



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
“INDOAMÉRICA”**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ÉXITO O FRACASO DE LOS
EMPRESARIOS FINANCIADOS POR LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL”

Trabajo de Investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

Autor (a): Diana Jacqueline Carrera López

Tutor (a): Osmany Pérez Barral, PhD

Ambato – Ecuador

2019

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Diana Jacqueline Carrera López, declaro ser autor del trabajo de investigación con el nombre “Factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios de RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 09 días del mes de noviembre de 2019, firmo conforme:

Autor: Diana Jacqueline Carrera López
Firma.....
Número de Cédula: 1803322823
Dirección: Ambato, Av Albert Einstein y psj Platón
Correo Electrónico: dianyta_07@hotmail.es
Teléfono: 0995850878

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación “FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ÉXITO O FRACASO DE LOS EMPRENDIMIENTOS FINANCIADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICIA NACIONAL”, presentado por Diana Jacqueline Carrera López, para optar por el Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 09 de noviembre del 2019

.....

Osmany Pérez Barral, Ph.D

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quién suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 09 de noviembre del 2019

.....

Diana Jacqueline Carrera López

CI 180332282-3

APROBACIÓN TRIBUNAL

El Trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastada, sobre el tema: “FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ÉXITO O FRACASO DE LOS EMPRENDIMIENTOS FINANCIADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICIA NACIONAL”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 09 de noviembre del 2019

.....
Ing. Jorge García Guerrero, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Dra. Ximena Morales Urrutia, Mg.
VOCAL

.....
Dr. Osmany Pérez Barral, Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial, a mi Padre que aunque no esté físicamente lo llevo en mi corazón y en mis pensamientos.

A mi Madre y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para cumplir mis ideales, brindándome siempre su amor y apoyo incondicional.

A mí amado esposo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y tener unos mejor futuros juntos.

Diana Carrera

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está a mi lado, guiando el destino de mi vida.

Además, mi sincero agradecimiento a la Ilustre Universidad Tecnológica Indoamérica; a sus catedráticos que garantizan la formación académica y humana de los estudiantes.

Mi gratitud al distinguido profesor Osmany Pérez, quien con su sabio criterio científico supo guiar este trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y a su personal, quienes permitieron el desarrollo de mi investigación proporcionando toda la información requerida.

A mis leales amigos “turritos” y compañeros “maoessitos”, que compartimos juntos los conocimientos, alegrías y desánimos durante este maravilloso tiempo de saberes.

Diana Carrera

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	3
Árbol de Problemas de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.....	4
Formulación del problema	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO.....	8
Antecedentes e importancia de los emprendimientos	8
Análisis de la creación de los emprendimientos	11
Economía Social y Solidaria (ESS)	15
Cooperativismo y las Cooperativas de Ahorro y Crédito	19
Financiamiento y el otorgamiento de créditos	22
Riesgo crediticio.....	27

Análisis de factores de éxito o fracaso en los emprendimientos.....	32
Condiciones del marco emprendedor.....	34
Valores de la sociedad y percepciones.....	35
Atributos individuales del emprendedor potencial.....	35
Indicadores de actividad emprendedora existente.....	35
Marco para el entorno empresarial.....	41

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
Metodología, paradigma y tipo de investigación.....	44
Operacionalización de Variables.....	46
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	50
Organización del cuestionario para los socios y asesores.....	51
Etapas de aplicación de la Encuesta.....	51
Encuesta a los socios emprendedores.....	52
Encuesta a los Asesores de Negocios.....	53

CAPÍTULO III

PRODUCTO/RESULTADO.....	58
Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.....	58
Visión.....	59
Política de Calidad.....	59
Valores.....	59
Evaluación de los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la CPN.....	61
Análisis comparativo de los factores que inducen al éxito o fracaso de los emprendimientos financiado o no por una entidad financiera.....	63
El emprendedor/consigo mismo.....	64

Producto y calidad.....	67
Equipo de trabajo	75
Estrategia o Táctica.....	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
Bibliografía	84
ANEXOS	100
Anexo.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente: factores que influyen en el éxito o fracaso	47
Tabla 2: Variable Dependiente: emprendimientos.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1 Árbol de problemas de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional	4
Gráfico N. 2: Tipos de Créditos	26
Gráfico N. 3. Factores que influyen en el emprendimiento	38
Gráfico N. 4: Marco para el entorno empresarial	41
Gráfico N. 5: Marco para el entorno empresarial	60
Gráfico N. 6: Servicios financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional	61
Gráfico N. 7: Factores de éxito según el ámbito del emprendedor / consigo mismo	64
Gráfico N. 8: Factores del fracaso según el ámbito del emprendedor / consigo mismo.....	66
Gráfico N. 9: Factores de éxito según el ámbito de la calidad y productividad ..	67
Gráfico N. 10: Factores de fracaso según el ámbito de la calidad y productividad	70
Gráfico N. 11: Factores de éxito según el ámbito del financiamiento	72
Gráfico N. 12: Factores de fracaso según el ámbito del financiamiento	74
Gráfico N. 13: Factores de éxito según el ámbito del equipo de trabajo	76
Gráfico N. 14: Factores de fracaso según el ámbito del equipo de trabajo.....	77
Gráfico N. 15: Factores de éxito según el ámbito estratégico.....	79
Gráfico N. 16: Factores de fracaso según el ámbito estratégico	80

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

TEMA: “FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ÉXITO O FRACASO DE LOS EMPRENDIMIENTOS FINANCIADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL”.

AUTOR: Carrera López Diana Jacqueline
TUTOR: Dr. Pérez Barral Osmany, PhD

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se examinaron los aspectos fundamentales de un marco de trabajo explícito y descriptivo, donde se plantea como objetivo general evaluar los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. Se considera una metodología con enfoque cuali-cuantitativo al aplicar la encuesta como herramienta de confianza a los socios emprendedores y asesores de negocios. Dada la recopilación de la información, el principal resultado del presente estudio es un análisis del comportamiento de los socios como actores posibles dentro del problema, las condiciones del emprendimiento y el trabajo de los asesores de negocios. Por lo tanto, el producto de esta investigación se basa en un comparativo para establecer los factores de éxito o fracaso con sus influyentes, donde radica la importancia de las características y métodos más sobresalientes para identificar los puntos claves en la creación y desarrollo de los emprendimientos y el acceso al crédito como fuente de financiamiento. Esto, con el propósito de identificar la existencia del limitado conocimiento en materia de ahorro y crédito en los socios, la difícil situación del acceso al financiamiento, los problemas que emergen en los emprendimientos financiados, y la importación de un asesoramiento y acompañamiento técnico por parte de los funcionarios financieros. Además se recomienda el relativo aporte que tiene la participación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional en el emprendimiento.

DESCRIPTORES: crédito emprendedor, emprendimientos, factores de éxito o fracaso.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

THEME: “FACTORS THAT INFLUENCE THE SUCCESS OR FAILURE OF ENTERPRISES FINANCED BY POLICIA NACIONAL CREDIT UNION COOPERATIVE”.

AUTHOR: Carrera López Diana Jacqueline
TUTOR: Dr. Pérez Barral Osmany, Ph.D

ABSTRACT

In this research, the most important aspects of an explicit and descriptive framework were examined, in which the general objective was to evaluate the issues that influence the success or failure of the financial enterprises financed by Policía Nacional Credit Union cooperative. A methodology with a qualitative a qualitative-quantitative approach is considered when applying the survey as a tool of trust to entrepreneurial partners and business advisors. Due to the collection of information, the main result of this investigation is an analysis of behavior of the partners as possible actors within the problem, the conditions of the enterprise and the work of the business advisors. Consequently the product of this research is based on a comparison to establish the factors of success or failure with its influencers, where the importance of the most outstanding features and methods lies in identifying the key points in the creation and development of the entrepreneurship and access to credit as a source of financing. This, with the purpose of identifying the existence of limited knowledge in terms of savings and credit in the partners, the difficult situation of access to financing, the problems that arise in financed enterprises, and the importation of advice and technical support by of financial officials. In addition, the relative contribution of the cooperative Policía Nacional Credit Union in the entrepreneurship is recommended.

KEYWORDS: entrepreneurial credit, entrepreneurship, success or failure factors.

INTRODUCCIÓN

El estudio corresponde a la línea de investigación de Mercados y del Comportamiento del consumidor, enmarcándose en los emprendimientos asociativos, siendo un término no muy conocido pero que abarca aquellas actividades para hacer frente a los problemas sociales desde una visión innovadora y productiva.

La existencia de los emprendimientos sociales y asociativos da un amplio campo de investigación, ya que en los últimos años se ha venido promocionando e implementándose como un instrumento al servicio de la inserción laboral, con la generación de empleos responsables y dirigidos preferentemente a personas o agrupaciones desfavorecidos.

Los emprendimientos sociales no nacen exclusivamente por las necesidades económicas de los individuos, su finalidad consiste, en identificar habilidades y potencializar la economía en las personas y/o agrupaciones. En el Ecuador, existe una idea primordial, que es visibilizar y reconocer la producción de los artesanos, las organizaciones sociales y campesinas.

El primer enfoque se deriva en un contexto, en el que la persona y el trabajo son lo esencial, y el beneficio no es más que el resultado del trabajo bien hecho. En este sentido, existe el Movimiento de la Economía Social y Solidaria del Ecuador (MESSE), que plantea una nueva construcción de vida que conlleve al Buen Vivir, entendiéndose a la Economía Social y Solidaria como una forma de convivir entre las personas y la naturaleza, satisfaciéndose las necesidades humanas, y garantizándose la vida de forma integral, mediante los saberes y prácticas de cada individuo en mejora de la sociedad.

La postura del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), requiere del fortalecimiento de aquellos sectores y actores sociales que son parte de la misma, con el propósito de desarrollar actividades productivas de bienes y servicios.

La vía que existe para decidir si crear o no un emprendimiento puede ser diversa, pero al final, siempre existe un emprendedor con una idea, mucha voluntad y

regularmente algo por adicionar, como por ejemplo, la perseverancia. Por consiguiente, esto ha dado motivo para profundizar e identificar el porqué de la creación de emprendimientos en el País, y de estos, analizar los factores que afectan a su sostenibilidad.

Con lo cual, es sustancial asumir la prudencia necesaria para iniciar la actividad empresarial pues siempre conlleva a errores, dados especialmente en tiempos de cambios, y lo que se desea es encontrar la manera de innovar y evolucionar en el mercado, definiéndose aspectos que minimicen el fracaso.

Al realizar la investigación, se pretende identificar los aspectos positivos y negativos para la creación, desarrollo y sostenibilidad de los emprendimientos; adicionalmente, reducir el número de errores, pues, algunos empresarios, encontraron el fracaso antes de conseguir el éxito; motivo por el cual, el fracaso forma parte del camino al éxito.

El principal problema para los emprendimientos es la financiación, pocos individuos y/o agrupaciones pueden acceder a un crédito en las entidades financieras y, aun así, no pueden obtener todo lo que necesitan para crecer y consolidarse. Pero más allá de este acontecimiento, hace años atrás la banca ha formado parte importante en la vida de las personas, y transcurrido el tiempo se ha ido transformando según, las necesidades de las humanas.

Existen instituciones de la Economía Social y Solidaria (ESS) que aún no están familiarizadas específicamente con la realidad de perseguir objetivos sociales, y que tienen desconfianza para valorar el riesgo de la inversión, por lo que, limitan las concesiones de créditos a los emprendedores en el sector social.

Dentro de las instituciones de la ESS se encuentra actualmente, en el segmento 1, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. (CPN), por su experiencia en brindar productos y servicios financieros a los socios policías en servicio activo y pasivo, se ha posicionado en el *ranking* del sector financiero popular y solidario como la tercer mejor cooperativa a nivel nacional, con un monto de 767.181.673,32 en activos.

La CPN con la visión de una continua responsabilidad económica y social al crecimiento de la unidad familiar del servidor policial, actualmente ha abierto las

puertas a los familiares de los socios hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado por afinidad. El compromiso que mantiene la CPN para con sus socios y familiares es apoyar a las iniciativas comerciales o emprendimientos, generándose un desarrollo sostenible que aporte a la economía del país y procure un equilibrio entre la economía, la sociedad y el medio ambiente.

Para la CPN, los proyectos de los emprendedores favorecen definitivamente al acceso de oportunidades de trabajo y crecimiento económico, por esta razón, se ha venido financiando estas ideas de negocio con la finalidad de que exista la renovación de la actividad económica y evitar la desaparición de negocios, en alcance al nuevo modelo económico competitivo. El objetivo esencial es otorgar créditos a los socios que manifiesten ideas innovadoras que generen emprendimientos rentables y viable.

Para ello, es de vital importancia identificar los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la CPN, ya que en el Ecuador se busca consolidar el crecimiento económico a través de la financiación a los emprendimientos, tomándose en cuenta la estabilidad financiera en los diferentes sectores y actores de la Economía Social y Solidaria con una regulación y supervisión prudencial, de institución en institución.

En tal sentido, la CPN, requiere determinar cuáles son los factores que influyen en el alcance del éxito o fracaso de los emprendimientos financiados, dada la relación entre el crédito emprendedor y los socios, para lo cual, se desea generar cambios estandarizados que permitan consolidar sus negocios y, por ende, las obligaciones crediticias contraídas con la CPN no reporten vencimientos, y que además, los recursos monetarios sean aprovechados de forma correcta, lográndose que la intervención financiera sea de beneficio para el socio y para la CPN.

Planteamiento del problema

Falta de estudio que permitan identificar los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional (Ver esquema 1).

Árbol de Problemas de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

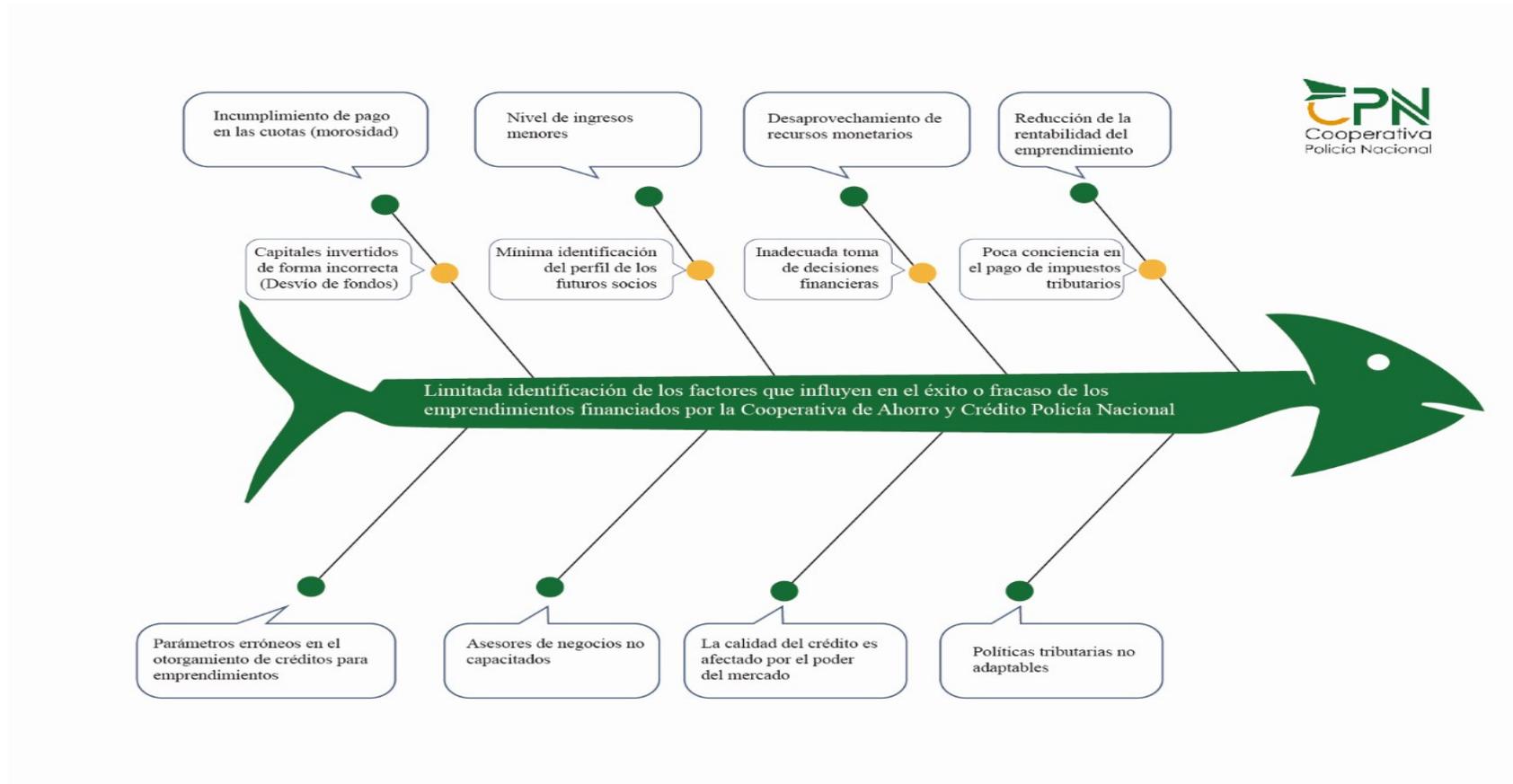


Gráfico N. 1 Árbol de problemas de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

Elaborado por: Carrera, D. (2019)

Fuente: Elaboración propia

En la actualidad, los emprendedores sociales están llegando a un podium magistral, demostrándose cada día su peso e importancia en la sociedad y en la economía, pues están destinados a liderar el cambio en el mundo.

A nivel mundial, las entidades de crédito cooperativo han desempeñado una labor importante en la financiación de varias iniciativas, y se han sumado con fuerza a este segmento del mercado; además, se ha generado un crecimiento del emprendimiento en el ámbito del desarrollo local y la inserción socio laboral, que lo convierte en entidades de crédito con gran potencial.

Los emprendimientos en Europa, han sido puestos en marcha por la gran existencia de oportunidades a las fuentes de financiamiento existentes, pero que siguen siendo bastante limitados, esto se da, por la dificultad que se halla en el retorno del capital financiado y por el no cumplimiento de las condiciones para el acceso al crédito.

En España, la primera práctica de unir las iniciativas con el mundo de las micro finanzas se remonta a 1987, cuando la fundación catalana Acción Solidaria contra el Paro; impulsó la aplicación de microcréditos para potenciar la auto-ocupación y facilitó la adquisición de herramientas de trabajo.

Por otro lado, se ha constituido la primera entidad de capital en riesgo regulada: como es Isis Capital, siendo una institución que aporta a la financiación en los inicios de desarrollo en empresas sociales, que tiene como objetivo la innovación y sostenibilidad de los emprendimientos en países en vías de desarrollo para la mejora de las condiciones de vida de las personas en situación vulnerable o en riesgo de exclusión.

En varios países de América Latina y el Caribe, se han ejecutado emprendimientos orientados a dimensionar y caracterizar la economía solidaria, realidad que, pese a su creciente importancia económica y social, no ha sido suficientemente mensurada.

Al respecto, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A (BBVA Colombia), reconocida como una entidad ágil y moderna, por su constante vocación

de liderazgo e innovación, ha venido desde hace varios años constituyéndose como una comunidad para impulsar el emprendimiento femenino sostenible, responsable e innovador, apoyando un proceso formativo en temas de administración, desarrollo de negocios, mercadeo, tecnología y competencias claves para sacar adelante sus emprendimientos.

Las Cooperativas a nivel nacional, se encuentran en un período de transición y desafíos, los mismos, que ocasionan cambios bruscos dentro de su estructura organizacional, financiera y operacional por la Ley de la Económica Popular y Solidaria, la cual tiene como objetivo el Buen Vivir.

Al hablar del sistema financiero, público, privado y cooperativista, se consideran los grandes esfuerzos sobre nuevos productos dirigidos al emprendimiento del sector privado, puesto que, los procesos de cubrir el financiamiento aún están desarrollados y estudiados de forma muy empírica.

Los créditos dirigidos exclusivamente para emprendimientos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, empiezan a tomar fuerza e importancia a nivel nacional, liderando una economía de negocios más favorable a la industria de las microfinanzas, donde surge la necesidad de determinar cuál es la relación y el grado de relevancia entre los emprendimientos financiados y el éxito o fracaso que llegan a poseer.

En tal sentido, existen políticas crediticias para el otorgamiento de créditos para emprendimientos, sin una debida apreciación del tipo de crédito y sectores, el prototipo de negocio, el perfil del emprendedor, el riesgo que se asume y del comportamiento del poder del mercado. Y que, de no existir un asesoramiento ideal por parte de los analistas del crédito, se puede llegar a la toma de decisiones incorrectas, donde debe prevalecer la cultura de ahorro e inversión, fortaleciéndose el emprendimiento y su rendimiento en el mercado.

Por otra parte, al determinar el perfil más idóneo del emprendedor social y de las empresas creadas y desarrolladas por éste, el empresario social es capaz de crear e implantar un proyecto empresarial en el que se unen la viabilidad técnica y financiera (negocio posible y rentable), propia de cualquier empresa con la utilidad

social. Para que, en lo posterior, el socio emprendedor por la financiación de su negocio no lo puedan condenar a un círculo de endeudamiento y desesperación.

Después de haber mencionado estos problemas, es necesario que sean atendidos correctamente a través de la identificación de los factores que influyen en el éxito fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, con la finalidad, de facilitar una evaluación o seguimientos de resultados y definir posibles acciones correctivas.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional?

Objetivo general

Evaluar los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Objetivos específicos

1. Establecer el origen y evolución de los emprendimientos como punto de partida para el análisis de los factores que influyen en el éxito o fracaso de los mismos.
2. Diagnosticar los factores de éxito o fracaso relacionados a los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.
3. Identificar los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes e importancia de los emprendimientos

El capítulo se enfoca en un estudio sobre los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por instituciones financieras cooperativistas, y los aspectos más sobresalientes para identificar los puntos claves para la creación y desarrollo del emprendimiento.

Los cambios en el mundo del trabajo y la crisis económica han dado expresiones complejas a las poblaciones, que de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) un porcentaje considerable de personas enfrentan algún problema de inserción laboral y social, pues afrontan diversas necesidades y dificultades, siendo; los desempleados, los que no estudian ni trabajan y los que se afianzan al mundo laboral en forma precaria y/o vulnerable. Esto conlleva, al deseo de aludir sobre el alto déficit de trabajo que se encuentra latente en la mayoría de los países, donde se requiere de un crecimiento económico para generar empleos de calidad y reducir o eliminar la falta de empleo.

A ello se suma, que, si los jóvenes logran incorporarse a un trabajo decente, lo hacen a través de empleos que en algunas ocasiones perciben un salario básico unificado sin pertenecer al seguro social, en otros casos, a pesar de tener competencias superiores a las exigidas, su colaboración tiende a caracterizarse por la inestabilidad y desprotección.

A lo largo de la historia con períodos de avances en la sociedad, se va aumentando la problemática del desempleo y la exclusión social, pero ante esta alarmante situación, se visualiza una oportunidad para crear el autoempleo; es decir,

nace el emprendimiento que a través del tiempo ha tomado mayor importancia por el aporte al crecimiento económico y al bienestar social.

En tal sentido, Lupianez, Priede y López (2014) señalan que dentro del pensamiento económico y a partir de la última década del siglo XX, se han realizado investigaciones cada vez más complejas acerca de la figura del emprendedor, la actividad emprendedora y su relación con el crecimiento económico. Al relacionarse los tres aspectos antes mencionados, los autores plantean que el conocimiento obtenido por el emprendedor es un factor determinante en la actividad económica, siendo la persona capaz de transformar el conocimiento en un conocimiento con valor económico.

Según, Arienza, Lufin y Romani (2016) la promoción del emprendimiento o formación de nuevas empresas ha sido el principal objetivo de los países desarrollados y subdesarrollados, con grandes miras en el crecimiento económico, la creación de empleo y la innovación. Sin embargo, los ofrecimientos de los emprendimientos han comenzado a matizarse, ya que la mayoría de las nuevas empresas no son innovadoras pues no depende de la cantidad sino de la calidad.

Un concepto prominente del emprendimiento para Rodríguez y Ojeda (2013), es actuar como agente de cambio en el ámbito social y económico, con la misión de crear y sostener el valor social con nuevas oportunidades de trabajo y, así concebir, que lo más trascendente de los emprendimientos es la complejidad de sus orientaciones laborales y sociales, y que no sea considerado tan solo como una costumbre tradicional.

Para esto, Padilla, Lascano y Jiménez (2018) consideran que, el emprendimiento es la evaluación y persecución de una idea clara para iniciar un negocio y obtener ganancias a base de las oportunidades, llevado a cabo, por un individuo visionario y dedicado.

Desde otro punto de vista, al mencionar el emprendimiento como una actividad emprendedora para Lupianez, Priede y López (2014) se basa en el proceso y aprovechamiento de una oportunidad a pesar de los recursos existentes, siendo un intento por establecer un negocio con una o varias personas de forma independiente

o dentro de una empresa en funcionamiento. Con el fin de englobar la diversidad de ideas, y unificar criterios sobre el emprendimiento y su presencia en el mundo, mediante una iniciativa del Babson College en Estados Unidos y de London Business School en el Reino Unido, surge el proyecto Global Entrepreneurship Monitor (GEM) en el año 1999, con el fin, de puntualizar un concepto común y brindar datos importantes sobre los emprendimientos creados en diversos países, y que, según el ámbito geográfico, sus variables e indicadores lo derivan por necesidad o por oportunidad.

Por otra parte, mediante un enfoque nacional se ha revelado algunos datos históricos dentro la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador, que ha caracterizado a los emprendimientos como una herencia que preservan de los pueblos originarios, con intentos formales por establecer un nivel de legitimidad, siendo siempre marginados por el capital, la propia sociedad y por los gobiernos; los pocos emprendimientos que alcanzaron resultados han perdido sus características y, adoptaron cada vez más, las exigencias del mercado basados en el costo beneficio (Coraggio, Arencibia y Deux, 2010).

Pues bien, en vista de varios argumentos, se puede madurar la razón de ser de un emprendimiento, ya que no es tan solo iniciar y generar un negocio dado de una idea o necesidad de trabajar, pues para esto, un emprendimiento toma su forma al implicar un trabajo en equipo, ejecutar acciones innovadoras y tomar decisiones que se encaminen a resolver un conflicto social y al logro de un beneficio monetario.

Según, Arienza, Lufin y Romani (2016) también se lo puede medir desde algunas perspectivas, como son: Economía, Psicología, Sociología y la Antropología; es decir, si se refiere a la Economía, se busca empatar la relación del emprendimiento con el desarrollo desde un punto de vista netamente monetario; seguido a esto, se suma considerablemente la relación que crea el emprendimiento con la Psicología, Sociología y la Antropología por aspectos sociales. Se manifiesta este apartado, para deducir el comportamiento significativo que presenta un emprendimiento por su trato preferencial entre el aspecto económico y el ámbito social.

Al respecto, para la década de los ochenta, las escuelas de negocios se enfocan tan solo por la administración de las empresas, donde su único fin son los rendimientos monetarios, lo cual, hoy en día por la complejidad de la sociedad y sus necesidades de sobresalir, ha brotado el emprendimiento como una nueva forma de vivir con calidad y cantidad (Argandoña, 2009).

En consecuencia, es evidente que existe una relación entre el emprendimiento y el crecimiento económico en la economía de una nación, pero en su totalidad no se puede identificar ni aceptar con exactitud las causas y canales favorables para obtener esta relación como un engranaje de productividad con fuentes de creación de empleo y riqueza (Calderón, 2005).

Análisis de la creación de los emprendimientos

Relacionando a los emprendimientos, Arienza, Lufin y Romani (2016) consideran que, para realizar un diagnóstico correcto de la creación de los emprendimientos y su fracaso o éxito, se necesita de motivaciones personales asociadas al emprendimiento por necesidad y por oportunidad, o por un criterio más propio que conlleva a ser un trabajador por cuenta propia.

Partiendo de lo antes mencionado, existen enfoques teóricos sobre los emprendimientos, como son: disciplina, razón de su desarrollo y, según su foco de análisis, en estos ámbitos, siempre prevalece directamente el campo del conocimiento (Psicología y Sociología), pues uno de los menesteres primordiales es tener un conocimiento previo para poder minimizar de cierta manera los posibles riesgos, y que predomine el individuo emprendedor como agente de cambio, obteniéndose avances sobre otras perspectivas, que encaminan el proceso de creación y progreso de un emprendimiento y, finalmente, se traten aspectos económicos con un marco legal o general.

En oposición con lo anterior, Lupianez, Priede y López (2014) exponen que, es evidente que el conocimiento se lo ha considerado como el seno de la empresa, pues genera oportunidades comerciales, al convertir al conocimiento en conocimiento con valor potencial. Sin embargo, se requiere de ideas que consigan, que los nuevos conocimientos se conviertan en una oportunidad comercial, a través de un proceso.

Dicho de otra forma, el capital emprendedor viene a caracterizarse como un mecanismo de transmisión constante del conocimiento.

La actividad emprendedora para Cancino, Coronado y Farias (2012), se considera como un componente real para el desarrollo económico de una nación; al crear emprendimientos, se descubren nuevos negocios que generan empleo y oferta, y la demanda se expande, por ende, la competencia se intensifica; y el poder del consumismo, se empodera de la sociedad, buscándose satisfacción en la demanda y que la oferta sea productiva para todas las economías. Por otra parte, hay que entender, que no todo emprendimiento genera con agilidad resultados económicos y sociales, pero se considera que, un resultado positivo de una actividad emprendedora es mayor si se evidencia emprendimientos dinámicos.

Es por ello; que en base a la existencia de cinco casos de emprendimientos dinámicos en Chile, se puede describir los factores que revelan la estrategia que se maneja para el rápido crecimiento, presentan un progreso superior al 20% en los primeros cinco años desde la constitución del emprendimiento y, que se caracteriza por relacionar su éxito y desempeño con la experiencia previa y el conocimiento tradicional; además de los contactos asociados en redes y el apoyo de entidades financieras públicas.

Al mencionar las estrategias que toman para el avance, los emprendimientos chilenos se enfocan sobre el aspecto financiero, es decir, logran obtener un capital inteligente que se compone de recursos económicos y un asesoramiento técnico, una capacitación óptima y un debido seguimiento permanente, ya que el desembolso de un capital inteligente a una iniciativa emprendedora es clave para incrementar el número de emprendimientos y afectar positivamente al desarrollo de estos. Hay que admitir, que el impulso con fuerza para fortalecer un emprendimiento dinámico no es algo aleatorio, sino más bien, consiste en la comprometida agrupación de atributos, procedimientos, estrategias y decisiones delimitadas.

En tal razón, para la determinación de un emprendimiento en su inicio, es elegir a su fundador o emprendedor, a quien se le pueda asemejar una experiencia previa

sobre la industria y el conocimiento sobre las particularidades del mercado actual, e indudablemente con mejor agrado poseer estudios universitarios, con habilidades, y competencias en comunicación, lo cual permite, tener un mejor beneficio respecto a aquellos con menor educación formal.

Hidalgo (2014) manifiesta que:

La exigida aceleración del conocimiento y la globalización ha demandado el mercado de profesionales cada vez más eficientes y competitivos, pero por la crisis económica y la falta de fuentes de trabajo, los actuales profesionales no cuentan con absoluta certeza acerca de su posibilidad de empleo, por ende, se hace mayor la necesidad de estar preparados para poder formar sus propias empresas. De ahí, la importancia de formar emprendedores que sean capaces de identificar oportunidades, estudiar los recursos y evaluar ideas para implementar proyectos que se concreten en nuevos negocios; e innovar o reinventar negocios existentes (pag. 47).

Adicionalmente como concepto, Moriano y Palaci (2014) se refieren a el emprendedor es la persona que crea su propia iniciativa o idea de negocio, asumiendo los riesgos y compromisos financieros con trabajo y dirección, pasando las etapas de prenatal a la natal y llegando a una consolidación eficaz, tomándose en cuenta que, dentro de los primeros años de vida del negocio se espera pocas recompensas.

Mientras tanto, según Hidalgo (2014), el individuo o emprendedor está considerado como el factor principal para la creación de un emprendimiento, pues los altos niveles de querer lograr algo se torna en una influencia positiva para el crecimiento personal y el entorno económico social. Y que, para esto, existen otras características que van de la mano en un emprendedor, como: control de sus emociones, tolerancia a la ambigüedad, necesidad de independencia, creatividad y, disposición al trabajo duro.

Cabe mencionar que, al hablar de un emprendedor con su idea de negocio, causa la necesidad de referirse a una actividad que genera una integración social, pues los individuos o grupos se envuelven en redes de relaciones dentro del sistema

económico, dando una perspectiva importante en los lazos sociales que promueven recursos y mercados potenciales (Padilla, Lascano, y Jimenez, 2018).

Kirzner (2015) considera que, el surgimiento de resultados exitosos de un emprendimiento consiste en tener una idea clara; a esto se le añade, optar por un asesoramiento técnico en la obtención de recursos económicos, seguido de la predisposición del emprendedor y sus asociados comprometidos y motivados. La importancia de estos componentes y el tiempo referenciado en alcanzarlo siempre va a diferir de las circunstancias; es decir, cuanto más sea la iniciativa innovadora, la influencia de la tecnología y el tamaño del mercado, el desarrollo del emprendimiento es más complejo, pero con mayor intensidad de alcanzar el éxito.

Para efecto de lo antes mencionado, el emprendimiento tiene la necesidad de requerir recursos económicos independientemente de la cuantía y el tipo de actividad económica que se vaya a desarrollar, que puede ser, para el escalamiento productivo o para su investigación y desarrollo. De inicio, los recursos monetarios con que cuente el potencial emprendedor para su iniciativa pueden variar considerablemente, pero por el poder del mercado y naturaleza del negocio se ve exigido a solicitar un soporte económico externo, ya sea en instituciones financieras públicas o privadas.

Al optimizar el concepto sobre la creación de los emprendimientos y los diferentes aspectos que se interrelacionan e inciden positivamente y/o negativamente en los procesos de desarrollo, se puede mencionar algunas condiciones macroeconómicas que están dentro del proceso de creación del emprendimiento y el acceso, y la disponibilidad de los recursos financieros. Así mismo, se evidencia la dinámica de la industria considerada por las tasas de crecimientos de los distintos sectores y mercados, además del nivel de concentración regional y la presencia de grandes empresas, que afecta directamente a la balanza comercial.

Ahora si bien es cierto, al hablar de la creación del emprendimiento según Marulanda, Montoya y Veléz (2014), existen emprendimientos por necesidad y por oportunidad. El emprendimiento por necesidad conocido también como

Opportunity Entrepreneurship Activity (OEA), lo realiza una persona que distingue una oportunidad de negocio en su alrededor y crea su empresa como una de varias opciones de carrera profesional; mientras que, el emprendimiento por necesidad *Necessity Entrepreneurship Activity* (NEA), son personas que no encuentran otra forma para subsistir en la sociedad, que el de crear un negocio que genere un ingreso económico mínimo.

De tal modo, todo emprendimiento debe crear impacto en la economía de los países, manteniéndose una relación con la innovación y, que en el mejor de los casos debe generar empleos. Los emprendimientos ya sea por oportunidad o necesidad no deben preocuparse por evitar el fracaso, sino en mantener su persistente motivación diferenciada de la sociedad común.

Por lo consiguiente, Hidalgo (2014) señala que, el emprendimiento simboliza, tomar acciones humanas y creativas para construir algo de valor a partir de prácticamente nada, en la búsqueda insistente de la oportunidad con visión, pasión y el compromiso para guiar a otros en la persecución de dicha visión.

Economía Social y Solidaria (ESS)

Para esta concepción, Puig, Coraggio, Laville, Hillenkamp & Farah (2016) señalan que:

Ni toda la información positiva de la realidad ni las propuestas de acción social son independientes de principios éticos. Por lo tanto, debe asumirse el principio de reproducción y desarrollo de la vida de todas las personas y de la naturaleza o también llamada la reproducción ampliada de la vida (RAV) como principio ordenador de teorías, institucionalizaciones y prácticas económicas públicas, colectivas o individuales (p.18).

Al interpretar estas palabras, Puig, et al. (2016) definen que: “el sistema histórico de instituciones, valores y prácticas (recurrentes, por costumbres, por eficacia comprobada, jurídicas...), mediante la cual, cada comunidad, conjunto de comunidades o sociedad, coordina el proceso económico” (p.18), cuyos ámbitos, son:

- La producción racional de bienes y servicios bajo una pluralidad de formas de organización (unidades domésticas, emprendimientos

familiares o comunitarios, cooperativas, asociaciones en general, redes, empresas de capital y públicas, entre otras.

- La distribución y redistribución de la nueva riqueza producida y del patrimonio acumulado.
- El intercambio justo entre personas, sectores y regiones, predominándose la reciprocidad por sobre la competencia familiar, comunitario, local, nacional y regional.
- Los modos de consumo responsable con la naturaleza y la convivencia social, propagándose la libertad de tener proyectos individuales y colectivos de vida digna.
- La relativa coordinación consciente y democrática sobre un proceso económico, combinándose formas de decisión colectiva para obtener un mercado regulado.

Dentro de este marco conceptual, Puig, et al. (2016), determinaron que, el término de Economía Social y Solidaria (ESS) puede tener dos significados principales:

Es un sistema económico cuyo funcionamiento asegura la base material integrada a una sociedad justa y equilibrada, o;

Es un proyecto de acción colectiva (incluyendo prácticas estratégicas de transformación y de reproducción), dirigido a contrarrestar las tendencias socialmente negativas del sistema existente, con la perspectiva actual o potencial de construir un sistema económico alternativo que responda al principio ético, ya enunciado (p.26).

Finalmente, al considerar un sistema económico que sume de manera factible el principio ético de reproducción y desarrollo de la vida será necesariamente social y solidario. De tal forma, que una economía solidaria y recíproca serán condiciones positivas para la transición y constitución de una nueva sociedad económica.

Hay que mencionar además para la continuidad de la investigación, que existen niveles de acción y pensamiento en las prácticas de la ESS, siendo uno de ellos y el

más importante en la actualidad, viene siendo, el microeconómico que actúa sobre organizaciones económicas individuales, ya sean emprendimientos mercantiles o sociales, cuyos integrantes cooperan funcionalmente.

En la actualidad, las sociedades latinoamericanas defienden y promulgan su primer reto, que emerge en reducir la pobreza y la exclusión social, promoviéndose la reconstrucción de las sociedades que sean democráticas y sustentables.

Al respecto, Jiménez (2016), analiza la situación de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador, donde se percibe el forzado trabajo realizado de las prácticas solidarias para la economía y, que de esta labor se generó la institucionalización y creación del marco normativo como la Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (EPS) y la creación de instituciones para su ejecución por función y actividad, tales como: la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS) y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS).

En tal sentido, Coraggio (2015) menciona que la proporcionalidad de la importancia que mantiene la Economía Popular y Solidaria (EPS) y la Economía Social y Solidaria (ESS); pues, el trabajo que ha generado la EPS se ha basado en la conformación de estrategias de supervivencia de trabajadores, familias y comunidades para obtener tan solo los recursos económicos y mejorar sus condiciones de vida. En cambio, la Economía Social y Solidaria busca reformar un sistema de normas, valores, instituciones y prácticas que constituyen unidades económicas para la producción de bienes y servicios, basándose en principios donde prevalece el trabajo sobre el capital, el interés colectivo, el bien común, y la redistribución equitativa y solidaria de excedentes.

Según Coraggio (2016) destaca a la Economía Social y Solidaria (ESS), como un principio de la evolución de la vida de las personas y de la naturaleza; o en mejor criterio, una reproducción ampliada en favor de la vida. Este apartado, pretende relacionar al emprendimiento como una herramienta productiva sobre el relativo

enfoque que tiene la ESS en la sociedad, y así, eliminar la exclusión social y mejorar la calidad de vida.

Profundizándose en la teoría, Herrera y Ponce (2018) consideran que, la Economía Social y Solidaria es un conjunto de recursos, capacidades y prácticas en favor de la sociedad y; que conlleva, a temas de filosofía y ética, como la economía y la solidaridad; pues al ser campos separados y opuestos, se puede nombrar a una económica tradicional, ya que nunca ha asociado el concepto de solidaridad en sus experiencias, mientras que, la economía solidaria, se ha conformado por diferentes formas organizacionales; tales como: Cooperativismo, Microempresas, Comercio justo y Finanzas éticas o solidarias.

En el Ecuador, con la Constitución de Montecristi del 2008, se establece como prioridad alcanzar una sociedad consiente, que respete al ser humano y la naturaleza. En el artículo 288, se dispone, que el sistema económico ecuatoriano es social y solidario con la misma importancia de la economía pública y privada. Con el fin, de que el nuevo régimen de desarrollo económico empresarial vaya de la mano con el plan de desarrollo toda una vida siendo inclusivo, equitativo y solidario.

Según Herrera y Ponce (2018), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se crea el 5 de junio de 2012, correspondiendo entre sus funciones principales el desarrollo, estabilidad, solidez y pertinente funcionamiento del sector económico popular y solidario con supervisión y control de las organizaciones de la ESS. Siendo una organización perteneciente a la ESS, se resalta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como una entidad que abarca al sector financiero, dotado de 629 cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional.

La SEPS, ha generado un sistema económico inclusivo con equidad, conformado por los sectores económicos que encierran a las asociaciones y cooperativas, y con estas su apoyo al crecimiento de las diversas actividades de producción, comercialización, servicio y consumo. Por otro lado, se reconoce a las cooperativas de ahorro y crédito, por el alto financiamiento del micro y el pequeño emprendimiento con el 66% de participación frente al 34% de los bancos privados.

En tal sentido, Lemaitre y Madeleine (2015) señalan que, la Asamblea General de las Naciones Unidas ha respaldado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y a la Economía Social, para que continuamente se proponga a los gobiernos la implementación de políticas de desarrollo empresarial, pues se ha demostrado el crecimiento de una economía exitosa en algunos países donde se ha iniciado y definido un sistema económico mixto, a partir de la empresa privada, el sector público y el sector de economía social, conformado por cooperativas, mutuales y asociaciones.

Cooperativismo y las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Al referirse a la Economía Social y Solidaria se toma en cuenta uno de sus elementos importantes, como es el cooperativismo que se ha posesionado en gran magnitud por su asociatividad y enlace que mantiene con el financiamiento de recursos monetarios. Para esto, desde su inicio en Europa, el cooperativismo con la Revolución Industrial (siglo XIX), nace por las dificultades que podía presentarse a un obrero y que las podía solucionar en base a la cooperación entre su comunidad, de tal manera, que surgen dos sistemas de apoyo y solidaridad, un sindicato que lo amparaba en el orden político y, una cooperativa en la variable económica.

Desde una perspectiva más centrada, Cisneros, Chingo y Estrella (2017) ratifican que, el cooperativismo se conforma mediante un régimen socioeconómico, donde predomina la organización responsable de las personas, se valida las capacidades y se identifican las necesidades existentes para resolverlas como un objetivo común.

Para Charterina (2015) se introduce la definición de Cooperativa, como una asociación de personas unidas voluntariamente con el propósito de satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales mediante una organización de propiedad propia y democrática, siendo una posibilidad de aplicar la fuerza voluntaria mediante la unión.

Visto desde otra perspectiva, para una gran entidad financiera cooperativista como lo es Isis Capital en España, según Valcárcel (2012) el objetivo primordial es aumentar el impacto social mediante una mayor participación en nuevos proyectos económicamente sostenibles y técnicamente viables, ofreciendo el apoyo financiero

y técnico a sus fundadores. Sin embargo, para poder obtener este soporte económico, los nuevos negocios presentados ya sea mediante una actividad productiva o de servicios, deben buscar la reducción o eliminación de algún tipo de exclusión social o laboral existente.

En tal contexto, se reafirma la concepción de cooperativa desde su origen, que se enfoca en el ambiente social y en modificar las circunstancias de la sociedad en la que viven, pues para Charterina (2015) es “una humanidad rica que fabrica pobres... no se trata de combatir la pobreza sino la perversa distribución de la riqueza” (p.36).

Por lo cual, según Moreno (2017) la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), hoy jurídicamente una Asociación internacional sin ánimo de lucro regida por la legislación belga, llega a conformar una red mundial en representación de organizaciones de cooperativas de toda índole, por tanto, concibe los pilares y normas fundamentales para alinear a las organizaciones por su funcionamiento y naturaleza, ejecutándose mediante el cumplimiento de los siete principios cooperativos:

- Afiliación voluntaria y abierta;
- Gestión democrática;
- Participación económica;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas; y,
- Responsabilidad con la comunidad.

Las características elementales que deben poseer las cooperativas precisan el foco de interés e importancia que acompañan a las mismas en su trayectoria. Por esta razón, se toma como referencia el quinto principio, definiéndose su concepto con exactitud. Este principio, obliga a la institución a preocuparse por la educación

y formación financiera de los socios y colaboradores con el propósito de obtener el crecimiento intelectual y económico.

Dentro de esta primicia, existe una particularidad, que es la de informar a la sociedad sobre los beneficios oportunos de cooperación y la predominante libre expresión de líderes en potencia.

Como dato adicional, Charterina (2015) menciona que, en el año 2012 la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el Año Internacional de las Cooperativas, con el lema “*Las cooperativas ayudan a construir un mundo mejor*”, por la contribución al desarrollo económico y social, la reducción de la pobreza y la creación del autoempleo.

Actualmente, la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), se encuentra enfocada en un trabajo selecto de planificación dentro de un modelo empresarial corporativo; como líder de la sostenibilidad económica, social y medioambiental. Pues, para algunos directivos de ACI, es considerable enseñar a la sociedad desde las diferentes oposiciones del mundo, que las proyecciones del futuro de una persona o agrupación se consoliden mejor, basándose en un comportamiento cooperativista.

Es así, que se busca consolidar el núcleo o razón de ser de las cooperativas de ahorro y crédito; para que su labor sea constante, con una visión social y acción educativa que mediante sus productos y servicios brindados se encamine al crecimiento y desarrollo de las personas que manifiesten un espíritu productivo, lo cual, genera la fidelización de la relación financiera entre el socio y la cooperativa y, con esto, se fomente el compromiso social que deben tener los directivos y administradores que conforman la cooperativa y su disposición y exigencia no sean solo los rendimientos económicos.

En relación con lo antes expuesto, para Poveda, Erazo y Neira (2017) las cooperativas de ahorro y crédito o como sus siglas en inglés *Saving and Credits Cooperative*, son agrupaciones que tienen como finalidad apalear las necesidades financieras de la sociedad, manteniéndose bajo una estructura diferenciada de la banca privada y establecida por las leyes de cada país.

En un estudio reciente sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Poveda y Erazo (2017), mencionan la gran importancia y finalidad de estas entidades en la economía de un país, siendo una organización conformada por personas naturales o jurídicas que unifican sus capitales y son regidas en la actualidad por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cuales ofrecen una variedad de servicios financieros accesibles para contribuir al crecimiento económico de sus socios por medio del ahorro, el acceso a servicios financieros, el otorgamiento de préstamos con tasas de interés considerables y la ilustración de una cultura financiera.

Por lo tanto, es fundamental identificar el ente regulador del sector financiero popular y solidario, que mediante la Junta de Política y Regulación artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, es el responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores. Lo cual, en el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero, indica que las cooperativas del segmento 1, incluye a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que es actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor (Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, 2015).

Financiamiento y el otorgamiento de créditos

En definitiva, en este primer apartado se pretende señalar que, según Levy (2019), una teoría exacta de financiamiento no existe, pero sí, la presencia de un conjunto de teorías que convergen los conceptos básicos para explicar sobre las operaciones financieras y sus alcances sobre el sector real. Sin embargo, otro de los elementos relacionados al financiamiento es identificar los fuertes desacuerdos sobre el destino de los créditos y el rol que deberán tener los ahorros en la actividad económica.

En conformidad con lo referido, para Capote, Torres y Castillo (2018) indican que, en una estrategia bien definida de desarrollo, la gestión del financiamiento a escala local o regional constituye un componente esencial en la sociedad que debe

ser considerado, no solo por su escasez y dificultad para acceder al mismo, sino por la necesidad de una administración eficiente y oportuna, donde se impulse la productividad, se estimule el ahorro y se permita el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos y tecnológicos.

Por lo cual, según la Teoría general de Keynes (1937), el motivo de financiamiento no está incluido en los determinantes de la demanda de dinero, sino en la indicación de la existencia del motivo mismo del negocio, es por esto, que, los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y demás entidades financieras son los destinados a proveer el financiamiento, dado que, en la mayoría de los casos este suele ser el motor de producción de la misma. Pues, a través de los diferentes financiamientos, se puede brindar la oportunidad de obtener recursos financieros que materialicen sus proyectos de inversión a corto y largo plazo, además de mantener una economía estable y aportar al sector económico en el que participan.

Por consiguiente, las cooperativas de ahorro y crédito ofertan el financiamiento, siendo un rol primordial dentro de sus productos asequibles que se basan en el mecanismo para ceder un préstamo a una persona o negocio, y está a la vez, produzca sus diferentes pagos, consumos, inversiones y demás necesidades. A esto se suma, la existencia del sistema financiero, que se enfoca en la determinación de un mercado objetivo, donde se evalúan las solicitudes de préstamos, y se aplican las condiciones de otorgamiento y la aprobación de este, como también la recolección de documentación y desembolso del dinero en la cuenta del socio, y dependiendo las instancias reales, se aplican las políticas de cobranza y administración debida de la cartera total en riesgo.

En relación con lo mencionado, según Jiménez (2014), la esencia del crecimiento de los negocios se basa en obtener un financiamiento adecuado, pero en muchos casos, existen dificultades para adquirir la concesión de dinero, siendo una negativa para el desarrollo de este. Pero, sin embargo, el capital financiado es el motor para poner en marcha un negocio y así, no dejar pasar posibles oportunidades productivas, entendiéndose, que sí, una empresa sin recursos financiados en lo posible se moverá con dificultad bajo el peso de su propia deuda.

Por otra parte, para Sánchez, Cabrero y Sánchez (2015) mencionan que, las iniciativas empresariales si encuentran grandes dificultades para acceder a los recursos financieros, pues una de ellas es, la falta de garantías solicitadas y la mínima confianza que demuestra las entidades financieras al ofertar créditos para negocios.

En relación con lo expuesto, el limitado acceso al financiamiento es señalado por los microempresarios como el problema más importante, pues al indagar sobre las fuentes de financiamiento para iniciar los negocios se descubre un panorama interesante. La mayoría de los microempresarios inician sus empresas a partir de sus ahorros personales (67,1%), la segunda fuente de financiamiento son los préstamos de familiares y amigos (30,1%) mientras que, las fuentes de financiamiento formal (bancos, financieras, cooperativas de ahorro y crédito (COAC), ONG y fundaciones) apenas alcanzan al (2.8%) (García, Ollague y Capa, 2018).

En una breve acotación, en el Ecuador a pesar de los avances significativos de estos últimos nueve años en materia económica y social, el sistema productivo no está creciendo en manera que debería, a pesar de que el volumen de crédito ha crecido desde 12,210 millones de dólares en 2008 a 19,427 millones en el 2017 (Asociación de Bancos del Ecuador, 2019), por lo que, es necesario revisar, si la estrategia crediticia desde el sector financiero público o privado ha dado los resultados esperados o requiere de una profunda revisión.

Acorde con lo expuesto, dentro del financiamiento se encuentra el crédito, como un instrumento que permite obtener recursos monetarios, siendo una sesión de dinero del ofertante al solicitante con el compromiso de ser restituido en un plazo determinado con el pago de un interés legal. Este instrumento crediticio, ha producido una relación entre el socio y la entidad financiera, con el fin de conseguir el capital necesario para la creación de su negocio o ampliar el existente, generándose un impacto económico en ambas partes.

Para esto, es necesario la conceptualización de crédito, por lo cual, según, León & Valbuena (2018), un crédito es una operación entre una entidad financiera y una

persona natural (PN) o persona jurídica (PJ), donde se coloca a disposición del consumidor el monto solicitado por el mismo, adicionalmente, se especifica el plazo determinado para la devolución del dinero mediante el pago de una tasa de intereses de acuerdo al producto financiero.

Por lo tanto, existen los tipos de crédito, determinándose como aquellos contratos de préstamos que se ven enfocados con términos distintos y específicos, ya que van desde simples pagarés entre amigos y familiares hasta préstamos más complejos como préstamos hipotecarios, automotrices y estudiantiles. Con lo cual, los bancos, cooperativas de crédito y otras personas prestan dinero para artículos importantes, que son muy indispensables para cubrir sus necesidades (Fay, 2014).

Seguido de lo expuesto, cada préstamo tiene sus condiciones referente al reembolso, regido por pautas estatales para proteger a los consumidores de prácticas desagradables, como son las tasas de interés excesivas, la duración del préstamo y los plazos predeterminados, donde deben detallarse claramente para evitar confusiones o posibles acciones legales. Entre los tipos de crédito que obtiene el sector financiero, se tiene:

Líneas de crédito de capital de trabajo para las necesidades de efectivo en curso del negocio

Tarjetas de crédito, una forma de crédito revolvente no garantizado de mayor interés

Préstamos comerciales a corto plazo de uno a tres años

Préstamos comerciales a largo plazo generalmente garantizados por bienes inmuebles u otros activos importantes

Alquiler de equipos para activos que no desea comprar directamente

Cartas de crédito para empresas dedicadas al comercio internacional

Gráfico N. 2: Tipos de Créditos
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: (Junta Reguladora, 2015)

Tomándose como referencia uno de los créditos antes detallados para la investigación, viene siendo el microcrédito el que inicia el otorgamiento del crédito emprendedor como un subproducto financiero pero con diferente análisis y rendimiento al momento de solicitar y otorgar un crédito, por esta razón, el microcrédito se le aprecia como todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades económicas, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero (Banco Central del Ecuador, 2015).

En síntesis, el microcrédito se refiere al crédito agrícola, ganadero, rural, cooperativo, de consumo, de asociaciones de ahorro y préstamo, entre otros, por cuanto, posee una historia de mil años o cien años de historia, teniendo en cuenta que nadie lo encuentra como una pieza histórica apasionante (Grameen Bank, 2012).

Comúnmente, en la mayoría de las instituciones financieras al hablar de crédito para negocios en las diferentes etapas que se encuentre, se denomina microcrédito. A esto, Arizaga, Zambrano y Luna (2017) mencionan que, en un análisis específico sobre el microcrédito y la dificultad que presenta para acceder a este tipo de préstamo, se suma la exagerada variación en la tasa de interés, y en algunos de los casos, no se puede cambiar la relación entre el capital existente y la necesidad de financiamiento, pues hay que considerar que el nivel de riesgo de impago es alto en un negocio, pero no precisamente por la falta de voluntad de pago de los prestamistas, sino por el fracaso del proyecto.

En el microcrédito, por efecto se evalúa en primer orden a la persona que solicita el préstamo y, solo de manera secundaria al proyecto, siendo este análisis el que debe cambiar para evidenciar el propósito y el éxito del préstamo y del negocio.

Ahora si bien, es cierto, al microcrédito se le toma como referencia para el comienzo de las iniciativas emprendedoras que ha ido creciendo año tras año, pero a pesar de tener una misma visión de negocio, se necesita en primer orden, identificar los diferentes aspectos del negocio como tal, su creación, desarrollo y sostenibilidad en el mercado, que, en sí, conllevan a un análisis exhaustivo del emprendimiento como tal y no de su promotor o iniciador.

Riesgo crediticio

Según Leal, Aranguiz y Gallegos (2018), en América Latina las pequeñas y medianas microempresas, constituyen el mayor aporte económico empresarial. Sin embargo, no cuentan con el apoyo deseado para su creación y desarrollo, la gran limitación de las fuentes de financiamiento son las primeras restricciones que tiene un posible empresario al querer emprender su negocio.

De acuerdo a lo anterior, Leal, Aranguiz y Gallegos (2018) indican que, las entidades financieras por la falta de investigación financiera real y bajo posibles criterios contables propios, se han limitado a exigir hipotéticos requisitos independientemente del monto de crédito solicitado, donde se han fijado como prioridad, la posible capacidad de impago que tiene un individuo, si dispone de activos de calidad que garanticen la obligación crediticia, además de disponer de un historial financiero que en diversos casos no existe, pero que el sujeto solicitante desea iniciar.

Por lo cual, para Díaz, Rodríguez y Rubio (2019), la perspectiva de las entidades financieras y la toma de decisión para invertir u otorgar créditos a las microempresas se ha convertido un tema complejo, dado que, en algunos casos se ha evidenciado minuciosamente la falta de información sobre la situación financiera de los negocios, dificultándose un cálculo de riesgo poco considerable, sin embargo, dicho riesgo no es el único factor a considerar para determinar si una microempresa es o no sujeta de crédito, ya que la entrega de datos tanto del solicitante como de la actividad económica, han ocasionado que las instituciones financieras analicen el tipo de actividad a la que se dedica la empresa, pues, en su mayoría son de bajo impacto en el mercado, al estar limitadas al comercio local y pertenecer a procesos productivos de escaso o poco valor agregado.

Por lo tanto, el abastecimiento y el uso de la información económica del negocio, prevalece en gran magnitud, pues genera gran utilidad en el análisis y gestión del crédito, debido a que según los datos se puede definir las políticas crediticias, inversiones y condiciones de pago, además de identificar y gestionar el riesgo de incobrables, y establecer las acciones que permitan asegurar la recuperación de los fondos invertidos para no incurrir en niveles de morosidad, minimizar la cultura de no paga que es la que se ha arraigado en las microempresas, siendo un aspecto prioritario que conllevan a las instituciones financieras a limitar mayormente el otorgamiento de créditos.

Hay que tomar en cuenta que, la limitación y exigentes condiciones que presentan las instituciones prestamistas en su metodología crediticia se basan en diferentes criterios para el análisis y evaluación financiero del sujeto de crédito, para de

esta manera, obtener el retorno oportuno de los recursos monetarios prestados y mitigar el riesgo.

En tal sentido, surge un especial interés en entender el concepto de riesgo crediticio. Pues, según Tamara y Aristizabal (2012), para una institución financiera es necesario evaluar constantemente la probabilidad que un socio tiende al no pago parcial o total de su obligación contraída y, no haga frente a éste por la falta de liquidez, dado que, lo único que se busca es maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos posibles.

Dentro del tema expuesto, según Seijas, Vivel y Lado (2017), las instituciones financieras otorgan créditos según su metodología y política crediticia autorizada, donde el asesor de negocios utiliza una información subjetiva del tipo de actividad económica que desarrolla el negocio y, que mediante una inspección más directa con el emprendimiento o negocio se verifica su posicionamiento y rentabilidad. Con esto, la revisión del historial de pagos con las financieras, el desempeño en el sector real y la posible proyección de la capacidad de pago, son los lineamientos que delimitan el acceso o rechazo al crédito.

De igual forma, según Tamara y Aristizabal (2012), el proceso de crédito se encuentra soportado mediante el conocimiento y juicio crítico que tiene o espera tener a través de la información que aporta el solicitante en la solicitud de crédito y los requisitos, de este modo, se debe adecuar un análisis financiero diligente con las variables cuantitativas y cualitativas que permitan tomar una decisión favorable o desfavorable a la solicitud del socio.

Al mencionar las variable cuantitativas de un negocio, se entiende por la liquidez, solvencia, rentabilidad y nivel de endeudamiento que tiene; comprendiéndose por liquidez, la capacidad que mantiene una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo: solvencia, es una condición de liquidez a largo plazo, que en ocasiones no asegura disponer de efectivo para pagar, entonces una empresa puede ser solvente pero no puede tener liquidez; rentabilidad, es el retorno neto obtenido por las ventas y los activos disponibles; nivel de endeudamiento, es la proporción de deuda que soporta una empresa frente a sus recursos propios. Con

respecto, a las variables cualitativas se conforman por la antigüedad del negocio, su participación en el mercado, temas legales y comerciales.

En virtud de lo mencionado en párrafos anteriores, según Díaz, Rodríguez & Rubio (2019), otro hecho notorio que en casi la totalidad de las instituciones financieras solicitan a los sujetos de crédito, es la exhibición y validación de sus garantías reales (inmuebles); pues dado el caso de las microempresas por naturaleza y circunstancias propias, dicho requisito resulta excesivo en comparación con las grandes compañías, ya que al tratarse de mayor riesgo, las microempresas, por ende, tienen limitado el acceso a créditos, y en caso de obtenerlos, lo realizan a altos costos.

Adicionalmente, como otro detonante dentro del riesgo crediticio y que se ha ido comprobando, según lo menciona López (2016) los microcréditos y créditos para emprendimientos son utilizados en su mayoría como créditos para consumo, es decir, para cubrir necesidades familiares, pues en su totalidad se ve una afectación al crecimiento económico de las microempresas por el uso inadecuado o desvío de fondos, esto se da porque el segmento de microempresas se encuentra conformado por personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y pertenecientes al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) que no declaran ventas en el Servicio de Rentas Internas (SRI), llamados comúnmente como evasores de impuestos y políticas.

Por tal razón, el crédito no es destinado a la generación de negocios o inversión de la misma; puesto que no generan utilidad con el dinero solicitado, lo que se ha visto afectado en el incremento de los recursos de recuperación de cartera para las entidades financieras y, por otra parte, no existirá crecimiento para el mismo negocio y tan sólo el aumento de su endeudamiento, siendo una responsabilidad importante la verificación y supervisión del crédito otorgado y su adecuado uso, pues, concordando con Ríos (2008), toda institución financiera puede adaptarse o combinar acorde a su estructura, estrategia y contexto operativo de negocios, tomándose en cuenta que las micro finanzas en el que se incluirán las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran bajo la regulación del Ministerio de Inclusión

Social y, por ende, podrían ir cambiando según la madurez que esta línea de negocio vaya alcanzando.

No obstante, otro aspecto que se indica, es que en algunos casos, los solicitantes de crédito cuentan con poca información financiera respecto a sus negocios, siendo necesario que los analistas financieros o asesores de crédito deban encargarse en su totalidad de la elaboración de los estados financieros para su evaluación, lo que implica un mayor tiempo de análisis para realizar el levantamiento de información correctamente, lo cual, deberán contar con sólidos conocimientos financieros, para no tener ningún problema a futuro (Andrade, 2013).

En tal sentido, para García, Ollague y Capa (2018) indican, el debido reconocimiento sobre el papel que juegan las cooperativas de ahorro y crédito en los emprendimientos, siendo muy importante determinar los problemas que afectan al proceso crediticio, para conocer tanto las amenazas y oportunidades que vienen del exterior de la entidad financiera, como debilidades y fortalezas que tienen internamente. Sin embargo, se puede proponer como posibles causas del problema los siguientes aspectos:

- Políticas deficientes en el otorgamiento de créditos y de cobranza
- Ineficiente funcionamiento de la entidad financiera
- Insuficientes esfuerzos de mercadeo y *marketing*
- Gerencias con deficiente formación y visión global, y;
- Mala atención al cliente.

Con tales antecedentes, se puede afirmar la necesidad de definir en la práctica una estrategia integral para la construcción de líneas de crédito convencionales, considerándose las realidades y capacidades de los emprendimientos, ya no desde la búsqueda de créditos con las garantías tradicionales sin importar el destino del dinero, sino desde la necesidad de impulsar este sector productivo en la economía, que si bien es cierto, este evento genera un porcentaje importante en el crecimiento

del Producto Interno Bruto (PIB) nacional y el empleo directo (García, Ollague y Capa, 2018).

Considerando lo mencionado, es importante que la efectividad y eficiencia en las operaciones otorgadas sean confiables con la información dada, basándose en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, entendiéndose que la protección de los recursos de la entidad permita alcanzar una adecuada administración y, de esta poder evitar todo tipo de riesgos dentro de la entidad y de sus socios.

Análisis de factores de éxito o fracaso en los emprendimientos

Aproximadamente, desde el año 2000, el término emprendimiento alcanzó una gran importancia en el desarrollo de la economía del país, por lo que, se requiere un análisis profundo de cada agente que interviene en la creación y desarrollo de un emprendimiento, con la finalidad, de comprender cuáles son los más significativos. Dado que, para diversas personas, la palabra emprendimiento está considerada como un nuevo concepto, pero que sin darse cuenta siempre ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad (Moscoso, 2017).

Pues bien, el emprendimiento se generaliza como la capacidad que tienen los seres humanos de crecer y auto sustentarse con ideas claras y renovadas, ya que ser emprendedor requiere de habilidades individuales y colectivas.

Desde el estudio del Emprendimiento y la Teoría Económica, Velilla & Sánchez (2018), indican que, el desarrollo de una teoría del emprendimiento depende en primer lugar de la definición de un término, siendo, el individuo emprendedor como la persona que inicia un negocio o como lo quiera innovar, lo cual va a depender de las características del negocio, ya sea, en función de su responsabilidad en la toma de decisiones, la orientación hacia el éxito y la confrontación de riesgos.

En otra manifestación, según Jordan, et al. (2016), para que se cumpla el propósito de llegar al éxito, un emprendimiento requiere del actor principal, un individuo con la capacidad y el conocimiento sobre la actividad que ejecuta, y que cuente con la actitud positiva frente a los riesgos por asumir. Si bien es cierto en

algunos conceptos, la diferencia entre un emprendedor y un individuo común es su actitud, quien decide tener un bienestar personal en la sociedad y ser consciente y constante ante su emprendimiento.

Pues bien, como un componente esencial para un posible éxito dentro de un emprendimiento, se entiende que es el emprendedor con rasgos de personalidad especificados y permanentes, seguido de un comportamiento o actitud que puede cambiar o adaptarse al entorno. Al tener los rasgos de personalidad bien definidos, como es el control de emociones, autoeficacia y la productividad, el comportamiento se vuelve un punto de conexión para el accionar del trabajo diario.

De tal manera, es importante identificar al emprendedor y sus diferentes atributos, dado que, según el reporte del Global Entrepreneurship Monitor (GEM 2017), los ecuatorianos participan notablemente en temas de emprendimiento e innovación, pues, el GEM es un proyecto de investigación a nivel internacional sobre el nivel de actividad emprendedora, que analiza los factores determinantes e identifica las áreas de oportunidad en cada país.

De acuerdo a la Asociación Global de Investigación de Emprendimiento (2017) el último ciclo 2017 del GEM Ecuador, se recogió información de 2,060 personas en edad adulta y 37 expertos nacionales, lo que permitió identificar y analizar las características de la actividad emprendedora en el país. Los resultados muestran que, en el 2017, alrededor de 3 millones de adultos empezaron el proceso de puesta en marcha de un negocio (emprendimiento naciente) o poseían uno con menos de 42 meses de antigüedad (emprendimiento nuevo), lo que representa el 29.6% de la población entre 18 y 64 años, siendo ésta la Tasa de Actividad Emprendedora (TEA) más alta de la región por sexto año consecutivo, seguido por Perú y Chile, pese a que ha decrecido gradualmente hasta 6 puntos porcentuales desde el 2013, persisten las dificultades para que un emprendimiento supere la barrera de los 3 meses de operación; los problemas de financiamiento y la falta de rentabilidad fueron las principales razones de discontinuación.

Adicionalmente, el reporte GEM (2017) indica que el emprendedor Ecuatoriano tiene un promedio de edad de 36 años con 11 años de escolaridad (bachilleres), el

48.8% proviene de hogares con un ingreso mensual entre \$375 y \$750, y el 33.4% tiene un empleo adicional a su negocio y el 50.2% es autoempleado. Conforme a lo mencionado, se puede manifestar que, los ecuatorianos inician una actividad emprendedora con una educación media, basándose principalmente en obtener un aporte económico básico a su economía, más que un negocio rentable y propio.

Este año, el GEM introduce al índice de espíritu emprendedor, en el cual se obtiene el segundo mejor puntaje de la región (0.28) después de Perú, evidenciando una percepción positiva frente al emprendimiento y una alta autoconfianza en las capacidades o conocimientos necesarios para emprender. Sobre las motivaciones que

tienen las personas para iniciar una actividad emprendedora, en el 2017 la proporción de la TEA que emprende por oportunidad supera a los de necesidad (57.31% vs. 42.33%), que es la más alta en todo el periodo estudiado para Ecuador. La tasa de cierre de negocios no ha variado respecto al 2016, pero sigue siendo más baja que para 2012-2015. El 99% de los emprendimientos nacientes, el 60% de los negocios nuevos y el 51.5% de los negocios establecidos no generan empleo.

Para esto, según el GEM y el marco conceptual del emprendedor existen indicadores con un conjunto de variables que contribuyen al impacto positivo o negativo que el emprendimiento tiene en la sociedad y su grado de aceptación por parte de la sociedad.

Según la Asociación Global de Investigación de Emprendimiento (2017), los indicadores son los siguientes:

Condiciones del marco emprendedor

- Financiamiento
- Políticas gubernamentales: impuestos y burocracia
- Programas para fomentar el emprendimiento
- Educación en etapas de escolaridad, colegial y universitaria
- Investigación y desarrollo

- Infraestructura legal
- Dinámica del mercado
- Infraestructura física
- Normas sociales y culturales

Valores de la sociedad y percepciones

- Emprendimientos como un opción de carrera: quienes creen que el emprendimiento es una elección de carrera deseable.
- Estatus de emprendedores exitosos: quienes creen que los emprendedores gozan de un alto reconocimiento social y económico.
- Atención de los medios al emprendimiento: quienes creen que el emprendimiento llama la atención de los medio de comunicación.

Atributos individuales del emprendedor potencial

- Oportunidades apreciadas: quienes perciben oportunidades dentro de una área donde viven.
- Capacidades apreciadas: quienes creen tener la capacidad y conocimiento solicitado para iniciar un negocio.
- Intención de emprender: quienes tienen la intención de iniciar un negocio dentro de los próximos 3 años.
- Porcentaje de miedo al fracaso: quienes señalan que el miedo al fracaso es un impedimento para iniciar un negocio.

Indicadores de actividad emprendedora existente

- Actividad emprendedora temprana (TEA): porcentaje de población que inicia un negocio o ya es dueño de uno durante 42 meses.

- Emprendedores establecidos: porcentaje de población que es dueño de un negocio establecido por más de 42 meses, con pagos a empleados.
- Cierre de negocios: discontinuación en su negocio en los últimos 12 meses, ya sea por venta o cierre.

Con relación a los indicadores antes detallados, se tiene presente que, según la Asociación Global de Investigación de Emprendimiento (2017), el real contexto socioeconómico y político en el que se encuentre un país, constituye definitivamente, un determinante sustancial en la actividad emprendedora con miras al éxito o al fracaso. Por lo que, según la encuesta *National Experts Survey* (NES) dirigida por un grupo de informantes claves, llamados expertos país, con el objetivo de identificar y analizar en orden de gravedad los factores que promueven y restringen el emprendimiento, basándose en los indicadores antes expuestos. A continuación los factores más preponderantes y sus concluyentes:

Según, el **GEM (2017)**:

- **El apoyo financiero.-** Es el primer factor que confronta ámbitos esenciales, como es el comportamiento tradicional que se ha mantenido relativamente en el tiempo, siendo el financiamiento de emprendedores: vía familia, amigos y otras fuentes privadas. Pero el componente peor evaluado de este factor, es el escaso financiamiento existente por parte de las instituciones financieras y la imperceptible disponibilidad de subvenciones del estado para el inicio de nuevos negocios.

Evidentemente, para obtener una buena práctica financiera se deduce, que de existir una legislación específica se puede crear políticas de desarrollo de productos o servicios financieros dedicados netamente a emprendimientos.

- **Capacidad para emprender.-** Este apartado resalta las siguientes limitaciones actuales, tales como: poca visión global, desconocimiento del mercado y de los aspectos técnicos y legales y, las debilidades

exigentes en la gestión de los nuevos negocios que demandan de innovación y sostenibilidad en el tiempo.

- **Educación y Formación.-** En este factor, se reconoce la prioridad sustancial que tiene la educación para un buen comienzo de un emprendimiento, sin embargo, en la actualidad existe una mejora de la educación de tercer nivel sobre la continuidad y calidad en la formación como empresarios, pero además, se ha evidenciado, que de existir una educación temprana en cuanto a la educación básica y colegial donde se fomente un conocimiento previo y una motivación a ser emprendedor por cuenta propia, se logrará declinar la antigua educación conformista.

Por consiguiente, la orientación de la educación emprendedora en escuelas, colegios, universidades, y la inclusión de cursos y carreras profesionales, forman y promueven el emprendimiento de manera positiva en la economía del país.

- **Infraestructura comercial y profesional.-** Este factor, como un fragmento positivo para el emprendimiento, se basa en la disponibilidad al acceso a consultores, proveedores y servicios profesionales financieros, donde el asesoramiento apuntale al éxito de la empresa nueva; pero sin embargo, la limitante de este factor sigue siendo el costo de estos servicios o la mínima fidelización con el emprendedor. Si de existir programas de acompañamiento técnico y mentorías en la comunidad, se diera paso al acceso a gremios o cámaras industriales con sus empresarios, lo cual puedan impartir su altos niveles de conocimiento y experiencia.
- **Apertura al mercado interior.-** Este es un factor crítico, considerado por las nuevas y pequeñas empresas, ya que enfrentan de inicio barreras de ingreso al mercado con altos costos que no pueden asumir y competir.

Para algunos expertos, el fortalecimiento de este indicador, puede basarse en la intervención de instituciones y gobiernos en términos de acuerdos en relaciones comerciales con otras ciudades y países que favorezcan la promoción de productos y servicios locales y nacionales.

- **Políticas Gubernamentales.-** Un factor esencial para el emprendimiento es en cuanto a la contribución de las políticas públicas, que han presentado mayormente problemas en los últimos años, siendo la inseguridad jurídica, los trámites pesados y los cambios en asuntos tributarios los que han generado incertidumbre y desmotivación en la sociedad.
- **Normas Sociales y Culturales.-** Este factor ha declinando en los últimos años; parecería que la sociedad ecuatoriana no va estimulando la autonomía, iniciativa personal y toma de riesgos asociados al emprendimiento. Por ende, al emprendimiento se le ve como una opción frente al desempleo, considerándose que todo se queda en palabras como una moda más, sin concretar propuestas realistas.

Factores que fomentan o restringen el emprendimiento

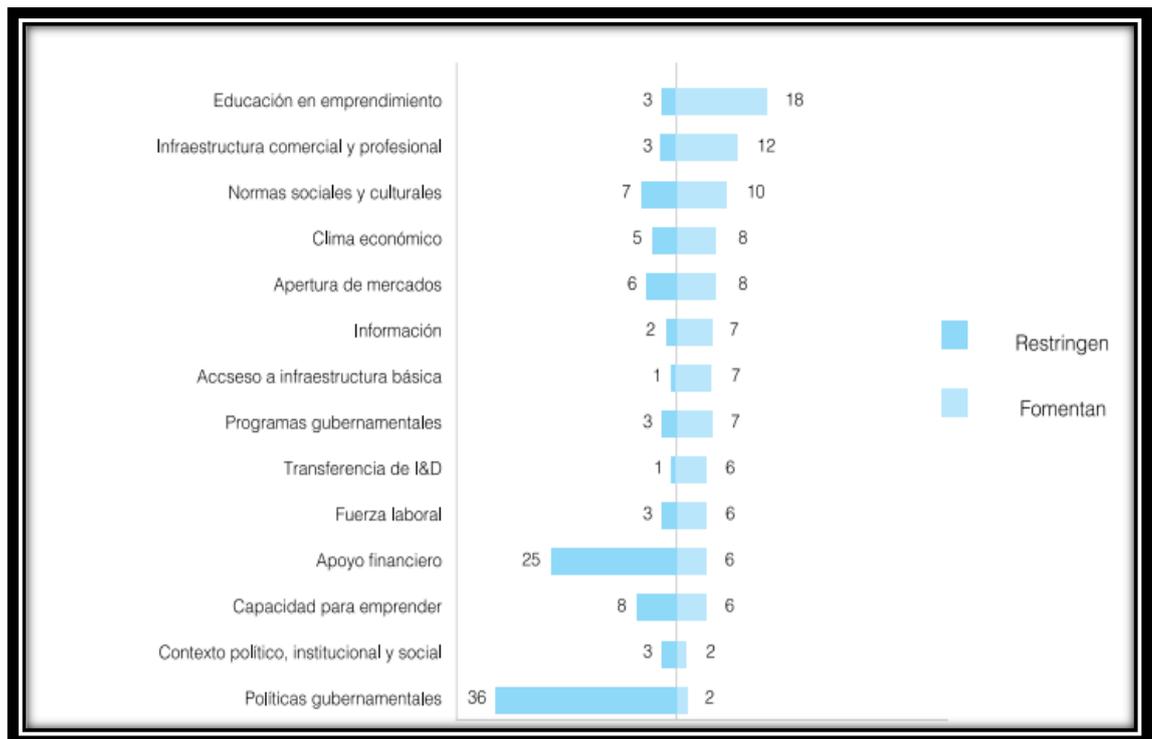


Gráfico N. 3. Factores que influyen en el emprendimiento
Fuente: GemECUADOR2017

En relación a las condiciones del marco conceptual del emprendedor, según la Asociación Global de Investigación de Emprendimiento (2017) los factores que

delimitarian la existencia del emprendimiento, son tres: Políticas Gubernamentales, Apoyo financiero y Capacidad para emprender. Las dos primeras consideradas las más críticas por ser tomadas como aspectos generales propios del entorno del emprendimiento, forman una debilidad, ya sea por la inexistencia de regulación política o porque ésta no ha sido eficaz en su contribución; y, la tercera, se fundamenta en el acceso a la información disponible, educación (básica, media y superior) y el entrenamiento continuo, evidenciándose que más allá de las habilidades innatas del emprendedor se debe complementar con la capacidad para autoeducarse y emprender.

Por tal motivo, para la revista *Emprendimiento* (2018) históricamente, la educación se ha impartido con la razón de administrar un negocio con competencias de planeación y gestión de pequeñas empresas, pero se ha puesto relativamente poco énfasis en cultivar una forma de pensar emprendedora en los estudiantes, si esto sucediera constantemente desde la educación básica se obtendría una pasión emprendedora en los alumnos, definida como el entusiasmo por innovar, inventar y crear nuevos negocios que predijeran fuertemente la posibilidad de proyectar a actividades emprendedoras provechosas. Es por esto, que para muchos de los dueños de las empresas o encargados, es desmotivante conocer, que los empleados recién graduados no tienen intenciones en explotar las oportunidades comerciales como empresarios, o de actuar como emprendedores al interior de una empresa una vez que ingresan a la fuerza laboral, que es donde también se puede demostrar su capacidad para emprender y liderar.

Por lo cual, para Gutiérrez (2010) la educación debe otorgar al estudiante un formación teórica y práctica, con lo más avanzado de la ciencia y de la técnica, para que el estudiante esté capacitado para crear su propia empresa, adaptándose a la tecnología actual y al avance de la ciencia.

Por consiguiente, es importante acotar que otro factor determinante en el emprendimiento es la capacidad para emprender, pues se necesita de una situación motivadora, que según Marulanda, Montoya y Veléz (2014), la motivación puede surgir de la desestabilización que crean las diferentes situaciones que suceden en la vida. Siendo comunmente, la creación de negocios entre personas despedidas de

sus trabajos, mujeres y hombres que se sienten frustrados en sus empleos; pero en otras mejores situaciones, existen incentivos especiales, como el impulso de un amigo o familiar que dice: “vamos a hacerlo”.

Sin embargo, para Marulanda, Montoya y Veléz (2014) una vez presentada la situación motivadora negativa o positiva, la interrogante que surge es: ¿qué es lo que hace que una persona cree su propia empresa y otra no?, pues existe un paradigma entre el deseo y la acción, no todos traducen el objetivo personal en una acción planificada. Pues la decisión de crear una empresa es producto de dos percepciones: conveniencia y factibilidad.

Considerándose que percepción de conveniencia, según Marulanda, Montoya y Veléz (2014), tiene que ver con los valores y la posición de la persona dentro la estructura socioeconómica, familiar y educativa, es así, que se destaca el papel de la familia como influencia en el emprendedor, siendo más propensos a crear su propia empresa los hijos de empresarios, de profesionales independientes, de artesanos o de agricultores que valoran la cultura de ser un negociante por generaciones.

En cuanto a la percepción de factibilidad, Marulanda, Montoya y Veléz (2014) lo consideran, como una mezcla de conocimientos, recursos y experiencia obtenida en un negocio particular o en la educación formal. Estos emprendedores se basan en la experiencia al haber trabajado en alguna empresa, que cuentan con los conocimientos adquiridos y, a la vez, mantienen contactos con clientes y un acercamiento al mercado. En algunos casos, la percepción de factibilidad se enlace con la acción motivadora, interpretándose así; ya que si algunas personas lo pueden realizar, también lo podrá el ser mismo, el yo.

Marco para el entorno empresarial

1.- POLÍTICAS GUBERNAMENTALES Y LOS PROCEDIMIENTOS	2.- AYUDAS FINANCIERAS
<ul style="list-style-type: none"> • Restricciones en importaciones y exportaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Capital de riesgo
<ul style="list-style-type: none"> • Leyes de bancarota 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes alternativas de financiamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Barreras de entrada 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestamos de bajo costo
<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos y procedimientos para el registro y concesión de permisos 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de las entidades bancarias para financiar pequeños emprendedores
<ul style="list-style-type: none"> • Número de instituciones a las que los empresarios deben reportar 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de garantía de crédito para iniciar nuevas empresas
<ul style="list-style-type: none"> • Normas y reglamentos que rigen la actividad empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias entre instituciones financieras
<ul style="list-style-type: none"> • Leyes para proteger los derechos de propiedad 	
<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones socioeconómicas 	3.- ASISTENCIA NO FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> • Actitud del público hacia el emprendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asesoramiento y apoyo
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de empresarios con experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Redes empresariales
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de personas con características emprendedoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de las incubaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de pequeñas empresas en el total de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de compras gubernamentales para las pequeñas empresas
<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de actividades económicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo gubernamental para investigación y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes empresariales y de negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos y exenciones tributarias
<ul style="list-style-type: none"> • Educación étnica y vocacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Red de información local e internacional
<ul style="list-style-type: none"> • Educación en temas de negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación y transporte
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de formación empresarial 	
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de entrenamiento técnico y vocacional 	
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de información 	

Gráfico N. 4: Marco para el entorno empresarial

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: (Marulanda, Montoya, y Veléz, 2014).

Al mismo tiempo para Quevedo, Izar y Romo (2010) en base a la Teoría de la Motivación Humana (TMH), las motivaciones se dividen en factores endógenos y exógenos, siendo los factores endógenos los siguientes: pasión, creatividad, liderazgo, innovación, competitividad, persuasión y la capacidad de gestión, que tenga un individuo emprendedor. Por lo tanto, las condiciones sociales, políticas y económicas hacen parte de los factores exógenos o entorno del emprendedor, son los aspectos que influyen en la voluntad y las habilidades del emprendedor para iniciar un negocio, además de la disponibilidad de servicios de asistencia y financiamiento al emprendedor en su proceso de creación y desarrollo de la empresa.

Para otros autores, como Pedraza, Ortíz y Pérez (2015) la existencia de características que describen factores relevantes para el desarrollo del emprendimiento, lo dividen en tres grupos: las demográficas, el entorno y los factores de personalidad.

- **Características demográficas** se consideran las variables de la edad y el sexo, dado que la diferencia de género, evalúa la toma de oportunidades concebidas y genera una tasa diferencial de la iniciativa empresarial entre hombres y mujeres. Efectivamente, dentro del espíritu emprendedor hay una importante comprensión de aspectos femeninos, pues muchas de las cualidades consideradas críticas para el éxito del empresario, son valores de naturaleza femenina, como establecer relaciones sociales y financieras y cuidar de la empresa. De igual manera, se identifica una edad límite de 40 años, ya que la edad puede jugar un papel decisivo a la hora de iniciar una nueva empresa.
- **El Entorno** se exterioriza elementos que intervienen directamente en el emprendimiento, pues a medida que influya la familia tanto en apoyo como en generación de obstáculos (comentarios negativos), la iniciativa emprendedora por lo general se produce en equipos que forman miembros de la familia. En uno de los estudios de Baughn (2006), se identifica, que el soporte familiar es un determinante esencial del espíritu emprendedor, ya que los miembros de la familia no sólo transmiten conocimientos empresariales sino que ceden a sus sucesores la experiencia adquirida y las habilidades necesarias para establecer las diferentes actividades diarias. Otro elemento del entorno del emprendedor, viene siendo el promover el nivel educativo de los individuos y su propensión a emprender.
- **Factores de personalidad** los elementos de la personalidad se encuentran intrínsecamente ligados al emprendimiento, ya que potencializan el surgimiento y el éxito de la actividad empresarial. Por esta razón, se analiza la relación del emprendimiento y las tres características más sobresalientes que presenta un individuo emprendedor. Para esto, se denota la habilidad, esfuerzo y aptitud

personal como características internas del ser mismo; conformadas en una sola, impulsan al emprendedor a enfocarse desde un inicio en la obtención del éxito y los logros, y no a pensar en el fracaso. Adicionalmente, un factor que complementa a los aspectos antes mencionados, es el carácter innovador, siendo otro atributo que debe ser explotado en actividades de investigación, desarrollo y comercialización para la transformación de un producto o servicio que se encuentre en el mercado.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Metodología, paradigma y tipo de investigación

En este apartado, la investigación se compone de un paradigma con enfoque cualitativo para alcanzar la información recurrente relacionado al tema de estudio y el amplio conocimiento y experiencia que se ha adquirido como asesor de negocios, para de esta forma, obtener un análisis profundo y llegar a la toma de decisiones necesarias en función de una alta probabilidad de éxito del emprendimiento financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. En este sentido, Hernández (2014) expone:

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (p.8).

Por consiguiente, se realiza un análisis teórico sobre la creación de los emprendimientos y su financiamiento, y el impacto que ha generado en la sociedad. Adicionalmente, se efectúa una revisión de la metodología crediticia aplicada por la CPN como condiciones para el financiamiento y sobre la interpretación relativa de los estados financieros tomados en cuenta para el análisis económico, que describe la situación actual tanto del emprendimiento como del crédito otorgado a emprendedores por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

En tal sentido, es necesario realizar un diagnóstico más profundo sobre la realidad de la investigación, aplicando encuestas que permiten obtener criterios fundamentados en la experiencia que mantiene el socio emprendedor con la CPN,

a fin de, procesarlos, analizarlos y establecer posibles acciones a partir de la información presentada.

De acuerdo con la finalidad o propósito de estudio puede ser básico o aplicado. Esta investigación es aplicada, su propósito es obtener la resolución factible de los problemas que emergen en los emprendimientos financiados y, a la vez, mejorar la calidad de la participación financiera que tiene la CPN para con sus socios y colaboradores en nuevas iniciativas. Asimismo, se coincide con:

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que, la investigación va a cumplir dos propósitos elementales: La investigación básica, que es la que realiza los conocimientos y teorías; y, la investigación aplicada, que es la que soluciona problemas prácticos (p.23).

El estudio se enmarca en una investigación de carácter descriptivo, ya que analiza el perfil del socio emprendedor y considera los aspectos de la idea del nuevo negocio, considerándose las condiciones para el financiamiento de los créditos, con el objetivo de conjugar la relación entre el objeto y campo de la investigación. Al respecto,

Hernández, Fernández y Baptista, (2006), señalan que: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117).

Para lograr un mayor análisis de los datos, se determina que la población con la que se va a trabajar es la cartera total de créditos para emprendimiento, otorgados hasta la fecha, donde se extrae una muestra subjetiva, ya que no existe una población extensa, lo cual, está vinculada con el socio emprendedor y las políticas que aplica un asesor de negocios como especialista en el otorgamiento de créditos emprendedores de la CPN.

Par el estudio, se definen dos universos:

1. Socios emprendedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Ambato, se ha determinado un total de 15 personas que cumplen esa condición, por ello, no es necesario determinar la muestra.

2. Asesores de Negocios de la Agencia Ambato. Al ser 3 asesores de Negocios encargados del asesoramiento y del financiamiento de los créditos emprendimientos, no es necesario un nivel de muestra.

Operacionalización de Variables

En el proceso de investigación es importante disponer de un buen método de variables, lo cual, facilita todo el diseño, desarrollo y posterior análisis de los resultados. Mediante estas variables, se busca establecer un marco de percepción y relación a través del análisis de indicadores puntuales, que conlleva, al éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. De esta manera,

Hernández (2014) menciona que, una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida (p.105).

A continuación, se destaca en un cuadro los distintos elementos de la investigación, a partir de su propósito general:

Tabla 1: Variable Independiente: factores que influyen en el éxito o fracaso

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Factores que influyen en el éxito fracaso son:</p> <p>Elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución y transformación de los hechos, determinando los resultados.</p>	<p>Factores de Éxito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del emprendedor. • Nivel de formación académica. • Tipos de aptitudes empresariales y de negocios. • Nivel de experiencia en el mercado. • Nivel de aceptabilidad del público hacia el emprendimiento. • Tipos de redes empresariales. • Porcentaje de apoyo gubernamental para la investigación y desarrollo. • Nivel de participación de instituciones financieras. 	<p>¿Cuál de estas siguientes motivaciones debe tener un emprendedor?</p> <p>¿Cuál es el nivel de formación académica que requiere un emprendedor?</p> <p>¿Usted ha asistido a programas de formación empresarial?</p> <p>¿Cree usted, qué la experiencia adquirida es una ventaja en el inicio de un emprendimiento?</p> <p>¿Crees usted, qué un emprendimiento favorece al desarrollo de su localidad?</p> <p>¿Conoce usted, agrupaciones sociales que comparta experiencias y genere negocios en conjunto?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>

Factores de fracaso

- Bajo nivel de perseverancia.

- Alto miedo asociarse.

- Idiosincrasia / mentalidad.

- Poca asociación y trabajo en equipo.

- Bajo nivel de educación en programas empresariales en los colegios y universidades.

- Demasiada competencia desleal.

- Considerable tramitología.

- Mínimo servicio de asesoría y apoyo financiero.

- Excesivos requerimientos para solicitar un crédito.

¿Tiene usted conocimiento de las leyes tributarias existente en el país?

¿Conoce usted alguna cooperativa de ahorro y crédito que otorgue créditos para emprendimientos?

¿Cree usted, qué podría trabajar en equipo?

¿Al solicitar un crédito, a usted le han brindado asesoría e información pertinente?

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Variable Dependiente: emprendimientos

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Emprendimiento es la evaluación y persecución de una idea clara para iniciar un negocio y obtener ganancias a base de las oportunidades, llevado a cabo por un individuo visionario y dedicado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Idea • Negocio • Oportunidades • Ganancias 	<ul style="list-style-type: none"> • Temas de Negocios. • Diversidad de actividades económicas. • Existencia de incubadoras. • Crecimiento económico. 	<p>¿Cuál es su idea de negocio que tendría en este momento?</p> <p>¿Cree usted, qué un negocio es mejor en su ciudad o en otra?</p> <p>¿De existir un programa para impulsar el crecimiento de empresas, usted asistiría?</p> <p>¿Considera usted importante otorgar créditos a los emprendedores?</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de la investigación

Para el estudio del emprendedurismo en el Ecuador y más aún para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., que es una institución financiera con la debida disponibilidad de instrumentos financieros aprobados y destinados a emprendimientos, es esencial detectar y entender los inconvenientes que afrontan los socios emprendedores, para acceder a los fondos que los ayudan a crear y consolidar su emprendimiento.

Para continuar con el desarrollo de la investigación, se considera necesario la utilización de la encuesta como herramienta primordial para la obtención de información relevante en base al análisis de los datos recogidos, y así, se logre evidenciar los juicios más demandantes por parte de los socios y los asesores de negocios sobre el otorgamiento de los créditos emprendedores en la CPN.

Es importante señalar, que el método o instrumento que se escoja para la recolección de información depende del planteamiento del problema y del criterio propio del investigador, lo cual, es necesario detallar a continuación:

Según López y Fachelli (2015) la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad, es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro), que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (p.8).

Para esto, es importante enfocarse en el porqué de la aplicación de la encuesta en el trabajo de investigación, ya que se necesita obtener criterios concisos de los socios emprendedores y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, para lo cual, se requiere de un cuestionario con preguntas abiertas que no delimiten de antemano las alternativas de respuesta que se pueda ocasionar. Adicionalmente, se expone lo siguiente:

El cuestionario, para Hernández, Fernández y Batista (2014) explican que, en fenómenos sociales, el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario, pues consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide, básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (p.217).

A esto, según información metodológica extraída y tomando en cuenta lo antes expuesto, los cuestionarios suelen estar clasificados en hechos y opiniones, pues la información acertada en hechos o acciones no requiere la reflexión personal de los partícipes. En cambio, la información obtenida de las opiniones implica creencias y puntos de vista diferentes.

La selección del tipo de preguntas para el cuestionario es el reflejo de toda la problemática planteada, pues hay que tener presente que es una etapa delicada del proceso de investigación, dado que, la encuesta es la elaboración de un discurso con precisión en términos de preguntas.

Organización del cuestionario para los socios y asesores

1. Se organiza entorno al acceso al crédito emprendedor y los criterios de los socios y asesores.
2. Tiene una introducción apropiada, de lo general a lo particular.
3. Prevé preguntas que sean fáciles y entendible, con textos introductorios.
4. Tiene presente el efecto de respuesta poco reflexiva o repetitiva sobre cuestiones similares.
5. El cuestionario es importante si se considera las preguntas abiertas y que tengan una adecuada redacción.

Etapas de aplicación de la Encuesta

a) Estructura

De inicio, el diseño del cuestionario debe ser claro y simple, con esto se puede lograr una reacción más natural. Es conveniente, introducir preguntas que

despierten el interés de los encuestados, fáciles de contestar, aun cuando no tengan relevante importancia para el encuestado.

b) Presentación de la Encuesta

La presentación de la encuesta es muy importante para el investigador y su participante, por lo tanto, los formularios deben llevar letra pequeña y ajustada al formato y a la vez el número de folios u hojas no pueden ser varias ya que puede generar una sensación de cansancio y esfuerzo.

c) Seguimiento de la aplicación

La forma oral, consiste en responder las preguntas frente al encuestador, quien se encarga de anotar las respuestas brindadas (No anónima).

La forma escrita, es mediante el uso de hojas de respuesta que el encuestado personalmente debe llenar (Anónima).

La forma *Software – Web*, desarrolla el uso de un aplicativo *Web* que permite al encuestado responder la encuesta desde cualquier lugar (Anónima). Con esta información, en la investigación se aplica una encuesta de forma escrita para los socios y asesor de negocios de la CPN, ya que se desea una retroalimentación honesta, y que el encuestado no sienta incomodidad al participar y expresar libremente lo que piensa.

Encuesta a los socios emprendedores

Dentro de la investigación del estudio de caso sobre los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se realiza la encuesta a 15 socios que han solicitado el crédito emprendedor, y quienes tienen el historial crediticio más antiguo en el sistema financiero de la cooperativa, de un total de 38 créditos emprendedores otorgados desde el año 2017. Dado que, son los primeros créditos otorgados por la cooperativa para las diferentes actividades económicas y que han venido demostrando diferentes caracteres y voluntades de pago. Por ello, es importante aplicar un método investigativo que genere confianza en la recopilación de información.

Encuesta a los Asesores de Negocios

Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., conocen los procesos, políticas y metodología de colocación de los créditos emprendedores hasta la actualidad.

De tal modo, las personas mencionadas son las implicadas en el manejo de la metodología crediticia y tienen un vínculo directo con los socios y con los emprendimientos que han comenzado su funcionamiento y operaciones en el negocio.

Es importante determinar que la encuesta fue aplicada a 15 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y a 03 funcionarios relacionados directamente con el manejo del sector microcrédito y emprendimiento, comúnmente denominados oficiales de crédito, la encuesta tuvo como objetivo el correlacionar la información de los socios encuestados con la información que manejan los funcionarios de la CPN, para luego, encontrar coincidencias básicas respecto a las dificultades que ellos detectan en el acceso al crédito emprendedor y también el porqué de la inestabilidad de sus iniciativas de negocio.

Por lo tanto, de aquel método, técnica y herramienta utilizada se basa en el marco de una investigación descriptiva donde el investigador pueda recopilar datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. La encuesta ha permitido el análisis de la información con un contenido, evidentemente, social y fundamentalmente para referirse a hechos o acontecimientos de un entorno más objetivo, donde el socio y el asesor de negocios es el principal protagonista. Además, si al referirse a su entorno de vida personal y social, el conocimiento o acontecimientos pasados de aquellos tratan de caracterizar un servicio en términos individuales, para esto, los datos plantean opiniones, expectativas, valoraciones personales que han permitido un acercamiento de forma superficial dentro de una interacción social.

Una vez expuesto los criterios de la metodología a emplear, se procede al análisis de las encuestas aplicadas.

Análisis de los resultados de las encuestas

Información obtenida de un total de 15 socios emprendedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

En concordancia con el análisis realizado según las encuestas aplicadas a los socios y el criterio expuesto por ellos, sobre la CPN y sus productos financieros, la mayoría de encuestados creen que es evidente, el gran beneficio que tiene su ubicación a nivel nacional y la apertura para los familiares de los policías en servicio activo y pasivo. Por ende, la primera posibilidad de iniciar un negocio o sustentar el existente, es comenzar siendo socio de la CPN. Sin embargo, los socios consideran, que se han endurecido las condiciones financieras y no flexibilizan las políticas y sus procesos, pues son complicados al acceder a un crédito para las pequeñas y medianas empresas, lo cual ha generado desesperación e inconformidad en ellos.

En varios de los casos, los impedimentos al acceso al crédito se basan en cuestiones burocráticas, siendo negocios de reciente constitución y, por ende, los costos financieros a pagar son altos. Pero dadas las ganas de trabajar, de tener algo propio, han accedido a las condiciones de los créditos, sin embargo, el asesoramiento financiero que recibe el emprendedor ha provocado un alto endeudamiento, no precisamente por las tasas de interés y plazos pactados para el pago, o por los avales/garantías que solicitan, sino por la falta de asesoramiento e interés de los oficiales de crédito. Es así, que los socios exponen su preocupación basándose, en que la cooperativa tiende más importancia por el retorno de su capital prestado e interés generado, a sabiendas que mediante el progreso éxitos del negocio se efectivizara el pago de la deuda continuamente.

En resumen, para todos los socios encuestados, el concepto predominante sobre el emprendimiento es el nacimiento de un negocio, tener algo propio y que genere un ingreso, donde el único afán es contar con un negocio rentable, pero sin enfoques sociales (generación de empleo) o profesionales, que en realidad presente una innovación en un servicio o producto.

Por la validación de las encuestas a los socios, la respuesta mayoritaria es, ser un emprendedor es tan solo, iniciar un negocio para dejar de ser empleado o desempleado, tener la capacidad de satisfacer una necesidad específica en el mercado, y poder generar ingresos que le permitan mejorar su nivel de vida.

En relación con la pregunta sobre la motivación, la respuesta de mayor peso considera como motivación, a la necesidad de trabajar y conseguir un aporte monetario más a su economía, siendo en algunas situaciones, la motivación como un proveniente de la herencia familiar por generaciones.

Seguido de esto, en la totalidad de respuestas informan que para muchos de los socios el tener un nivel de educación medio a superior, resulta igual. Ya que piensan, que el negocio se fortalece tan solo a base de experiencia y buena suerte.

Pero si bien es cierto, la mayoría de los socios califican a la experiencia adquirida como el elemento más importante para la creación de un emprendimiento, por tener los conocimientos previos y los saberes propios de lo que produce y/o vende.

Otra de las respuestas presentadas en su totalidad por los socios, es el acceso al crédito, donde su principal necesidad es obtener una asesoría enfocada al negocio y al tipo de crédito que requieren, complementándose a la idea de negocio el tema del financiamiento. Pero para la mayoría de los escenarios, el asesor demuestra una básica capacidad para acaparar este mercado productivo, pues limita su trabajo; a una determinada inspección *insitu* (de ser el caso), exponer las condiciones del crédito y el valor de la cuota a pagar. Esto se vive en cada agencia de la CPN, son como robots (comentario de un socio CPN), se necesita que marquen la diferencia, que estén enrolados en el tema de comercialización, producción y servicios, con conocimientos sobre los productos y formas financieras que puedan favorecer según el tipo de emprendimiento, versando con agilidad y rapidez.

Seguido de lo antes mencionado, la parte mayoritaria encuestada exponen, que uno de los grandes retos para el socio es buscar recursos financieros para su iniciativa de negocio, siendo notablemente, que ninguna cooperativa de ahorro y crédito a nivel nacional otorga créditos a emprendimientos puros.

Como último apartado dentro de las encuestas, la totalidad de socios indican y asumen su nivel de desconocimiento en varios temas ligados a la sostenibilidad de su negocio, por lo cual, de existir programas enfocados al crecimiento de los emprendimientos, los socios asistirían convencidos que será una gran oportunidad para extraer los conocimientos, experiencias y atributos de empresarios exitosos.

Es importante mencionar dentro de las diferentes manifestaciones y requerimientos de los socios encuestados se precisa lo siguiente:

- Apreciación que tiene de la CPN
- Mejoramientos de la atención más personalizada
- Promover una educación financiera
- Poder participar en las decisiones que afectan a la CPN
- Disponibilidad para acceder a todos los servicios financieros
- Permitir la atención para todos los segmentos económicos y sociales
- Costos accesible para todos

Información directa sobre la experiencia, conocimiento e información crediticia que posee un asesor de negocios al momento de iniciar la relación financiera entre el socio y el crédito emprendimiento de la Cooperativa Policía Nacional.

Entre los empleados más importante para la CPN, son los asesores de negocios, quienes representan el enlace entre el socio y la cooperativa, formándose en persona la misión y visión de la institución. Sin embargo, los asesores de negocios no simplifican más a fondo cada enfoque económico y social que tiene la cooperativa para los socios, es así que, si los funcionarios no tienen claro la razón de ser de la institución financiera para la que trabajan, no tendrán claro cuál es su debido accionar que requiere la institución financiera.

En concordancia, a lo antes mencionado se ha revelado, que los asesores mantienen poca dedicación y compromiso con los valores sociales de la cooperativa, pues su trabajo se limita al alcance de metas económicas (comisiones), ya que la meta exigida y requerida por la cooperativa, es la colocación y crecimiento

de los productos crediticios. Pero de igual forma, hacen un hincapié en la mínima valoración por parte de la gestión de negocios de la CPN sobre la importancia de una debida capacitación continua y la facilitación de políticas crediticias acorde al perfil de trabajo que mantienen los asesores de crédito en su cargo.

Para los asesores de negocios, la información proporcionada por el área de negocios no cumple con los parámetros que debería tener para el otorgamiento de los créditos emprendedores, ya que se aplican los manuales y políticas de colocación de los créditos micro. Lo que ha ocasionado una toma de decisiones que, en la mayoría de los casos son incorrectas frente a diversas actividades económicas expuestas por los socios, pues la presencia de una metodología crediticia preferencial y exacta para el otorgamiento del crédito a emprendedores se convertiría en un real análisis y proyección del negocio.

De tal manera, que es sustancial la creación de políticas específicas para el producto financiero emprendedor, ya que presenta un trato y análisis diferencial por la actividad económica y su tiempo de permanencia en los distintos mercados, siendo un insumo obligatorio para aportar al crecimiento de los emprendimientos y una herramienta favorable para mitigar el riesgo crediticio.

En análisis de lo expuesto, para los asesores de negocios CPN, el otorgar un crédito para la creación de un emprendimiento puro es de vital importancia para la sociedad, pero de la misma forma, entiende que su riesgo es mayor, lo cual requiere de la realización de actividades de inspección, supervisión técnica y sanitaria, con el propósito de evaluar la gestión realizada y el cumplimiento de las condiciones establecidas en la resolución de aprobación del crédito, y de ser el caso, el oficial de crédito estará en la facultad de solicitar cualquier requerimiento adicional inherente al crédito, los mismos que deberán ser presentados por el socio, por lo tanto, estos requerimientos se conviertan en una fortaleza para la cooperativa y para la sociedad, dejándose al emprendimiento conforme y estable con la obligación adquirida.

CAPÍTULO III

PRODUCTO/RESULTADO

Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

Dado el alcance de la investigación, es de gran importancia enfatizar los aspectos más sobresalientes que ha hecho posible, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, (CPN) mantenga un alto *ranking* en la sociedad ecuatoriana, al ser una entidad cooperativista que inició su actividad financiera, con el siguiente ideal, mi ahorro, apoya a los demás para que cumplan sus sueños (Cooperativa Policía Nacional).

Es así que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se creó legalmente un 29 de junio de 1976, como una cooperativa de naturaleza cerrada, solo para servidores de la Policía Nacional (activos y pasivos), formándose por un grupo de 35 policías visionario y responsables, con un propósito en común, siendo el de poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los servicios y productos que puede brindar una institución cooperativista, donde su principal sustento es una filosofía de ayuda mutua y solidaria

Por lo tanto, a partir del año 2013, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, supervisa y ubica a la CPN en el segmento 1 como una institución fuerte con un sólido *record* financiero, registrándose un total de 84.958 socios, lo que ha generado una necesaria expansión de su localización, es por esto, que uno de los principales beneficios que tienen los socios hoy en día, es que la CPN se encuentra ubicada a nivel nacional con 29 oficinas operativas y 130 cajeros automáticos propios, que cuentan con la coordinación de la oficina operativa Quito matriz (Cooperativa Policía Nacional).

Adicionalmente, en la actualidad, por su orientación al progreso económico social de sus socios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, pone a disposición todos los servicios y beneficios a los familiares de los señores policías, hasta cuarto grado de consanguinidad (padres, hijo/as, hermano/as, abuelo/as, nieto/as, primo/as, tío/as y sobrino/as) y segundo grado de afinidad (conyugue, suegro/as, yerno, nuera y cuñado/as).

Por consiguiente, para describir con más exactitud sobre la actividad y dicha identidad que abarca la cooperativa Policía Nacional, conjuntamente con sus metas y logros que forman la razón de ser de la organización, se expone lo siguiente:

Misión

Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida.

Visión

En el 2020 seremos la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para nuestros socios, clientes y colaboradores, debe lograr que cada contacto con nosotros sea una experiencia que supere sus expectativas.

Política de Calidad

Brindar servicios financieros ágiles, seguros y confiables, comprometidos con mejorar la calidad de vida de socios, clientes y colaboradores, a través, de principios cooperativistas; impulsados por procesos efectivos, mejora continua y cumplimiento con los requisitos aplicables, alineados con la responsabilidad social.

Valores

- **Compromiso:** comprometidos con nuestros socios, clientes y colaboradores, para mejorar su calidad de vida.
- **Pasión:** hacemos con amor cada actividad, cada emprendimiento, cada servicio y lo hacemos bien

- **Innovación:** generamos nuevos productos y servicios financieros, con tecnologías vanguardistas y amigables, para satisfacer las más exigentes demandas de nuestros socios y clientes.
- **Solidaridad:** nos preocupamos por el bienestar y el mejoramiento en la calidad de vida de nuestros socios, clientes y colaboradores.
- **Seguridad:** cuidamos los recursos económicos confiados por nuestros socios y clientes con los más altos estándares y las mejores prácticas internacionales. (Cooperativa Policía Nacional)

Con estos antecedentes expuestos, la cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional para poder establecer esta línea de tiempo tuvo que implementar varios productos y servicios, que hoy por hoy están fortalecidos y al alcance de todos los socios y colaboradores. Siendo los siguientes:



Gráfico N. 5: Marco para el entorno empresarial
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración propia

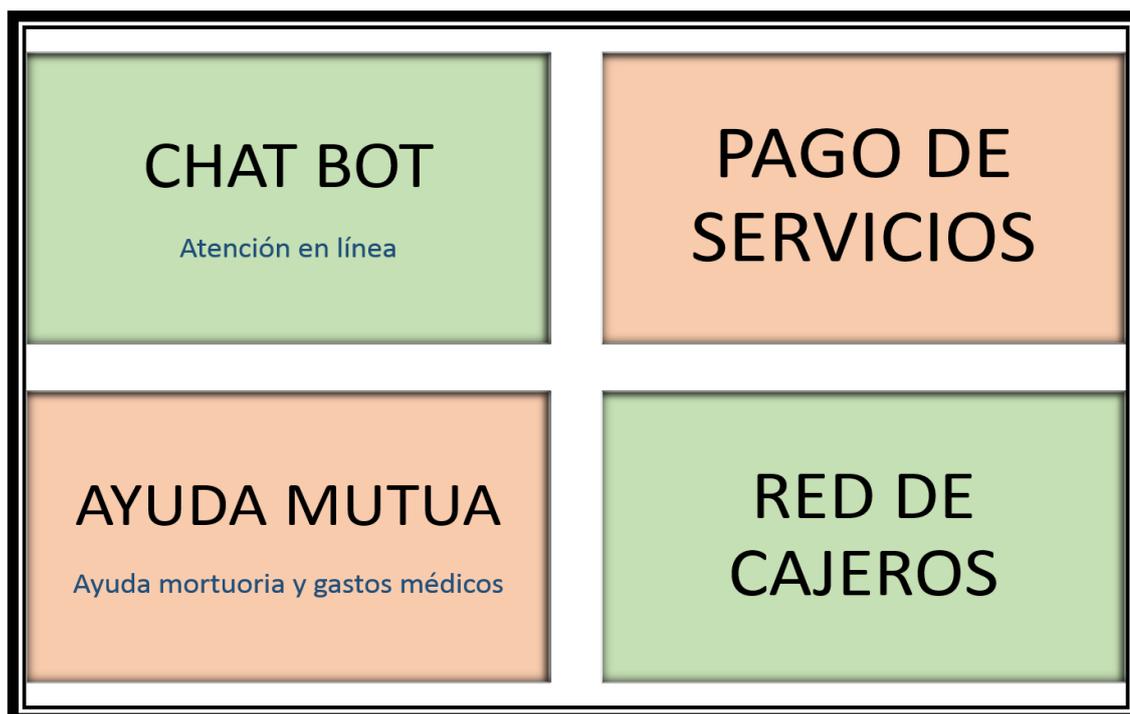


Gráfico N. 6: Servicios financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración propia

Ahora si bien es cierto, la CPN brinda una excelente variedad de productos y servicios al alcance de sus socios, como se lo ha expuesto anteriormente, pues uno de estos subproductos, es el crédito emprendedor, destinado a las iniciativas de negocio el cual independientemente de su tamaño y alcance que tenga en el mercado, necesita un capital inicial para la adquisición de recursos y la reactivación de su actividad económica, esperándose así que el giro del negocio trascienda al punto de equilibrio deseado.

Evaluación de los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la CPN

Por medio del presente estudio se realiza una evaluación para detectar los factores que conlleven al éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la CPN, siendo un decisivo apartado para mejorar el desarrollo económico-social en los socios de la CPN, el cual permita informar a los diferentes grupos de interés el accionar social que tiene la organización en la ejecución de su misión.

Evaluar dichos factores tiene como propósito principal, permitir que el emprendedor pueda identificar de manera efectiva cual es el trabajo optimo en los múltiples niveles que conforman a la microempresa, obteniéndose una guía necesaria y útil para la creación y desarrollo de las ideas de negocio, y a través de un determinado acompañamiento técnico en el proceso, los socios puedan cambiar la forma de analizar las finanzas y aprender a ahorrar, invertir e innovar, de tal forma, que se conforte el asesoramiento de los asesores de negocios para consignar el éxito en la creación y en financiamiento del emprendimiento, ya sea en nuevas oportunidades dentro y fuera de sus comunidades.

Tomadas en cuenta las encuestas y las observaciones de los socios de la CPN, se muestra la inconformidad de ellos al no obtener un asesoramiento razonable por parte de los empleados de la cooperativa, por lo que, al evaluar los factores de éxito o fracaso de los emprendimientos, se pueda declarar motivos claros y bien definidos que contribuyan al desarrollo personal y comunitario, convirtiéndose en una excelente vía para lograr un mayor control de sus ingresos, donde el acompañamiento técnico recibido de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional se funde en el desarrollo de nuevos proyectos productivos y de seguridad financiera.

Una cautelosa evaluación de los factores determinantes del éxito o fracaso de los emprendimientos, tiene como finalidad, presentar una herramienta interna para desarrollar en el emprendedor las competencias necesarias y consolidar oportunidades de venta y colocación de sus productos y servicios, mediante el trato de finanzas claras, sanas y sostenidas, donde los asesores de negocios puedan tomar decisiones acertadas en lo referente al otorgamiento de los créditos micro emprendedor, con lo cual, se permite a la cooperativa difundir las acciones desarrolladas en beneficio de sus partes interesadas entre ellos, sus trabajadores y la comunidad.

Con el tema de investigación, se desea identificar cuáles son los factores que influyan en el éxito o fracaso en los diferentes ámbitos que se encuentre un emprendimiento financiados o no por una institución financiera, siendo información relevante proveniente de varias fuentes importantes como: artículos, libros, páginas *web*, encuestas y las diferentes experiencias de los asesores de

negocios, sin embargo, el foco primordial del trabajo ha sido la determinación de los factores positivos y negativos en los créditos emprendedor financiados por la CPN, que, según la información adquirida de la misma, la mayoría de créditos otorgados demuestran una afectación notoria en el cumplimiento de pagos de las cuotas y que perceptiblemente se ha detectado un deterioro de cartera a causa de un fracaso parcial o total del emprendimiento.

Por lo tanto, mediante un informe comparativo en función de lo analizado, se mencionan los factores de éxito o fracaso según el grado de importancia y afectación que ha influido en la mayoría de emprendimiento financiados por la CPN, que, si bien es cierto, estos factores son los más reconocidos y puestos en marcha. Sin embargo, para llegar a un criterio más completo sobre todos los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos se ha podido elaborar y desarrollar un estudio comparativo con datos reales y de acuerdo con las necesidades de los involucrados.

Análisis comparativo de los factores que inducen al éxito o fracaso de los emprendimientos financiado o no por una entidad financiera

Realizar una síntesis sobre los puntos más próximos que marcan la diferencia entre el éxito y el fracaso de un emprendimiento financiado, se requiere argumentar algunos ámbitos cruciales que enmarcan esta actividad micro emprendedora, como un conjunto de factores a considerar al momento de activar un negocio y proponer la solicitud de crédito a una institución financiera. Estos factores se detalla por la recopilación de información investigada, el análisis de las encuestas realizadas a los socios y el trabajo empírico de los asesores de negocios de la Cooperativa Policía Nacional, tomados en cuenta desde la perspectiva interna y externa del posible negocio financiado. Siendo los siguientes ámbitos desde su nivel de importancia:

- El emprendedor/consigo mismo;
- Producto y calidad;
- Financiamiento / recursos monetarios;
- Equipo de trabajo; y,
- Estrategia o táctica.

El emprendedor/consigo mismo

Si al señalar, como factor esencial para el inicio de un emprendimiento, viene a ser el “yo mismo”, siendo quien tiene la forma de pensar y actuar libremente, además de llegar a identificar una oportunidad de una necesidad en la sociedad, y más allá de idear un propósito en la mente, requiere de creatividad, dominar habilidades y destrezas, tener un nivel de preparación idóneo, un porcentaje relativo de experiencia y el total grado de implicación en el negocio. Pues para esto, se inicia un comparativo dentro del ámbito que refiere al emprendedor y los factores más sobresalientes que lo pueden llevar al éxito o al fracaso.

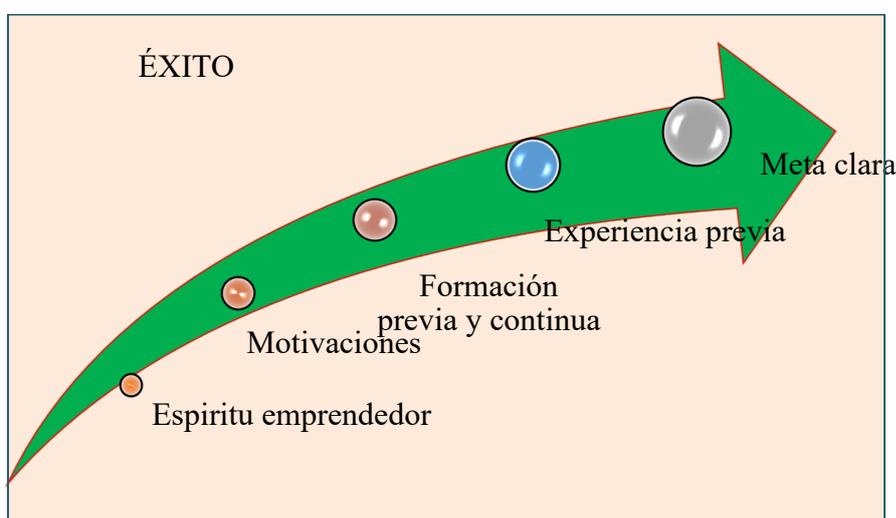


Gráfico N. 7: Factores de éxito según el ámbito del emprendedor / consigo mismo
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración Propia

Lo expuesto en el gráfico N°4, presenta algunos elementos relevantes para alcanzar el éxito en un emprendimiento, lo cual se indica a continuación.

- **Espíritu Emprendedor:** según, Rodríguez y Jiménez (2005) es aquel sentir que facilita la creación y el desarrollo de negocios, pero que no se preocupa por los mecanismos que conducen a esta toma de iniciativas ni por los factores a movilizar para favorecerla.

Este sentir conlleva una motivación y la capacidad acertada que puede tener una persona para identificar una mínima oportunidad y trabajar en ella, realizar cambios y reaccionar con intuición positiva a los diferentes menesteres.

- **Motivaciones:** para Marulanda y Morales (2016) la motivación es el factor más importante, pues, es la fuerza que impulsa a los emprendedores a vencer las dificultades relacionadas con otros factores tanto internos como externos.

A esto se lo considera como un impulso de hacer o llegar a obtener algo muy deseado, que de forma explícita conlleva a actuar de manera competitiva.

- **Formación y capacitación:** Adicionalmente, para Rojas, et al. (2019), la capacitación y formación se debe asociar con técnicas y métodos de enseñanza específicos y continuos, donde se incluya el contacto presencial de los alumnos con una alineación sobre el conocimiento y las necesidades del mercado comercial, así como también, obtener experiencias metodológicas orientadas a fomentar las habilidades y actitudes empresariales.

Una relevante formación conlleva enfatizar en la parte intelectual y cultural que pueda adquirir una persona de forma recurrente, mientras que, una capacitación se basa en un entrenamiento específico que deduzca la técnica necesaria para trabajar eficazmente.

- **Experiencia:** según, Padilla, Lascano y Jiménez (2018) un emprendedor por la experiencia y los conocimientos previos adquiridos obtiene una gran ventaja frente a otros, lo que les facilita la adopción de actitudes ante distintas situaciones técnicas y administrativas, además de conocer la manera de negociar, de lograr ubicaciones estratégicas y tomar acciones políticas beneficiosas.

Tal conocimiento de algo provee una habilidad más a diferencia de otros, el haber realizado, vivido, sentido, cumplirlo, observado se convierte en un elemento dinámico al momento de desarrollar tareas.

- **Meta claro:** establecer una meta clara para su emprendimiento o negocio, hace que se imponga una presión psicológica y probablemente el desempeño sea mejor, determinando que los objetivos deban ser precisos de manera que se los pueda medir (Thomsen, 2009).

Para eliminar alguna sensación de vacío es necesario tener un meta clara en la vida, pues la mente genere una sensación de querer satisfacer algo, que bien, puede ser mediante el alcancé del objetivo deseado.

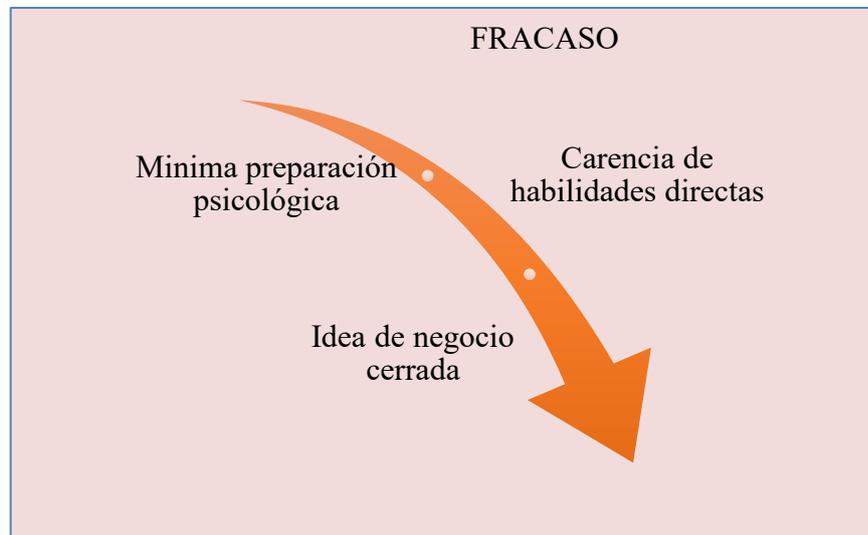


Gráfico N. 8: Factores del fracaso según el ámbito del emprendedor / consigo mismo

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración Propia

Por consiguiente, entre los factores que conllevan al fracaso de un emprendimiento, se enuncia el concepto de los que marcan la diferencia entre los factores de éxito ya detallados:

- **Mínima preparación psicológica:** dentro de este apartado, se generalizan los mitos y las barreras, como los obstáculos económicos (pensar si tiene o no dinero para iniciar), tener miedo al fracaso y los impedimentos culturales como el límite de edad y los patrones familiares (mi padre fue carpintero y yo no puedo ser otra cosa, que esa). Así mismo, es importante controlar el pensamiento negativo con un “ya basta” y tratar de reemplazarlo con un pensamiento positivo que ayude a estimular sensaciones satisfactorias.
- **Carencia de habilidades directas:** la carencia de habilidades en varios casos, no hacen posible la aceptación y reacción a cualquier situación por mínima dificultad que se presente, y de ser el caso, no genera un balance emocional y efectivo entre el ser mismo y su aspiración.

- **Idea cerrada:** las ideas surgen espontáneamente, pero no cuando se está cerrando a las posibilidades y necesidades del medio en el que se desenvuelve su posible negocio, sin embargo, a mayor número de ideas, mayor es la posibilidad de que alguna sea de gran potencial o represente la solución más adecuada para un problema determinado (Alcaráz, 2011).

Para esto, manteniéndose una persona con una idea cerrada, se puede evidenciar que le resulta difícil comprender e interpretar diferentes puntos de vista sean positivos o negativos, lo cual en muchos de los casos va en contra de la libertad de quienes lo rodean, atribuyéndose derechos que no le corresponde.

Producto y calidad

Atendiéndose a estas consideraciones, más allá de identificar al emprendedor como tal, es importante enfocar todo el conocimiento y estudio del caso al producto o servicio que se lanzará al mercado. Y como seguimiento de la actividad, se debe analizar sobre la calidad del producto, la satisfacción al cliente y si la productividad tiene relación con el recurso utilizado para una progresiva compensación de inversión y ganancia. A continuación, el cuadro abarca los detonantes para el éxito:

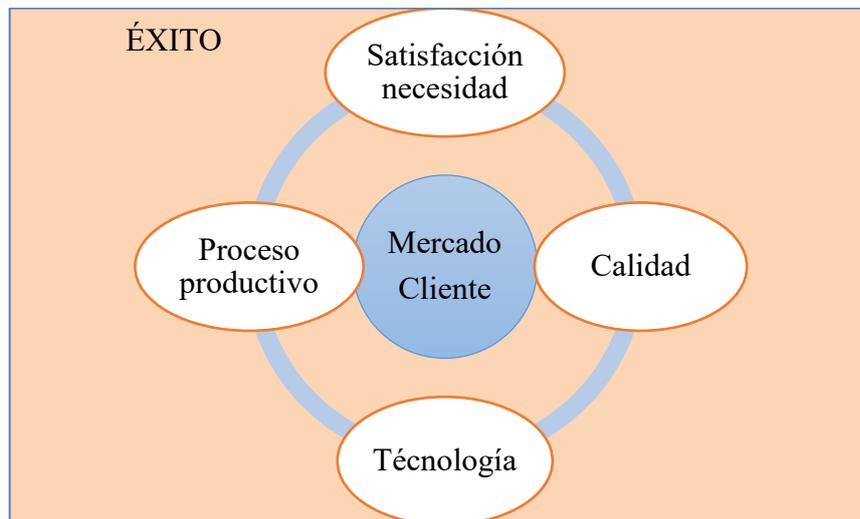


Gráfico N. 9: Factores de éxito según el ámbito de la calidad y productividad
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración Propia

Para efecto de lo antes mencionado, dentro del ámbito sobre el producto y la calidad de éste, se detallan aspectos importantes enrumados a un desarrollo viable del emprendimiento, como son los siguientes:

- **Mercado – cliente:** es importante considerar este término, pues el mercado viene siendo el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio, de tal manera que, estos compradores comparten una necesidad o deseo particular que puede ser satisfecho a través de relaciones de intercambio o pago económico (Castellanos y Solano, 2017).

El mercado se convierte en un ambiente social con las diferentes actividades económicas productivas, donde se busca generar las relaciones comerciales con el fin de alcanzar varias transacciones monetarias. Mientras que, el cliente se convierte en el participante más importante dentro de un mercado, por su accionar en el consumismo, ya sea de recursos o servicios, por tal razón, efectúa una transacción comercial, llamada compra.

- **Necesidad:** son respuestas afectivas y/o cognitivas relacionadas al uso o consumo de productos o servicios en función de una comparación de costo-beneficio de la compra o uso de un bien o servicio, siendo también un proceso multidimensional y conductual de cada persona (Peralta, 2006).
- Una necesidad se vuelve una carencia de algo, volviéndose una expresión del ser humano cuando la satisfacción está ligado a su conservación o desarrollo indispensable.
- **Calidad:** proviene de una inspección focalizada en las distintas acciones desarrolladas por los productores para lograr mercancías excelentes, asociadas a la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto o servicio, siendo un control efectivo de las características del producto final para desechar los posibles defectuosos (Mayo, Loredo y Reyes, 2015).

La calidad se puede comprender, como el producto o servicio que pueda ajustarse a las exigencias de los clientes, algo que genere un valor añadido

y que marque la diferencia de los otros productos, ya sea, en relación al costo o beneficio.

Tecnología: la relevancia del papel de la tecnología es evidente tanto en el nivel productivo como en la gestión global (información y comunicaciones), es decir; contiene un impacto directo y profundo en la gran cantidad de sectores y empresas, tomándose en cuenta que la tecnología juega un papel importante en el desarrollo de la innovación (Londoño, 2015).

En la actualidad, la tecnología a logrado derivar oportunidades transformar el mundo, dado de los conocimientos y las técnicas aplicadas de forma lógica y ordenada, creándose soluciones útiles y rápidas.

- **Proceso productivo:** el buen desenvolvimiento de un emprendimiento, es su adaptación al progreso tecnológico y a los avances administrativos requeridos, implicándose nuevos y mejores productos de mayor calidad, a precios mas accesibles al consumidor. Por tanto, el avance de un negocio se refleja en la reducción de los costos reales de producción; es decir, asumir la cantidad física de los insumos en forma de materia prima, trabajo y capital, por unidad de producto; en otras palabras, es utilizar mejor los recursos empleados en la producción (disminuir los desechos) y aumentar la productividad (Rincón, 2016).

Ademas, al referirse al proceso productivo como tal, se especifica un conjunto de actividades y series de operaciones necesarias, que permiten trabajar o llevar a acabo de mejor manera la producción de un bien o servicio.



Gráfico N. 10: Factores de fracaso según el ámbito de la calidad y productividad
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración Propia

De la misma manera, se presentan los aspectos más sobresalientes que con llevan a un posible fracaso al no eliminar o disminuir los próximos factores que se enunciará, tales como:

- **Mala atención al cliente:** en el panorama económico de los emprendimientos tienden a empezar pequeñas y permanecer del mismo tamaño, debido a que los emprendedores no potencializan una cultura de atención al cliente, por lo que, el consumidor no siente la satisfacción completa al no ser cubierta sus necesidades tanto en la atención brindada como en el producto deseado. Este factor se ha dado en la mayoría de los casos, por la falta de actitud positiva del personal y el mínimo sentir de responsabilidad al poder comunicar a los clientes los intangibles que conllevan el llamado buen servicio al cliente.
- **Procesos ambiguos:** la utilización de procesos confusos o ambiguos imposibilitará una nueva presentación de modelos que validen las capacidades reales de un emprendimiento desde una perspectiva actual del cliente, de tal modo, que no podrá contar con los elementos necesarios y oportunos para un buen proceso de gestión empresarial (Silega, Loureiro, Noguera y Febles, 2017).

La ambigüedad ha venido apropiándose en los procesos que actualmente se utiliza en la producción de un producto o servicio, lo que conlleva, una recaída en los emprendimientos, ya que no comprenden el comportamiento real del consumidor y sus exigencias.

- **Proveedores incompetentes y costosos:** en la mayoría de los negocios, al seleccionar un proveedor lo hacen según la relación que mantiene y el servicio que brinde a sus competidores sin importar los costos que implica; sin embargo, las falencias de los proveedores radican en el incumplimiento de los plazos de ejecución de contratos, el tiempo de respuesta ante las peticiones del cliente y lo más crítico en ocasiones es el escaso inventario.

Para esto, es importante que se considere, que los proveedores deben tener profesionales cualificados, que ofrezcan calidad, asesoría y precios competitivos que brinden mayor calidad y mejor servicio, donde exista una relación sostenible entre dos empresas actuando en el rol de proveedor y cliente (Castillo y Ortigón, 2016).

Financiamiento / recursos económicos

Al comparar ciertas evidencias mencionadas, otro de los ámbitos identificados que conlleva a la consolidación de un emprendimiento, es adquirir un financiamiento apropiado según las necesidades y el potencial del negocio, refiriéndose que, el financiamiento de un crédito emprendedor implica en primer contexto la identificación total del tipo de negocio y su proyección, validar las exigencias del mercado al que se va a dirigir, y dotar al socio solicitante un asesoramiento acertado por parte del especialista en este producto financiero, ya que de él depende el posible progreso del negocio sin ninguna afectación negativa, por lo cual, el socio puede obtener el crédito deseado según el análisis financiero del emprendimiento y con condiciones entendidas, generándose así, un ahorro continuo donde el inicio de la relación financiera concientice al socio, su actual posición en el mercado financiero. Ciertamente, el otorgamiento de los créditos para una persona y empresa, genera un equilibrio con ciertas diferencias sociales al poder cumplir algunas metas antes y de forma más acelerada, dado que,

en una economía global, la abundancia de créditos en una sociedad es vista como un símbolo de madurez socio-económica (estabilidad política, económica y legal).

Adicionalmente, es importante mencionar, que el giro habitual del emprendimiento no genera prontamente un margen de ganancia como para tener una reserva o ahorro de dinero, sin embargo, es necesario crear una cultura de ahorro para poder reaccionar ante imprevistos económicos. Por consiguiente, al existir una buena relación entre los emprendimientos y la entidad financiera, se atraen más los ahorros y, por ende, se puede canalizar más colocación de otras inversiones productivas, ya que el desarrollo financiero permite que el socio exprese sus potenciales y constituya su crecimiento económico y social.

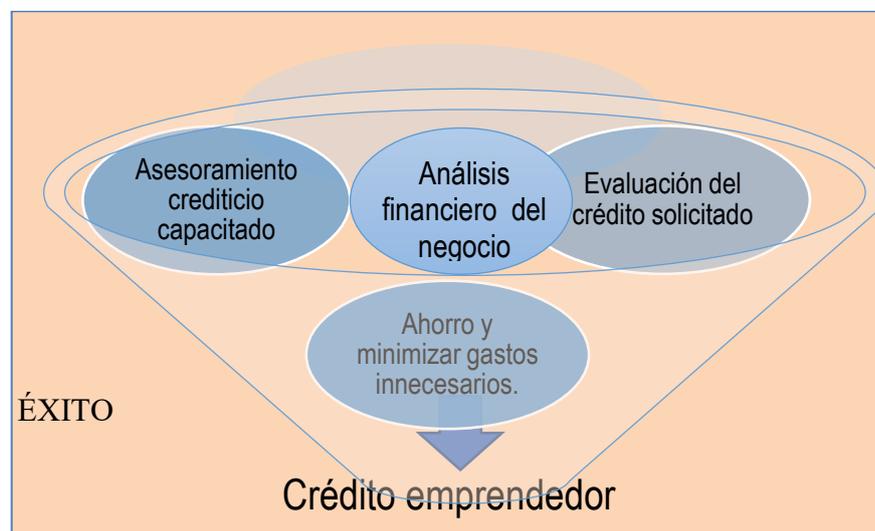


Gráfico N. 11: Factores de éxito según el ámbito del financiamiento

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración Propia

- **Asesoramiento crediticio capacitado:** el asesor de negocios debe descubrir las necesidades financieras del posible socio, analizándose las situaciones pasadas, presentes y futuras sobre la economía actual del mismo, y para esto, se toma en cuenta la edad, el patrimonio, la situación profesional y familiar. Por lo tanto, una vez analizadas estas contingencias, se obtiene un perfil de riesgo del socio, de tal modo, que se atribuya un asesoramiento oportuno según las circunstancias y necesidades que vayan surgiendo y adaptándolas al momento actual.

Otro de los aspectos dominantes en este apartado, es lograr una estrecha relación entre el asesor financiero y el socio, demostrándose que su trabajo es en beneficio de los intereses del socio como si fueran los suyos propios, donde el asesor le ofrezca independencia y objetividad en todas las recomendaciones financieras contempladas en el marco institucional, lo cual genera un grado de confianza y fidelización con la entidad financiera.

Análisis financiero del negocio: en la mayoría de las metodologías de análisis financiero, utilizan herramientas propias para reclasificación de los estados financieros, evaluación de indicadores, visita al negocio, identificación de fortalezas y debilidades, valoración del conocimiento y experiencia del emprendedor y el análisis del sector productivo. Es así que, el análisis financiero varía en cada entidad financiera, de acuerdo a sus políticas de crédito, la razón social, la percepción de los riesgos, las estrategias comerciales, liquidez y la situación de la economía global.

- **Evaluación del crédito solicitado:** se basa en determinar un procedimiento de evaluación de la solicitud del crédito por parte del oficial de negocios, disminuyendo inconsistencias que pueden derivar el incumplimiento de pago, dada la comprobación de los documentos y que la información estén correctas, al igual, donde el perfil del socio cumpla con las políticas crediticias de la institución y se pueda establecer una posible aprobación o negación del mismo.
- **Ahorrar y minimizar gastos:** generar una cultura del ahorro voluntario en los socios, retribuye para satisfacer necesidades diarias, hacer frente a emergencias y acumular dinero para poder enfrentar imprevistos, con el fin, de mejorar la situación económica. Es necesario promover el inicio del ahorrar del dinero y poder visualizar los beneficios en una buena administración de los recursos y la forma de gastarlos prudentemente a lo largo de su vida.

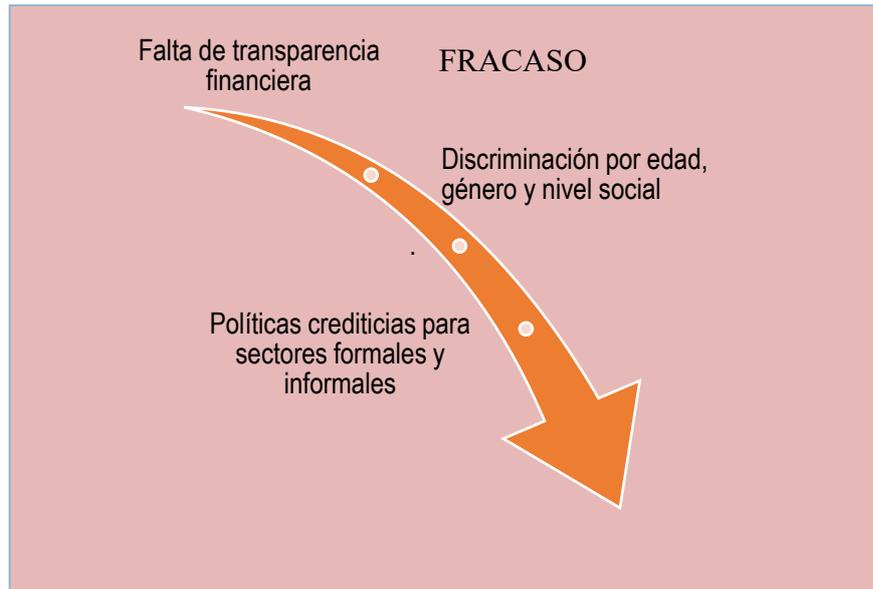


Gráfico N. 12: Factores de fracaso según el ámbito del financiamiento
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración Propia

- **Falta de transparencia financiera:** para los autores Raccanello y Herrera (2014), la carencia de transparencia financiera a generado varios inconvenientes, pues es necesario que los intermediarios proporcionen información oportunamente desglosada sobre los costos de los servicios y productos financieros. Este ítem, es considerado muy importante, ya que la falta de transparencia puede propiciar errores en el momento de tomar decisiones por parte de los socios, con evidentes efectos negativos en su bienestar, cuyo impacto puede perdurar en el tiempo.

Por tal razón, durante todas las transacciones financieras realizadas por los socios o clientes, es vital, que los intermediarios financieros presenten información acerca de las tasas de interés, comisiones u otro tipo de cargos, utilizando ejemplos redactados de forma simplificada y con un lenguaje accesible.

- **Discriminación por edad, género y nivel social:** el término discriminación se entiende a toda exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como el origen nacional, el nacimiento, color de piel, edad, sexo, estado civil, ocupación, empleo, nivel económico o cualquier

otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas (Morachetti, 2013)

La discriminación directa o indirecta hace referencia a una distinción o preferencia que conlleva a la exclusión en una situación que puede ser beneficiosa para el solicitante, donde lo ideal puede ser, obtener la misma oportunidad que otros lo tienen, rescatándose las actitudes, habilidades y experiencias en un determinado trabajo o negocio.

- **Productos financieros mal enfocadas:** la falta de productos financieros adecuados es otro tema que debe ser minimizado de entre las entidades financieras, ya que no se adaptan a los diferentes procesos requeridos para una buen acceso a los servicios y productos, de tal forma que se apliquen medios satisfactorios para cubrir las necesidades de todos los socios, independientemente de la edad, sexo, nivel de educación y económico o por conveniencias de la institución financiera.

Equipo de trabajo

En referencia a lo antes indicado, para iniciar un emprendimiento viable, este debe contar con un buen equipo de trabajo, pues no suele ser favorable que el emprendedor autónomo realice todas las tareas o se atribuya el peso total del negocio. Es loable que tenga la colaboración de un grupo de personas especializadas en el tema, ya sea, por profesionalismo o experiencia, y en algunos casos puede ser por afinidad e interés que tengan en común. Al hablar de un equipo de trabajo excelente y confiable, implica la importancia que se debe tener para formar y cuidar de su permanencia y estabilidad económica social en el negocio.

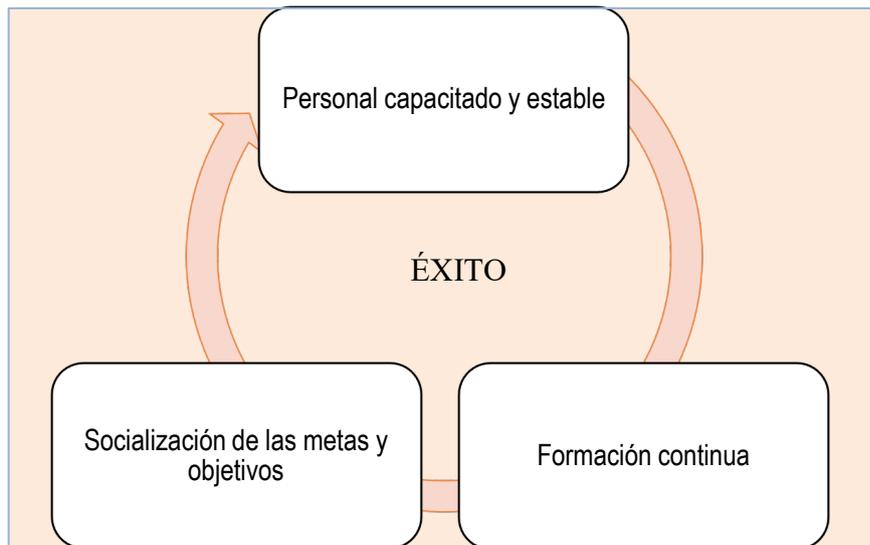


Gráfico N. 13: Factores de éxito según el ámbito del equipo de trabajo
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración Propia

- **Personal capacitado:** todos los negocios independientemente del tamaño y tiempo en el mercado, deben centrar su atención tanto en el comprador como en sus empleados, por tal razón, los empleados deben estar guiados, capacitados y motivados en su totalidad, pues la interacción positiva entre empleado y los compradores provee más beneficios sociales y económicos para la organización, surgiéndose la satisfacción deseada del cliente y el logro exitoso para la empresa llamado fidelización.
- **Formación:** el trabajador o empleado debe conocer su gran nivel de contribución en el negocio, para que el producto final sea de la calidad esperada por el cliente, pues este conocimiento lo hace sentir valioso. Es así como, una debida formación debe ser permanente para tratar de cumplir dos objetivos generales: tener la mejor calidad del producto o servicio y la satisfacción del trabajador al tomar conciencia de que está haciendo las cosas bien, y que contribuye de mejor manera a la supervivencia de la empresa.
- **Socialización de las metas y objetivos a todo el personal:** La socialización es el procedimiento por el cual la empresa presenta de manera específica sus metas y objetivos a los empleados, lo cual genera, la integración total del personal en un solo esfuerzo de trabajo, obteniéndose un comienzo

productivo beneficioso para todos. Lo importante de este aspecto, es abarcar quiénes somos como empresa, qué hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos, siguiendo una estructura formal con normas, políticas y reglamentos existentes.



Gráfico N. 14: Factores de fracaso según el ámbito del equipo de trabajo

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración Propia

- **Puestos estratégicos mal adjudicados:** una realidad que actualmente se nota en algunos negocios, es la facilidad con que algunos empresarios disponen a personas en cargos estratégicos, basándose en el desempeño anterior, lo cual no garantiza en la totalidad un buen desempeño futuro, esto en ocasiones se da, porque se focalizan sólo en los resultados (experiencias) y no en las competencias que debería tener un posible colaborador. Es importante, de inicio prepararlos y probarlos para que puedan ser responsables de un área determinada, como también privilegiar las promociones internas, tomándose en cuenta la participación que tiene el negocio en el mercado y sus proyecciones.
- **Personal sin conocimientos, ni voluntad:** en todo acto humano debe venir seguido por el mínimo conocimiento y entendimiento, una empresa con un personal sin el conocimiento necesario no cuenta con la debida capacidad para examinar la realidad, por lo tanto, el colaborados no establece una autorreflexión sobre lo aprendido y lo que conlleva garantizar la

coordinación de los esfuerzos y responsabilidades. Mientras que, la voluntad es fundamental en las personas, convirtiéndose en un esfuerzo infinito pero con el impulso ilimitado, por tal razón, es importante que la voluntad sea adyacente del conocimiento, para definir un intelecto prospero.

- **No tener apoyo de expertos:** algo que debe entender todo emprendedor es que, el gastar tiempo en cosas que no son su fuerte en el negocio, no se considera algo rentable ni beneficioso. Por tal razón, invertir en contratar expertos para cada acción complementaria del negocio, consiste en optimizar el tiempo y los recursos, entendiéndose que se debe reconocer lo que se ignora para poder ser expertos en otras.
- **Visiones y motivaciones diferentes, entre el emprendedor y el personal:** la visión y motivación que mantenga el empresario empoderado de sus negocios, siempre será el pilar fundamental del personal que trabaja en bien común, pero de ser lo opuesto, el empresario con una visión de avaricia, explotación, falta de ética y egoísmo, incitará a promover el desapego y bajo rendimiento productivo por la desmotivación existente. Por lo tanto, la perseverancia, la disciplina, la responsabilidad, y la confianza deben consolidarse en el empresario y los empleados, con un acto socialmente responsable de cara a la defensa y a la mejora de las buenas condiciones en la calidad de vida.

Estrategia o Táctica

Asimismo, se genera otro elemento importante dentro del accionar de un emprendedor, como es la estrategia que tiene presente para poder operar su negocio, es decir, se valora la capacidad de fijar una táctica centrada y acorde a las posibilidades reales que tenga el emprendedor con el negocio, en otras palabras, el emprendimiento debe poseer acciones determinadas que fijen la precisión de llegar al objetivo propuesto y, de presentar errores se debe actuar con la suficiente flexibilidad para corregir los mismos y adaptarlo a las condiciones del mercado.



Gráfico N. 15: Factores de éxito según el ámbito estratégico

Elaborado por: Carrera, D (2019)

Fuente: Elaboración Propia

Objetivos: los cuales identifica y fija con claridad lo que quiere hacer y cómo pretende alcanzar la meta propuesta, detectándose oportunidades que generen conceptos de negocio a partir de la creación y la innovación con el mejor empleo de los recursos disponibles.

Planificación: para iniciar un negocio emprendedor no es suficiente tener una idea, se requiere de la integración de un plan para llevarlo a la práctica, de inicio a corto o mediano plazo, fijándose los objetivos claros con disposiciones selectas para el uso de metáforas y analogías en la solución de posibles problemas.

Mercado real: es extremadamente necesario que un emprendedor o empresario, antes de poner en marcha su iniciativa de negocio, realice un estudio o investigación comercial para comprender y reflexionar sobre la situación y las necesidades del mercado al que desea enfocarse, y así obtener de mejor y mayor manera las probabilidades de éxito.

Toma de decisiones: para esto, no es solo la toma de decisiones apuntadas como correctas, sino en una forma oportuna y con el mínimo de costo perjudicial que le pueda representar al negocio, y que este conforme a las leyes establecidas de la empresa y su entorno.

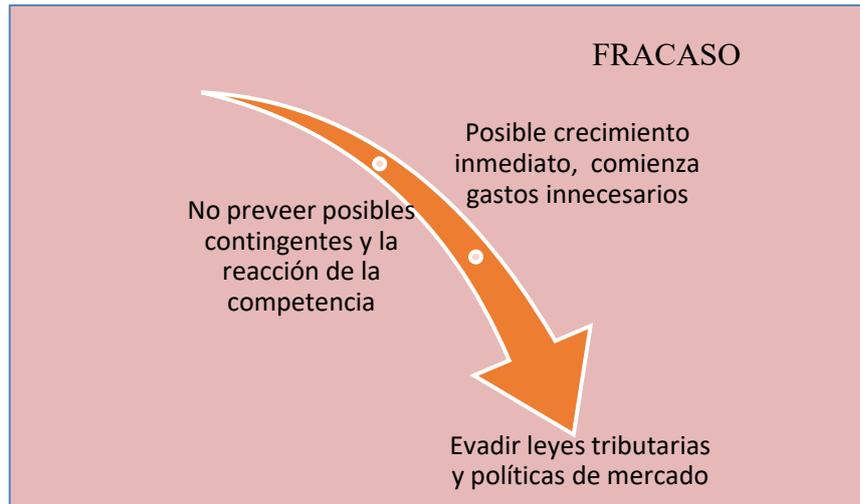


Gráfico N. 16: Factores de fracaso según el ámbito estratégico
Elaborado por: Carrera, D (2019)
Fuente: Elaboración Propia

De tal manera, que entre las diferencias entre el éxito y el fracaso se atribuirán los siguientes factores negativos:

- **Gastos innecesarios:** no es favorable para ningún emprendimiento el gasto innecesario, por lo cual, hay que ahorrar en gastos fijos e invertir para el crecimiento y reducción de los impuestos. Es primordial saber que la liquidez es el motor del negocio, aun sabiéndose que marcha muy bien el negocio, pero si no se tiene liquidez no se podrá pagar las cuentas y se corre el riesgo de contraer deudas, de tal manera que es esencial tener un buen presupuesto y seguirlo.
- **Contingentes – reacción a la competencia:** cuando los cambios en los mercados son más frecuentes, el negocio debe incrementar su capacidad para tratar la información y reaccionar rápidamente entorno a las nuevas demandas de consumidores o aparición de competidores, pues en ciertos casos, para hacer frente a los imprevistos se reduce siempre el rendimiento del emprendimiento.
- **Evadir leyes tributarias y políticas de mercado:** la evasión de impuestos es un tema muy complejo en el país, ya que no existe una cultura tributaria, refiriéndose a las actitudes y creencias de las personas que desmotivan que se propague la voluntad de contribuir, tomándose en cuenta, que la solución a los problemas económicos y para un desarrollo de los pueblos es la educación tributaria.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El estudio revela la gran importancia del emprendimientos y la relación positiva entre la actividad emprendedora y el crecimiento económico de la sociedad, pero que, a nivel nacional tan solo se ha gestionado de manera superficial, lo cual, ha ocasionado escasos resultados positivos, por lo tanto, las herramientas esenciales para la promoción de leyes y estrategias que permiten el desarrollo de la producción y comercialización vistos desde una perceptiva del buen vivir y con responsabilidad social por parte de las instituciones financieras cooperativistas.
- El estudio de este trabajo ha presentado una información cualitativa procedente de entrevistas personales con actores clave (socios y personal CPN), pues más allá de poner de manifiesto las distintas valoraciones que de aquel tienen los beneficiarios finales, se aporta con opiniones reales sobre la atención y los productos financieros actuales que ofrece la CPN, donde se enfoca en el mejoramiento y la adaptación de los mismos en bien de todos los involucrados.
- Por otra parte, se logra examinar la difícil situación del acceso al crédito para las microempresas, dadas las varias exigencias que conservan las entidades financieras, ya que, al tomar la decisión de invertir u otorgar créditos a las microempresas se convierte en un tópico complejo que se analiza minuciosamente, puesto que, en diversos casos, la falta de información relacionada a la situación económica de las microempresas: como las prácticas administrativas y contables que realizan los micro emprendedores en sus negocios, ha dificultado la realización de un auténtico análisis y cálculo de riesgo, sin embargo, para determinar si un micro emprendimiento es o no sujeta de crédito, se necesita analizar y validar varios factores influyentes, siendo de gran beneficio e importancia la dotación de un asesoramiento y acompañamiento técnico por parte del personal de la institución financiera.

- Adicionalmente, se detecta en los socios el mínimo conocimiento en finanzas, siendo quienes desconocen los medios y los conceptos básicos para elegir y usar los diferentes productos financieros. En concordancia, las personas toman decisiones sobre ahorro, crédito e inversiones no siendo las más adecuadas y que han perjudicado el bienestar del negocio y por ende la estabilidad económica de la familia. Por esta razón, es imprescindible minimizar el desconocimiento económico en las personas para que así, accedan al uso y beneficio de todos los productos financieros que ofrece el sector financiero formal, erradicándose el limitado conocimiento en materia de ahorro y crédito.

Recomendaciones

- Es necesario e importante atender y dar el debido seguimiento a los principales factores de fracaso que surgen del estudio realizado, considerándose la gran afectación en el crecimiento y sostenibilidad de los emprendimientos financiados por la CPN, desde el punto de vista financiero y social.
- Impulsar campañas de capacitación y acompañamiento técnico para fortalecer y fomentar más ideas emprendedoras con todas las implicaciones que contiene el mismo, donde las actividades formativas evidencien los factores positivos que verdaderamente influyen en el desarrollo de un micro emprendimiento sostenible con la intención de prestigiar la figura del emprendedor como agente dinamizador en el campo económico con conocimientos contables y financieros.
- Implementar un proceso agresivo de capacitación en servicio al cliente y asesoramiento financiero, considerándose el trato cordial y la comunicación efectiva con los socios para una mejor evaluación crediticia, donde el socio entienda y maneje conceptos en materia financiera y puedan identificar los resultados de sus decisiones en el corto y mediano plazo, adjudicándose el poder de utilizar continuamente y de forma responsable los instrumentos de crédito y ahorro para su propio beneficio, estimulándose más aun la creación de emprendimientos en los socios cooperativistas.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Obtenido de www.csreurope.org/matrix

Banco Central del Ecuador. (9 de Abril de 2015). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/404error.php>

Banco Central del Ecuador. (9 de abril de 2015). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/404error.pht>

(2017). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. London.

Emprendimiento . (17 de 07 de 2018). *El heraldo.hn*.

AA, 1. (1999). *Institute of Social and Ethical Accountyability*. www.accountability.org.uk.

Abreu, J. L. (2007). *Análisis del concepto de responsabilidad*. International Journal of Good Conscience. N° 2: 54-70. [http://www.spentamexico.org/v2-n1/2\(1\)%2054-70.pdf](http://www.spentamexico.org/v2-n1/2(1)%2054-70.pdf).

ACI. (s.f.).

Agencia regional en apoyo de la emisión y gestión de valores públicos en la WAMU. (2016). *Instituciones de crédito: bancos e instituciones financieras. UMOA-TITRES*.

Aguirre, A. (2001). Los principios cooperativos "atractores" de la gestión eficiente; su medición. Aplicación al caso de Modragón Corporación Cooperativa. *CIRIEC- España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93-113.

Alcaráz, R. (2011). *El Emprendedor de éxito*. México: McGrawHill Cuarta Edición.

Alfonso, A. (2008). *Metodologías de medición y evaluación del desempeño social*.

Alicia Beatriz Ressel, V. C. (2012). *EL BALANCE SOCIAL Y SU IMPORTANCIA COMO INSTRUMENTO*. España .

- Álvarez, D. y. (2002). *¿Empresas desalmadas? Una visión ética del mundo empresarial.* . Madrid: Dykinso.
- ALVAREZ. (s.f.).
- ALVAREZ, A. A. (2002, 2001, 1994).
- Alvira, R. (2001). *Cuadernos de Humanismo Instituto de Empresa y Humanismo (Universidad de Navarra)*. Pamplona.
- Américas, A. C. (2012). *Balance Social Cooperativo (BSCoop)*.
www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394.
- Andrade, F. (2013). ¿Qué es un crédito? Concepto y definición. *Enciclopedia Didáctica*.
- Aprendizaje Experiencial Programas. (2010). *Financiamiento Trabajo voluntario en Ecuador, América del Sur. ELEP*.
- Argandoña, A. (1994). *La ética de la empresa: Instituto de Estudios Económicos*. Madrid.
- Arias, F. G. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Mexico : Episteme.
Recuperado el 25 de 06 de 2018.
- Arienza, M., Lufin, M., & Romani, G. (2016). Un analisis espacial del emprendimmitno en Chile. Mas no siempre es mejor. *EURE*, 111-112.
- Arizaga, F., Zambrano, R., & Luna, G. (2017). Microproyectos, emprendimientos sociales y sus limitaciones en el acceso a financiamiento durante el. *Publicando*, 926-929.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. Quito: <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>.

- Asociación de bancos del Ecuador. (Enero de 2019). *Boletín Macroeconómico de la República del Ecuador*. Obtenido de ASOBANCA: <https://www.asobanca.org.ec>
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras de Colombia. (2005). *Fusiones y Consolidaciones Bancarias*. Bogotá: Ministerio de Hacienda de Colombia.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras de Colombia. (2006). *Fusiones y Adquisiciones en el Sector Financiero Colombiano*. Bogotá: Asociación Nacional de Instituciones Financieras de Colombia.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras de Colombia. (Marzo de 2006). <http://www.iadb.org/res/publications/pubfiles/pubS-700.pdf>. Obtenido de <http://www.iadb.org/res/publications/pubfiles/pubS-700.pdf>: <http://www.iadb.org/res/publications/pubfiles/pubS-700.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Análisis del sector financiero*. Quito: BCE.2014.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe. Microfinanzas*.
- Bastidas Delgado, O. (2004). "La especificidad cooperativa". Universidad Central de Venezuela, Caracas. pág. 2 a 19.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Tercera edición*. Colombia: Pearson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Tercera edición*. . Colombia: Pearson .
- BizFilings. (2016). Tipos comunes de préstamos bancarios. *Financiamiento de las empresas*.
- Brito, G. (2016). *Manual de procedimiento para recuperación de crédito*. Ambato.

- Calderón, R. (2005). Administración, análisis y políticas de crédito. *Universidad San Francisco de Quito*, 86.
- Cancino, C., Coronado, F., & Farias, A. (2012). Emprendimiento y Gestion Empresarial. *Innovar Journal*, 19-20.
- Capote, R., Torres, C., & Castillo, L. (2018). Retos de la adminitración pública para la gestión del proceso de financiamiento del desarrollo local. *COODES - Cooperativismo y Desarrollo*, 81-97.
- Castellanos, G., & Solano, D. (2017). Meta analisis de la relación entre la orientación al mercado y los resultados de la empresa . *Estudios Gerenciales* .
- Castillo Clavero, A. (s.f). “*El Resurgir de la Responsabilidad Social de la Empresa en los Umbrales del Siglo XXI*” - *Universidad de Málaga*. Pág. 2 a 7. En formato pdf.
- Castillo, J., & Ortegón, L. (2016). Componentes del valor de marca en marketing industrial. Caso máquinas y herramientas. *Perspectivas*.
- Charterina, A. (2015). Las cooperativas y su accion por la sociedad . *Estudios cooperativos* , 35-40.
- Cisneros, D., Chingo, L., & Estrella, L. (2017). Cooperativismo y Desarrollo. *COODES*, 50-56.
- Cohen, M. (2012). Tipos de instituciones financieras y sus roles. *Investopedia*.
- Colina, J. S. (2008). *Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable*. . España: [Fecha de consulta: 18 de diciembre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90411691010>> ISSN.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo LTDA. (2016). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo LTDA*. Ambato.

- Cooperativa Policía Nacional. (s.f.). *Cooperativa Policía Nacional*. Obtenido de <http://www.cpn.fin.ec/>
- Coraggio, J. (2015). *www.coraggioeconomia.org*.
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social Y Solidaria, El Trabajo Antes Que El Capital*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Coraggio, J. L. (2016). *Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas*. Bilbao: Lankopi, S.A.
- Coraggio, J. L., Arancibia, M., & Deux, M. (2010). *Guía para el Mapeo y Relevación de la Economía Popular y Solidaria en Latinoamérica y Caribe*. Lima : Ediciones Nova Print S.A.C.
- CRSEurope, M. (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial*. www.csreurope.org/matrix.
- Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Esteli. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*.
- Dallegro, J. (2017). ¿Cuál es el sector de servicios financieros? *Investopedia*.
- De Ros, G. (2012). El cooperativismo en América Latina. En G. De Ros, *El cooperativismo en América Latina* (págs. 14-15). Cuenca: Universidad Central del Ecuador.
- Delgado, B. (2008). *La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor*. Venezuela.
- DERES. (2003). *Desarrollo de la Responsabilidad Social*. . Estados Unidos: Recuperado el Agosto de 2015, de http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf.
- Desarrollo Secretaría Nacional de Planificación y. (2017). *PLAN NACIONAL TODA UNA VIDA 2017-2021*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

- Díaz, V., Rodríguez, A., & Rubio, I. (2019). Las fuentes de financiamiento y la administración como herramienta para afrontar los problemas y dificultades a los que se enfrentan las microempresas en México. *En Contexto*.
- Directivos. (2018). *Plan Estratégico de la Coac Juan Pio de Mora*. San Miguel de Bolívar.
- Durán, Á. (2010). Datos y ranquin de cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos*, 56.
- Economipedia. (2015). Microcredito.
- Enciclopedia Británica. (2018). Empresa financiera.
- Estrada, H. (2015). Principales operaciones bancarias. *Derecha*.
- Ethos., I. (2001). *Guía de elaboración de Informe y Balance Anual de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de *Guía de elaboración de Informe y Balance Anual de Responsabilidad Social Empresarial*.
- Fay, B. (2014). Tipos de credito y prestamos para el consumidor. *DEBT*.
- Fay, B. (2014). Tipos de crédito y préstamos para el consumidor. *DEBT*.
- Fernandez Lorenzo, L. G. (1998). "*Balance Social Cooperativo Integral. Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa*". Cuaderno 5 Serie *Investigación del Instituto Provincial de Acción Cooperativa (IPAC)*. La Plata, Argentina.: Código ISBN, 987-98546-0-8.
- Fernandez Lorenzo, L. G. (1998). "Tipología del denominado Balance Social". *Publicado en Revista del Instituto de la Cooperación* , Editorial *IDELCOOP*, Buenos Aires, 111/98.
- Fernandez, L. (2005 de 1988). *Tipología del denominado Balance Social*. Recuperado el Agosto de 2015, de http://www.econo.enlp.edu.ar/uplads/docs/cooperativas_tipología.pdf.

- Fernandez, L. (1998). *Balance Social Cooperativo Integral*. Argentina: Facultad De Ciencias Económicas – U.N.L.P.
- Financial Option. (2015). *Operaciones de una institución financiera*. Obtenido de <https://financialcareeroptions.com/financial-careers/financial-career-options/what-is-financial-operations/>
- Gaibor , C. (2013). *Plan de marketing y colocación de microcréditos en el Instituto de Investigaciones socioeconómicas y tecnológicas* . Santo Domingo: Uniandes.
- García, A. (2007). Microcréditos: la revolución silenciosa. *Revista Scielo*.
- García, A. (2018). Operaciones activas y pasivas de un banco: en que se diferencian . *Revista de Finanzas, 2*.
- Garcia, M., Ollague, J., & Capa, L. (2018). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. *Universidad y sociedad* .
- Grameen Bank. (2012). *¿Qué es el Microcrédito?* India.
- Grameen Bank. (2012). *¿Qué es el Microcrédito?* India.
- GRI. (s.f.). *Guia para la Elaboracion de Memorias de Sostenibilidad*. www.globalreporting.org.
- Grupo de Análisis para el Desarrollo. (2013). Guía de microfinanzas en América Latina. *Conocimiento guiado*.
- Grupo de área Equateur. (2010). Microcredito en en el Ecuador. *Babylon*.
- Guédez, V. (2009). *Ser Confiable. Responsabilidad Social y Reputación Empresarial*. Madrid: Planeta.
- Guerrero, M. (2011). Ecuador amplía el acceso al microcrédito con el apoyo del BID. *Banco Interamericano de Desarrollo*.

- Gutierrez, J. (2010). Monografías de Emprendimiento basada en la obra de Joseph Alois Schumpeter y David C. McClelland. *Monografía de emprendimiento*. Bogota.
- Heber, S. (1997). *Instituto Barsilero de Analisis Sociales y Economicos*. www.ibas.org.br y/o www.balancosocial.org.br.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Bogota: Sexta edicion .
- Hernández, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, S., Fernández, R., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la INvestigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera, C., & Ponce, R. (2018). Reflexiones sobre la economía popular y solidaria en el Ecuador. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1.
- Hidalgo, L. (2014). La cultura del emprendimiento y su formación. *Alternativas UCSG*, 46-50.
- Intellectual Reserve Inc. (2012). Conceptos básicos del microcrédito. *Sel Reliance Services*.
- Jácome, H. (2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito: <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-presenta-la-investigacion-el-balancesocial-para-las-organizaciones-de-la-eps-en-el-ecuador>.
- Jalindo, G. (2015). Diferencia entre microcrédito y microfinanzas. *KeyDifferences*.
- Jimenez, J. (2014). Nuevas modalidades de financiación para microempresas. *Grupo de investigación Ciencias Administrativas del Instituto Tecnológico Metropolitano Línea Finanzas*, 62-70.

- Jimenez, J. (2016). *Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas*. Bilbao: Lankopi, S.A.
- Jordan, J., Serrano, B., Andres, P., & Brito, L. (2016). Capacidad emprendedora desde la perspectiva de genero . *Ciencias humanas y sociales* , 242-243.
- Jumbo, J., & Iñiguez, D. (2010). *Aplicación de un manual para conceción de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito* . Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Junta Reguladora. (2015). 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador. *El Comercio*.
- Junta Reguladora. (2015). 10 nuevos tipos de credito estan en vigencia en Ecuador . *El Comercio*.
- KEVIN. (2000).
- Kirschner, A. M. (2005). La Responsabilidad Social de la Empresa. *Revista Mexicana Política Exterior*, 74; 122.142.
- Kirzner, I. (2015). *Competition and entrepreneurship*. Chicago: University of Chicago press.
- Laville, J.-L., & García, J. (2009). *Crisis Capitalista y Economía Solidaria: Una economía que emerge como alternativa real*. Barcelona: Icaria.
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, M. (2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO. *Facultad de Ciencias Economicas: Investigacion y Reflexion*, 182-184.
- Lemaitre, A., & Madeleine, R. (2015). La economía solidaria y el Estado en América Latina: Las dinámicas contrastadas de Brasil y Venezuela. *Capaya*, 40-45.
- Leon, J., & Valbuena, A. (2018). IMPACTO EN LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS PERSONAS ENTRE 20 A 30 AÑOS QUE BUSCAN FINANCIACION A TRAVES DE UN CREDITO DE LIBRE

INVERSION. *Administración Contemporánea. Revista de Investigación.* Año 4, No. 10, 2-15.

Levy, N. (2019). Financiamiento, financiarización y problemas de desarrollo. *DGAPA-MÉXICO*, 207-230.

LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Ec. Rafael Correa Delgado, Presidente de la República del Ecuador, registro oficial 444 del 10 de mayo de 2011.* . Quito.

Londoño, J. (2015). Tecnología como factor de innovación en empresas colombianas. *Venezolana de gerencia*, 201-216.

Lopez Vargas, k. J. (2016). *Impacto economico de las tasas de interes y la colocacion de microcreditos por parte de la banca privada en las microempresas del D.M. de Quito.* Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas.

López, C. (2013). Clasificación de las operaciones bancarias. *Derecho Comercial.*

Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodologia de la Investigacion Social y Cuantitativa* . Barcelona: Creative Commons.

LORENZO, F. (2005).

Lozano, I. (23 de Febrero de 2011). *El analista.* Obtenido de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>

Lozano, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible.* Madrid: Trotta.

Lupianez, L., Priede, T., & Lopez, C. (2014). El Emprendimiento como motor del crecimiento Económico. *Boletín economico de ICE N 3048*, 55-58.

Marbán, R. (2007). Origen, caracterización y evolución del sistema de microcréditos desarrollado por el Grameen. *Revista Scielo*, 16.

- Mariño, M., Arregui, R., Guerrero, R., & Mora, A. (2014). Ecuador: cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera. *Cooperativas de las Américas*, 32.
- Martínez, A. (2008). El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza: ventajas y limitaciones, cuadernos de desarrollo rural. *Revista Scielo*, 95.
- Marulanda, F., & Morales, S. (2016). Entorno y motivaciones para emprender. *Escuela de Administración de Negocios*, 12-28.
- Marulanda, F., Montoya, I., & Veléz, J. (2014). *Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento*. Medellín: Pensamiento y gestión.
- Mayo, J., Loredo, N., & Reyes, S. (2015). El entorno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la dirección*.
- Mejía, F. (2011). *Implementacion de un manual de procedimientos de credito*. Ibarra.
- Mejía, K. (2017). Las cooperativas colocan el 65% del microcrédito. *Economía*.
- Mena Galarza, L. (2015). *Desarrollo de un modelo de responsabilidad ambiental de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Miquel, J. E. (1988). *Cooperativismo y economía social. Perspectivas en el Ecuador. "Cuadernos de políticas sociales"*. . Quito: LPES – ILDIS. N° 2: 47-71.
- Mira, J. (2016). *Introducción a las Operaciones Financieras*. España: Creative Commons.
- Mitholoyoke. (2012). El impacto del microcrédito del empoderamiento femenino en Bangladesh. *Pequeños préstamos, mujeres fuertes*.
- Montes, V. (2016). *Balance Social (Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa)*. Argentina: Facultad De Ciencias Económicas – U.N.L.P.

- Morachetti, A. (5 de julio de 2013). Principio igualdad ante la ley y no. San Jose de Costa Rica .
- Moreno, J. (2017). Estudios Cooperativos . *REVESCO* , 117-122.
- Moriano, J., & Palaci, F. (2014). *El Emprendedor Innovador y la creacion de Empresas*. España: Emprendedores en España.
- Moscoso, E. (2017). *Factores de los microcréditos financieros, determinantes de los beneficios en los microempresarios*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin.
- Muñoz Campos, R. (2000). *La Investigación Científica Paso a Paso*. El Salvador: Talleres gráficos UCA. Reimpresión El Salvador.
- Muriel, M. (2000). Microcrédito y pobreza: un ejercicio empírico sobre el impacto del Banco Grameen. *Revista Scielo*, 51.
- National Conference IETD. (2017). Gestión de Crédito. *Shodhganga*.
- Navajas, S., & Tejerina, L. (2012). Una visión general de las microfinanzas en América Latina. *Microfinanzas y crédito*.
- OIT, O. I. (2001). *La responsabilidad social no es gastos sino una inversion*.
- OIT, O. I. (2001). *Manual de Balance Social. Obtenido de Manual de Balance Social*.
http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/balanc
 nc.
- Padilla, M., Lascano, L., & Jimenez, W. (2018). La dinámica empresarial y el emprendimiento, factores determinantes para el desarrollo del ciclo de vida de los pymes. *Publicando* , 311.
- Paéz Pareja, J. (16 de Octubre de 2014). *Balance Social, Modelo y primeros resultados agregados*.
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/BS%20Modelos%20y%20>
 20.

- Paredes, D. (2018). Colocación. *Investopedia*.
- Pedraza, A., Ortiz, C., & Perez, S. (2015). Perfil del Emprendedor del estudiante de la universidad industrial de Santander. *Educación en Ingeniería* , 143-145.
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista de filosofía y psicología*, 195-214.
- Plan Nacional del Buen Vivir . (2013 -2017). *Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible* .
- PORTILLO, Á. G. (28 de 05 de 2016). *CINCO DIAS*. Obtenido de CINCO DIAS: http://cincodias.com/cincodias/2016/05/27/mercados/1464373313_582663.html
- Poveda, G., & Erazo, E. (2017). Importancia de las Cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria . *Observatorio de la Economía Latinoamericana* , 07-09.
- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (2017). Importancia de las Cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 7-11.
- Prandi, M. (s.f.). (2007c). “U.
- Prandi, M. (2007). *Un nuevo reto para la empresa con los derechos humanos: la cadena de abastecimiento*. Lima : Comisión Andina de Juristas.
- Puig, C., Coraggio, J., Laville, J., Hillenkamp, I., & Farah, I. (2016). La Economía social y solidaria (ESS): niveles y alcances de acción de sus actores. El papel de las universidades. *Universidad del País Vasco, hegoa*, 20-50.
- Quevedo, L., Izar, J., & Romo, L. (2010). Factores endógenos y exógenos de mujeres y hombres emprendedores de España, Estados Unidos y México. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 59-60.

- Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, vol. XLIV, 119-141.
- Richards, P. (2016). *Tipos de préstamos ofrecidos por los bancos*. España: Budgeting.
- Rincón, H. (2016). Calidad, productividad y costos: Análisis de relaciones entre estos tres conceptos. *Facultad de Ciencias Economicas y empresariales* , 46-50.
- Rios, J. A. (2010). Gestion y Control del Riesgo de Credito con Modelos Avanzado. En J. A. Rios, *Gestion y Control del Riesgo de Credito con Modelos Avanzado* (pág. 480). Ediciones Académicas.
- Rios, M. (2008). *Identificación y cuantificación de las desviaciones metodológicas en la Gestión de Microcréditos*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Rodriguez, A. (2012). *Importancia del balance social*. España.
- Rodriguez, A., & Ojeda, E. (2013). Emprendimiento Social. *DEBATES IESA*, 49-50.
- Rodriguez, C., & Jimenez, M. (2005). *Emprederismo, acción gubernamental y academia. Revision de la literatura*. Bogota: Innovar vol.15 no.26.
- Rojas, G., Pertuz, V., Navarro, A., & Quintero, L. (2019). Instrumento para Identificar Características Personales y Didáctica Utilizadas por los Docentes en la Formación de Emprendedores. *La Serena*, <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000200029>.
- Romero , Y., Arenas, A., Carrillo, D., & Vergara, D. (2011). *Aspectos del Microcrédito en su Concepción Original, en Búsqueda de Factores de Mayor Impacto en. Tecno Logicas*.
- ROSS Capital Partners. (2016). Colocación de préstamos. *LP Financiera*.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. . Caracas: Panapo.

- San Bartolome, J. C. (2008). *Balance Social Cooperativo. Seminario Taller de Formación de Auditores en Balance Social Cooperativo.* . Santiago: btenido de <http://www.aciamericas.coop/seminario-taller-de-Formacion-en> .
- Sanchez, J. (2012). *Factores determinantes de la tasa de interés en las políticas de microcrédito en las empresas de finanzas.* La Paz: Universidad Mayor de San Andres.
- Sanchez, S., Cabrero, C., & Sanchez, P. (2015). Efectos de la crisis sobre la financiación bancaria del emprendimiento. *European Research* , 89-90.
- Sanger, J. W. (18 de 10 de 2016). *Wikipedia.* Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Reestructuraci%C3%B3n_del_sistema_financiero_en_Espa%C3%B1a#cite_note-1
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017-2021). Plan Nacional del Buen Vivir. *Consejo Nacional de Planificación*, 148.
- Segovia , A. (2014). *El estudio de los sectores económicos y su incidencia en el nivel de colocación de microcréditos de las cooperativas.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Seijas, M., Vivel, M., & Lado, R. (2017). La Evaluacion del Riesgo de Credito en las Intituciones de Microfinanzas. *COMPENDIUM*, 10-12.
- SEPS. (2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.* Quito.
- Silega, N., Loureiro, T., Noguera, M., & Febles, P. (2017). Framework basado en ontología para la descripción y validación de procesos de negocio. *Universidad de las Ciencias Informáticas, Habana, Cuba.*
- Singer, B. (2008). *El ABC para crear un equipo de negocios exitoso.* Mexico: Penguin Random House .
- Tamara, A., & Aristizabal, R. (2012). MATRICES DE TRANSICION EN EL ANALISIS DEL RIESGO CREDITICIO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN EL CALCULO DE LA PERDIDA ESPERADA EN

UNA INSTITUCION FINANCIERA COLOMBIANA. *INGENIERIAS UNIVERSIDAD DE MEDELLIN* , 107-108.

Thomsen, M. (2009). *Plan de negocios dinamico* . Obtenido de Thomsen business information:

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=575v2O99ID0C&oi=fnd&pg=PA3&dq=que+son+las+expectativas+en+un+negocio&ots=inIVYBtsdW&sig=jEouYA24Olk8-yNHTxGdq-lvqRU#v=onepage&q&f=false>

Valcárcel, M. (2012). Los fondos europeos de emprendimiento social: su aplicación en España. *CIRIEC - España Economía Pública, Social y Cooperativa*, 90-124.

Velilla, J., & Sánchez, R. (2018). El emprendimiento senior: Marco conceptual y evidencia empirica. *Munich Personal RePEc Archive*, 5-10.

Vera, L., & Romero , M. B. (2010). *Diseño de un Sistema de Gestión Aplicada a área de Credito y Cobranzas para Disminuir el Riesgo de Incubribilidad de la Cratera de una Empresa Comercial*. Guayaquil.

Yunus, M. (2006). El banquero de los pobres. *Revista Scielo*.

Zabala Salazar, H. (2008). *Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana El caso de Antioquia* Obtenido de *Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana*. Colombia: <https://www.researchgate.net/publication/242541735>.

Zaldivar, M., & Sotomayor, N. (2003). Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito: Una Visión Económica. *SBS Documentos de Trabajo*.

Zurita, R. (2016). Microcrédito: la alternativa de los emprendedores. *BanEcuador*.

ANEXOS

ACTA DE DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

En la ciudad de Quito a los veinte y seis días del mes de diciembre del dos mil dieciocho, comparecen a la celebración de la presente Acta, por una parte la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA**, a través de su Subgerente General la Magister Elsa Jeanneth Martínez Vinuesa; y por otra parte, la Licenciada **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ**, portador de la cedula de ciudadanía Nro. 1803322823, en calidad de Asesor de Negocios de la Agencia Ambato; comparecen a la suscripción de la presente Acta al tenor de las cláusulas siguientes:

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

- La licenciada **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ**, se encuentra culminando un Posgrado en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, realizando su tesis con el tema "*Factores que influyen en el Éxito o Fracaso de los Emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional*"; por lo que requiere información y documentación perteneciente a la nombrada Cooperativa.
- Mediante memorándum 2018-1997-GG-CPN de fecha 13 de diciembre del 2018, suscrito por el Ingeniero Enrique Milton Lascano en su calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., autorizó a la licenciada **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ**, para que acceda a la información y documentación de la Cooperativa respecto a lo que tiene que ver con el tema de su tesis.

SEGUNDA.- USO DE INFORMACION.-

LA **COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA**, autoriza a la señorita **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ** la siguiente documentación e información: Manual de Colocación y Metodología de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD.-

En consecuencia, la señorita **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ** se obliga a no revelar ni divulgar información y documentación proporcionada por **COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA**., por lo que guardará absoluta reserva respecto de la misma y cualquier otro dato que le proporcione la **COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA**.; como tampoco dicha información y documentación podrá ser utilizada por la señorita **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ** o por interpuesta persona, directa o indirectamente, para ningún propósito que no sea el descrito en esta Acta.

CUARTA.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.-

La señorita **DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ** se obliga a no utilizar la información y documentación entregada para uso personal o de terceros no autorizados por

la COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA, directa o indirectamente, ni a registrar como de su autoría el contenido de la documentación entregada.

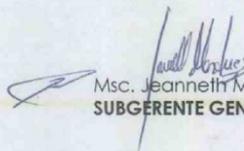
Adicionalmente la señorita DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ se obliga por medio de este instrumento a no infringir derecho de propiedad intelectual alguno de las partes, pudiendo ser civil y penalmente responsable por el mal uso o el uso no autorizado de la información suministrada.

QUINTA.- SANCIONES.-

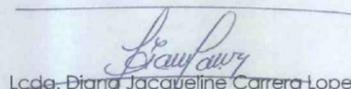
La información y documentación suministrada por la COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA., la señorita DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ será considerada información no divulgada y secreta, y por lo tanto está protegida de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual.

La señorita DIANA JACQUELINE CARRERA LOPEZ se compromete en realizar todos los esfuerzos razonables, posibles y apropiados para salvaguardar que la información no sea revelada a cualquiera otra persona que no sea la autorizada, sin perjuicio de que si una de las partes atenta contra los derechos de propiedad intelectual de la otra, la parte afectada pueda iniciar las acciones previstas en la Ley de Propiedad Intelectual.

POR LA COOPERATIVA:


Msc. Jeanneth Martinez Vinuesa
SUBGERENTE GENERAL

LA ESTUDIANTE:


Lcda. Diana Jacqueline Carrera Lopez
C.C: 180332282-3

Datos del Préstamo

Tipo	Moneda	Operacion	Monto	Cliente	Concesion	Vencimiento	Oficina	Lin.	Credi Op.	Migrada Op.	Anterior	Estado
1	MICR	0	001591880	108,000.00	BARCLEY CALDERON LUIS ALFREDO	05/28/2016			06/01/2021	223	1	CANCELADO
2	MICR	0	006170323	90,000.00	RIVADENEIRA TABALLA SIRIA LUCIA	08/31/2016			09/01/2023	223	6	CANCELADO
3	MICR	0	0011668558	17,000.00	PANOLUISA VICTOR HUGO	04/07/2017			04/10/2022	223	3	CANCELADO
4	MICR	0	0011674258	10,000.00	CORDOVA PALIMAY SILVIA PATRICI	04/26/2017			04/28/2021	223	1	VIGENTE
5	MICR	0	0011683314	20,000.00	CARRERA SIRAMES EDISON GIOVANA	05/18/2017			05/20/2022	223	1	VIGENTE
6	MICR	0	0011684459	10,000.00	FRIAS ACOSTA LIZETTE TATIANA	05/22/2017			05/26/2020	223	1	RESOLUCION
7	MICR	0	0011685166	10,000.00	NAVARETTE GUAPI ANDY FERNANDO	05/24/2017			06/02/2021	223	1	CANCELADO
8	MICR	0	0011686665	20,000.00	BURNADO BENITES SYLVIA ALEJAND	05/31/2017			06/06/2022	223	1	VIGENTE
9	MICR	0	0011686590	40,000.00	CONCHA CALABRE CECILIA MARTEL	05/31/2017			06/03/2023	223	1	VIGENTE
10	MICR	0	0011695551	4,000.00	CHARCO ACAN MARTHA LUCIA	06/20/2017			06/30/2019	223	1	RESOLUCION
11	MICR	0	0011697286	40,000.00	ARROBA RODRIGUEZ ANGELA JIMENA	06/27/2017			07/03/2027	223	1	VIGENTE
12	MICR	0	0011697884	40,000.00	SASANTES CHEMBO GERMAN VIRICIO	06/29/2017			06/30/2022	223	1	VIGENTE
13	MICR	0	0011698395	25,000.00	ANGULO VERA PATRICIA ALEXANDRA	06/30/2017			07/01/2022	223	1	VIGENTE
14	MICR	0	0011698422	40,000.00	ARROBA RODRIGUEZ JAIME FRANCIS	06/30/2017			07/04/2027	223	1	VIGENTE
15	MICR	0	0011700459	5,000.00	CARRERA ALBERCA VICTOR HUGO	07/04/2017			07/06/2021	223	1	RESOLUCION
16	MICR	0	0011707720	5,000.00	Macias TORRES SONIA MIREY	07/24/2017			07/28/2019	223	1	RESOLUCION
17	MICR	0	0011709475	20,000.00	NIPO TORRANITA PATRICIA ALEJAND	07/28/2017			07/30/2022	223	1	VIGENTE
18	MICR	0	0011713731	3,500.00	TRENELANDA MOCROCHO ANA MARIA	08/08/2017			08/10/2019	223	1	CANCELADO
19	MICR	0	0011719072	20,000.00	ARECIVO BARRAGAN ANDREA PAOLA	08/22/2017			08/25/2021	223	1	VIGENTE
20	MICR	0	0011719486	5,000.00	MOLINA THERESIA BLANCA ALEJAND	08/23/2017			08/30/2020	223	1	VIGENTE
21	MICR	0	0011721647	20,000.00	MEVA CAMARANA GIOVANNA PAULINA	08/31/2017			09/10/2022	223	1	VIGENTE
22	MICR	0	0011721788	30,000.00	SASANTES CHEMBO HEIDA MARIA	08/31/2017			09/10/2027	223	1	VIGENTE
23	MICR	0	0210064367	20,000.00	ROMERO GORDILLO NAPOLION ABELA	09/19/2017			09/23/2022	223	21	RESOLUCION
24	MICR	0	0200065810	3,000.00	ARAQUE RUEDA RENE RODRIGO	10/02/2017			10/10/2019	223	20	VIGENTE
25	MICR	0	0011721887	15,000.00	ARROBA RODRIGUEZ JAIME FRANCIS	10/02/2017			10/04/2022	223	20	RESOLUCION
26	MICR	0	0040239374	15,000.00	SAYAY TRENELANDA LUIS JOSE	10/06/2017			10/06/2023	223	4	VIGENTE
27	MICR	0	0200066474	5,000.00	ROMO COBA FRANCISCO RUBEN	10/11/2017			10/20/2020	223	20	VIGENTE
28	MICR	0	0040241054	10,000.00	CALLACANDO GUAZMAMBALA MELANIA	10/19/2017			10/20/2019	223	4	CANCELADO
29	MICR	0	0040241652	35,000.00	SALCAN ARGUILLA MONICA CRISTIN	10/26/2017			11/01/2025	223	4	VIGENTE
30	MICR	0	0040241573	12,000.00	CORDOVEZ MORENO BRYAN FERNANDO	10/26/2017			10/26/2022	223	4	VIGENTE
31	MICR	0	0200067351	2,000.00	FILCO QUINTANILLA JESSICA LILY	10/26/2017			11/02/2019	223	20	CANCELADO
32	MICR	0	0040241937	20,000.00	ALULIMA AGONORAY MARIA LOGIA	10/31/2017			11/05/2022	223	4	VIGENTE
33	MICR	0	0200067648	5,000.00	NARVAEZ PEREZ DELIA MARIA	11/01/2017			11/01/2021	223	20	RESOLUCION
34	MICR	0	0200068018	160,000.00	ARROBA RODRIGUEZ WASHINGTON PA	11/08/2017			11/08/2027	223	20	VIGENTE
35	MICR	0	0040248428	20,000.00	AQUILLILA ALMACHE MARIANELA ELI	12/11/2017			12/10/2022	223	4	RESOLUCION
36	MICR	0	0111777895	70,000.00	REPIOLLA VIZUELA CRISTOBAL ALF	01/29/2018			01/10/2028	223	4	VIGENTE
37	MICR	0	0040252209	20,000.00	FLORES ALYKAR KATY VALERIA	01/16/2018			01/10/2023	223	4	VIGENTE
38	MICR	0	0200071286	5,000.00	CALLEJA ZHUNIO FREDY ROLANDO	01/24/2018			04/03/2019	223	20	CANCELADO
39	MICR	0	0040253124	5,000.00	PACA CHARCO VILMA YERONICA	01/26/2018			02/05/2020	223	4	VIGENTE
40	MICR	0	0200072423	5,000.00	AMERLINO COCHA CORNELIO JUVENTI	01/31/2018			02/01/2021	223	20	RESOLUCION
41	MICR	0	0200074316	4,000.00	CASTILLO RAMOS DIMAS ADOLFO	02/23/2018			03/05/2020	223	20	VIGENTE
42	MICR	0	0200074536	18,000.00	GARCES PROADO DANIEL BLADIMIR	02/28/2018			03/05/2021	223	20	VIGENTE
43	MICR	0	0040259958	20,000.00	ARITIMBAY SUICA ALPONSO	03/13/2018			03/22/2023	223	4	CANCELADO
44	MICR	0	0200075384	5,000.00	VILLACIS CINTRERA WILLIAM RENA	03/13/2018			03/15/2019	223	20	VIGENTE
45	MICR	0	0210073253	5,000.00	HERRERA CASTILLO ALEXANDRA ELI	03/14/2018			03/15/2021	223	21	VIGENTE
46	MICR	0	0200075982	2,500.00	SHUNIO CHIRIBOGA GINA ELIZABET	03/23/2018			04/01/2021	223	20	VIGENTE
47	MICR	0	0100238033	30,000.00	BOSQUEZ GAIHOR EDINSON FRANKEL	03/23/2018			04/01/2025	223	10	VIGENTE
48	MICR	0	0150191026	5,000.00	CAMINO FELISA DIERA ISABEL	03/28/2018			04/01/2021	223	15	VIGENTE
49	MICR	0	0200076194	3,000.00	LLUGSNA QUIÑEPES DAVY MARIBEL	03/28/2018			04/05/2020	223	20	VIGENTE
50	MICR	0	0200076223	10,000.00	SALINAS VILLACIS ARDON ISRAEL	03/29/2018			03/30/2022	223	20	VIGENTE
51	MICR	0	0150191955	40,000.00	JARA RAMOS EDIM ROSADRA	03/29/2018			04/01/2028	223	15	VIGENTE
52	MICR	0	0150202029	30,000.00	REPIOLLA VIZUELA CRISTOBAL ALF	05/11/2018			05/22/2028	223	15	VIGENTE
53	MICR	0	0040269537	10,000.00	PAGUAY GIRON VICENTE OMAR	05/24/2018			05/21/2022	223	4	VIGENTE
54	MICR	0	0240094578	20,000.00	CARVAJAL VERDEOTO BLANCA MARIT	05/28/2018			05/25/2022	223	24	VIGENTE
55	MICR	0	0040271750	5,000.00	TRENELANDA PACA GLORIA RUTHER	06/07/2018			06/05/2020	223	4	VIGENTE
56	MICR	0	0040271633	10,000.00	LOPEZ YIMICHA MERY ELIZABETH	06/07/2018			06/05/2021	223	4	VIGENTE
57	MICR	0	0200079275	20,000.00	SANCHEZ SALINAS EDISSON JAVIER	05/31/2018			06/05/2021	223	20	VIGENTE
58	MICR	0	0040273239	8,000.00	VILLACRES DELGADO YSSENIA MARI	06/21/2018			07/01/2021	223	4	VIGENTE
59	MICR	0	0150206700	25,000.00	LOSADA SANCHEZ ROSA GABRIELA	07/12/2018			07/10/2023	223	15	VIGENTE
60	MICR	0	0040277065	10,000.00	GUAPI AHSAY LUIS HUMBERTO	07/20/2018			07/15/2021	223	4	ANULADO
61	MICR	0	0040277625	20,000.00	LOPEZ VARGAS JOSE MIGUEL	07/26/2018			07/30/2023	223	4	VIGENTE
62	MICR	0	0200082595	31,000.00	ARROBA RODRIGUEZ WASHINGTON PA	08/03/2018			08/03/2023	223	20	VIGENTE
63	MICR	0	0040301488	2,000.00	FLORES CALCHES FABIOLA YOMI	08/31/2018			03/03/2020	223	4	VIGENTE
64	MICR	0	0040309400	4,000.00	DELGADO DALYD DANIEL ALEXANDR	09/19/2018			09/15/2020	223	4	VIGENTE
65	MICR	0	0040309391	2,000.00	LOPEZ LLUGA YARMIL YOLANDA	09/13/2018			09/08/2019	223	4	VIGENTE
66	MICR	0	0150236303	3,000.00	GUAMANZA SANCHEZ WILLIAM GROVA	09/21/2018			09/27/2020	223	15	VIGENTE
67	MICR	0	0011884748	1,000.00	HERRE FERRALDO YOLIA INETH	09/27/2018			09/30/2019	223	1	VIGENTE
68	MICR	0	0040309806	8,000.00	PALA LIQUIN WILSON JAVIER	10/04/2018			03/30/2022	223	4	VIGENTE
69	MICR	0	0040305290	20,000.00	PEDAPIEL HEREDIA NANCY PATRICI	09/25/2018			09/27/2023	223	4	VIGENTE
70	MICR	0	0040309399	10,000.00	VILLACRES LIGUAY JENNY FERNAN	10/25/2018			10/30/2022	223	4	VIGENTE
71	MICR	0	0240126389	160,000.00	FARMIRO ALBAS GLADYS PAIOLA	12/04/2018			12/05/2028	223	24	VIGENTE
72	MICR	0	0040313651	5,000.00	GUADALUPE BARRERO SONIA ELISAB	11/28/2018			12/05/2020	223	4	VIGENTE
73	MICR	0	0200110411	5,000.00	TENORIO VARGAS KLEVER DANIEL	12/11/2018			12/10/2020	223	20	VIGENTE
74	MICR	0	0200110526	5,000.00	AGUILAR GUYVANA ISRAEL BLADIMI	12/13/2018			06/01/2021	223	20	VIGENTE
75	MICR	0	0200111582	20,000.00	PIEDRA PEREZ MARIA JOSE	01/16/2019			01/02/2024	223	20	VIGENTE
76	MICR	0	0040318778	8,000.00	JAYA GOYNE ANGEL MARCELO	01/11/2019			03/01/2022	223	4	VIGENTE
77	MICR	0	0200111738	1,000.00	FREIRE SANTACRUZ CRISTINA FERN	01/10/2019			03/05/2020	223	20	VIGENTE
78	MICR	0	0040320329	10,000.00	CRIOULLO LLIQUIN OLGER PATRICIO	01/28/2019			02/03/2022	223	4	VIGENTE

Encuesta para el análisis de los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Objetivo

Obtener información directa sobre la experiencia que tiene el socio al acceso al crédito emprendimiento financiados por la Cooperativa Policía Nacional.

Contenido de la Encuesta

Instrucciones para su diligenciamiento

- Lea detenidamente las preguntas y responda de acuerdo con su libre criterio

Fecha (dd/mm/aa): _____

Encuestador: _____

Tipo de socio

Servicio Activo _____ **Servicio Pasivo** _____ **Familiar** _____

Sexo: Masculino _____ **Femenino** _____

1. Según la antigüedad que tiene como socio de la CPN, ¿Cuál es su criterio sobre la cooperativa? Exponga brevemente sus consideraciones al respecto.

Regular ____ Bueno ____ Muy bueno ____ Excelente ____

.....
.....
.....

2. ¿Qué es para usted un emprendimiento?

.....
.....
.....

3. ¿Usted se puede considerar un emprendedor? Explique por qué.

Si ____ No ____

.....
.....
.....

4. ¿Cuál de estas siguientes motivaciones debe tener un emprendedor? Si tiene otra motivación, por favor, detalle su percepción.

La búsqueda de aventura ____ Emoción de competir ____ Trabajo en equipo ____
Realización personal ____ Otra (especificar) ____

.....
.....
.....

5. Según su criterio ¿Cuál es el nivel de formación académica que requiere un emprendedor para iniciar un negocio? Explique

Obrero ____ Nivel Medio ____ Universitario ____ Otro (especificar) ____

.....
.....
.....

6. ¿Cree usted, que la experiencia adquirida es suficiente en el inicio de un emprendimiento? Explique

Sí ____ No ____ No sé ____

.....
.....
.....

7. ¿Conoce usted, agrupaciones sociales que compartan experiencias y genere negocios en conjunto? Si su respuesta es positiva, argumente su experiencia.

Sí _____ No _____

.....
.....
.....
.....

8. Al solicitar el crédito emprendedor en la CPN, ¿Le han brindado a usted asesoría e información pertinente? Comente su experiencia.

Sí _____ No _____

.....
.....
.....

9. ¿Conoce usted alguna cooperativa de ahorro y crédito que otorgue créditos para emprendimientos? De ser sí, ¿cuál es?

Sí _____ No _____

.....
.....
.....

10. ¿De existir un programa para impulsar el crecimiento de emprendimientos, usted asistiría? Explique.

Sí _____ No _____

.....
.....
.....

Encuesta para el análisis de los factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Objetivo

Obtener información directa sobre la experiencia y conocimiento que posee un asesor de negocios al momento de iniciar la relación financiera entre el socio y el crédito emprendimiento de la Cooperativa Policía Nacional.

Contenido de la Encuesta

Instrucciones para su diligenciamiento

- Lea detenidamente las preguntas y responda de acuerdo con su libre criterio

Fecha (dd/mm/aa): _____

Encuestador: _____

1. ¿Conoce la Misión y Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional?

Sí _____ No _____

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cuándo usted traza sus metas y objetivos individuales, tiene en cuenta las metas y objetivos que le pone la CPN?

Sí _____ No _____

.....
.....
.....
.....

3. Según su criterio, es suficiente la información facilitada por el área de Negocios de la Cooperativa para el otorgamiento de créditos emprendedores. Explique

Sí _____ No _____

.....
.....
.....
.....

4. ¿Qué utilidades le proporcionan los manuales y políticas de colocación para los créditos emprendedores? Exponga las utilidades que le efectúan estos documentos dando un orden de prioridad.

.....
.....
.....
.....

5. Considera usted necesario, buscar nuevas vías o actualizar la información facilitada para la toma de decisiones en el financiamiento de créditos en la cooperativa. Explique

Sí _____ No _____

.....
.....
.....

6. Considera usted importante otorgar créditos a los emprendedores. Argumente su respuesta.

Sí _____ No _____

.....
.....
.....