de acuerdo a los requerimientos, proyecciones y posibilidades de PRESTA Q FÁCIL. El programa por lo tanto, deberá incluir áreas de adiestramiento, capacitación y desarrollo, orientadas a los aspectos humanos, técnicos y administrativos.
2. El programa deberá incluir planes de entrenamiento a corto y mediano plazo, coordinados con el gerente de la sucursal, medibles en base a competencias.
3. Todos los gastos en capacitar al personal deberán ser razonables y guardar relación con el puesto que ocupa dentro de PRESTA Q FÁCIL y relacionados con puestos que podría ocupar más adelante.
4. En los casos en los que el colaborador desee ser parte de una capacitación externa o iniciar estudios a nivel técnico o diplomado, deberá hacer la solicitud por escrito dirigido a su jefe inmediato.

Política de la terminación de la relación laboral, PRESTA Q FÁCIL podrá en cualquier momento, dar por terminado el contrato de un colaborador cuando su comportamiento o actitud no sean satisfactorios, no cumpla los estándares establecidos para el puesto que ocupa, no exista trabajo para el mismo, y en todos los casos establecidos por la Ley en el Código de Trabajo, además puede ser por retiro voluntario. Las normas de esta política:

1. El jefe inmediato, comunicará la terminación laboral al colaborador, por escrito.
2. Para mantener las buenas relaciones en la empresa y con los colaboradores, es recomendable que al momento de terminar la relación laboral se realicen todos los esfuerzos posibles que permiten minimizar cualquier resentimiento y eviten acciones posteriores.
3. Se deberá asegurar de hacer efectivo, en el menor tiempo posible, el pago de la liquidación respectiva, si corresponde.
4. El colaborador que desee retirarse de PRESTA Q FÁCIL deberá presentar su carta de renuncia directamente al jefe inmediato.
5. Al retirarse un colaborador por su propia iniciativa se realizará una entrevista final con el colaborador para conocer aspectos que permitan prevenir o corregir situaciones conflictivas dentro del personal.

Política de seguridad, PRESTA Q FÁCIL velará por la seguridad e higiene industrial, asegurándose que los bienes de la misma y los recursos humanos estén debidamente protegidos, que las instalaciones ofrezcan las condiciones óptimas de seguridad y trabajo, además que el personal se mantenga continuamente entrenado en el desempeño de las funciones pertinentes. Las normas de esta política:

1. Debe elaborarse un programa de higiene y seguridad ocupacional que contenga las actividades a realizar cada año en materia de seguridad.

2. PRESTA Q FÁCIL podrá contratar las asesorías externas que considere necesarias, a fin de darle cumplimiento al mismo.

Política de asistencia y puntualidad, PRESTA Q FÁCIL reconoce la obligación que tienen todos sus colaboradores de cumplir con presentarse a laborar los días y horarios previamente definidos pues la asistencia y puntualidad son aspectos críticos del desempeño de todo trabajador de esta empresa por lo tanto, no se tolerarán ausencias ni retrasos excesivos o no autorizados y éstos podrán ser causa de acciones disciplinarias que pueden llegar en un momento a la terminación de la relación laboral. Una ausencia ocurre cada vez que un colaborador está programado para presentarse a trabajar y no sucede así, independientemente de la razón de que se trate. Se espera, que todos los colaboradores se presenten a laborar todos los días a menos que con anticipación hallan solicitado y obtenido autorización para ausentarse. Puntualidad implica estar en su puesto de trabajo a la hora en punto de inicio de sus labores, volver de la hora de almuerzo o volver de un receso en el tiempo programado por la empresa. Las normas de esta política:

1. Permiso para ausentarse de sus labores, con goce de sueldo, concedido por el gerente de sucursal y por escrito, con copia a su expediente.
2. Suspensión médica, otorgada por un medico y cirujano particular, activo en el ejercicio de su profesión, mediante la emisión de un certificado médico, hasta por un máximo de tres días. Si la situación médica es por un tiempo mayor a tres días, el colaborador deberá acudir a las instalaciones del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para legalizar su situación y gozar de las prestaciones a las que tienen derecho.
3. Permiso para ausentarse de sus labores, sin goce de salario, concedido por el gerente de sucursal, hasta por un día laborable, en un período de seis meses.
4. Tiempo vacacional, correspondiente al período laboral de que se trate.

5. Los días de asueto autorizados en el Código de Trabajo.
6. Cierre temporal de operaciones, definido por la empresa u otras que a criterio de la misma, pongan en riesgo el bienestar de sus colaboradores y de la empresa.
7. La notificación de la ausencia, deberá incluir como mínimo la razón de la ausencia, el tiempo de la misma. Si no se notifica a la empresa de la ausencia o retraso, el colaborador estará sujeto a perder su paga correspondiente a ese día de ausencia y dará lugar a una acción disciplinaria, según el Reglamento Interno de Trabajo.
8. No se aceptarán 4 o más ausencias injustificadas, no contempladas en los incisos anteriores, en un período de 12 meses consecutivos. Por cada ausencia el gerente de sucursal deberá enviar un reporte por escrito al colaborador y adjuntar copia a su expediente.
9. El presentarse a sus labores cinco minutos después de la hora en punto de inicio, significará llegada tarde y es responsabilidad del gerente de sucursal el documentar por escrito; no se justifican más de tres llegadas tarde en un mes, quien así lo hiciere, recibirá amonestación verbal en privado por parte de su jefe inmediato, de reincidir en el siguiente mes, recibirá llamadas de atención por escrito con copia a su expediente, de reincidir en el siguiente mes, recibirá por parte del jefe inmediato llamada de atención y suspensión de labores sin goce de salario por cinco días hábiles. De recurrir en la falta será sujeto de despido de acuerdo al Código de Trabajo.
10. En caso de no poder presentarse a trabajar o de retraso el colaborador deberá informar a su jefe inmediato con la mayor anticipación posible, debiendo incluir la razón de la ausencia o entrada tarde. Si el colaborador no notificó de su ausencia o llegada tarde deberá atenerse a lo estipulado en los párrafos anteriores.

3.4. Requisitos para constituirse como una sociedad anónima en Guatemala

3.4.1. Formación de una sociedad

Se designa por sociedad mercantil nueva, aquella que está constituida mediante escritura pública elaborada al amparo del código de comercio en vigor. O sea, aquellas escrituras que no fueron fraccionadas con base en la ley anterior y que por consiguiente nunca fueron inscritas como Personas Jurídicas en Registros civiles de las Municipalidades de la República de Guatemala.

Las sociedades nuevas cuyas escrituras constitutivas fueron fraccionadas después de entrar en vigor nuestro actual Código de Comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República), tienen obligación de inscribirse en el Registro Mercantil General de la República.

3.4.1.1. Requisitos

Formulario de solicitud de Sociedad Mercantil, (se obtiene en el Registro Mercantil). Dicho formulario debe ser llenado con todos los datos que se piden en el mismo, los cuales los obtienen de la escritura constitutiva. El formulario puede ser firmado por el Representante Legal o por Notario o persona interesada en inscribir la sociedad.

Adjuntar original y fotocopia legalizada del testimonio de escritura constitutiva de la sociedad. El original es sellado y devuelto en el mismo momento al interesado.

Comprobante de pago por derecho de inscripción, según Arancel de Registro Mercantil. Este pago se calcula sobre el capital autorizado.

3.4.1.2. Procedimiento y trámite de inscripción

Debe Constituirse mediante escritura pública.

Se inscribe en el Registro Mercantil General de la República, debiendo llenar los siguientes requisitos:

- Llenar formulario de solicitud de sociedad.
- Adjuntar fotocopia legalizada del testimonio de la escritura constitutiva de la sociedad.
- Comprobante de pago por derecho de inscripción, según Arancel del Registro Mercantil, este pago se calcula sobre el capital autorizado.
- Se traslada a Departamento Jurídico para su calificación e inscripción provisional y emisión de edictos para su publicación en el Diario Oficial.
- Ocho días después de la publicación, si no existiere oposición alguna, el Registro autoriza la Inscripción Definitiva y emisión de Patente de Comercio de Sociedad.

Para que una Sociedad opere debidamente se requiere asimismo de la inscripción en el Registro Mercantil de los siguientes documentos:

- Inscripción de Auxiliares de Comercio (nombramientos).
- Inscripción de Empresa (Nombre Comercial)
- Aviso de Emisión de Acciones.
- Inscripción de Libros (Asamblea General y Consejo de Administración)

3.4.2. Inscripción de una sociedad en la SAT

Con la inscripción provisional de una Sociedad en el Registro Mercantil, inmediatamente se procede a la inscripción de la misma en la SAT para efectos contables y fiscales.

3.4.2.1. Inscripción en el registro tributario

Se establece el Registro Tributario, en donde se inscribirán todas las personas naturales o jurídicas que estén afectas a cualquiera de los impuestos vigentes o que se establezcan en lo futuro, así como aquellas que no estén afectas a los impuestos. Artículo 1 y 2 del Decreto 25-71, Ley del Registro Tributario.

La administración tributaria llevará a cabo un registro de los contribuyentes en base al NIT (Número de identificación Tributaria), el cual deberá de ser usado en todas las relaciones mercantiles, laboral, patronales, transacciones financieras, gestiones administrativas, judiciales y en toda operación que resulte gravada con un impuesto.

Siendo los requisitos para la inscripción de una Sociedad Mercantil ante el Registro Tributario:

- Llenar formulario SAT 0014
- Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple de la cédula de vecindad del representante legal.
- Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple del pasaporte del representante legal, en caso de ser extranjero.
- Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple de primer testimonio de la escritura de constitución, debidamente inscrita ante el Registro Mercantil.

- Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple del acta de nombramiento del representante legal, debidamente inscrita ante el Registro Mercantil.
- Certificación de Inscripción Provisional de la Sociedad y su empresa Mercantil, ante el Registro Mercantil.

3.4.2.2. Solicitud de habilitación de libros

Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.

Al efecto, deberán llevar, cuando menos los siguientes libros o registros:

- Inventarios.
- De primera entrada o Diarios.
- Mayor o centralizador.
- De estados financieros.

Además, utilizar los otros que estime necesarios por exigencias contables o administrativas o en virtud de otras leyes especiales. (Extracto del artículo 368 del Código de Comercio de Guatemala)

Los libros exigidos por las leyes tributarias deberán mantenerse en el domicilio fiscal del contribuyente o en la oficina del contador del contribuyente que esté debidamente registrado ante la Administración Tributaria.

Para habilitar los libros en el Registro Tributario se deben seguir los siguientes pasos:

- Llenar formulario SAT 0052.
- Original y copia de cedula de vecindad del solicitante.

3.4.2.3. Solicitud para impresión de documentos

Según las normas que establecen la emisión de documentos obligatorios en el Artículo 29 de la Ley de Impuestos al Valor Agregado establece: Documentos obligatorios. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta ley están obligados a emitir y entregar al adquirente, y es obligación del adquirente exigir y retirar, los siguientes documentos:

- Facturas.
- Notas de débito.
- Notas de crédito.

Requisitos que deben de cumplir las facturas, notas de débito y notas de crédito según el Artículo 33 de la Ley de Impuesto al Valor Agregado de conformidad con la Ley, deberán contener como mínimo, los requisitos siguientes:

- Identificación del documento de que se trate.
- Número correlativo de cada tipo de documento en aquellos casos que también con una serie, esta deberá de contar en el documento.
- Nombre comercial del contribuyente emisor.
- NIT del emisor.
- Dirección del establecimiento.
- Fecha de emisión del documento.
- Espacio para el nombre y apellido, número de NIT, descripción de la venta o servicio, descuentos aplicados, descuentos y precio total de la operación del adquirente.

Para obtener la autorización de la impresión de documentos se requiere seguir los siguientes pasos:

- Llenar formulario SAT 0042.
- Original y copia de la cedula de vecindad del solicitante.

3.4.3. Inscripción en el Registro de la Propiedad Industrial

Para la inscripción de una marca, nombre comercial y expresión o señal de propaganda, deberá solicitar la inscripción de la misma en el Registro de la Propiedad Industrial, debiendo llenar la Solicitud de Registro Inicial de Nombre Comercial o Emblema según formulario RPI-10-CCC-C-V, con la papelería requerida al dorso.

Se procede a la calificación del expediente se emite los edictos para su publicación en el Diario Oficial.

Dos meses después de la última publicación, si no existe oposición alguna, el Registro autoriza la inscripción y emite el título de propiedad respectivo.

4. IMPLEMENTACIÓN

4.1. Especificaciones técnicas del local para la sucursal

El local para la sucursal deberá ubicarse en un centro comercial donde se encuentre una Tienda Paiz, Despensa Familiar, EconoSuper, Maxi Bodega, etc., como también en una zona habitacional popular, cerca de instituciones bancarias, para facilitar el traslado de fondos y/o retiro de fondos para la operación de la Sucursal.

También debe de evitarse en la medida de lo posible instalar la sucursal colindando con predios baldíos.

Deberá contar con sistemas de seguridad, ventanas blindadas paredes con revestimientos, sanitarios, etc.

4.1.1. Características del local ideal para la primera sucursal

. Dimensiones ideales:

- Frente del local: un mínimo de 5 metros.
- Área Total: alrededor de 80 metros cuadrados

Ubicación del Local:

- Cerca de grandes cadenas de tiendas como: Tienda Paiz, Despensa Familiar, EconoSuper, Maxi Bodega, etc.
- En zonas habitacionales populares.

- En avenidas con gran circulación peatonal, cercanas a mercados o dentro de plazas o centros comerciales, preferentemente en planta baja y/o a pie de calle.
- Cerca de instituciones bancarias, para facilitar el traslado de fondos y/o retiro de fondos para la operación de la Sucursal.
- En la medida de lo posible, se evitará instalar la sucursal colindando con predios baldíos.

4.2. Áreas esenciales para el correcto funcionamiento de la sucursal y su descripción.

4.2.1. Área de Clientes

El área de clientes o lobby es el espacio que se encuentra en primera instancia al tener acceso a la sucursal PRESTA Q FÁCIL. Las dimensiones de este espacio deben ser amplias en proporción a las demás áreas del local considerando que es en este lugar en donde se encontrarán los clientes esperando sus turnos para hacer uso de los diversos beneficios de la sucursal. El área óptima se estima alrededor de los 24 m². Las dimensiones de este espacio variarán de acuerdo a las proporciones del local y ubicación del mismo.

Especificaciones:

- a) ACABADO EN PISO: piso cerámico liso color gris claro (o similar) de 30 x 30 cm., asentado cemento-arena, la sisa con cemento blanco. A un metro de distancia desde el muro divisorio de área de clientes y área de valuadores se colocará una franja de 7 cm. de ancho con listelo color rojo para delimitar el área de espera en la cola. Este será el único detalle en piso que estará presente en el área de clientes.

- b) ZOCALO: el acabado para el zócalo en muros será de piso cerámico color gris claro (o similar) de 30 x 30 cm., es decir, de dimensión igual a una pieza de cerámico completa del mismo material, colocándolo de la misma forma y acabado que el piso.
- c) ACABADO EN MUROS: el acabado en los muros del área de clientes será en texturizado (o similar) acabado en corcho color blanco.
- d) ACABADO EN CIELO FALSO: se colocara cielo falso de tabla yeso color blanco con separaciones de aluminio color gris, colocando lámparas fluorescentes decorativas para proporcionar mejor iluminación, separando del techo o losa por 1 metro. Realizando cuadros de 1 metro por 50 cm., esto dependerá de las condiciones del local.
- e) ILUMINACIÓN: la iluminación en este espacio estará alternada en los módulos del cielo falso (luz blanca fluorescente).
- f) VENTILACIÓN: la ventilación de este espacio será de preferencia de tipo natural, es decir en base a la ventilación de que proveen las puertas de acceso a la sucursal. En el caso de que se trate de un clima extremo, las rejillas de extracción e inyección de aire acondicionado se colocarán de igualmente en alguno de los módulos del cielo falso marca York, Carrier o similar, en caso de preferirse se podrá instalar un sistema de minisplit para regular el clima dentro de la sucursal.
- g) SEGURIDAD: este espacio contará con equipo de seguridad cámaras de video en lugares estratégicos, sensores de movimiento, sensores de ruptura de cristales, contactos magnéticos en todas las puertas de acceso, etc. Definida su ubicación por el especialista en equipos de seguridad.

h) MURO DIVISORIO DEL AREA DE CLIENTES Y AREA DE VALUADORES: el muro podrá ser de block de concreto (no hueco) y con acabado final en texturizado blanco (o similar). Deberá contar con un claro libre a plomo y nivel de 88 cm. de ancho y 2.06 de alto, para recibir puerta esclusa unipersonal, sistema de control de acceso electrónico con capacidad para 120 usuarios, tiempo de retardo programable desde 1 seg., hasta 60 min., códigos de 4 a 6 dígitos, luz interior, llave de cierre de sistema, totalmente programable desde el teclado, salida de emergencia. Gabinete terminado en texturizado color gris perla. Con dimensiones de 87 m. de ancho x 2.05 de alto x 65 cm. de fondo. Se requiere un contacto normal de 110 voltios para alimentación de la esclusa y energizar el control de acceso, preferentemente ubicado a la altura del techo de la esclusa (2.15 aproximadamente) y por la parte interna del local. Este muro deberá contar con el número de orificios correspondientes al número necesario de ventanillas de valuadores teniendo como número mínimo 3 (en caso de que el frente del local sea reducido) los vanos contarán con medidas de 76 cm. de ancho por 81 cm. de altura. Las ventanillas serán blindadas con cristal de 32 mm., antibala con resistencia de acuerdo a la norma de seguridad, con pasa documentos en acero inoxidable, con paso de voz lateral, dimensiones especiales de 75 x 80 cm. Al frente en el área de clientes sobre las ventanillas se colocarán una o dos lámparas fluorescentes decorativas o algún otro tipo de luminaria decorativa de preferencia con foco ahorrador. Hacia el área de clientes el muro divisorio contará con una repisa armada con un acabado final en fórmica color azul institucional según la imagen corporativa con dimensión final de 33 cm., de ancho y peralte de 20 cm., a una altura de 1.05 m., desde nivel de piso terminado, protegida en sus aristas por un perfil de aluminio de 8 cm. De igual modo se cubrirá debajo de la repisa con el material fórmica en color azul según imagen corporativa hasta unirse con el zócalo de piso cerámico de 30 cm.

- i) OTROS: el espacio deberá contar con los debidos señalamientos de rutas de evacuación y medidas en caso de emergencia, sismo o incendio así como de dos extintor uno para el área de clientes y el otro para el área de valuadores. Deberá buscarse un lugar adecuado en donde colocar la correcta información y promoción de los servicios otorgados en base a la rotulación en ventanillas, postres y al pizarrón informativo. De igual forma se podrá proveer el área de un garrafón o enfriador de agua con porta conos y botes para basura, sillas confortables para 2 o 3 personas y macetas decorativas.

4.2.2. Área de Valuadores

El área de valuadores es el espacio contiguo al área de clientes y es aquella en que se realizan las actividades de valuación de las prendas de empeño. Esta debe contar con una repisa de dimensiones suficientes para el correcto desempeño de la valuación y demás pasos de la operación.

Especificaciones:

- a. ACABADO EN PISO: piso cerámico color gris claro (o similar) de 30 x 30 cm., sisas en color blanco cemento-arena, asentado en cemento - agua.
- b. ZOCALO: el acabado para zócalo será de piso cerámico color gris claro (o similar) de 30 x 30 cm.
- c. ACABADO EN MUROS: el acabado en los muros será en texturizado (o similar) acabado corcho color blanco.

- d. ACABADO EN CIELO FALSO: se colocará cielo falso de tabla yeso color blanco con separaciones de aluminio color gris, colocando lámparas fluorescentes decorativas para proporcionar mejor iluminación, separando del techo o losa por 1 metro. Realizando cuadros de 1 metro por 50 cm., esto dependerá de las condiciones del local.
- e. AREA DE VALUADORES: el muro divisorio de block contará con una repisa recubierta en formica color azul según la imagen corporativa con dimensión final de 54 cm. de ancho y 10 cm. de peralte a una altura de 1.05 m. desde el nivel de piso terminado protegida en sus aristas por un perfil de aluminio de 1.5 cm. se pueden adaptar sobre la repisa secciones de 40 x 40 de vidrio a modo de manteles que servirán para proteger el material en formica de la repisa de los ácidos utilizados durante la valuación. La repisa contará en su parte inferior con porta teclados metálicos montados en estructuras de aluminio que se puedan sacar y meter según sea el requerimiento de uso de 50 x 25 cm. a una altura de 96 cm. desde el nivel de piso terminado. Es muy importante dejar un espacio libre mínimo de 1.30 m., entre la repisa de valuación y el muro de colindancia de este espacio con el del área de gerencia.
- f. MURO DIVISORIO ENTRE EL AREA DE VALUADORES Y EL AREA DE GERENCIA: este muro será de tabla yeso con poste metálico con espesor final de 12.7 cm., con acabado en texturizado (o similar) acabado corcho color blanco. En éste muro se colocará una ventana con vidrio espejo que impida la visibilidad desde el área de valuadores hacia el área de gerencia, permitiendo al gerente el control de las actividades en la zona de clientes y área de valuación. El vidrio será de color café y se colocará a una altura de 80 cm., desde el nivel de piso terminado. Las dimensiones del vidrio resultarán de las dimensiones específicas del proyecto aprox. 3.30 x 1.50 m.

- g. VENTANILLA PARA LA VENTA DE PIEZAS: la ventanilla para exhibición de venta de piezas podrá ser una de las ventanillas de valuación que se destine también para ésta actividad de modo eventual o permanente. Ocupando preferentemente el espacio de la ventanilla más próxima a la puerta esclusa.
- h. ILUMINACIÓN: la iluminación en este espacio será a base de luz blanca halógena sobre la totalidad de la longitud de la repisa y podrá ser reforzada en el resto del área con lámparas fluorescentes o similares. Cada ventanilla de valuación deberá contar con una luminaria tipo “arquitecto”, con foco blanco frío y brazo plegable ajustable al nivel de cercanía o lejanía que el valuador maneje en cada valuación.
- i. AIRE ACONDICIONADO: la tubería de extracción e inyección de aire acondicionado para este espacio se colocarán de igual modo en alguno de los módulos del techo falso marca York, Carrier o similar distribuidos convenientemente en el área. En caso de preferirse se podrá instalar un sistema de minisplit para regular el clima dentro de la sucursal. En éste espacio se deberá instalar un extractor de aire con apagador independiente a fin de evitar que el manejo de los ácidos afecten la salud del personal y/o oxiden los distintos objetos que se encuentran en el área.
- j. SEGURIDAD: este espacio contará con equipo de seguridad (cámaras de video) en lugares estratégicos, sensores de movimiento, detectores de humo, botones de pánico conectados a una central de monitoreo, etc. definida su ubicación por el especialista en equipos de seguridad, para las cuales se deberán preparar las instalaciones correspondientes.

- k. OTROS: debajo de la repisa de valuación deberá incluirse otra repisa que puede ser de madera o algún otro material resistente para colocar papelería y los CPU de las computadoras a una altura de 50 cm. sobre el nivel de piso terminado para evitar que el equipo esté en contacto con el acabado en piso y facilitar la limpieza del área. Deberá proveerse de dos tomacorrientes dobles 110 voltios por cada ventanilla, así como la roseta para la salida del sistema, en el área de valuación se deberá contar con una entrada a conexión telefónica asegurándose de que los cables queden ocultos en canaletas. Se deberán Instalar porta monitores empotrados al muro de valuadores. Deberá proveerse de muebles de tipo archivo con ruedas o colocados en bases sobre ruedas uno por cada ventanilla, así como botes para basura.

4.2.3. Área de Gerencia

Especificaciones:

- a. ACABADO EN PISO: Piso cerámico color gris claro(o similar) de 30 x 30 cm. asentado con cemento-agua, sisa con cemento blanco- agua.
- b. ZOCALO: el acabado para zócalo será de piso cerámico color gris claro (o similar) de 30 cm.
- c. ACABADO EN MUROS: los muros serán de tabla yeso el acabado con texturizado (o similar) acabado corcho color blanco.
- d. ACABADO EN CIELO FALSO: se colocara cielo falso de tabla yeso color blanco con separaciones de aluminio color gris, colocando lámparas fluorescentes decorativas para proporcionar mejor iluminación, separando del techo o losa por 1metro. Realizando cuadros de 1 metro por 50 cm., esto dependerá de las condiciones del local.

- e. **ILUMINACIÓN:** la iluminación en este espacio estará alternada en cielo falso colocando luz blanca fluorescente iluminando suficientemente el área donde se instalará el escritorio de trabajo del gerente.
- f. **AIRE ACONDICIONADO:** la tubería de extracción e inyección de aire acondicionado para este espacio se colocarán de igual modo en alguno de los módulos del cielo falso.
- g. **SEGURIDAD:** este espacio contará con equipo de seguridad cámaras de video, botones de pánico conectados a una central de monitoreo, sensores de movimiento en lugares estratégicos y con el monitor para control de cámaras de video de las distintas áreas de la sucursal. El panel de control de alarmas deberá ubicarse en el área en un lugar oculto, que podrá ser empotrado dentro del mueble de alacena con un doble fondo para poder darle mantenimiento y/o tener fácil acceso a el.
- h. **OTROS:** deberá proveerse de dos tomacorrientes dobles de 110 voltios, conexión telefónica e Internet, roseta para salida del sistema de cómputo y canaleta para conducir el cableado de los sistemas.

4.2.4. Sanitarios

Especificaciones:

- a. **ACABADO EN PISO:** piso cerámico gris claro (o similar) de 30 x 30 cm. asentado con cemento-agua y sisas color blanco.
- b. **ZOCALO:** el acabado para zócalo será de piso cerámico color gris claro 30 cm.
- c. **ACABADO EN MUROS:** el acabado en los muros será en texturizado (o similar) acabado corcho color blanco.

- d. ACABADO EN EL CIELO FALSO: se colocara cielo falso de tabla yeso color blanco con separaciones de aluminio color gris, colocando una lámpara fluorescente para proporcionar mejor iluminación, separando del techo o losa por 1 metro. Realizando cuadros de 1 metro por 50 cm., esto dependerá de las condiciones del área.
- e. ILUMINACIÓN: la iluminación en este espacio estará dada por lámparas fluorescentes, preferentemente con foco ahorrador.
- f. VENTILACION: este espacio contará con un extractor con alimentación eléctrica independiente.
- g. OTROS: este espacio contará con un mueble debajo del lavamanos y con un espejo de gabinete o botiquín. Los accesorios del sanitario serán: un portarrollos, dos percheros, jabonera y dispositivo de toallas de papel.

4.3. Características de la Fachada y Frente del local

- a. ANUNCIO LUMINOSO: el anuncio contará con dimensiones específicas su longitud será la de la totalidad del frente del local, será de estructura tubular calibre 18 en su parte superior de lámina galvanizada calibre 26, arte sobre lona traslucida blanca, colores y logotipo según imagen corporativa, iluminación fluorescente, tapas de lámina calibre 22 con esmalte blanco. Este deberá contar con mantenimiento de limpieza mensual para evitar que se percuda. Su instalación eléctrica deberá ser independiente a las luminarias del interior del local y programado por medio de un timer a efecto de que promueva la casa de empeño en horarios convenientes según su ubicación en la localidad.

- b. GABINETES PARA LOS MEDIDORES DE LUZ O TABLEROS ELECTRICOS: se deberán proteger los medidores o tableros con gabinetes de acrílico o aluminio con vidrio y chapa.
- c. CORTINA: el local deberá contar con cortina para cierre de local con el rotulado de “PRESTA Q FÁCIL” en color blanco y logotipo en colores según imagen corporativa.
- d. ANUNCIO ESPECTACULAR: del mayor tamaño posible, con pestaña o marco perimetral de color azul según imagen corporativa con características semejantes a las del Anuncio Luminoso de la sucursal.

4.4. Operaciones de la Empresa

4.4.1. Atención al Cliente

Presentación:

- a. Buenos días o tardes.
- b. Bienvenido a “PRESTA Q FÁCIL ”, SUCURSAL

- c. Mi nombre es _____, y estoy para servirle.

Recomendaciones:

1. Modulación.

- a. El volumen de la voz debe ser siempre modulado y suficiente para que nuestro cliente nos escuche con claridad, evitando en todos los casos el elevar el tono de voz más de lo necesario, así como el hablar muy bajo de manera que el cliente no escuche correctamente.

- b. La velocidad es un factor importante para el entendimiento de nuestros clientes, la velocidad al hablar debe ser siempre la adecuada para que el cliente entienda de una manera clara lo que queremos comunicar.
- c. La seguridad en la comunicación con el cliente refleja siempre un servicio profesional y objetivo, por lo que debemos evitar los titubeos, las pausas, etc.

2. Forma de dirigirse al cliente:

- a. Deberá ser siempre con respeto y cordialidad, evitando en lo posible los excesos de confianza en nuestra comunicación.
- b. Nuestra forma de hablar debe ser siempre libre de entre frases como “estee” “mmm” “o sea”, etc. Así mismo, debe ser siempre con un vocabulario correcto sin la utilización de caló, vulgarismos, palabras altisonantes y discriminantes.

3. Despedida:

- a. Después de que finalice la operación, si el cliente desea opinar debemos, escucharlo.
 - b. Despedirnos cordialmente e invitarlo a volver.
 - c. Buenos días o tardes. Fue un placer atenderlo Sr. (a)
-

4.4.2. Procedimientos de valuación

- Recibir las prendas que el cliente desee valorar.
- Observar calidades, hechuras y estado de conservación de las piezas.
- Clasificar las piezas de acuerdo a su kilataje.

- Limar en forma directa la pieza (usando lima media caña o triangular en piezas gruesas) a fin de verificar de acuerdo a la reacción de los ácidos en el metal el kilataje según siguiente cuadro.

Tabla VI Reacciones Químicas

ACIDOS	NITRICO	CLOHIDRICO	COLOR DE LA MANCHA
18 Kilates	No hay reacción.	No hay reacción.	Rosa opaco.
14 Kilates	No hay reacción.	Reacción tornasolada. Ligera efervescencia en verde/azul (Ital), azul/verde (Amer) dependiendo la aleación.	Café claro. Ligeramente tornasol.
12 Kilates	Cambio ligero de color.	Efervescencia azul/verde	Tornasol, alrededor oscuro.
10 Kilates	Cambio de color oscuro.	Nata, burbujeando verde. Efervescencia mayor.	Café oscuro ligero.
8 Kilates	Cambio color oscuro, burbujea ligeramente	Efervescencia mayor. Reacción verde/azul lechoso.	Oscura brillante.
Acero	No hay reacción.	Ligera reacción, amarillo claro.	Gris muy claro.
Plata Paladio	Nata blanca.	Reacción naranja lechosa.	Gris ligeramente opaco.
Platino	No hay reacción.	No hay reacción.	No deja mancha.

(Ital) Aleación Italiana, (Amer) Aleación Americana. **Nota: La chapa reacciona al primer ácido, efervece color verde claro.**

- Realizar el limado en piedra de toque en aquellas piezas finas y/o delgadas que se pudieran dañar al realizarlo en forma directa.
- En el caso de prendas en chapa y rellenas, se le informará al cliente con toda delicadeza y tacto que no se puede recibir en empeño por políticas de la empresa.

- El limado de metales debe realizarse con especial cuidado y delicadeza, por lo que el mismo deberá realizarse en un lugar no visible de la prenda ya que regularmente las piezas presentadas para empeño tienen un valor estimativo más que comercial para el cliente.
- Clasificar las piezas en cadenas, esclavas, anillos, pulseras, etc. de acuerdo a los kilatajes.
- Realizar la operación manual para calcular el préstamo según cotización del precio del oro en el mercado.
- Informar al cliente el monto del préstamo.

4.4.2.1. Empeño

- En caso de que el cliente no acepte el préstamo prendario se le da las opciones con las cuales podrá obtener mejores beneficios en su préstamo prendario, indicándole puntualmente la fecha de vencimiento y la tasa respectiva del préstamo.
- Si acepta el préstamo prendario ingresar al sistema en boletas de empeño los siguientes datos, numero de contrato, datos personales según cedula de vecindad, plazo del préstamo, fecha de emisión, fecha de vencimiento, numero de prendas a empeñar, peso total de prendas a captar, números de teléfonos, observaciones, avalúo total, préstamo otorgado, intereses, almacenaje, seguro, IVA., cuota total a pagar.
- Pesar las piezas por kilatajes y estimar la calidad.
- La descripción de las piezas se hará mediante descripción específica.

- Describir cada una de las piezas especificando hechura, tejido, gemas que contenga o falta de ellas, así como detalles que pudieran presentar la mismas como, rotas, dobladas, desgastadas, etc.
- En el caso de piezas que contengan piedras sintéticas, se descontará el peso de las mismas en gramos.
- En el caso de monedas de oro, si el peso coincide con el peso específico de la denominación presentada para empeño, esta no deberá calarse, ya que al hacerlo se desmonetiza, en caso de haber variación en el peso sí se procederá al calado habitual.
- En el caso de monedas de oro, se tendrá especial cuidado al momento de la valuación, verificando que el peso coincida con el peso de la denominación presentada y estado de conservación, este último punto determina la calidad en que se clasifican, haciendo la aclaración en la descripción que las mismas son de oro fino (21.6k). Si estas se presentan perforadas, soldadas, etc. se describirán como desmonetizadas y se estimara su valor mas bajo.
- Para determinar el préstamo, se consultará el precio de prenda nueva en el material de apoyo con que cuente la sucursal, vía Internet y/o gerente de sucursal.
- Solicitar al cliente una identificación oficial cedula de vecindad para registrar los datos en el sistema.
- Solicitar al cliente el medio de publicidad por cual se entero de la sucursal a fin de llevar un registro de mercadeo.
- Solicitar al cliente indique profesión u ocupación a fin de ingresarlo al sistema.
- Solicitar al cliente un número telefónico donde pueda ser localizado.

- Revisar que todos los datos ingresados al sistema estén completos y la descripción de las piezas esté correcta.
- Imprimir el Contrato Prendario con todos los datos ya registrados.
- Solicitar al cliente la firma de conformidad en el área destinada como firma del deudor prendario.
- El Valuador firmará las tres copias del contrato prendario en el área destinada como firma del valuador.
- El Valuador solicitará la firma del gerente de la sucursal en las tres copias del contrato prendario en el área destinada como firma del gerente de sucursal.
- Todas las piezas contenidas en el Contrato Prendario se colocan en una bolsa de plástico transparente y se procederá a sellarla. Siempre en presencia del cliente.
- Se desprenderá el talón del Contrato Prendario y se engrapará a la bolsa que contiene el lote, guardando el mismo en un lugar seguro.
- Entregar al cliente el contrato prendario junto con el importe del préstamo, informando al mismo la fecha de vencimiento, la fecha de comercialización, el importe a pagar por abonos, así como el importe a pagar por desempeño dependiendo el mes en que este se efectúe e informándole que sólo el titular puede realizar este movimiento.
- Se le informa al cliente que el pago de capital e intereses lo puede efectuar cualquier persona informando al valuador el número de contrato para acreditarlo a dicha cuenta.
- En caso de que el cliente desee saber la tasa de interés mensual, se le informará la cantidad más otras comisiones, como lo indicara el pizarrón informativo de la sucursal.
- Desahogar las dudas que el cliente pudiera tener.

- Al final del día se verificará en el flujo de caja, el total de empeños realizados y se procederá a contabilizarlos físicamente en presencia del encargado de inventario y gerente de sucursal a quien se le entregarán para resguardo.

4.4.2.2. Desempeño

- Recibir del cliente el contrato prendario motivo de desempeño.
- Si es requisito que la persona que desee efectuar el desempeño sea el titular del contrato prendario.
- Verificar que se encuentre dentro del plazo estipulado, antes de la fecha de vencimiento.
- Subrayar el importe a cobrar.
- Informar al cliente la cantidad a cobrar.
- Recibir del cliente el importe del cobro.
- Solicitar al cliente firme de conformidad en el área destinada de finiquito del préstamo.
- Ingresar al sistema en la opción de desempeño el número de recibo, el importe o cobro para la cancelación del préstamo y emitir factura.
- Verificar que los datos proporcionados por el sistema (nombre del cliente, número de factura e importe a cobrar) coincidan con el contrato prendario.
- En caso de abono a capital e intereses, ingresar al sistema dicho abono, así como el importe total recibido.
- Corroborar que el número de factura que proporciona el sistema para dicho movimiento sea el número consecutivo de acuerdo a facturas físicas.

- Anotar en el cuerpo del contrato prendario el número de factura que le corresponda a dicho movimiento.
- Solicitar al encargado de inventario las piezas dejadas en empeño por el cliente según contrato debiendo documentar la cancelación del contrato con copia de recibo.
- El encargado de inventario solicitará al gerente de la sucursal las piezas en custodia para entregárselas al valuador.
- El encargado de inventario le entrega las piezas al valuador debiendo firmar de recibido.
- El valuador entrega las piezas al cliente para su revisión.
- Solicitar al cliente firma de conformidad en el área correspondiente del contrato.
- Despedir al cliente con amabilidad y respecto, agradeciendo la preferencia.
- En el caso de contratos que se encuentren en status de vencimiento, el pago de cancelación no procede sólo podrá realizarse la recuperación de la pieza sí se tiene en inventario para la venta y sí se encuentra en ese status se le informará al cliente la situación que guarda la prenda así como de la opción que tiene para recuperarla, es efectuando la compra de la misma al precio de venta de la empresa.
- Al final del día se verificarán en el flujo de caja el total de desempeños realizados a fin de contabilizarlos físicamente y entregar al encargado de inventario los mismos para que realice el cambio de de estatus del inventario y archive los contratos motivo de finiquito.

4.4.3. Identificación de piezas para la venta

- Los contratos que se vencen en el período estipulado por préstamos prendarios, al siguiente día de su vencimiento se convierten en inventario para la venta, estas piezas la empresa las comercializar por cuenta.
- Existen dos estatus de inventario para la venta según el tiempo transcurrido en que permanecen sin ser adquiridas por un tercero y son:
 1. Aquellas piezas que tiene un tiempo máximo de 30 días entre el vencimiento del contrato y la fecha en la que no se ha logrado la venta la cual se tratara de vender al precio del mercado.
 2. Las piezas que tiene un tiempo mayor a 30 días entre el vencimiento del contrato y la fecha en la que no se ha logrado la venta se venderá a precio del avaluó.

4.4.4. Venta de inventario

- Las formas de venta son las siguientes:
 - a. Venta al menudeo: Se llevarán a cabo en las sucursales con vitrina en las ventanillas para tal efecto.
 - b. Ventas especiales: Se llevarán a cabo en la propia sucursal, aprovechando alguna festividad importante (aniversario de la sucursal, día del padre, día de la madre, bono 14, aguinaldo, etc.), deberán ser organizadas por la gerencia de la sucursal, promovidas entre nuestra clientela y público en general.

- c. Ventas a Granel: Se efectuarán la venta a mayoristas con clientes formalmente establecidos ofreciendo descuentos sin exceder los rangos de un 5% por ciento en la compra menor a Q20, 000 hasta un 10% por ciento en compras mayores de Q20, 000 siendo el responsable de estas ventas el gerente de la sucursal.

4.4.5. Estrategias para la disminución de piezas para la venta

- El inventario para la venta es un fenómeno normal dentro del negocio, sin embargo existen factores que hacen que el índice aumente convirtiéndose en un problema financiero muy importante, los factores principalmente los siguientes:
 - a. La falta de información de las bondades de nuestro negocio y las facilidades con las que contamos para la recuperación de las prendas empeñadas es una causa importante en el aumento de piezas para la venta, a medida que nuestros clientes cuenten con más información para la recuperación de las piezas, el inventario para la venta estará en niveles controlados de crecimiento.
 - b. La valuación es otro factor importante que promueve el crecimiento del índice de inventario para la venta, si nuestros clientes reciben un monto mayor de préstamo al que la prenda puede garantizar, estadísticamente esta se convierte en inventario para la venta.

- c. La falta de recursos económicos es sin duda un factor importante para que la prenda no sea recuperada por nuestros clientes, por ello es importante entre otras cosas, que brindemos a nuestros clientes las mayores facilidades posibles para la recuperación de las prendas llevando a cabo actividades como seccionar en varios contratos prendarios los préstamos si existiera más de una pieza a empeñar.
- d. La atención al cliente es otro factor importante que promueve la disminución del índice del inventario para la venta, si nos comunicamos con los clientes para informarles de la situación de la prenda y de sus opciones para recuperarla, en la mayoría de los casos estos acuden a rescatarla, de ahí la importancia de recabar información completa de nuestros clientes en el sistema, esta función la realizará el encargado de inventario.

4.4.6. Control de piezas para la venta

- Las existencias de inventario para la venta deberán ser controlados con inventarios cíclicos y cualquier anomalía o desvió deberá ser reportado al gerente de la sucursal para tomar las medidas necesarias informado de lo sucedido a la junta de accionistas.
- Etiquetar todas las piezas que pasan a ser piezas para la venta, con precio de venta, numero control de inventarios, tipo de la pieza.

- La exhibición del inventario para la venta en las ventanillas de la sucursal deberá ser controlada por la gerencia y supervisada por la el encargado de inventario, así mismo deberá mantenerse estricta vigilancia en la seguridad de la misma.

5. SEGUIMIENTO

5.1. Funciones del gerente de sucursal

A continuación se detalla las principales funciones del gerente de la sucursal. Estas inician con la apertura de la sucursal, acceso al personal, apertura de la caja fuerte, actividades complementarias, cierre de actividades y cierre de la sucursal.

A. Apertura y cierre de la sucursal:

Se describe detalladamente cada una de las funciones que deberá realizar desde la apertura hasta el cierre de la sucursal.

- Llega a la sucursal con 15 minutos de anticipación al horario de atención a clientes.
- Verifica que no se encuentren en las cercanías de la sucursal personas de aspecto sospechoso, si esto se llegara a presentar, deberá de solicitar ayuda a la autoridad correspondiente.
- La apertura de la sucursal debe efectuarla exclusivamente el gerente de la sucursal y con el apoyo del elemento de seguridad asignado en caso de contar con él.
- Después de verificar que el perímetro de la sucursal es seguro, se procede a la apertura de las puertas, candados o cortinas según corresponda.
- Al ingresar a la sucursal, el gerente de la sucursal desactiva la alarma directamente en el panel de control y verifica que ningún sector esté activado. En caso contrario se notificará inmediatamente a la Junta de accionistas.

- El gerente de la sucursal debe cerrar la puerta de acceso principal cuando todos los empleados estén dentro.
- Introduce las claves de acceso en panel de la puerta secundaria para ingresar al área de operación. (gerencia y valuación)

Acceso de personal:

El gerente de la sucursal debe ser el primero en ingresar a la sucursal y seguir los pasos que se detallan a continuación.

- El gerente de la sucursal enciende la iluminación interior, exterior y letreros de la sucursal.
- Verifica el correcto funcionamiento del sistema de circuito cerrado de televisión.
- Efectúa verificación ocular de la sucursal, cerciorándose que no existan alteraciones dentro de la misma.
- Permite el acceso del personal a la sucursal, evitando la apertura simultánea de las dos puertas.
- En caso de ser necesaria la apertura de las dos puertas para introducir algún objeto voluminoso, se debe contar con autorización de la Junta de accionistas, tratando en lo posible que estas maniobras sean fuera del horario de atención al público.
- El gerente de la sucursal saca del lugar designado por él mismo, la parte del Fondo Prendario de la caja fuerte para el inicio de las actividades del día y entrega al Valuador.
- Enciende los equipos de cómputo verificando el correcto funcionamiento.

Apertura de la caja fuerte:

Debido al giro de la empresa, para lo que respecta a la apertura y cierre de la caja fuerte, se deben seguir las siguientes indicaciones.

- El gerente de la sucursal coloca la combinación para la apertura de la caja fuerte 30 minutos después del horario de atención al público.
- Esta función deben efectuarse en forma confidencial.
- El gerente de la sucursal entrega al valuador la dotación de efectivo para la operación diaria y vuelve a cerrar la caja fuerte.

Actividades complementarias:

Adicionalmente a las funciones detalladas anteriormente, para el óptimo funcionamiento de la sucursal, el gerente debe realizar las siguientes actividades.

- Supervisa la asistencia, puntualidad, presentación, uso de uniformes, etc. del personal asignado.
- Supervisa la limpieza y orden en Sucursal.
- A la hora establecida se abre la puerta para la atención al público en general, en ese momento el sistema debe estar funcionando y los Valuadores deberán estar en condiciones de atender a la clientela.
- 30 minutos después del inicio del horario de atención al público en general, el gerente de la sucursal abre la caja fuerte, saca el inventario para la venta al menudeo y la coloca en la vitrina instalada para tal efecto, en las ventanillas de atención a clientes.
- Guarda en el lugar correspondiente, los empeños del día anterior recibidos después del horario de cierre de la caja fuerte.

- Supervisa que el trato al cliente sea respetuoso, amable y cortés, y que la información que se le proporciona al cliente, sea clara, comprensible y veraz.
- En caso de ser necesario, apoya al personal en la atención al público para efectuar las operaciones empeño, pagos a capital, desempeño, control de prórrogas, inventario, venta al menudeo y a granel.
- Cuida que los archivos de todos los documentos generados en la sucursal, hasta un año de antigüedad, por concepto de empeños, desempeños, abonos a capital y facturas, estén en completo orden y debidamente archivados.
- Los archivos de los documentos generados en la sucursal, con antigüedad superior a un año por concepto de empeños, desempeños, abonos a capital y facturas se enviarán al archivo general.
- El gerente es la única persona que tiene acceso al interior de la caja fuerte, por lo tanto es el único responsable de la custodia de las prendas.
- En los desempeños entrega las prendas solicitadas por el valuador, contra la factura del pago de intereses registrada en el sistema, contrato prendario original e identificación oficial del titular.
- Verifica que el fondo prendario sea suficiente para la operación de la sucursal.
- En caso de falta de efectivo para la operación, el gerente se comunica con el contador, para solicitarlo.
- La sucursal tiene asignada una cantidad máxima de efectivo prendario, de acuerdo a las características de operación. Cuando esta cantidad es rebasada, el gerente deposita el efectivo excedente a la cuenta correspondiente de la sucursal, en múltiplos de Q5, 000.00.
- Registra en el flujo de caja del sistema, el depósito efectuado a la cuenta correspondiente, en el concepto de depósitos de la sucursal.
- Registra el mismo día en el sistema de contabilidad el depósito en el banco y retiro del efectivo de la sucursal.

- Verifica la existencia de papelería (contratos prendarios, facturas y material de promoción) para la operación diaria, en caso de necesitar de esta papelería, se deberá realizar el requerimiento para su reposición.
- El gerente general podrá efectuar revisiones periódicas para certificar la veracidad en las valuaciones efectuadas, por lo que en caso de encontrar prendas fuera de las políticas de préstamo establecidas, podrá llevar a cabo el cargo a valuator por concepto de recuperación de la pérdida o daño sufrido por la empresa en una valuación mal efectuada o despido de inmediato.

Cierre de actividades:

Para llevar un adecuado control de las actividades diarias, el gerente deberá realizar las siguientes actividades al final de cada jornada de trabajo.

- 45 minutos antes del cierre al público en general, recibe el efectivo de los valuadores, solicita a estos, relación de desempeños por efectuar de clientes que aún estén en la fila de espera.
- Verifica el número de empeños recibidos contra el sistema y los guarda en la caja fuerte en las gavetas designadas para tal efecto junto con el efectivo recibido.
- Se sacan el inventario para la venta al menudeo de la vitrina y se guardan en la caja fuerte, acomodándolas en las gavetas asignadas para tal efecto.
- 30 minutos antes del cierre al público en general, debe cerrarse la caja fuerte.
- El gerente de la sucursal borra las combinaciones de la puerta de la caja fuerte.

- A la hora establecida para terminar la atención al público, cierra la puerta de acceso a la sucursal. Una vez efectuado lo anterior, no debe permitir el acceso a la sucursal a ninguna persona.
- El Gerente recibe de parte del valuador, los empeños captados en la última media hora de operación, debiendo verificar que el total de estos y los resguardados en la caja fuerte, coincidan en número y montos pagados versus el registrado por el sistema, así como las firmas correspondientes en las boletas de empeño.
- Verifica el número consecutivo de los contratos prendarios, y las facturas utilizadas en el día, cerciorándose de que no falte ninguna.
- Verifica el total de los desempeños, empeños, pagos de capital, pagos de interés contra el análisis de operación del sistema, tanto en número como en importes.
- Efectúa el Corte de Caja a cada uno de los valuadores responsables del manejo de fondos.
- Guarda bajo llave en su escritorio, las últimas prendas recibidas en Empeño junto con el efectivo complementario del fondo prendario.
- Da de baja el sistema, apaga su equipo, y verifica que el personal asignado realice la misma actividad.
- Terminadas las operaciones, revisa la sucursal y verifica que no existan alteraciones en la misma, ni equipos encendidos que puedan provocar algún incidente durante la noche.
- Permite la salida del personal.
- Apaga luces interiores, exteriores y letreros de sucursal.
- Apaga el monitor de grabación de cámaras de circuito cerrado.
- Activa la alarma directamente en el panel de control y una vez fuera de la sucursal, cierra puertas cortinas y candados según corresponda.

B. Seguridad de la sucursal:

El concepto de seguridad reviste especial importancia en el manejo de la sucursal, por lo que el gerente de la sucursal debe de cubrir los siguientes puntos.

- **Cámaras de video:**

La sucursal contará con cámaras monocromáticas marca Sony, blanco y negro, alta resolución para uso diurno y nocturno.

- a) Verifica diariamente su correcto funcionamiento, así como el enfoque de las mismas a las áreas determinadas, tales como acceso a la sucursal, puerta de acceso al área de operaciones, área de atención a clientes, área de valuadores y Bóveda.

- **Monitor y Videgrabadora:**

La sucursal contará con un monitor blanco y negro de 12" y una videgrabadora marca Sony programado para siete días (en escala real de tiempo).

- a) Verifica diariamente el correcto funcionamiento de estos equipos a fin de evitar video grabaciones defectuosas.
- b) Por lo que respecta a los casetes de video grabación, estos se deben de utilizar con un máximo de tres grabaciones.

- **Caja fuerte:**

La sucursal contará con una caja fuerte de tres secciones, con tratamiento anticorrosivo, terminado de laca texturizado.

- a) Mecanismos de Reloj: verifica diariamente su correcto funcionamiento, así mismo se deben activar programándolos a la apertura del día siguiente.
- b) Mecanismo de combinación: este mecanismo debe funcionar adecuadamente en todo momento.

- **Sistema de alarma:**

El sistema de alarma será marca Ademco el cual contará con sistemas de detectores de movimiento y de humo, botón de pánico, magnéticos para apertura y cierre de puertas.

- a) Panel de Control (acceso.): la activación y desactivación de la alarma mediante la aplicación de la clave en el panel de control, es función exclusiva del gerente de la sucursal. Esta actividad es única, intransferible y confidencial. En caso de funcionamiento irregular, el gerente lo reporta a la a la empresa que presta el servicio de alarmas y a Central de Monitoreo y esperar a que sea reparado el problema. Una vez al mes, verifica su buen funcionamiento y el enlace a central de monitoreo, activando la alarma a manera de simulacro.

- b) Puerta de acceso al área de operaciones: es responsabilidad del gerente el control, supervisión y uso de la puerta de acceso, siendo el único autorizado de permitir el acceso ó salida del persona asignado a la sucursal. Por ningún motivo debe permitir el acceso a personas ajenos a la empresa, excepto en aquellos casos en que exista autorización por escrito de la junta de accionistas correspondiente.
- c) Botón de Pánico: verifica su correcto funcionamiento mediante la activación mensual a manera de simulacro, corroborando el enlace con Central de Monitoreo.
- d) Contactos magnéticos: verifica que se encuentren debidamente instalados, ya que de lo contrario fallará la alarma
- e) Censores de movimiento y de humo: verifica su correcto funcionamiento mediante el indicador (led).
- f) Llaves y cerraduras de seguridad en puertas de entrada: verifica diariamente su correcto funcionamiento y cualquier anomalía solicitar la reparación de inmediato.

- **Instalaciones eléctricas:**

- a) Mensualmente verifica que las instalaciones, cableados y tomacorrientes eléctricos se encuentren en orden, con la finalidad de evitar posibles conatos de incendios.

- **Extintores:**

De acuerdo a las normas de seguridad, la agencia deberá contar con dos extintores, uno en el área de clientes y uno en el área de valuadores. Los extintores deberán ser adecuados para fuegos tipo A (basura, madera y papel), B (líquidos) y C (equipos eléctricos).

- a) Mensualmente verifica que estos se encuentren físicamente en los lugares asignados para tal efecto, que se encuentren vigentes y en óptimas condiciones de Operación.

- **Vitrina de inventario:**

Esta deberá estar colocada en la parte frontal del área de valuadores para que los clientes puedan visualizar rápidamente las prendas a la venta.

- a) Revisa diariamente que los cristales, la chapa y la llave se encuentren en perfecto estado.

- **Llaves y combinaciones:**

- a) El gerente de la sucursal entrega en sobre sellado, un juego de todas las llaves de la sucursal, así como las combinaciones del panel de control, puerta de acceso al área de operaciones y de la caja fuerte, a la junta de accionistas, actualizándolo cada vez que haya algún cambio de llaves, cerraduras o combinaciones.

Cualquier situación anómala o funcionamiento defectuoso de cualquiera de los sistemas que mencionamos anteriormente, debe reportarla en forma inmediata a la junta de accionistas y de inmediato se hace la solicitud para su reparación.

5.2. Funciones del valuator

A continuación se describen las principales funciones que el valuator deberá realizar durante un día de trabajo laboral.

Alta de sistema:

- Encendido de todo el equipo de cómputo, reguladores, PC, monitores.
- Conexión a Internet, posteriormente al servidor general, y por último, al sistema de trabajo.
- Finalmente se da de alta la Impresora.
- Cualquier anomalía o falla del sistema, se debe reportarla de inmediato al gerente de la sucursal y luego a Informática que será outsourcing.

Actividades complementarias:

- Flujo de caja (fondo prendario): Verifica que el saldo inicial de caja, sea el mismo al saldo final del día anterior, en caso de encontrar alguna irregularidad, el valuador notifica de inmediato al gerente de sucursal y al encargado de inventario (contador) para hacer los ajustes necesarios.
- Será responsabilidad directa del valuador el proceso de valuación y aceptación de prendas en garantía para el otorgamiento de un préstamo, por lo tanto de él dependerá que dichas prendas sustenten las cualidades que definió en el contrato prendario.
- El personal con menos de tres meses laborando no podrá realizar préstamos sin la supervisión del gerente general.
- La aceptación de monedas de oro solo podrá realizarla valuadores con un año de experiencia como mínimo.
- La falta de conocimiento de un valuador no será limitante para la aplicación sanciones por la mala utilización de otorgamiento de préstamos prendarios, así mismo el factor tiempo entre el avalúo y la detección de la falta no será motivo de la suspensión de responsabilidades, sea cual fuere el tiempo transcurrido y la localización del centro de trabajo de el empleado involucrado.

- Cabe mencionar que las medidas a tomar en cada caso dependerán mayormente de la negligencia que prevalezca en cada situación, por lo que el resultado de cada análisis pasará a formar parte del expediente personal.
- En toda compra de inventario para la venta, se le informará al cliente el valor real de la partida, y el total a pagar por el mismo.
- Solicitar al cliente cedula de vecindad para registrar los datos personales en la base de datos como cliente o realizar la búsqueda en el sistema en base a su número de identificación tributaria si la tuviera.
- Imprimir recibo y factura.
- Retirar la etiqueta del lote y engraparla a la copia del recibo para archivarlo.
- Entregar la pieza (s) adquirida (s) al cliente en una bolsa junto con la factura original de la compra.
- Despedir al cliente con amabilidad y respeto.

Negligencias:

- No Alterar el peso en gramos en comparación al peso real de la pieza.
- No descontar el peso de piedras sintéticas que contenga la pieza ya que el préstamo es por metal.
- Alteración de kilatajes.
- Recibir en empeño chapa u otro metal por oro.
- Realizar autopréstamos no autorizados por la gerencia de sucursal.
- Préstamos fuera de las políticas establecidas.
- Proporcionar datos falsos al momento de solicitar autorización a la gerencia de la sucursal.
- Recibir piezas rellenas (medallas, pulseras, esclavas, etc.)
- No utilizar las herramientas de trabajo debidamente (lima, ácidos, balanzas, etc.).

- Omitir indicaciones del gerente de la sucursal.
- No realizar la descripción correcta de las piezas.

5.3. Funciones del encargado de inventario

A continuación se describen las principales funciones del encargado de inventario, siendo estas identificadas como contables, de caja chica, alta al sistema, etiquetado de inventario para la venta y servicio al cliente.

Actividades contables:

Dentro de las funciones del encargado de inventario, se encuentran las actividades contables de la sucursal, las cuales se detallan a continuación.

- El encargado de inventario envía al gerente de la sucursal todos los contratos y depósitos bancarias emitidas durante el día.
- Con su clave personal el encargado de inventario entra al sistema de contabilidad, capturando los datos siguientes: código de la sucursal, fecha de la operación, tipo de contrato (ingreso o egreso), cuenta debe, cuenta haber, etc.
- Las operaciones más comunes que registra el encargado de inventario al sistema de contabilidad son las siguientes: depósitos dotaciones al fondo prendario, depósitos excedentes en el fondo prendario y reembolso de gastos de la sucursal por concepto de: renta, teléfono, luz, promoción y publicidad, mantenimiento del local, estacionamiento y transportes, cuotas y suscripciones, seguridad y vigilancia, papelería y artículos para operación, aseo y despensa, paquetería y correo.

Caja chica:

La caja chica de la sucursal es responsabilidad del encargado de inventario. A continuación se detallan las actividades de control que deberán ser realizadas.

- El fondo de caja chica, está destinado exclusivamente para los gastos de la sucursal, y nunca deberá mezclarse con el fondo prendario.
- El encargado de inventario debe utilizar el Fondo de Caja Chica para adquisiciones menores a quinientos quetzales, cualquier gasto mayor debe ser previamente autorizado por escrito por el gerente de la sucursal.
- Cada quince días, o según las necesidades de gastos de la sucursal, el encargado de inventario llena el formato “comprobación de gastos para reembolso”, anexando los comprobantes originales de gastos, con su firma, por concepto de compras de papelería, adornos, promoción y publicidad, artículos de limpieza, etcétera. Estas compras deben realizarse invariablemente en negocios legalmente establecidos, que proporcionen facturas que cumplan con todos los requisitos fiscales. En caso de no contar con personal de limpieza en nómina, los gastos por concepto de aseo de la sucursal, deben solicitarse en el formato “Vale Provisional de Caja”, los cuales deben contener invariablemente el nombre y firma de la persona que presta el servicio, así como el período al que corresponde dicho servicio. Los gastos de transportes locales en taxis, colectivos o automóviles particulares, deben llenarse en el citado formato “vale provisional de caja”, con nombre y firma del empleado que realizó el viaje, señalando las distancias recorridas y los motivos del mismo.
- Registra en el sistema de contabilidad los gastos efectuados durante el mes, utilizando la cuenta y subcuenta contable establecida.

- Remite al gerente de la sucursal, el formato “comprobación de gastos para reembolso” debidamente llenado, con las facturas y comprobantes originales para obtener su visto bueno, en su caso, aclara cualquier duda relativa al origen e importe de cualquier gasto.
- Verifica el saldo en la cuenta de cheques para confirmar que efectivamente cuente con el importe del reembolso. En caso afirmativo, genera el cheque para que lo firme el gerente de la sucursal para realizar el reembolso y lo ingresa al fondo fijo de caja chica de la sucursal.

Alta de sistema:

- Análisis de operación: verifica que el saldo inicial de la cartera, refleje la disminución de la misma de acuerdo a los contratos de los vencimientos al cierre del día anterior, en caso de encontrar alguna irregularidad, el encargado de inventario notifica de inmediato al gerente de la sucursal para notificar a informática.
- Vencimientos: Identifica vencimientos del día anterior, los separa de la cartera activa para su posterior comercialización.

Etiquetado de inventario para la venta:

Debido a la importancia del manejo del inventario, se deberá seguir con los siguientes pasos para un control adecuado.

- Recibir del Gerente de Sucursal el listado de vencimientos, impresión detallada de contenido de los contratos.

- Contabilizar contra listado el total de partidas recibidas, verificando que el número de partida coincida contra el listado y que el status corresponda al inventario para la venta.
- Recortar y pegar las impresiones detalladas de cada una de las boletas en las etiquetas colocando las mismas en las piezas correspondientes.
- Desprender el talón, abrir la bolsa y verificar contra etiqueta la pieza (s) contenida (s) en el lote o en su defecto contra el sistema.
- Limpiar la pieza (s) si fuese necesario y sujetarlas a la etiqueta.
- En aquellas piezas, como aretes, dijes, etc. que no puedan quedar sujetas en la etiqueta se pondrán en una bolsa, sellando la misma, y de esta forma sujetarlas a la etiqueta.
- Verificar el kilataje en aquellas piezas que se tuviese dudas.
- Pesar el lote completo a fin de verificar que el mismo coincida contra el peso total especificado en la etiqueta.
- En caso de existir diferencias en los pesos o kilatajes informar al gerente de sucursal para aclarar la situación.
- Las partidas que presenten un avalúo menor al real se elaborara una etiqueta a mano modificando el avalúo original al avalúo real.
- Colocar en una charola las partidas etiquetadas junto con la papeleta de amarre a fin corroborar que no haya faltado alguna pieza por etiquetar.
- Colocar en vitrina de exhibición para venta las piezas etiquetadas en forma estética y atractiva para la venta.
- Atender a los clientes que requieran ver los lotes exhibidos en vitrina con toda cortesía y amabilidad.
- Realizar labor de venta explicando al cliente especificaciones de la pieza mostrada.

Servicio al cliente:

Debido a la importancia del cliente y para controlar que el inventario para la venta no se incremente, se deben seguir con los siguientes pasos.

- Llamará a los clientes para informarles el status de sus contratos prendarios cuando existiera algún atraso o estuviera por vencer la fecha del préstamo prendario.
- Con base en el listado de vencimientos del día anterior, retira de la cartera activa los lotes vencidos que pasan a formar parte del inventario para la venta, etiquetando las prendas para su exhibición y venta en vitrina.

5.4. Mercadeo

5.4.1. Identidad Corporativa

La identidad corporativa de PRESTA Q FÁCIL utiliza como elemento principal el nombre de la empresa. Se recurre a un elemento gráfico en la estructura que es el símbolo de quetzales estilizado (Q), intercalado entre las palabras PRESTA Q FÁCIL.

- En la parte inferior de PRESTA Q FÁCIL aparecen las palabras CASA DE EMPEÑO.
- Es notorio el nivel de importancia que se le da a las palabras, siendo PRESTA Q FÁCIL la palabra más acentuada con respecto a las demás por medio del tamaño de la fuente.
- La familia tipográfica utilizada en PRESTA Q FÁCIL es con mayúsculas.

- En la palabra CASA DE EMPEÑO MONTEPÍO la familia tipográfica es también con mayúsculas.
- Se deberán respetar los lineamientos de acuerdo a lo establecido en el apartado de imagen corporativa.
- Para cualquier uso del logotipo institucional, se deberá consultar con gerente de la sucursal, respetando los lineamientos señalados en la imagen corporativa.
- Los colores, fuentes y gráficos de la papelería y todo lo utilizado en publicidad, en cuanto a color se utilizaran, para la palabra PRESTA y el símbolo de quetzales (Q) el color azul pantone ACE 21-A, así mismo para el signo de quetzales (Q) se utilizó un relleno en color naranja pantone 5-A y para la palabra FÁCIL se utilizó el color rojo pantone ACE 49-A. En cuanto a las palabras CASA DE EMPEÑO se utilizó nuevamente el color azul pantone ACE 21-A. Todo este texto deberá de ir enmarcado a través de un marco color naranja pantone ACE 5-A con un grosor de 0.3cms. El cual deberá también enmarcarse con otro marco color azul pantone ACE 21-A con un grosor de 0.5cms.

5.4.2. Publicidad

Se busca transmitir información acerca de PRESTA Q FÁCIL a través de un medio de comunicación, dirigida a nuestro mercado objetivo, estimulando la demanda de nuestra empresa o cambiando la opinión o el comportamiento del consumidor.

- Fines:

- * Informar:

- ✓ Comunicar la apertura de la nueva sucursal
 - ✓ Describir las características de nuestro servicio
 - ✓ Informar acerca del servicio proporcionado
 - ✓ Cambio en esquema de préstamos
 - ✓ Informar sobre un cambio de interés mensual
 - ✓ Atención personalizada
 - ✓ Abono a Capital
 - ✓ Número ilimitado de préstamos prendarios
 - ✓ Crear imagen

- *Persuadir

- ✓ Atraer nuevos clientes
 - ✓ Incrementar la frecuencia de uso
 - ✓ Generar confianza en el cliente
 - ✓ Crear preferencia de marca
 - ✓ Persuadir de que empeñe ahora
 - ✓ Incentivar el préstamo prendario
 - ✓ Proponer una visita al establecimiento

- * Recordar

- ✓ Mantener y elevar los estándares de servicio
 - ✓ Recordar su existencia y ventajas
 - ✓ Recordar ubicación

- Mensaje:

*El mensaje se formula por medio de palabras, ilustraciones, imágenes y sonidos y debe tener los siguientes requisitos:

- ✓ Captar la atención
- ✓ Crear interés
- ✓ Ser comprendido
- ✓ Informar
- ✓ Ser creíble
- ✓ Persuadir
- ✓ Inducir a una respuesta
- ✓ Ser recordado

*Los estilos publicitarios pueden variar dependiendo el medio utilizado:

- ✓ Con texto escrito solo
- ✓ Con ilustraciones
- ✓ Utilizando el humor
- ✓ Presentando una historia
- ✓ Mostrando escenas de la vida diaria
- ✓ Aportando testimonios
- ✓ Estilos de vida

- Factibilidad de los medios publicitarios:
 - ✓ Prensa: Utilizar el medio más leído por nuestro mercado objetivo dentro de la zona o región comprendida. Se utilizará el logotipo institucional con las especificaciones hechas en el apartado de imagen corporativa. Se colocará el anuncio en la sección principal, dentro de las 4 primeras páginas pares del periódico. Utilizar un mensaje en el cual se logre informar, persuadir o recordar los fines de PRESTA Q FÁCIL a través de un buen mensaje.
 - ✓ Radio: Considerar dentro del presupuesto asignado las estaciones radiofónicas de mayor audiencia por nuestro mercado objetivo, logrado en base a una selección demográfica correcta de nuestro mercado objetivo. Seleccionar el tipo de publicidad que se adecue a las necesidades de la sucursal.
 - ✓ Televisión: Seleccionar el espacio, horario y televisora con mayor audiencia de nuestro mercado objetivo. También se debe considerar que el comercial diseñado este dirigido al mercado objetivo, causando el impacto deseado.
 - ✓ Volantes: Mantener los lineamientos de acuerdo a la imagen corporativa, buscando impactar e interesar al lector hacia PRESTA Q FÁCIL. Buscar comunicar de manera sencilla y clara los servicios ofrecidos y ventajas sobre nuestra competencia. Comunicar que a través de nuestro servicio se busca cubrir las necesidades de nuestro cliente.

- ✓ Reparto de volantes: Se debe realizar una selección geográfica de las colonias o zonas de mayor influencia, donde se establezca la ubicación de la sucursal y la competencia. Esto se realiza con la finalidad de segmentar la zona del mercado objetivo y tener una ventaja competitiva en relación a la competencia, que nos posicione dentro de la zona o región de la sucursal.
- ✓ Mantas: Utilizar la información más relevante que pueda ser captada y recordada por el mercado objetivo al que nos enfocamos en un breve lapso de tiempo. Manejar colores y tipografía de acuerdo a la imagen corporativa.
- ✓ Vallas publicitarias: Debido a que este tipo de publicidad tiene un período de duración mayor a los demás medios, se debe resaltar la información relevante así como el logotipo para que el cliente identifique después de cierto tiempo el servicio que se ofrece y la imagen de la empresa.

Periodicidad:

- ✓ Prensa: Mantener una periodicidad de acuerdo al impacto que se obtiene de la publicidad, debido al mercado local.
- ✓ Televisión: Dependiendo del impacto obtenido por la campaña efectuada (Costo-beneficio) se realizará una campaña de mantenimiento.
- ✓ Radio: Llevar a cabo el seguimiento adecuado a la campaña preventiva (Preapertura), si es que se realiza, hacer una campaña de mantenimiento durante el primer mes de apertura de la sucursal. Este medio se contratará si se obtuvo el impacto deseado (Costo-beneficio).

- ✓ Volantes: Mantener una periodicidad bimestral, ya que este medio es de bajo costo y tiene una producción sencilla, la cual ya está marcada de acuerdo a la imagen corporativa.
 - ✓ Reparto de Volantes: El reparto de volantes es bimestral, con una duración de 5 a 10 días hábiles.
 - ✓ Mantas: La periodicidad se deriva de eventos importantes (Aniversarios, días festivos) con la finalidad de informar algún tipo de promoción o descuento por dicho evento.
 - ✓ Vallas publicitarias: Realizar rotulación cada 6 meses, ya que el período de duración de las mismas es de acuerdo a factores externos (reglamentos municipales, vandalismo, etc.) es de 4 a 5 meses. En este apartado se deberá tomar en cuenta los reglamentos de cada municipalidad.
- Formatos:
 - ✓ Prensa: El formato que se utilizará para prensa varía de acuerdo a la sección local y el tamaño del formato. Las medidas y diseño seleccionado será de acuerdo a las necesidades de mercado de la zona de ubicación de la sucursal. El formato deberá contener la siguiente información:
 - Logotipo
 - Servicios ofrecidos
 - Dirección y teléfono de la sucursal
 - Horario de atención
 - ✓ Radio: En radio se deberán utilizar aproximadamente espacio publicitario de 20", dependiendo de las necesidades de nuestro mercado. Se pueden manejar varios tipos de espacios publicitarios: utilizando el humor, testimoniales, informativos o exponiendo un problema. En base a las necesidades de mercado objetivo.

- ✓ Televisión: Se puede utilizar comerciales o testimoniales dentro de un espacio y horario con alto nivel de audiencia de nuestro mercado objetivo. La producción de un comercial deberá ser enfocada a la audiencia que estamos dirigidos, buscando transmitir los beneficios y ventajas de nuestro servicio.
- ✓ Volantes: El formato institucional de volante se modificará de acuerdo a la campaña vigente, las medidas pueden variar, así como los colores. Se manejarán los colores institucionales mencionados en la imagen corporativa. Es necesario innovar el diseño de este medio impreso cada 2 meses, para poder lograr captar imagen a través de imágenes nuevas, atractivas y claras para nuestro mercado objetivo.
- ✓ Mantas: Se deberá mantener el formato institucional, manteniendo la información relevante.
 - Logotipo
 - Servicio proporcionado
 - Domicilio y teléfono
 - Horario de atención
- ✓ Vallas publicitarias: Mantener el formato institucional con la información relevante que varía dependiendo del tamaño de la barda.
 - Logotipo
 - Servicio proporcionado
 - Domicilio y teléfono
 - Horario de atención

5.4.3. Eventos Promocionales

Debido a que el giro de la empresa no es muy conocido en el mercado guatemalteco, se seguirán las siguientes estrategias para dar a conocer nuestra empresa con eventos promocionales.

- ✓ Se deberá realizar un evento mensual para la sucursal, donde se participe con los clientes. Estos eventos tienen como finalidad aumentar la demanda de empeños, así como lograr un mayor acercamiento con los clientes.
- ✓ Estos eventos deberán estar relacionados de acuerdo a las festividades de cada mes. Se pueden realizar rifas de electrodomésticos incentivando los empeños.
- ✓ De la misma forma se puede hacer un convenio con algún restaurante donde se regale en promoción cenas gratis para los clientes que realicen más empeños, dependiendo de las necesidades de la sucursal.
- ✓ También la creación de artículos promocionales para promover los empeños en nuestros clientes como gorras, lapiceros, calculadoras, etc. respetando la imagen corporativa.

CONCLUSIONES

1. Actualmente, en el mercado guatemalteco no existe suficiente oferta de préstamos prendarios, por lo que se considera un mercado con potencial de expansión. Debido al nivel socioeconómico de la población, se ha detectado una oportunidad de negocio que no está siendo explotada en su totalidad.
2. El estudio de mercado y análisis financiero realizado, demuestran la factibilidad de la creación de la empresa. Se estableció que en Guatemala sí existe mercado interesado en la obtención de préstamos prendarios de corto plazo. Al mismo tiempo, el análisis financiero indica la rentabilidad del negocio en el corto plazo y un retorno de la inversión después de 19 meses de operaciones.
3. Contamos con todos los factores de análisis económico y comercial, procedimientos para el empleado, políticas de la empresa, plan de mercadeo y diseño de las áreas esenciales para que la sucursal funcione en óptimas condiciones.

RECOMENDACIONES

1. Debido a la naturaleza del negocio, es importante recalcar los altos niveles de seguridad que se deben emplear en las operaciones del mismo. Actualmente, el índice de delincuencia del país ha llegado a niveles elevados por lo que se recomienda seguir cuidadosamente las indicaciones de seguridad a tomar para la apertura y operación de la sucursal.
2. Trabajar el plan de mercadeo constantemente para asegurarse de alcanzar el mercado objetivo, realizando las actualizaciones necesarias.
3. El éxito de la empresa se basa en el buen manejo del inventario, por lo que se recomienda emplear los niveles de control establecidos en este trabajo para evitar descuadres que ocasionen pérdidas a la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Glenn A. Welsch, Ronald w. Milton, Paul N. Gordon, Presupuestos Planificación y Control de Utilidades ,Prentice Hall.
- James C. Van Horne, Administración Financiera, Prentice Hall.
- Mymard, Harold B. ed. Hudson, Manual del Ingeniero Industrial, McGraw Hill, 1996.
- Sergio Torres, Ingeniería de Plantas, Guatemala 1998.
- Riggs, James L., Ingeniería Económica, Alfa Omega, 1990.
- Kotler Philip, Armstrong, Gary, Fundamentos de Mercadotecnia, Prentice Hall, 1991.
- Stanton, William J. Etzel, Michael, Fundamentos de Marketing, McGraw Hill, 1996.
- Frederick S. Merrih, M. Kent Loftin, Jonathan T. Ricketts, Manual del Ingeniero Civil, McGraw Hill.
- Gary Dessler, Administración de Personal, Prentice Hall.
- John M. Ivancevich, Administración de Recursos Humanos, McGraw Hill.
- Robert H. Perry, Don W. Greew, Manual del Ingeniero Químico, McGraw Hill.
- Revista SDM, Distribución y Mercadeo de Productos de Seguridad, Diciembre 1996.
- Registro Mercantil, Guía de Requisitos Legales y Procedimientos de Inscripción, 2003.
- Decreto No. 57-2000, Ley de Propiedad Industrial y su Reglamento, Guatemala, C.A. 2004.
- Decreto Número 2-70, Código de Comercio, Nueva Edición, Guatemala, C.A.
- Internet.