



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

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

TEMA:

EL EMPRENDIMIENTO COMO UN PRODUCTO DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ
LTDA.

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

Autor

Trujillo García William Eduardo

Tutor

Ing. Narváez Zúñiga Edison Fausto Mg.

AMBATO – ECUADOR

2020

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

Yo, William Eduardo Trujillo García, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “El emprendimiento como un producto de inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y 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 del 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 15 días del mes de Octubre de 2019, firmo conforme:

Autor: William Eduardo Trujillo García

Firma:

Número de Cédula: 0201333937

Dirección: Provincia Bolívar, San José de Chimbo, Barrio Central

Correo Electrónico: williamtrujillogarcia@gmail.com

Teléfono: 0993147437

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “EL EMPRENDIMIENTO COMO UN PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.” presentado por William Eduardo Trujillo García, 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, 20 de febrero de 2020

.....
Ing. Edison Fausto Narváez Zúñiga, Mg.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien 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, 20 de febrero de 2020

.....
William Eduardo Trujillo García
0201333937

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “EL EMPRENDIMIENTO COMO UN PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.”, 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, 20 de febrero de 2020

.....
Lcdo. Juan Salazar Mera, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Dr. Chystiam Celi Portero, Mg.
VOCAL

.....
Ing. Edison Narváez Zúñiga, Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

A mi hija Mailen Eduarda siendo mi mayor motivación y a mi esposa Gladys por su apoyo incondicional durante este proceso de formación.

William.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus bendiciones recibidas y porque me protege día a día, al Ing. Edison Narváez por su guía durante el desarrollo en cada uno de los capítulos de esta tesis, a todos los docentes que gracias a sus sabias enseñanzas he podido culminar con éxito la carrera, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., que contribuyeron con la información para el desarrollo de la misma, y por su puesto a toda mi familia por su apoyo y respaldo durante esta etapa y demás proyectos en mi vida.

William.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
Importancia y actualidad	1
Justificación.....	3
Planteamiento del problema	11
Objetivos	13
CAPITULO I.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
Antecedentes de la Investigación	14
Teoría del Objeto de Estudio.....	18
CAPITULO II	30
DISEÑO METODOLÓGICO	30
Paradigma y Tipo de Investigación.....	30
Modalidad Básica de la Investigación.....	32
Tipos de Investigación según la Finalidad	33
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos	34
Operacionalización de Variables.....	35
Plan de Recolección de Información.....	36
Procesamiento y Análisis de la Información.....	38
Resultados del diagnóstico de la situación actual	39
CAPITULO III.....	49
PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA	49
Nombre de la Propuesta	49
Objetivos	49
<i>Objetivo General:</i>	49
<i>Objetivos Específicos</i>	49
Premisas para su Implementación.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	69

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.	Población con acceso a productos financieros, año 2017.....	5
Cuadro N° 2.	Cartera Bruta 2018 (en miles de dólares).....	6
Cuadro N° 3.	Cartera de microcrédito, 2018	7
Cuadro N° 4.	Estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. 2018.....	9
Cuadro N° 5.	Composición de cartera, Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., 2018.....	10
Cuadro N° 6.	Composición de Socios, Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., 2018.....	10
Cuadro N° 7.	Población mayor de 15 años – Ecuador 2017	11
Cuadro N° 8.	Variable Independiente: Emprendimiento.....	35
Cuadro N° 9.	Variable Dependiente: Inclusión financiera	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1.	Planteamiento del problema.....	12
Gráfico No. 2.	Primera pregunta: ¿Conoce si la Institución cuenta con un plan anual de capacitación?.....	39
Gráfico No. 3.	Segunda pregunta: ¿A recibido Usted capacitación sobre Emprendimiento?.....	39
Gráfico No. 4.	Tercera pregunta: ¿Cree usted que el Emprendimiento puede ser un producto de Inclusión financiera?.....	40
Gráfico No. 5.	Cuarta pregunta: ¿Conoce usted la existencia de productos/servicios para emprendedores en la Cooperativa?.....	41
Gráfico No. 6.	Quinta pregunta: ¿Conoce las fortalezas y debilidades de los productos/servicios que oferta la Cooperativa?.....	41
Gráfico No. 7.	Sexta pregunta: ¿Conoce que es la Inclusión financiera?.....	42
Gráfico No. 8.	Séptima pregunta: ¿Conoce los beneficios de la Inclusión financiera para la Cooperativa?.....	43
Gráfico No. 9.	Octava pregunta: ¿Cuenta la Institución con Procesos Inclusivos?.....	43
Gráfico No. 10.	Novena pregunta: ¿Cuenta la Institución con un Plan Estratégico de Tecnología?.....	44
Gráfico No. 11.	Décima pregunta: ¿Cuenta la Institución con un Manual de Funciones y Competencias?.....	45
Gráfico No. 12.	Décima primera pregunta: ¿Con que frecuencia la Institución comunica formalmente al personal sobre sus funciones y responsabilidades?.....	45
Gráfico No. 13.	Décima segunda pregunta: ¿Cuenta la Institución con un Organigrama Estructural y Funcional?.....	46
Gráfico No. 14.	Flujograma de emprendimiento.....	56
Gráfico No. 15.	Metodología de Gestión.....	560

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

TEMA: EL EMPRENDIMIENTO COMO UN PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

AUTOR: Trujillo García William Eduardo

TUTOR: Mg. Narváez Zúñiga Edison Fausto

RESUMEN EJECUTIVO

La globalización de la economía requiere dinamismo en el negocio financiero y desarrolla altos niveles de exigencia en el acceso a los servicios financieros, para atender las necesidades de los grupos más vulnerables que no han sido atendidos oportunamente por el sistema financiero tradicional, promoviendo de este modo una mejor calidad de vida de estos sectores en este sentido, la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad para los diferentes organismos como un factor clave para reducir la pobreza; evidentemente, los servicios financieros facilitan la vida cotidiana y ayudan a las familias y empresas a planificar sus objetivos y metas. Dentro de este entorno, el emprendimiento como un producto de inclusión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “San José Ltda”, le permite a la institución impulsarlo, desarrollando en un modelo de negocios inclusivo, para llegar hacia aquel mercado neófito en el manejo cotidiano de las transacciones financieras. El trabajo planteado esgrime una metodología mixta de investigación, que se fundamenta en recolectar y analizar datos cualitativos y cuantitativos, empleando fuentes bibliográficas expedidas por organismos internacionales como el Banco Mundial, así como normativa de organismos nacionales como el Banco Central del Ecuador. Así también, información interna de la institución. Del mismo modo, se ha elaborado una investigación de campo, recogiendo información a través de cuestionarios dirigidos a funcionarios de la institución. La investigación conlleva a detectar deficiencias concernientes al escaso conocimiento del personal sobre el emprendimiento; consecuentemente, la metodología para gestionar el emprendimiento permite a la cooperativa facilitar la gestión de la inclusión financiera lo cual consiente a la institución desarrollar buenas prácticas no solo para cumplir con el precepto constitucional, sino esencialmente para obtener una mayor proporción de mercado y generar mejores niveles de rentabilidad, concordantes con los objetivos institucionales.

DESCRIPTORES: emprendimiento, inclusión financiera, servicios financieros

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

THEME: ENTREPRENEURSHIP AS A PRODUCT FOR FINANCIAL INCLUSION AT “SAN JOSE LTD.” CREDIT UNION.

AUTHOR: Trujillo Garcia William Eduardo

TUTOR: Mg. Narváez Zúñiga Edison Fausto

ABSTRACT

Globalization of economy requires dynamism in the financial business and develops high levels of demand in the access to financial services, to meet the needs of the most vulnerable groups that have not been served in a timely manner by the traditional financial system, promoting in this way a better quality of life for these sectors. In this sense, financial inclusion has become a priority for different organizations as a key factor in reducing poverty; obviously, financial services facilitate everyday life and help families and enterprises to plan their goals and objectives. Within this environment, entrepreneurship as a financial inclusion product at San José Ltd, credit union that allows the institution to promote entrepreneurship as a developed product in an inclusive business model, to reach that neophyte market in the daily management of financial transactions. The proposed work uses a mixed research methodology which is based on collecting and analyzing qualitative and quantitative data, using bibliographic sources issued by international organizations such as the World Bank, as well as regulations of National Organizations such as the Central Bank of Ecuador; and internal information of the institution. In the same way, a field investigation has been prepared, collecting information through questionnaires addressed to officials of the institution. The investigation leads to the detection of deficiencies concerning the limited knowledge of the staff about entrepreneurship; consequently, the methodology to manage entrepreneurship allows the union to facilitate the management of financial inclusion which allows the institution to develop good practices not only to comply with the constitutional precept, but essentially to obtain a greater shared market and generate better profitability levels, according to institutional objectives.

KEYWORDS: Entrepreneurship, financial inclusion, financial services.

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad

La línea de investigación con la que se identifica el presente estudio es el de Asociatividad y Productividad, en su sub línea Asociatividad Financiera Social y Solidaria, según el Manual de Estilo de la Universidad Tecnológica Indoamérica (2018). Esta línea de investigación se orienta al estudio de las organizaciones existentes en el mercado y se circunscribe en los factores que condicionan la gestión de la calidad y productividad, y que hacen que estas empresas crezcan y sobrevivan en los mercados. En este contexto, las instituciones financieras pertenecientes al sector de la Economía Social y Solidaria desempeñan una función importante en el desarrollo de la economía nacional; y es la de actuar como intermediarios financieros entre ofertantes y demandantes de recursos financieros.

Dentro de este proceso, la cartera de crédito es considerada el principal activo de una Institución Financiera porque se constituye en la principal fuente de ingresos y es la causa fundamental para generar ganancias en la entidad financiera; del mismo modo permite alcanzar un beneficio económico y social para los diferentes sectores de la economía. En este sentido el presente trabajo aborda la importancia del Emprendimiento como un producto de inclusión financiera que facilita el acceso a los servicios financieros en general y al crédito en particular, para de esta manera atender las necesidades de los grupos más vulnerables que no han sido atendidos oportunamente por el sistema financiero tradicional, promoviendo de este modo una mejor calidad de vida de estos sectores y el mejoramiento de los ingresos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

La inclusión financiera se ha convertido en una prioridad para los diferentes organismos nacionales e internacionales; efectivamente el Banco Mundial ha manifestado que la Inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza, mientras que el Banco Central del Ecuador viene aplicando una política de inclusión financiera conforme el mandato constitucional, puesto que los servicios financieros

facilitan la vida cotidiana y ayuda a las familias y empresas a planificar sus objetivos y emergencias imprevistas.

El trabajo de investigación seleccionado tiene como finalidad recoger aspectos conceptuales sobre El Emprendimiento y la Inclusión Financiera, y su enfoque se orienta a impulsar el emprendimiento como un producto desarrollado en un modelo de negocios inclusivo, para llegar hacia aquel mercado neófito en el manejo cotidiano de las transacciones financieras. Por tanto, el tema escogido es pertinente con los objetivos que persigue el Plan Nacional de Desarrollo en especial aquel que manifiesta que se debe garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

El tema es importante porque busca atender, motivar y generar mayores oportunidades para personas con iniciativas productivas que no disponen de experiencia en actividades económicas independientes y que buscan su inserción en el sistema productivo del país; por ello el tema es conveniente porque busca implementar medidas que favorezcan el acceso a los servicios financieros de personas que tradicionalmente no han tenido acceso al sistema financiero tradicional.

La investigación propuesta es oportuna porque a través del impulso al Emprendimiento se pretende atender los requerimientos de un sector que brega por dejar atrás la pobreza y que busca ponerse a buen recaudo de los futuros vendavales financieros. En este sentido, considero a la inclusión financiera como una estrategia de negocio viable, que le permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., fortalecer su cartera de productos a través de la simplificación de los mismos y de la aplicación de nuevas formas de llegar a los clientes, todo esto con la finalidad de ganar cobertura y mejorar su participación en el mercado, así como contribuir a la formalización laboral, la equidad y seguridad, además de propiciar la transparencia coadyuvando a la prevención de delitos como lavado de activos y narcotráfico.

Justificación

El Banco Mundial (2014) en su reporte sobre inclusión financiera menciona que existen considerables pruebas de que las personas, especialmente los pobres se benefician de tener servicios básicos de pagos; sin embargo, unos 2.500 millones de personas - más de la mitad de la población adulta del planeta – carecen de cuentas bancarias, de la misma manera estima que la inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida y ha establecido un ambicioso objetivo de lograr el acceso universal a servicios financieros a más tardar en 2020.

Inclusión financiera se refiere a la proporción de individuos que utilizan servicios financieros como pagos, cuentas de ahorro, créditos, seguros, pensiones. Evidentemente, el acceso al ahorro y al crédito de más grupos poblacionales es una forma de romper con las restricciones producto de la asimetría de información, ausencia de garantías y dificultad de ingresos que afectan principalmente a las poblaciones más pobres; y tienen como efecto mejorar las actividades comerciales y por ende el consumo de los hogares.

CEPAL (2017) en su Seminario promoviendo la inclusión financiera, expone que las Instituciones Financieras deben ser entendidas como una política de inserción productiva, ya que amplía potencialmente la capacidad de ahorro y consumo de la población, también mejora el aprovechamiento de la capacidad de emprendimiento de las Micro y Pequeñas Empresas.

Las Micro y Pequeñas Empresas están definidas como grupos heterogéneos y difusos que están presentes en todo tipo de actividades económicas, son muy sensibles a los ciclos económicos y tienen alta volatilidad en los modelos de negocios, lo cual afecta su capacidad de supervivencia, por tanto, es imperativa la asistencia a este sector para garantizar la vida del mismo en el mediano y largo plazo.

La economía popular y solidaria está integrada por las organizaciones conformadas en los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios, las cooperativas de ahorro y crédito pertenecen al sector cooperativista como lo indica en el Art. 21. De la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria:

“Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.”

Las cooperativas, según la actividad principal que desarrollen, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En los últimos años, los bancos privados del Ecuador han utilizado los corresponsales y los medios digitales para animar la inclusión financiera; evidentemente la utilización de corresponsales bancarios ha adquirido protagonismo especialmente en el sector rural, población que ha mostrado dificultades en el acceso a la banca formal. De la misma manera la tecnología permite agilizar y reducir costos en las transacciones financieras, por tanto, el sector financiero ha desarrollado aplicaciones tecnológicas para facilitar el acceso a los servicios financieros e impulsar la inclusión financiera; no obstante, este esfuerzo ha resultado exiguo frente a la masificación en el uso de productos y servicios financieros que el país necesita.

En el año 2011 entra en vigencia la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, dicha ley procura proteger a los empresarios, pero sobre todo a los más pequeños, de los abusos derivados de la alta concentración económica y las prácticas monopólicas.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013) resalta la importancia de la Inclusión financiera en el Ecuador, mediante los objetivos detallados en el Plan Nacional del Buen Vivir, específicamente en el objetivo ocho “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible” del cual se destaca la siguiente política referente a la Inclusión financiera “Fortalecer y consolidar un marco jurídico y regulatorio para el sistema financiero que permita reorientar el crédito hacia el desarrollo productivo, profundizar la inclusión financiera y mejorar su solvencia y eficiencia”.

El Boletín Aproximaciones Teóricas y Prácticas de Inclusión financiera emitido por el Banco Central del Ecuador manifiesta que el fortalecimiento y profundización de los servicios financieros es una de las estrategias para potencializar el desarrollo de los sectores de menores ingresos, especialmente de las economías rurales, pues un acceso a los servicios financieros dinamiza las actividades de las pequeñas economías, disminuye las imperfecciones de los mercados y contribuye a activar la economía a nivel local y nacional.

En el año 2017, La población ecuatoriana alcanzó los 17.096.789 habitantes, según informa el INEC (2018). El cuadro adjunto demuestra que para el año 2017 cerca de 4,8 millones de ecuatorianos tenían acceso a productos financieros; aproximadamente el 38% de ciudadanos accedió a productos pasivos (depósitos de ahorro, depósitos a plazo, cuentas corrientes, dinero electrónico) y el 19,2% a productos activos (préstamos, tarjetas de crédito y débito). La diferencia (43%) accedió a otros productos financieros como bono de desarrollo humano, remesas, pagos judiciales.

Cuadro N° 1. Población con acceso a productos financieros, año 2017

TOTAL	PRODUCTOS DEL PASIVO	PRODUCTOS DEL ACTIVO	OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS
4.8 MILLONES	38%	19,2%	43%

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: INEC

El Cuadro N° 1, explica que en el Ecuador no se cuenta con todas las facilidades que permitan la debida formalización de los productos y servicios financieros que incorpore a la mayor parte de la población.

INEC (2018) según reporte, la población económicamente activa se ubicó en 8.027.130, de este valor alrededor de 4.700.000 personas están en el desempleo, subempleo y otras formas de trabajo precario.

La Superintendencia de Bancos (2017) en su Informe Técnico sobre Mecanismos de Inclusión financiera, manifiesta que la inclusión financiera en Ecuador está fuertemente vinculada con la facilidad que prestan las instituciones financieras a la hora de instrumentar operaciones crediticias hacia las medianas empresas PYMES y/o microcréditos, ligado sin duda al costo del crédito en relación con el riesgo.

En el Ecuador, el sistema financiero está compuesto por entidades bancarias privadas, banca pública, mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito que buscan canalizar la intermediación financiera hacia la promoción del desarrollo económico del Ecuador.

En el año 2018 el Sistema Financiero Nacional experimentó una cartera de crédito bruta de \$34.598 millones de dólares, el Cuadro N° 2, demuestra lo expuesto.

Cuadro N° 2. Cartera Bruta 2018 (en miles de dólares)

SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	TOTAL SISTEMA FINANCIERO
\$27,325,175	\$7,272,842	\$34,598,017

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Superintendencia de Bancos

Del total de Cartera Bruta (34.598 millones de dólares), apenas 4.127 millones han sido destinados a pequeñas microempresas o emprendedores como lo demuestra el cuadro siguiente. La discriminación de esta cartera se expone en el Cuadro N° 3

Cuadro N° 3. Cartera de microcrédito, 2018

SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS	\$1,733,884	42.01%
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	\$2,393,602	57.99%
TOTAL CARTERA DE MICROCRÉDITO	\$4,127,486	100%

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Superintendencia de Bancos

La limitación de acceso al crédito a las pequeñas empresas o emprendimientos se atribuye a factores específicos como costos, garantías e historial crediticio.

Si bien se han dado pasos en la Inclusión financiera, sin embargo, aún se constituye en un desafío pues el acceso al crédito de pequeños microempresarios ha sido insuficiente.

El desarrollo económico y el acceso al crédito tienen relación intrínseca, desde las ideas expresadas a inicios del siglo XX por el influyente economista austriaco Josep Schumpeter quien manifestó “Los servicios provistos por intermediarios financieros son fundamentales para el emprendimiento y por este canal favorecen al desarrollo económico”.

En términos económicos “Emprender” implica crear una actividad económica y ofertarla al mercado buscando una generación de valor. Los emprendedores, al desarrollar nuevos negocios buscan satisfacer las necesidades de la población y generan empleo contribuyendo al desarrollo de la economía.

La generación de emprendimientos depende de varios aspectos principalmente las condiciones de mercado y el acceso a recursos financieros.

El Global Entrepreneurship Monitor GEM (2017), manifiesta que en el Ecuador alrededor de 3 millones de personas iniciaron un emprendimiento o poseían uno con menos de 42 meses de antigüedad, lo que representa el 29,6% de la población entre 18 y 64 años. No obstante, persisten las dificultades para que un emprendimiento supere la barrera de los 3 meses de operación; los problemas de financiamiento y falta de rentabilidad fueron las principales razones de discontinuación.

La Revista Espacios en su volumen #39 manifiesta que a partir del 2010 en el Ecuador se han creado varios programas como Emprende Ecuador, Innova Ecuador, Cree Ecuador; todos estos con el propósito de proveer fondos no reembolsables, sin embargo estos esfuerzos no han sido homogéneos pues las asignaciones presupuestarias han sido escasas, lo cual demuestra que el mercado de capital requerido por los emprendedores no ha madurado en el sector público y aún existe resistencia por parte del sector financiero privado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una institución financiera controlada por la Superintendencia de Economía Social y Solidaria que inicia sus operaciones el 10 de diciembre de 1964, actualmente se encuentra en el Segmento 1, con siete oficinas a nivel nacional: Oficina Matriz en Chimbo y seis Agencias ubicadas en Guaranda, Chillanes, San Miguel, Ventanas, Montalvo y Quito.

La estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se evidencia en el siguiente Cuadro N° 4:

**Cuadro N° 4. Estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
San José Ltda. 2018**

ACTIVOS	\$152,522,611
PASIVOS	\$129,455,829
PATRIMONIO	\$24,506,607

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: COAC San José Ltda.

Es menester destacar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., ha sido un referente en la Provincia de Bolívar en la captación y colocación de créditos a socios y clientes; de la misma manera es necesario indicar que los negocios principales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., están relacionados con el financiamiento de microcrédito y crédito al consumo. En tanto que el fondeo de la institución proviene mayoritariamente de los depósitos a la vista y a plazo captados a socios y clientes que confían en la institución y que obtienen una tasa competitiva para sus ahorros.

La Institución recibe a través de sus ventanillas todos los servicios financieros que la banca moderna oferta. De esta manera, pone a disposición de socios, clientes y público en general una amplia gama de soluciones financieras integrales, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables. Por tanto, se encuentra abocada a enfrentar el reto de ser competitiva y rentable sin dejar de apoyar los requerimientos de inclusión financiera de los sectores de la Economía Social y Solidaria.

A Diciembre del 2018, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., mantiene 113 millones en cartera de crédito, de los cuales el 39,5% está destinado a Microempresarios y Emprendedores, el 60,5% restante ha sido colocado en créditos de consumo y vivienda. El cuadro adjunto demuestra lo anotado.

Cuadro N° 5. Composición de cartera, Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., 2018

TIPO DE CARTERA	MONTO	PORCENTAJE
MICROCRÉDITO	\$44 710 361,84	39,5%
VIVIENDA	\$6 208 624,37	5,5%
CONSUMO	\$62 302 742, 61	55%
CARTERA BRUTA	\$113 221 728,82	100%

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: COAC San José Ltda.

De la misma manera a Diciembre de 2018 la Institución en estudio mantiene un total de 75 464 socios, de los cuales el 28% son inactivos. Cuadro N° 6

Cuadro N° 6. Composición de Socios, Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., 2018

SOCIOS	NUMERO	PORCENTAJE
SOCIOS ACTIVOS	54 295	72%
SOCIOS INACTIVOS	21 169	28%
TOTAL	75 464	100%

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: COAC San José Ltda.

El razonamiento anterior nos invita a reflexionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., hasta finales del año 2018 mantiene un total 75.464 socios, de los cuales se ha colocado 19439 créditos, que representa el 25% del total de socios, lo que indica que se está perdiendo un mercado potencial para satisfacer las necesidades de la población, que permiten incrementos de productividad y generan la mayor parte del empleo. Entonces, se genera más y mejor empleo que contribuye al incremento del valor agregado de la economía.

Planteamiento del problema

La Inclusión financiera no es nueva, ésta viene creciendo en virtud de la preocupación de los sectores públicos y privados por fortalecer un sistema financiero inclusivo, orientado al desarrollo económico y social sostenible. Evidentemente, la Inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras para reducir la informalidad, fomentar la inserción productiva y el crecimiento económico.

El Banco Mundial (2017) a través de su base de datos Global Findex, manifiesta que en el Ecuador únicamente el 13% de la población mayor a 15 años ha tenido acceso a productos y servicios financieros que le permita comenzar con un emprendimiento, lo cual se demuestra que la adopción de la Inclusión financiera constituye un reto para nuestro país. Según se indica en el cuadro N° 7.

Cuadro N° 7. Población mayor de 15 años – Ecuador 2017

TOTAL	CON ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS
11.760	1.528

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: INEC

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en el 2018, del total de socios el 75% que por diversas circunstancias no ha solicitado un crédito, puede ser principalmente por el bajo nivel de Inclusión financiera, esto nos hace reflexionar que no ha generado un vínculo entre el socio y la cooperativa que permita ejercer la promoción del emprendimiento para generar riqueza social.

Los Organismos de Control han realizado campañas masivas de capacitación y difusión de la Inclusión financiera, sin embargo, al juzgar por los datos mencionados se evidencia una resistencia al cambio o poco entendimiento de los beneficios de implementar un proceso de inclusión financiera.

A la fecha la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., no ha implementado un modelo de gestión de inclusión financiera, que permita un acceso universal y continuo de emprendedores a productos y servicios financieros diversificados adecuados y formales; con ello la institución podrá incrementar sus pasivos, generar liquidez, financiar crédito a más emprendedores y generar mayores niveles de rentabilidad. En este contexto nos planteamos la siguiente interrogante la misma que nos ayuda a formular el propósito de nuestra investigación:

¿Cómo incide la insuficiente gestión de Inclusión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?

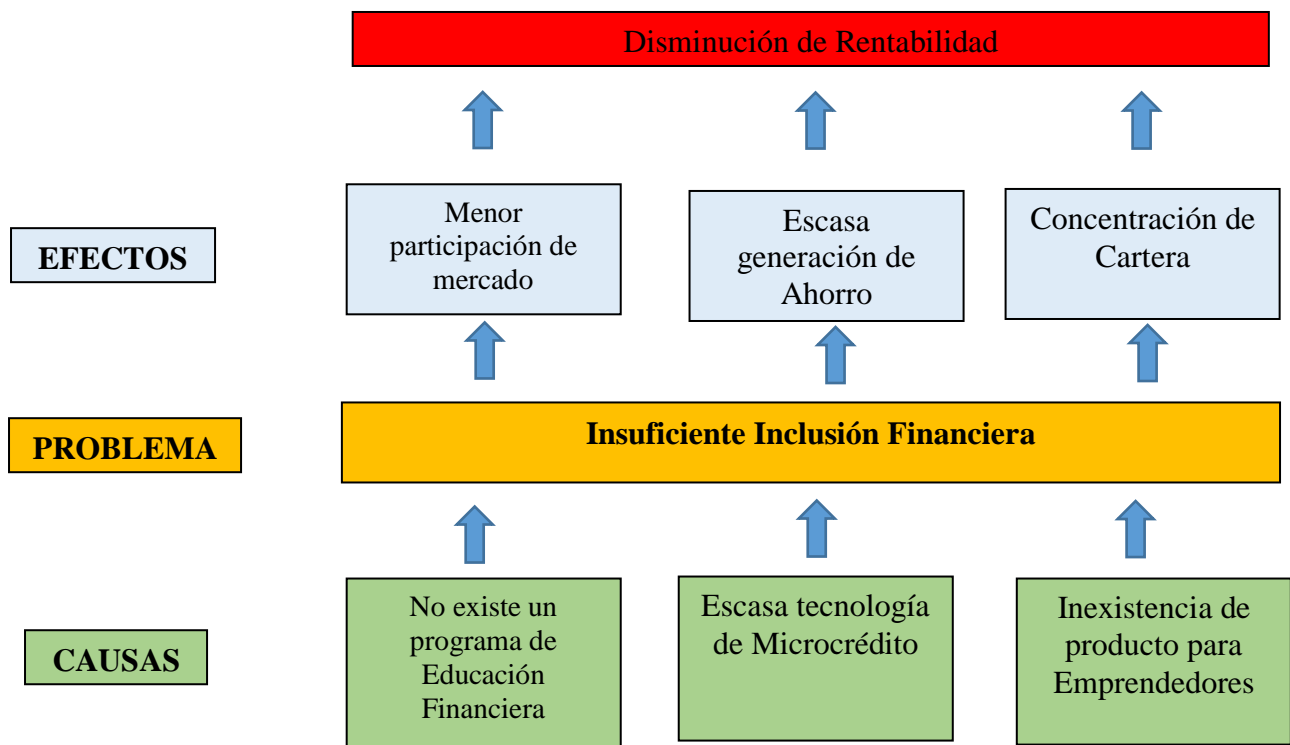


Gráfico No. 1. Planteamiento del problema

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

La ausencia de un Programa de Educación Financiera, la Escasa Tecnología de Microcrédito y la Inexistencia de un Producto para Emprendedores, son las principales causas que generan una Insuficiente Inclusión financiera; este problema en el cual se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., genera

varios efectos como una menor participación de mercado, cartera en riesgo, y los socios acuden a otros prestamistas o a otras instituciones financieras, lo que convergen en disminución de Rentabilidad.

Objetivos

Objetivo General

Establecer una metodología de Gestión del Emprendimiento que permita el acceso a la Inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Objetivos Específicos

- Desarrollar los aspectos teóricos de Emprendimiento e Inclusión financiera
- Diagnosticar la situación actual del Emprendimiento y la Inclusión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- Proponer una guía metodológica para gestionar el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

La Inclusión financiera tiene un rasgo distintivo. Es inevitable, así lo evidencia una sociedad cada vez más y más asociada a las nuevas tecnologías. Rosenberg Jerry, según el diccionario de Administración y Finanzas:

“La inclusión financiera es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas”.

El Banco Mundial (2018) dentro de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible indica que la Inclusión financiera significa para personas físicas y empresas tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades – transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro – prestados de manera responsable y sostenible. Además, se ha convertido en un desafío crítico para el desarrollo y es un tema candente entre los responsables de formular políticas, los profesionales del desarrollo y el sector privado. Evidentemente dentro del sector privado se encuentran las instituciones financieras de la Economía Social y Solidaria que tienen la enorme responsabilidad de facilitar el acceso de los emprendimientos hacia los servicios financieros a menores costos y con menor riesgo.

El informe del seminario “Promoviendo la Inclusión financiera a través de Políticas de Innovación de la Banca de Desarrollo”, que tuvo lugar en Santiago de Chile, los días 18 y 19 de octubre de 2017, expone que la Inclusión financiera debe ser entendida como una política de inserción productiva, ya que amplía potencialmente la capacidad de ahorro y consumo de la población, también mejora el aprovechamiento de la capacidad de emprendimiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2017), en su libro Estudio de Inclusión financiera en el Ecuador, expresa que la Inclusión financiera de la población de bajos ingresos constituye una pieza clave para el crecimiento sostenible de la Región. Poseer una cuenta de ahorro puede ayudar a las personas de bajos ingresos a reducir la vulnerabilidad y a mejorar sus condiciones de vida, ya que es sinónimo de acceso a beneficios tales como mayor seguridad, conveniencia y acceso a productos financieros complementarios. Las cuentas de ahorro también significan una oportunidad para las instituciones financieras de entrar en nuevos mercados, a través del desarrollo de nuevos productos y servicios financieros.

Banco Central del Ecuador (2018) en su libro Inclusión Financiera Aproximaciones Teóricas y Prácticas, manifiesta que la Inclusión financiera deviene de un fenómeno global en ascenso, en uno de cuyos extremos reposan los intereses de millones de seres humanos que bregan por dejar atrás la pobreza.

En este bregar, los emprendedores buscan un sistema financiero inclusivo que se acople a su frágil cultura financiera y su neófito manejo de las transacciones financieras como el ahorro y su tasa pasiva, el crédito y su tasa activa.

El Ecuador ha creado un marco legal que permite el desarrollo de la Inclusión financiera; desde la aprobación de la nueva Constitución (2008), en donde se establece que el Sistema Económico es Social y Solidario hasta la aprobación de la Ley Orgánica de Economía Social y Solidaria en el año 2011, que manifiesta que

Economía Social y Solidaria es la forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. De la misma manera en el año 2014 se genera el Código Orgánico Monetario Financiero, concordante con la Constitución, cuyo objetivo principal es regular tanto al Sector Financiero Privado como al Sector Financiero Social Solidario, así como fomentar el acceso a los servicios financieros (inclusión financiera) y la democratización del crédito para emprendedores, jóvenes, personas con discapacidad, madres solteras, y otros grupos de atención prioritaria.

El Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el registro oficial No. 332 del 12 de septiembre de 2014, tiene como objetivo principal regular los sistemas monetario y financiero, y viene a reemplazar a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero emitida en el año 1994, En términos generales, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, y concentra la emisión de la política monetaria en un solo ente designado Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que será responsable de la declaración de las políticas públicas, además de la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, y de seguros.

La Superintendencia de Bancos ejerce la vigilancia, auditoría, control y supervisión de las actividades financieras ejercidas por las instituciones financieras que conforman los sectores financieros público y privado.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejerce las funciones de vigilancia, auditoría, control y supervisión de las instituciones del sector financiero popular y solidario.

El sector financiero popular y solidario está conformado por:

- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Cajas Centrales
- Entidades Asociativas
- Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades financieras que forman parte del sector financiero popular y solidario, cuyos objetivos son la captación de recursos del público para destinarlos a la colocación de créditos; su Constitución y vida jurídica se regirán por las disposiciones aplicables en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y en su estatuto.

El gobierno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito está conformado por la Junta General de Socios, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia, un representante legal, Auditores Interno y Auditor Externo. Todo lo relativo a la organización interna de las Cooperativas de Ahorro y Crédito constará en su estatuto social, el mismo que será aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito son responsables por el patrimonio de la entidad hasta por el porcentaje de sus aportaciones.

Secretaría de Planificación SENPLADES (2012) desarrolla una estrategia de erradicación de la pobreza a través de la profundización del crédito en los sectores que no son atendidos por la banca privada, reconociendo que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden funcionar con sus propios mecanismos de control; fomentando emprendimientos a través del mejoramiento de las capacidades del sector y educando a los socios en los principios de solidaridad, cooperativismo y formación en general. En este sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Chimbo Ltda., necesita establecer el Emprendimiento como un producto de Inclusión financiera, no solamente para cumplir con su naturaleza como institución de la Economía Social y Solidaria, sino porque es necesario generar una mayor

participación de Mercado para evitar la concentración de cartera y obtener mayores niveles de rentabilidad.

Bajo este enfoque, la institución concibe una percepción positiva frente al emprendimiento, intentando dar facilidad para la creación de empresas, educación en negocios innovadores y ser una fuente alternativa de financiamiento, con la convicción de que un mayor acceso al crédito favorece al desarrollo económico.

Teoría del Objeto de Estudio

Inclusión

De una manera general Inclusión se refiere a toda actitud o tendencia que busque integrar a las personas dentro de la sociedad, buscando que estas contribuyan con sus talentos y se vean correspondidas con los beneficios que la sociedad pueda ofrecer.

Evidentemente, la Inclusión es necesaria para poder alcanzar un mundo equitativo y respetuoso frente a las diferencias sociales y/o económicas que las personas puedan tener.

Una primera aproximación a la definición de Inclusión nos da la UNESCO (2014) al manifestar que Inclusión es el reconocimiento de que todas las personas tienen habilidades y potencialidades propias, distintas a las de las demás, por lo que las distintas necesidades exigen respuestas diversas o diferentes. La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.

Inclusión financiera

La Inclusión financiera es una oportunidad para que el sistema financiero pueda contribuir a un desarrollo social y económico sostenible; no se refiere únicamente a promover los bajos niveles de acceso financiero y bancarización de la gente, sino también a desarrollar la utilización de los servicios financieros.

Lo anterior deja entrever a la Inclusión financiera como una política de inserción productiva, tratando de utilizar el sistema financiero como un instrumento para ampliar las posibilidades de ahorro y consumo y, a la vez mejorar el aprovechamiento de los talentos empresariales y las oportunidades de inversión; en este sentido la Inclusión financiera permite al Sistema Financiero responder a las distintas y heterogéneas necesidades de financiamiento de emprendedores.

CEPAL (2016) define la Inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

Esta definición destaca el carácter multidimensional de la Inclusión financiera, ya que señala claramente cuatro componentes:

Acceso: Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, esto es, a los puntos de contacto entre las instituciones financieras (canales de acceso) y la población desde una perspectiva de oferta.

Uso: Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como a la frecuencia con que son utilizados. Esto se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.

Protección al Consumidor: Se refiere a que los productos y servicios financieros nuevos o existentes, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Educación Financiera: Se refiere a las aptitudes, habilidades y conocimientos que la población debe adquirir para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros; tomar decisiones acordes a sus intereses; elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.

Esteban Pérez Candeltey (2018) manifiesta que en general, tanto a nivel teórico como empírico, la Inclusión financiera se enfoca casi exclusivamente desde el punto de vista de la oferta. La ausencia de Inclusión financiera (de acceso financiero o bancarización) se origina en una barrera de entrada al sistema financiero que es, en esencia, una barrera de precios (tasa de interés) y de condiciones que no están ligadas a ellos. La falta de Inclusión financiera surge porque la institución financiera ofrece financiamiento a un precio demasiado elevado y en condiciones (no relacionadas con los precios) que son demasiado restrictivas.

Esta barrera se racionaliza en términos de fallas de mercado, la falla de mercado que atañe a la Inclusión financiera es la asimetría de la información, dado que esta produce el racionamiento del crédito y, por consiguiente, la falta de acceso al sistema financiero (al crédito) por parte de los emprendedores.

En el caso del sistema financiero, la asimetría de la información se refiere al efecto que tiene en el mercado de crédito la diferencia entre la información que posee el prestamista y la que posee el prestatario de un determinado proyecto de inversión. Esto produce dos efectos importantes en el mercado de crédito: la

selección adversa (los individuos que más desean pedir prestado son aquellos que son menos deseables desde el punto de vista del prestamista, es decir, los más riesgosos) y el riesgo moral (el riesgo de que el prestatario lleve a cabo acciones que dañen al prestamista, por ejemplo, que gaste los fondos prestados en un proyecto de inversión en consumo y que luego no pueda hacer frente a las obligaciones de la deuda).

CEPAL (2018) considera que los problemas de información asimétrica implican que ciertos hogares y empresas enfrentan problemas de liquidez, es decir, no pueden obtener el volumen de préstamos que desean, incluso en circunstancias en las que se esperaría que pudieran, en promedio, hacer frente al pago del interés y el capital del préstamo. Eso restringe el acceso al crédito especialmente en el caso de los emprendimientos, debido a las características generales de estos negocios: base de operaciones más pequeñas o simples que tienen un entorno angosto; recursos limitados, y alta prociclicidad. Esto último implica que los pequeños negocios tienen un costo de producción más alto, un promedio de vida más corto con una historia crediticia limitada, y más variabilidad económica con respecto a las grandes empresas. Todos los factores mencionados elevan el riesgo de que no se pague. Como resultado, casi todos los emprendimientos, independientemente del nivel de riesgo que tengan en el momento, encuentran límites al suministro de crédito.

La Inclusión financiera no es un tema que solo deba analizarse por el lado de la oferta, la evidencia empírica remarca la importancia de que la ausencia o falta de Inclusión financiera es compatible con una insuficiencia de demanda (exceso de oferta de crédito en el sentido de que las instituciones financieras estarían dispuestas a prestar, si hubiera demanda suficiente). Esto hace que se requiera considerar los factores que explican esta falta de demanda, que podrían ser según la CEPAL (2018) los siguientes:

- “Costos desde el punto de vista del empresario: paso de la informalidad a la formalidad; cambio de estatus jurídico (de persona natural a persona jurídica), y costos fijos que son independientes de la escala de la producción.

- Expectativas asimétricas: los prestamistas y los prestatarios pueden evaluar la información disponible de manera distinta, incluso si tienen las mismas preferencias con respecto al riesgo y tienen acceso a la misma información.

- Percepción del sistema financiero: desconfianza hacia el sector financiero. Ese sentimiento puede ser parcialmente influenciado por la infraestructura regulatoria de protección al cliente y por la falta de educación financiera y ejecución de los contratos.

- Cultura empresarial: en América Latina, la cultura empresarial no es necesariamente una de riesgo. Las pymes no tienen como objetivo transformarse en empresas de mayor tamaño. La cultura empresarial también puede incluir el tipo de relación que tienen las pymes o sus representantes con el banco.

- Capacidad de evaluar la oferta financiera: baja demanda de productos debido al desconocimiento de los instrumentos financieros y sus beneficios.

- Falta de identificación de los productos financieros: las pequeñas empresas necesitan productos que se adapten a su perfil y al marco temporal de sus operaciones, y en los que se tome en cuenta el hecho de que sus activos son limitados”.

Además de estos factores, y como también surge de los análisis de los estudios de la CEPAL (2018), la demanda de financiamiento de las pymes (y su capacidad de gestión financiera) están influidas en gran medida por sus modelos de negocio, las actividades a las que se dedican y su alta sensibilidad al ciclo económico. Al mismo tiempo, tal como se destaca en Ferraz y Ramos (2018), la capacidad de gestión y el perfil de la demanda de financiamiento dependen de dos factores:

i) el marco temporal y la volatilidad de las operaciones, que determinan el tipo de financiamiento requerido, y

ii) los activos de las microempresas que determinan las garantías que tienen disponibles y la posibilidad de ofrecerlas a terceros. Por su parte, en el mismo estudio se destaca que el marco temporal y la volatilidad de las operaciones responden a tres elementos:

i) los plazos medios de las operaciones productivas;

ii) la duración de los bienes y servicios en los mercados o la posibilidad de que estos sean sustituidos, y

iii) la expectativa de vida de la empresa. Por lo tanto, si los plazos son cortos y los cambios son frecuentes, la volatilidad y los riesgos son mayores, aspectos que influyen negativamente en las condiciones del crédito. Respecto a las garantías, las pequeñas empresas poseen limitaciones en cuanto a los activos que tienen para ofrecer. De esta forma, estos dos factores —marco temporal y volatilidad de las operaciones, por un lado, y activos de las pequeñas empresas, por otro— restringen el acceso de este segmento del sector emprendedor al financiamiento.

Superintendencia de Bancos (2017) a través de la Subdirección de Estadísticas y Estudios, manifiesta que “La Inclusión financiera en América Latina como Región y en Ecuador en particular, está fuertemente vinculada con la facilidad que prestan las instituciones financieras a la hora de instrumentar operaciones crediticias hacia las medianas empresas y/o microcréditos, ligado sin duda al costo del crédito con relación al riesgo”.

El acceso insuficiente a productos y servicios otorgados por el sistema bancario privado nacional, está atado a la falta de atención sobre aquellos grupos más vulnerables y/o sin empleo que generalmente se ubican en las zonas más alejadas o marginales; lo cual condiciona significativamente la utilización de los servicios financieros.

Evidentemente, aún persisten falencias en el tema de Inclusión Financiera; pues se necesitan instrumentos innovadores orientados por la demanda, en

particular que sean instrumentos financieros de bajo costo, rápidos y flexibles, y que al mismo tiempo existan fondos de garantía íntegros y sostenibles, además de asistencia técnica a los emprendedores.

Emprendimiento

Para conocer el significado de emprendedor, no basta con la definición de un diccionario, más bien se deben tomar en cuenta las concepciones de varias culturas que a través del tiempo han definido al emprendedor. Etimológicamente el verbo emprender según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001), se deriva del latín *in*, que significa en, y *prendere*, coger. Las acepciones que más se aplican en el contexto actual y al contenido de esta investigación son: Comenzar una obra, un negocio, un empeño.

A mediados del siglo XVIII, el pensador francés Robert Cantillon (1978) utiliza por primera vez la palabra “entrepreneur” termino en francés que significa emprendedor, en donde señaló al entrepreneur como el empresario que tiene entre sus habilidades la de crear y poner en marcha un negocio, asumir riesgos e innovar, siendo características que se conocen desde muchos años atrás y que aún se mencionan en el entorno empresarial actual.

Se conoce que los emprendimientos tienen dos razones básicas para ser puestos en marcha, aquellos que son creados por las oportunidades que brinda el mercado o por la iniciativa innovadora de crear un efecto diferenciador en la sociedad. La segunda razón es la que se conoce como el emprendimiento por necesidad, esta es la motivación más básica del ser humano, la misma que en tiempos más remotos no es otra cosa que el instinto de supervivencia frente a las dificultades.

Rosemberg, J. (1994) en el Diccionario de Administración y Finanzas, manifiesta que la acción de emprender está directamente relacionada con el inicio de un negocio y lleva implícito un riesgo; esta posición concuerda con Iñaki Peña (2010) quien en una entrevista para Revista Líderes manifiesta que el emprendedor

es quien materializa sus sueños.

Ahmad & Seymour (2008) manifiestan que “Emprender” es iniciar la búsqueda de generación de valor a través de la creación o expansión de una actividad económica por medio de la identificación y explotación de nuevos productos, procesos o mercados.

La generación de emprendimientos depende de todo un ecosistema integrado que recoge aspectos personales de los individuos, las condiciones del mercado, el acceso a recursos financieros e información, así como la intervención de los gobiernos y sectores privados a través de programas y proyectos que favorecen la formación de ambientes de negocios propicios para que los emprendedores lleven a cabo sus iniciativas y obtengan beneficios.

La revista económica *Ciriec* (2016), manifiesta que el Emprendimiento se lo puede entender como el conjunto de actitudes y conductas que dan lugar a un determinado perfil personal orientado hacia la autoconfianza, la creatividad, la capacidad de innovación, el sentido de responsabilidad y el manejo del riesgo. El emprendimiento como opción de vida lo realizan personas que poseen habilidades de fácil comunicación capacidad de liderazgo y actitud positiva para identificar ideas y oportunidades, y que analizan los factores exógenos (económicos, sociales, ambientales, políticos), así como los endógenos (capacidad de disponer de personas, recursos materiales y financieros).

Robinson (1952) manifiesta que Emprendimiento es una relación de causalidad afirmando que a dónde va el emprendimiento, el mercado financiero lo sigue; de la misma manera los autores Dehevia y Lleras (2003) encuentran una fuerte relación entre la presencia bancaria y la actividad productiva, específicamente en el sector agrícola y manufacturero; sin embargo apuntan que la expansión indiscriminada del crédito no es positiva, por lo que recalcan la importancia de una buena institucionalidad bancaria.

La Revista Espacios (2018), revela que la formación de emprendedores y nuevas empresas es una prioridad cuando se trata de promover el desarrollo económico y social de los países, por ello es necesario determinar cuál es su contribución a estos objetivos. El emprendimiento resulta importante por sus efectos positivos en la generación de empleos y en el crecimiento económico tanto del sector público como del sector privado.

King & Levine (2003) analizan la relación entre el mercado crediticio, emprendimiento y crecimiento, a través de un modelo de crecimiento endógeno en el cual el sistema financiero juega un rol fundamental movilizandolos ahorros en el sistema financiero de los emprendimientos más provisorios, suponiendo que las entidades financieras evalúan los proyectos que buscan financiamiento. Los autores señalan que se cumple la hipótesis de selección de los emprendimientos más fructíferos, los cuales efectivamente son financiados. Asimismo, se indica que a medida que se desarrolla el sistema financiero y se aumenta el acceso al crédito, se estimula el crecimiento de la productividad y del producto per cápita a través de la canalización de los recursos de la sociedad para fomentar el desarrollo de emprendimientos.

Ospina, C. (2011) manifiesta que el Emprendimiento es una capacidad de los seres humanos para salir adelante de manera novedosa y con ideas renovadas. Ser emprendedor requiere de habilidades no sólo a nivel individual, sino también colectivo.

Una de las razones por las cuales este término se ha vuelto importante en la última década es el resurgimiento de la manera como se han manejado las situaciones económicas y como éstas han sido superadas con nuevas ideas.

El Monitor Global de Emprendimiento (GEM) es la más importante investigación en el mundo sobre la relación entre emprendimiento y desarrollo económico local. Durante la última década, el GEM ha sido la única fuente de datos comparables entre países sobre actitudes, actividades y aspiraciones de los

individuos y la sociedad frente a negocios nacientes.

Lasio, V. (2010) manifiesta que El Ecuador participó por primera vez con el GEM en 2008, desde entonces el GEM Ecuador se ha ejecutado anualmente. La institución local encargada es la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL) a través de su escuela de educación gerencial ESPAE Graduate School of Management.

El GEM identifica dos motivaciones básicas por las cuales una persona decide emprender: 1. Por oportunidad, es decir, por la identificación de una necesidad en el mercado y el consecuente desarrollo de un bien y/o servicio para poder satisfacerla; y 2. Por necesidad, como una fórmula de autoempleo para la subsistencia. Por lo general, los emprendimientos que se inician por oportunidad son más duraderos, pues parten de un estudio del mercado, del consumidor, sus hábitos y características, mientras que los emprendimientos por necesidad tienden a morir en los primeros cinco años de operación y sus posibilidades de crecimiento son limitadas.

Araque, W. (2009) en su libro Perfil del Emprendedor Ecuatoriano desarrolla una lista de 10 valores y competencias que considera claves en todo emprendedor:

- “Creatividad e Innovación: Los emprendedores no solo se encargan de generar ideas, sino también de hacerlas realidad, sin acción no hay emprendimiento.
- Autoconfianza en las capacidades: Seguridad en lo que pueden hacer y enfrentar, no tienen dificultad en realizar un nuevo proyecto, no le temen a los riesgos.
- Arriesgados en sus propuestas y acciones: Sus proyectos por lo general necesitan la inversión de tiempo y dinero en entornos donde existe un cierto grado de incertidumbre.
- Olfato para las oportunidades: Tienen un alto nivel de observación e investigación, lo cual facilita encontrar nueva información relacionada con el negocio abriendo grandes oportunidades que el resto no ve.
- Calidad y eficiencia: Tienen el conocimiento de que las tareas tanto internas como externas de la empresa deben ser realizadas eficientemente y en poco

tiempo, por lo tanto son capaces de omitir procesos innecesarios.

- **Persistentes en sus objetivos:** A pesar de encontrar obstáculos en el proceso de su empresa no se desaniman, muchas veces se han encontrado en caídas o quiebras, sin embargo, el grado de superación y logro es más alto que les permite aprender de sus errores y continuar.
- **Puntualidad y compromiso:** Cumplen con las fechas y horas acordadas con clientes o proveedores en las diferentes actividades de la empresa ya sea internas o externas.
- **Planificación:** Para evitar caer en la improvisación, los proyectos que tienden a realizarse basados en la planificación son los que perduran en el futuro.
- **Evaluación en función de objetivos:** Evaluar el desempeño y rendimiento de la empresa y de sus empleados asegura el cumplimiento de los resultados planteados en un inicio.
- **Trabajo en equipo:** La generación de redes de apoyo interna como externamente permiten prevalecer el trabajo el carácter individual”

La Ley de Economía Popular y Solidaria (2018) presenta varios incentivos para los emprendimientos del sector social y solidario, entre ellos facilitar la participación en los concursos y adjudicaciones de contratos públicos, la exención de pago de impuestos municipales, acceso a programas de educación y capacitación, asesoramiento en temas de propiedad intelectual y promoción de exportaciones.

El Código de la Producción Ecuatoriano (2010) incluye varios beneficios para emprendedores, como el tratamiento no discriminatorio de todo tipo de inversores sean nacionales o extranjeros, sociedades, empresas o entidades de los sectores cooperativistas y de la economía popular y solidaria, libre acceso a los mecanismos de promoción, asistencia técnica, cooperación, tecnología y educación emprendedora, que se concretó con la creación del currículo del bachillerato general unificado, el cual contiene la asignatura de Emprendimiento y Gestión para los estudiantes de los últimos años de educación secundaria.

Zamora, I. (2018) en su Proyecto de Investigación Impacto del crédito cooperativo en los emprendimientos, manifiesta que El emprendimiento tiene lugar en el ámbito del desarrollo local y nacional, cuyo fin es la inserción socio laboral de personas con mayor riesgo de exclusión y ha demostrado ser una fórmula especialmente adecuada para la generación de empleo estable y de calidad. Sin embargo, uno de los principales obstáculos en los procesos de constitución de estos negocios es la dificultad para obtener fuentes de financiación externas adecuadas a las necesidades de dichas iniciativas.

En este sentido, en el Ecuador las entidades de crédito cooperativo han desempeñado tradicionalmente una labor importante en la financiación de dichas iniciativas. No obstante, en la actualidad, con el proceso de implantación de microcréditos, se ha producido un crecimiento del emprendimiento en el ámbito del desarrollo local y la inserción socio laboral, lo que lo convierte en un sector de gran potencial de crecimiento para las entidades de crédito.

CAPITULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma y Tipo de Investigación

Paradigma Asumido

Generalmente, tanto la investigación cualitativa como cuantitativa son paradigmas de la investigación, ya que en el dos casos se emplean procesos sistemáticos y empíricos para organizar el conocimiento; los dos casos llevan a cabo la observación y la evaluación de fenómenos, así también establecen suposiciones como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.

El Enfoque Cualitativo maneja la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o ajustar preguntas de investigación en el proceso de interpretación; construye un proceso inductivo y recurrente, ofreciendo la profundidad de ideas y una riqueza interpretativa.

El Enfoque Cuantitativo utiliza estadísticas y el análisis causa – efecto; construye un proceso secuencial, deductivo, probatorio; analiza la realidad objetiva, ofreciendo la generalización de resultados, la precisión, y predicción.

A partir de lo comentado anteriormente, este trabajo toma un enfoque mixto, es decir Cuali-Cuantitativo, el cual nos permite combinar los otros dos enfoques, y obtener una percepción integral y holística del fenómeno en estudio; es decir El

Emprendimiento como un Producto de Inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Este trabajo intenta utilizar las fortalezas de los dos tipos de investigación (Cualitativo y Cuantitativo) combinándolos y tratando de minimizar sus potenciales debilidades; recolecta y analiza los datos cualitativos y cuantitativos, establece deducciones producto de la información obtenida para lograr un entendimiento del fenómeno en estudio.

Hernández, S. (2006), señala que los dos enfoques utilizan fases similares y relacionadas entre sí como llevar a cabo observación y evaluación de fenómenos y establecer suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.

De este modo, en el proceso general de la investigación se toman características cualitativas y cuantitativas, así:

En el planteamiento del problema, se establece una orientación hacia la exploración, la descripción y el entendimiento. Para clarificar la problemática de la investigación, la misma es analizada, delimitada, descrita en función de darle una potencial solución o respuesta al porqué de sus causas y/o consecuencias.

La literatura considerada en el presente estudio adquiere un rol fundamental ya que permite extraer y recolectar la información importante y referente al problema de investigación ya sea de fuentes primarias o secundarias, las Fuentes Primarias contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa, Así mismo manifiesta que las Fuentes Secundarias son resúmenes de referencia publicadas en un área de conocimiento en particular y reprocessan información de primera mano. (Silvestrini, 2008)

La recolección de datos se realiza a través de un número pequeño de casos, estableciendo las fuentes de donde se van a obtener los datos.

El análisis de datos se enfoca en la descripción, análisis y desarrollo de temas, con el objeto de destacar la información útil y establecer un significado profundo de los resultados.

El Reporte de resultados es reflexivo y con aceptación de tendencias, con el objeto de dar una respuesta al planteamiento, señalando las técnicas utilizadas en nuestra investigación.

Modalidad Básica de la Investigación

Este trabajo se realiza a través de una modalidad básica de la investigación, para intentar comprender de mejor manera el fenómeno estudiado.

Investigación de Campo

Investigación Bibliográfica/Documental

Investigación de Campo

Nos permite recolectar información primaria en el lugar de los hechos, se apoya en la indagación proveniente de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones recogidos en el lugar y tiempo en que ocurre el fenómeno objeto de estudio.

El problema analizado en el presente trabajo se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas dirigidas al personal de funcionarios del área de negocios.

Así mismo, se utiliza la observación como una técnica que consiste en seleccionar aquello que se quiere analizar; en nuestro caso acudimos a una observación documental de políticas, procesos, procedimientos existentes en la

institución, así como la normativa externa desplegada por los organismos de control relacionada con el fenómeno en estudio, y que proporcionan fundamento al marco teórico de la investigación.

Investigación Bibliográfica/Documental

Nos permite establecer un proceso sistemático de recolección, selección, clasificación y análisis del material impreso y gráfico, que sirve como fuente teórica y conceptual en la investigación.

El levantamiento de datos se establece en función del objeto y objetivos de la investigación, detallando para varios tipos de fuentes bibliográficas acordes con la Inclusión financiera objeto de esta investigación. Las fuentes analizadas son las necesarias y suficientes para fundamentar la investigación; adicionalmente se utiliza un criterio de actualidad en las fuentes consultadas para asegurar los avances de la Inclusión financiera.

Tipos de Investigación según la Finalidad

Investigación Descriptiva

Danhke, (1989) manifiesta que la Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

La Investigación Descriptiva, describe los hechos como son observados, y busca especificar propiedades y características de los fenómenos analizados; su objetivo es llegar a conocer los contextos predominantes a través de la descripción de actividades y procesos. No se limita a la recolección de datos, sino que identifica las relaciones existentes entre las diferentes variables. Estas etapas son:

- Describir las características del Problema
- Definir y formular la hipótesis

- Enunciar los supuestos en que se basan las hipótesis
- Elegir fuentes para elaborar Marco Teórico
- Seleccionar Técnicas de Recolección de Datos
- Establecer categorías de Datos con el propósito de facilitar relaciones
- Verificar validez del instrumento
- Recolectar Datos
- Analizar e Interpretar Datos

Investigación Explicativa

Moran, M. (2015) se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental). La Investigación Explicativa, a través de la relación causa-efecto busca el porqué de los hechos, es decir que los estudios explicativos intentan dar cuenta de un aspecto de la realidad explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia; en este contexto se deben observar dos elementos:

- Lo que se quiere explicar, es decir el problema que genera la pregunta que requiere una explicación.
- Lo que se explica, es decir la deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos particulares.

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

Población

Arias, F. (2006) manifiesta que Población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación.

En nuestro caso, la población se refiere a los miembros del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.; lo cual garantiza homogeneidad en los miembros de la población.

La Institución cuenta con 20 funcionarios que laboran en el área de negocios, incluye Gerente, en tal virtud el universo de estudio comprende toda la población.

Muestra

Tamayo, M. (2012) manifiesta que la Muestra es parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar cierta característica de esta.

La Muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

La población objetivo está representada por 20 ejecutivos del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es decir se puede acceder a ella sin restricciones, por tanto, al realizar el estudio a la totalidad de la población, no es necesario establecer una muestra con un número menor.

Operacionalización de Variables

Cuadro N° 8. Variable Independiente: Emprendimiento

DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICA/INSTRUMENTO
Conjunto de métodos organizacionales, funcionales, tecnológicos y de procesos adoptados para promover la creación de un negocio para generar bienes o servicios que le permitan a socios y clientes obtener beneficios económicos	Estructura Orgánica y Funcional	Porcentaje de capacitación al Talento Humano	Dispone la Institución de un Plan anual de Capacitación	Encuesta/ Guía de preguntas
	Estructura de Procesos	Porcentaje de procesos inclusivos	Cuenta la Institución con un Manual de Procesos	Encuesta/ Guía de preguntas
	Estructura Tecnológica	Frecuencia de Aplicación del plan Estratégico de Tecnología	Frecuencia con la que se aplica el Plan Estratégico de Tecnología	Encuesta/ Guía de preguntas Observación/ Revisión de Reportes

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Cuadro N° 9. Variable Dependiente: Inclusión financiera

DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICA/INSTRUMENTO
Gestión de acciones planificadas para la inserción de socios y clientes emprendedores que les permita el acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros adoptados a sus necesidades	Gestión de acciones planificadas	Porcentaje de acciones planificadas	Aplicación de acciones planificadas	Encuesta/ Guía de preguntas
	Inserción	Porcentaje de Inserción de socios y clientes	Conoce los beneficios de Inclusión financiera	Encuesta/ Guía de preguntas Observación
	Establecimiento de Ventajas Competitivas de productos y servicios	Frecuencia con la que se aplica en Plan estratégico de negocios	Se aplica en Plan estratégico de negocios	Encuesta/ Guía de preguntas Observación/ Revisión de informes

Elaborado por: William Trujillo

Fuente: Investigación de campo

Un paso importante en el desarrollo de la investigación es la operacionalización de las variables, siendo la *Independiente* el Emprendimiento enfocado en promover la creación de un negocio en tres dimensiones: Estructura orgánica y funcional, de procesos y de tecnología, con sus indicadores que permite identificar y ser medibles las características de las variables, mediante la técnica de la encuesta y la observación. Y la variable *Dependiente* la Inclusión Financiera, que permite el acceso y uso a los servicios financieros en tres dimensiones: Gestión de acciones planificadas, Inserción de socios y clientes, establecimiento de ventajas competitivas de productos y servicios, con sus respectivos indicadores cuantificables, plasmados en sus instrumentos respectivos para cada técnica, como lo indica en los cuadros anteriores.

Plan de Recolección de Información

Implica desarrollar procedimientos que nos conduzcan a reunir los datos con el propósito de analizar cómo gestionar el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.; en este sentido, las fuentes de donde se obtendrán los datos son los funcionarios de la institución.

Para la recolección de la información se utilizan los siguientes métodos, técnicas e instrumentos.

Métodos

Se utiliza el método empírico como la observación que nos ha permitido efectuar el análisis preliminar de la información señalada en las Políticas, Procesos, Procedimientos y Manuales de la institución; de la misma manera se recurre al método inductivo deductivo para explicar la temática de la Inclusión financiera desde lo particular a lo general, de esta manera se obtienen conclusiones desde lo general a lo particular.

Técnicas

Para organizar la investigación y orientar la obtención de conocimientos se utiliza una estructura lógica para conocer la opinión escrita de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Instrumentos

El instrumento que sirve para recolectar los datos es el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de las variables dependiente e independiente que se van a medir; nos valemos de preguntas cerradas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas (anexo 2)

Validez y Confiabilidad

Para que los instrumentos utilizados produzcan resultados consistentes y coherentes, son aplicados a funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., población que tiene relación directa con el problema en estudio; de este modo se evita la improvisación, garantizando que el instrumento escogido para la recolección de datos mida efectivamente lo que se pretende medir. La recopilación de la información se realiza en horas laborables para que el personal tenga mayor conciencia y conocimiento de causa en el desarrollo de sus respuestas.

Procesamiento y Análisis de la Información

Procesamiento

El Procesamiento de la información se desarrolla a través de los siguientes pasos:

Limpieza de información defectuosa, incompleta y con errores.

Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación

Tabulación o cuadros en función de las variables directa e indirecta, previo la presentación de resultados.

Análisis

Una vez que los resultados se han codificado y transferidos a una matriz, se efectúa el análisis cuantitativo de los datos enfatizando tendencias o relaciones importantes, coherentes con las variables definidas y con el Marco Teórico estudiado.

El análisis se apoya con la Estadística Descriptiva, para el efecto se utiliza tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

Resultados del diagnóstico de la situación actual

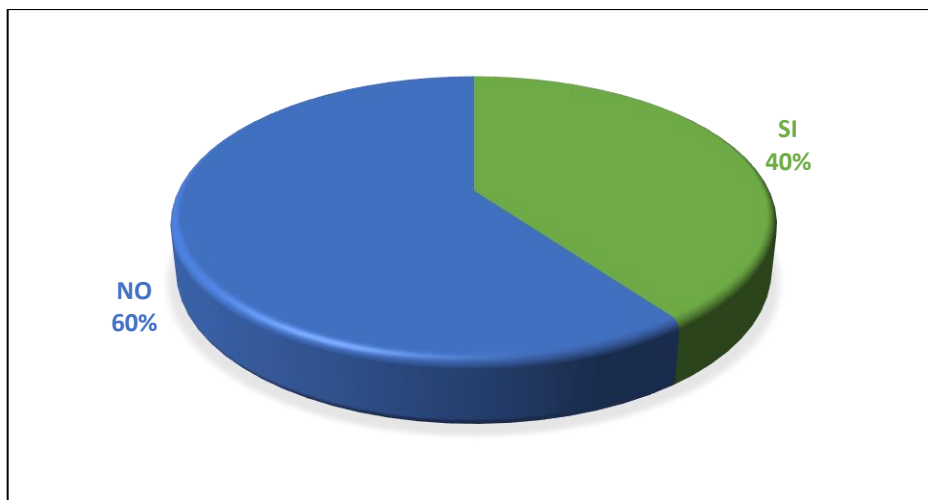


Gráfico No. 2. Primera pregunta: ¿Conoce si la Institución cuenta con un plan anual de capacitación?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- Más de la mitad de encuestados manifiesta desconocer si la Institución cuenta con un plan anual de capacitación, lo cual pone de manifiesto la negligencia de la Institución en comunicar procesos de capacitación para funcionarios y directivos, se debe tomar en cuenta que por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo.

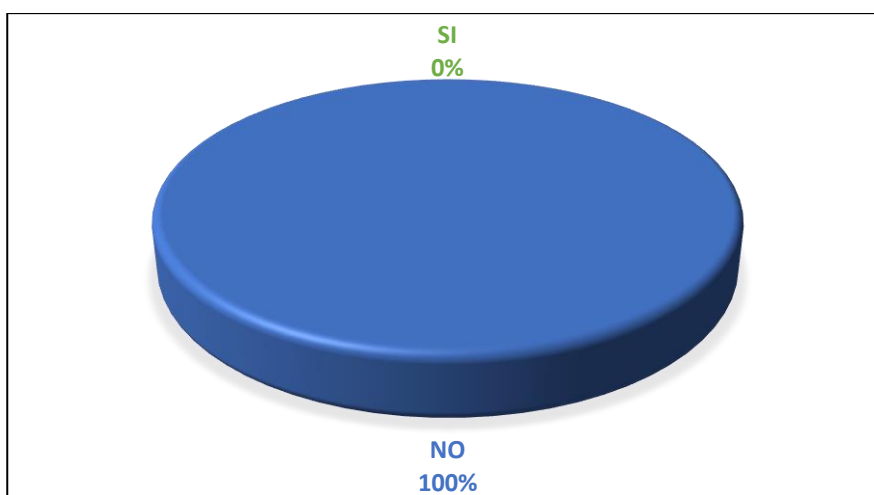


Gráfico No. 3. Segunda pregunta: ¿A recibido usted capacitación sobre Emprendimiento?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- A ningún colaborador del área de negocios de la COAC San José Ltda., se le ha capacitado sobre Emprendimiento, es decir que la totalidad de los funcionarios padece de desinformación del tema, y esto les resta capacidad para generar nuevos tipos de productos, lo que se transforman en un ciclo mecánico, sin demasiadas aspiraciones de crecimiento, sin embargo es necesario que la totalidad de funcionarios pueda conocer de Emprendimiento para garantizar una aplicación eficiente del producto financiero.

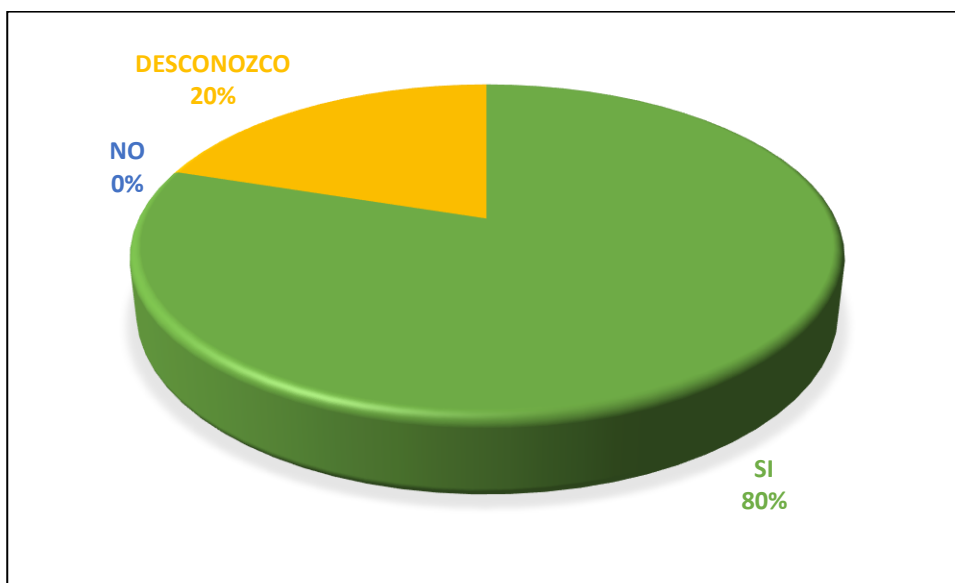


Gráfico No. 4. Tercera pregunta: ¿Cree usted que el Emprendimiento puede ser un producto de Inclusión Financiera?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- La mayoría de los encuestados responde afirmativamente, lo cual facilita el hecho de implementar una metodología para gestionar el emprendimiento. La relación de emprendimiento y la inclusión financiera ha sido conocida de cierta manera por los colaboradores, por lo que hay referencias que respondan a la pregunta de manera similar a lo que se hace en este trabajo, ya que en general se busca encontrar determinantes de emprendimiento a modo más general y acceso al mercado financiero, evaluando programas de fomento al crédito o considerando las barreras existentes para la ejecución del mismo.

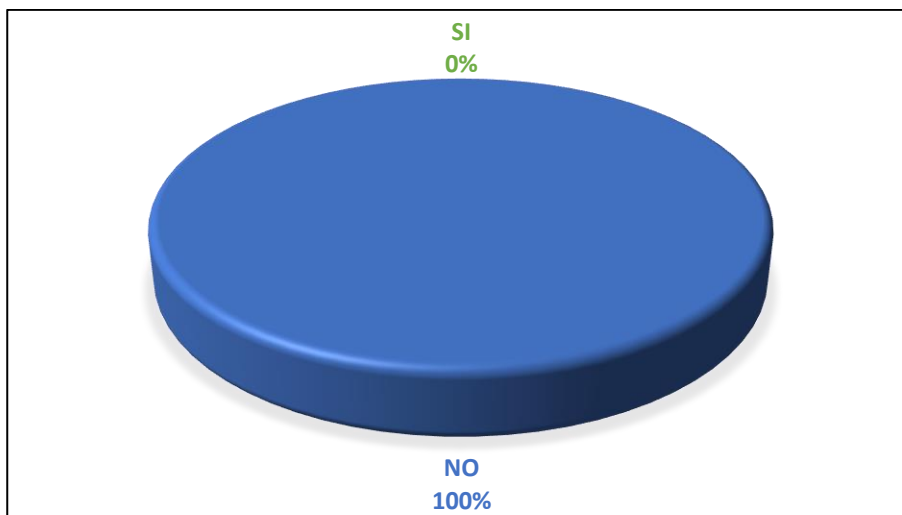


Gráfico No. 5. Cuarta pregunta: ¿Conoce usted la existencia de productos/servicios para emprendedores en la Cooperativa?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- Todos los empleados del Área de Negocios, incluido la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., desconocen de la existencia de un producto o servicio que este destinado para emprendedores. Esto proporciona viabilidad en el mejoramiento de los productos para alcanzar la Inclusión Financiera de mayor número de clientes y potenciales clientes o socios, siendo de importancia para que esta Institución Financiera incremente su cartera de crédito y obtenga mayor rentabilidad.

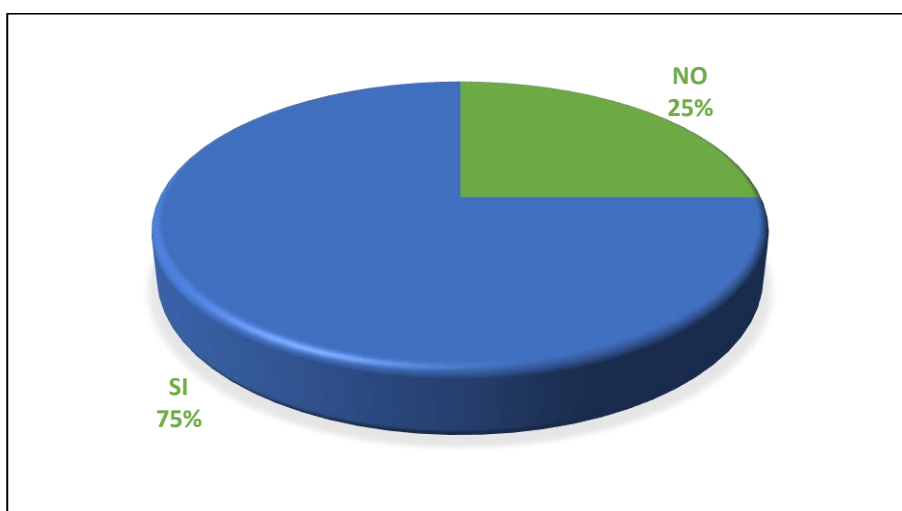


Gráfico No. 6. Quinta pregunta: ¿Conoce las fortalezas y debilidades de los productos/servicios que oferta la Cooperativa?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- Las tres cuartas partes de los encuestados manifiestan conocer las fortalezas y debilidades de los productos y servicios que oferta la cooperativa, esto garantiza el hecho de poder realizar la mejora de los productos/servicios guiándolos hacia una estructura de Inclusión Financiera. Es menester que todos los colaboradores busquen encontrar aspectos positivos (fortalezas) para aprovechar y mejorar procesos, y por otro lado afrontar las posibles problemáticas (debilidades) para minimizar el nivel de riesgo de que suceda algo que perjudique a la Cooperativa y por ende a su estabilidad laboral.

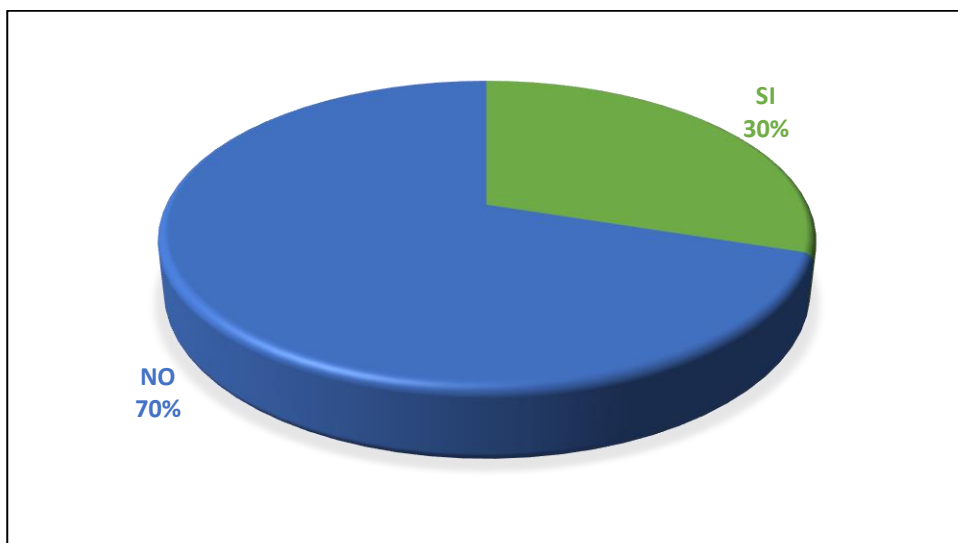


Gráfico No. 7. Sexta pregunta: ¿Conoce que es la Inclusión financiera?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- El 70% de los encuestados manifiesta desconocer la Inclusión Financiera, esto induce a establecer una intensa capacitación en el tema, para garantizar la implementación de la temática en cuestión, para favorecer el crecimiento equitativo y avanzar en los objetivos de desarrollo fundamentales que tienen las Cooperativas de ahorro y crédito ya que la inclusión financiera ha sido identificada como una herramienta propicia para el desarrollo económico.

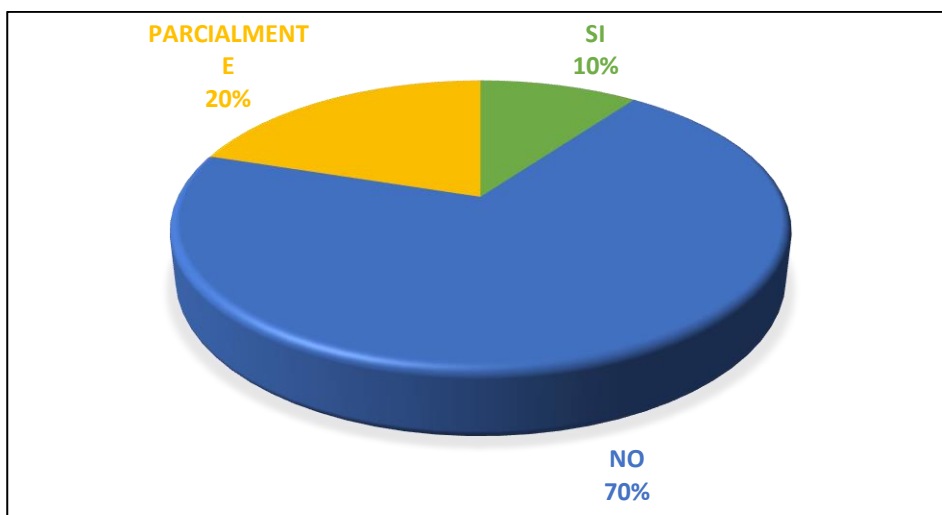


Gráfico No. 8. Séptima pregunta: ¿Conoce los beneficios de la Inclusión financiera para la Cooperativa?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- En un mismo porcentaje en relación a la pregunta anterior de los encuestados, desconoce los beneficios de la Inclusión Financiera, ya que debe ser vista como una política de inserción productiva y analizar el papel que puedan jugar las cooperativas de ahorro y crédito en la innovación para el encajamiento financiero, lo cual enfatiza la necesidad de generar conocimiento sobre el tema, previa la implementación de Metodología propuesta.

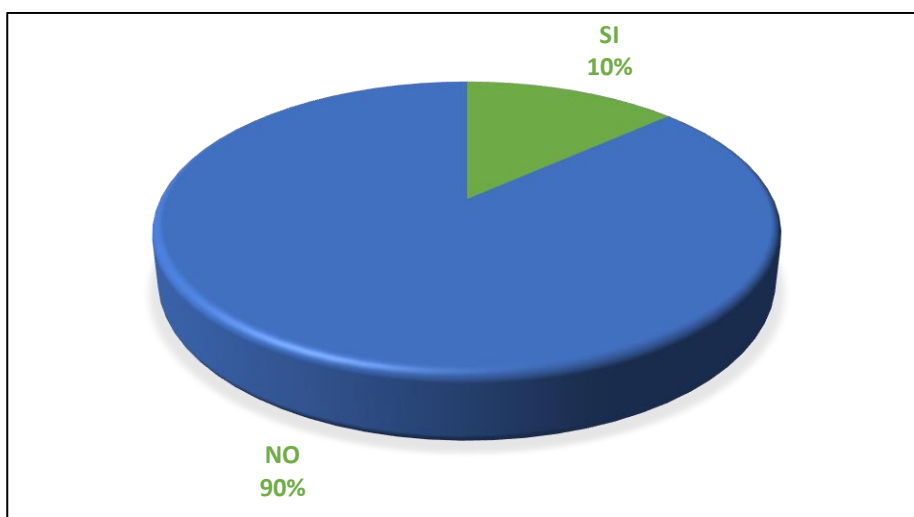


Gráfico No. 9. Octava pregunta: ¿Cuenta la Institución con Manual de Procesos, específicamente de inclusión financiera?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- El 90% de los encuestados manifiesta que la Institución no cuenta con manual de procesos referente a inclusión financiera, por lo cual, es necesario que la Cooperativa incluya dentro de sus procedimientos, actividades que convoquen a la Inserción Financiera, ya que se busca transitar hacia un modelo más inclusivo y compartir una mirada comprensiva sobre la relevancia de los equipos directivos en el desarrollo de una cultura que se destaque un liderazgo inclusivo e implique instalar una filosofía de inclusión entre sus colaboradores.

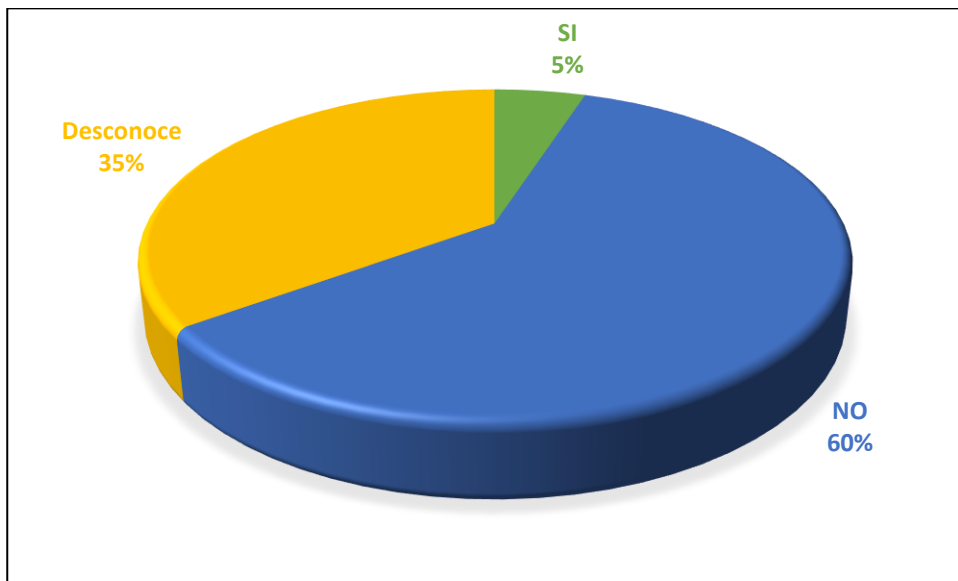


Gráfico No. 10. Novena pregunta: ¿Cuenta la Institución con un Plan Estratégico de Tecnología?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- La mayor parte de los encuestados manifiesta que la Cooperativa no cuenta con un Plan Estratégico de Tecnología, en este sentido es necesario que la parte técnica esté acorde con las expectativas comerciales de la Institución, permitiendo así cumplir con la obligatoriedad de la estrategia digital, para ser una entidad financiera más eficiente y mejorando cada día su gestión para prestar más y mejores servicios a los socios y clientes.

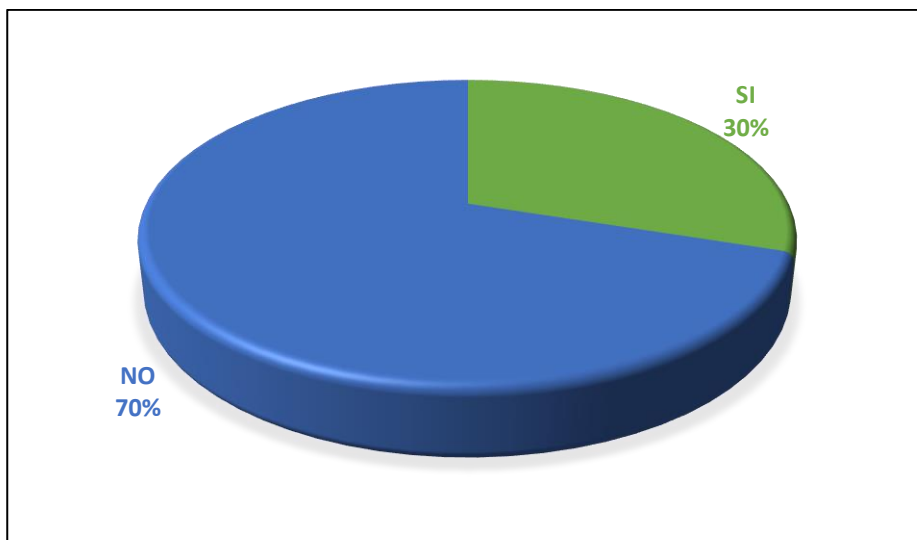


Gráfico No. 11. Décima pregunta: ¿Conoce el Manual de Funciones y Competencias de la Cooperativa?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- La mayoría de empleados manifiestan no conoce todo el Manual de Funciones y Competencias que tiene la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., se hace necesario que la Institución implemente una planificación para socializar en cada área y dar a conocer sus funciones y competencias grupales e individuales.

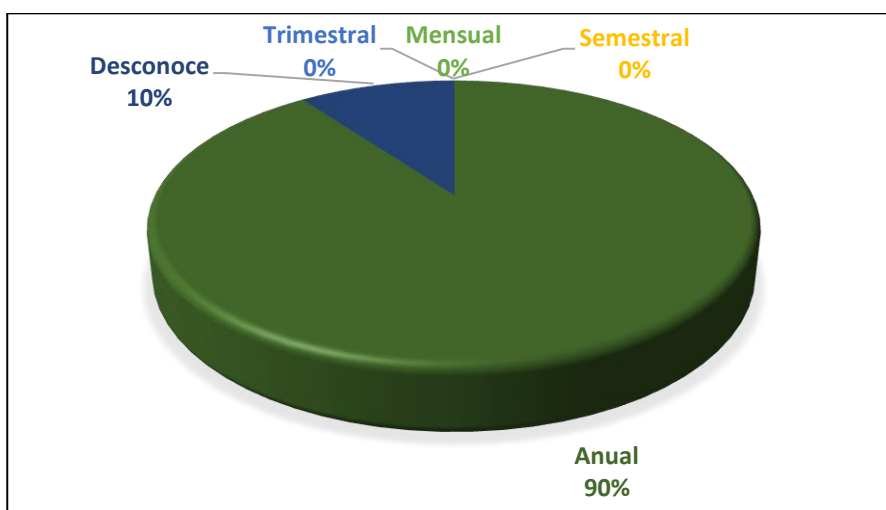


Gráfico No. 12. Décima primera pregunta: ¿Con que frecuencia la Institución comunica formalmente al personal sobre sus funciones y responsabilidades?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- Casi en su totalidad de colaboradores del Área de Negocios, indican que cada año les comunica formalmente sobre sus funciones y responsabilidades que tienen dentro de la Cooperativa. Necesario que la institución comunica con una menor frecuencia sobre las funciones y responsabilidades, y realizar cada vez ajustes o cambios según la necesidades que se presenten a lo largo del desenvolvimiento de cada área.

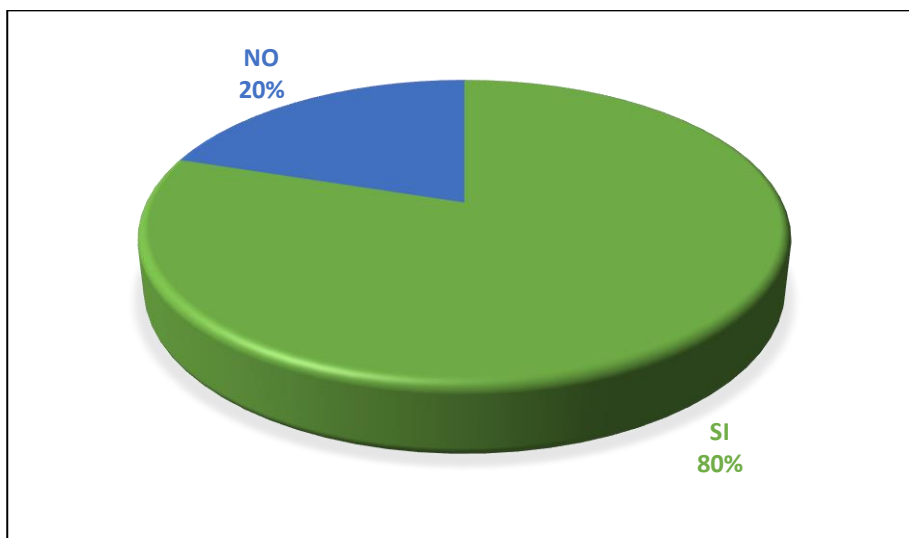


Gráfico No. 13. Décima segunda pregunta: ¿Cuenta la Institución con un Organigrama Estructural y Funcional?

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación.- La mayoría de encuestados, conocen el Organigrama Estructural y Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., lo cual permite tener clara las líneas de autoridad dentro de la Institución. Resulta de gran importancia que el personal tenga el suficiente conocimiento del organigrama al margen del nivel jerárquico al que pertenezca. En gran parte porque les proporcionará una idea más clara de la responsabilidad que debe asumir cada persona dentro de la Cooperativa. La jerarquía del organigrama debe tenerse en cuenta sobre todo para conocer la manera en que se toman las decisiones y por cómo fluye la información dentro de la misma.

Principales Insuficiencias Detectadas

La investigación efectuada a la documentación presentada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y el análisis desarrollado a las respuestas del cuestionario propuesto, evidencian las siguientes insuficiencias.

- La Institución no ha establecido la suficiente capacitación sobre Emprendimiento, que le acredite al personal entenderlo como un producto de Inclusión financiera, lo cual deja entrever que no se ha brindado el suficiente acceso a los servicios financieros a quienes carecen de ellos; por tanto se puede producir la pérdida de negocios ante un gran mercado de emprendedores; así como desmerecer la naturaleza de la institución como una organización de la Economía Social y Solidaria que en cumplimiento del mandato constitucional debe incorporar a emprendedores y personas de bajos recursos tradicionalmente excluidos por el sistema financiero, hacia la Inclusión financiera .

- Los Procesos permiten al personal conocer el escenario en el cual se mueven; ciertamente el mercado financiero sufre cambios permanentes, particularmente con la incorporación de nuevos productos. De la investigación realizada se desprende que el personal tiene conocimientos básicos de tareas y actividades que desarrollan en sus puestos de trabajo; sin embargo, la institución no ha definido completamente sus procesos que garanticen la estandarización de actividades, la transferencia de información y la optimización de recursos; esto conlleva a normar la actuación, y buscar un modelo de gestión que optimice el desarrollo de la Inclusión financiera.

- La administración de la tecnología debe garantizar la correcta operatividad del negocio financiero, sin embargo, la institución no ha establecido un Plan Estratégico de Tecnología que establezca directrices sobre los cuales se encuadren los procesos de tecnología de información, y que implica realizar una definición detallada de productos y servicios afines a la inclusión financiera.

- Si bien la institución cuenta con una estructura organizacional y funcional, es necesario que ésta sea capaz de poner en práctica la gestión del Emprendimiento, dado que el mismo se encuentra relacionado con el establecimiento de la Inclusión financiera; en tal virtud es preciso establecer líneas claras de responsabilidad, autoridad y comunicación. De la misma manera la administración de la institución debe garantizar que la institución cuente con personal cualificado, que tenga la experiencia necesaria, aptitudes técnicas y acceso a recursos, para poder poner en práctica políticas, procedimientos y procesos necesarios para el establecimiento de la Inclusión financiera.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

Nombre de la Propuesta

Metodología para gestionar el Emprendimiento que permita la Inclusión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Objetivos

Objetivo General:

Proponer una metodología para gestionar el Emprendimiento que permita el acceso a la Inclusión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Objetivos Específicos

- Diseñar una guía metodológica para la gestión cualitativa del Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- Plantear un Código de Ética que permita una adecuada gestión del emprendimiento.
- Establecer un programa de educación financiera dirigido a grupos prioritarios.

Elementos que conforman la propuesta

El objeto de presentar una propuesta metodológica para la gestión cualitativa del Emprendimiento es lograr que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., motive y genere a los grupos vulnerables su inclusión financiera, para que con su participación activa como ente ejecutor de sus derechos y obligaciones tengan acceso a los productos y servicios financieros que brinda la Cooperativa; tema concordante con el mandato constitucional en su artículo 283 en donde se manifiesta que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son reconocidas como actores principales de la Economía Popular y Solidaria, que aportan al desarrollo socio económico y a la superación de la pobreza de grupos poblacionales que requieren atención prioritaria para superar su exclusión financiera.

La Metodología para el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., comprende dos etapas:

Etapa Uno: Establecer una Cultura de Inclusión financiera

El objeto de establecer una cultura de Inclusión financiera implica esencialmente el convencimiento del Gobierno Corporativo (Consejo de Administración y Gerencia General) de la necesidad y los beneficios de implantar un marco que administre la Inclusión financiera. Es importante promover una cultura de Inclusión financiera en todos los niveles de la cooperativa, ya que son estas las que manejan el desarrollo de las operaciones en el día a día, en tal virtud es necesario sensibilizar al personal de la institución para que adquiera conciencia del mismo; en este sentido se debe hacer hincapié en la convicción y seguridad que deben tener los integrantes de la institución respecto del funcionamiento, aplicación y beneficio que tienen la gestión de la inclusión financiera.

La cultura de Inclusión financiera se la debe promover a través de diferentes acciones como: talleres, charlas, seminarios y cursos dirigidos a todo el personal,

en los cuales se difunda de una manera exigente la importancia de gestionar la inclusión financiera.

De la misma manera se debe implementar campañas de divulgación permanente a través de las redes sociales, correo interno e intranet, en los cuales se comunique los beneficios de productos/servicios y la gestión de emprendimientos que permita a más personas ser beneficiarios de la inclusión financiera.

Las acciones descritas advierten al personal el compromiso y la firme decisión del Gobierno Corporativo de implantar medidas para motivar a la institución al establecimiento de la Inclusión financiera; una de ellas es fijar normas que regulen el comportamiento del personal y directivos de la institución a través de un Código de Ética que permita gestionar adecuadamente el emprendimiento; aunque la ética no impone castigos legales, el Código de Ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio, que admitirá una adecuada gestión del Emprendimiento como un puerta que conduce hacia el establecimiento de la inclusión financiera.

Planteamiento del Código de Ética

Objeto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una institución de la Economía Social y Solidaria que contribuye a lograr un desarrollo económico y social sostenible a través de políticas de inserción productiva y aprovechamiento de los talentos empresariales y las oportunidades de inversión. De esta manera, la institución responde a las distintas y heterogéneas necesidades de ahorro y financiamiento de los emprendimientos con valores institucionales, profesionalismo y transparencia.

Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en este Código son aplicables a Directivos, Administradores, funcionarios y Empleados que tengan relación directa o indirecta con la promoción, recopilación, evaluación crediticia, aprobación, instrumentación, desembolso y administración de la cartera de créditos. El incumplimiento del Código de Ética constituirá falta disciplinaria que estará normada en el Reglamento Interno del Talento Humano.

Conformación del comité de ética

El Comité de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., estará conformado por representantes de los socios, consejo de administración y empleados. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. El comité lo presidirá el representante del consejo de administración. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del Comité.

Funciones

El Comité de Ética será el encargado de establecer los lineamientos adecuados para observar el cumplimiento del presente Código por parte de Directores, Administradores, Funcionarios y Empleados.

Valores institucionales

Honestidad.- Cumplir las funciones encomendadas poniendo de manifiesto un alto grado de moralidad y demostrando las buenas costumbres, y relaciones con socios, clientes, empleados, funcionarios y directores demostrando seguridad y confianza.

Integridad.- Observar una actitud intachable ante las decisiones o circunstancias que se presenten. Los actos de corrupción y soborno en que se vean involucrados los Directores, Funcionarios y Empleados de la institución son rechazados totalmente y serán sancionados de conformidad a la gravedad de los hechos realizados

Justicia.- Actuar de una manera razonable y equitativa en las diferentes decisiones a tomar de acuerdo a cada función. En ningún caso, debe existir el favoritismo ni la discriminación (por género, raza, creencia religiosa, afinidad política o edad).

Objetividad.- Manejar las relaciones con socios y clientes en una visión de largo plazo y en el marco de calidad en el servicio, respeto y confianza.

Confidencialidad.- Garantizar la seguridad, tranquilidad y bienestar de la institución, sus asociados y el público en general.

Honradez.- No aceptar regalos, bienes ni servicios por parte de socios y clientes solicitantes de créditos o como agradecimiento por su servicio otorgado

Trabajo en Equipo.- Trabajar en equipo con compañeros, funcionarios y directivos para conseguir metas y objetivos comunes.

Responsabilidad Social.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., estará centrada en la búsqueda del desarrollo integral de socios y clientes.

Profesionalismo y capacitación

Es indispensable la existencia de un alto grado de profesionalismo y permanente capacitación, que asegure el desarrollo personal y la conducción adecuada de la institución.

Legalidad.- Las operaciones, actos y contratos que se realicen en el ámbito de la institución deben ejecutarse de acuerdo con las leyes, reglamentos, sanas prácticas que aseguren la correcta organización, integración, eficacia y transparencia de las mismas.

Transparencia y consistencia

El personal es responsable de sus actuaciones y por el desempeño de sus tareas respetando los procedimientos internos de la institución. La transparencia de las operaciones exige que estas se registren en los libros de la institución, atendiendo los procedimientos aprobados y atendiendo normas y prácticas contables generalmente aceptadas.

Principios institucionales

Membresía Abierta y Solidaria.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una institución abierta para todas aquellas personas que voluntariamente están dispuestas a utilizar sus productos y servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la misma.

Tareas, obligaciones y prohibiciones

Los Directores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., atenderán sus tareas y responsabilidades respetando los valores y principios contenidos en este Código.

Información.- La información disponible será manejada con el más alto grado de discreción y profesionalismo.

Difusión, cumplimiento, sanciones y vigencia

Difusión del Código de Ética.- La Institución informará permanentemente a cada uno de sus Directores, Funcionarios y Empleados sobre el contenido de este Código y velarán por su cumplimiento.

Cumplimiento.- El presente Código de Ética establece el comportamiento personal e institucional, en defensa del respeto y la moralidad en la administración de los recursos de la Institución.

Vigencia.- El presente Código entrará en vigencia desde su aprobación por parte del Consejo de Administración.

Etapa Dos: Instaurar una Estrategia Financiera que permita la atención oportuna de grupos prioritarios a través de créditos orientados al Emprendimiento de los sectores de la Economía Popular y Solidaria. Contiene dos elementos:

Establecer Programa de Educación Financiera a Emprendedores y Grupos Prioritarios.

Comprende las siguientes tres etapas:

Etapa Uno: Levantamiento de Demanda de Emprendedores

Establecer la conformación de un equipo multidisciplinario el cual tendrá el encargo de levantar e identificar la demanda de Emprendimientos.

El Equipo Multidisciplinario está conformado por:

Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Consejo Nacional de Discapacitados – CONADIS

Secretaría nacional del Migrante – SENAMI

Ministerio de Industrias y Productividad – MIPRO

A través de un convenio de alianza la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se convierte en la institución coordinadora, mientras que las demás instituciones mencionadas se convierten en instituciones aliadas para el desarrollo de un trabajo conjunto levantar e identificar la demanda de Emprendimientos.

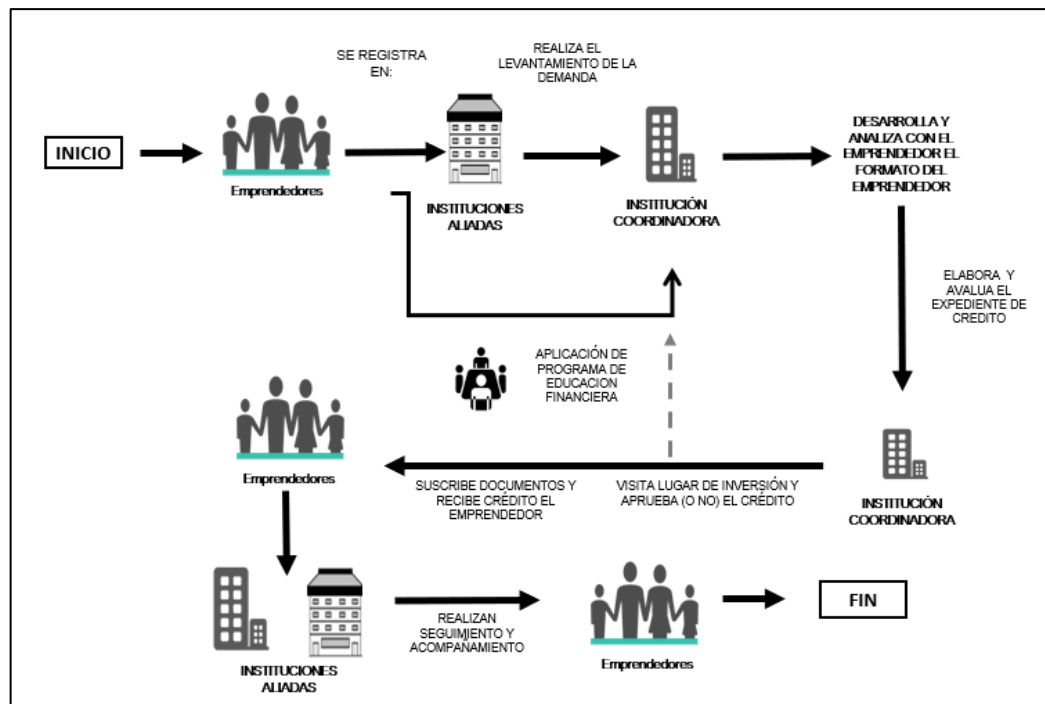


Gráfico No. 14. Flujograma de emprendimiento

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Etapa Dos: Análisis y Evaluación del Emprendedor

Para esta etapa es necesario aplicar el formulario información del emprendedor, consta de ocho aspectos, el primero trata de definir el o los segmentos de potenciales clientes, que justifique el producto o servicio, a continuación se debe plantear la propuesta de valor si es: innovadora, funcional, novedosa, accesible o útiles, luego de esto se trata de los canales que ayudan a llevar los productos o servicios hasta sus clientes para establecer su relación en cada uno de sus segmentos, se procede a realizar alianzas entre proveedores y socios para instituir el modelo de negocio mediante economía de escalas, también se debe describir los

costos que incurren para operar el modelo de negocio llegando analizar al emprendedor aplicando variables de carácter, capital y condiciones del entorno, conjuntamente a lo anterior analizamos el riesgo de mercado, administrativo, operativo y financiero para llegar finalmente a obtener conclusiones y recomendaciones, que nos ayuda a tomar una adecuada decisión al otorgar el producto de inclusión financiera. Ver Anexo 1.

Etapa Tres: Seguimiento y Acompañamiento a Emprendedores

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., institución coordinadora y las instituciones aliadas realizarán el seguimiento y acompañamiento permanente a los emprendedores con la finalidad de aplicar el Programa de Educación Financiera y realizar la verificación de la adecuada administración de los fondos entregados por parte de la institución coordinadora, Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Explicación de cómo la Propuesta contribuye a solucionar las Insuficiencias Identificadas en el Diagnóstico.

Las insuficiencias encontradas en el diagnóstico realizado nos invitan a proponer un marco de gestión del Emprendimiento que permita a la institución primero comprender que no basta que los emprendedores tengan competencias y talento, es fundamental generar un adecuado ambiente de análisis y acompañamiento que genere una cultura de apoyo para que los grupos tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero formal, tengan acceso a los productos y servicios financieros que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., luego concebir una adecuada Inclusión financiera; tema concordante con la naturaleza de la institución y con el mandato constitucional que manifiesta que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son actores principales de la Economía Social y Solidaria.

En este contexto es necesario en primer término concientizar y comprometer a directivos y funcionarios de la institución a través de la implementación de un Código de Ética que venga a establecer una cultura de apoyo a los Emprendimientos para entender que la Inclusión financiera es inherente al negocio financiero cooperativo y que está presente en el día a día no únicamente como un acceso formal al crédito sino como un concepto de inclusión más amplio que incluye ahorro, seguro, pagos, transferencias y el acompañamiento a los emprendimientos para que tengan mayor durabilidad en el tiempo.

Una vez instituido el Código de Ética, hemos desarrollado una Estrategia Financiera, que le permitirá a la institución atender a grupos prioritarios orientados al emprendimiento, esta Estrategia Financiera contempla un Programa de Educación Financiera y una Metodología de Implementación Cualitativa del Emprendimiento.

El establecimiento de la metodología propuesta para gestionar los emprendimientos, permite que la institución pueda apoyar los Emprendimientos a partir de dos perspectivas: Análisis y Acompañamiento; y con ello la obtención de indicadores de riesgo (emprendedor y emprendimiento) que contribuyen a alertar los posibles riesgos dentro del análisis del Emprendimiento, permitiendo una gestión activa; asegurando que el personal se involucre y entienda que el Emprendimiento no es un fin en sí mismo, sino que es una tarea de apoyo a grupos vulnerables con la finalidad de establecer la Inclusión financiera a un mayor número de personas, cumplir con la normativa, ganar posicionamiento y mejorar niveles de rentabilidad.

Premisas para su Implementación

Viabilidad

La propuesta del presente trabajo “Metodología para gestionar el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es factible realizarla en función de las siguientes consideraciones:

El trabajo recoge una serie de elementos de gestión del Emprendimiento, de modo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., pueda utilizarlos en la determinación de políticas, procesos y prácticas destinadas a impulsar la inclusión financiera.

En concordancia con las consideraciones del Banco Mundial que manifiesta que la Inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza; y del Mandato Constitucional que manifiesta la obligatoriedad de las Instituciones Financieras de la Economía Social y Solidaria de aplicar políticas de Inclusión financiera; se propone una metodología de fácil comprensión y viable aplicación, que reúne algunos elementos esenciales como la aplicación de una cultura de apoyo para que los grupos tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero formal tengan acceso a los productos y servicios financieros que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., así como el establecimiento de una metodología para gestionar el emprendimiento, elementos estos que facilitan la gestión de la Inclusión financiera que le permitan a la institución desarrollar buenas prácticas no solo para cumplir con el mandato constitucional, sino principalmente para obtener una mayor proporción de mercado y generar mejores niveles de rentabilidad.

La gestión del sistema cooperativo está íntimamente ligado al emprendimiento, por ser un modelo de asociación con impacto económico y social; en tal virtud creo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., no debe concentrarse exclusivamente en la generación tradicional de negocios, sino que debe abrir su orientación hacia un segmento que revela la existencia de demanda, con ello se

garantiza una mayor posibilidad de hacer negocios con un segmento olvidado por la banca tradicional.

Metodología de Gestión

La Metodología de gestión del Emprendimiento propuesto en el presente trabajo comprende dos etapas definidas por la creación de una Cultura de Apoyo al Emprendimiento, destacada por promover una gestión financiera inclusiva a través de la aplicación de Código de Ética para funcionarios y directivos de la institución y el establecimiento de una Educación Financiera para Emprendedores. Para después continuar con una etapa de Gestión Cualitativa, la misma que considera la aplicación del análisis cualitativo y acompañamiento a los emprendedores, para obtener una efectiva Inclusión financiera, tema concordante con la naturaleza social y solidaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

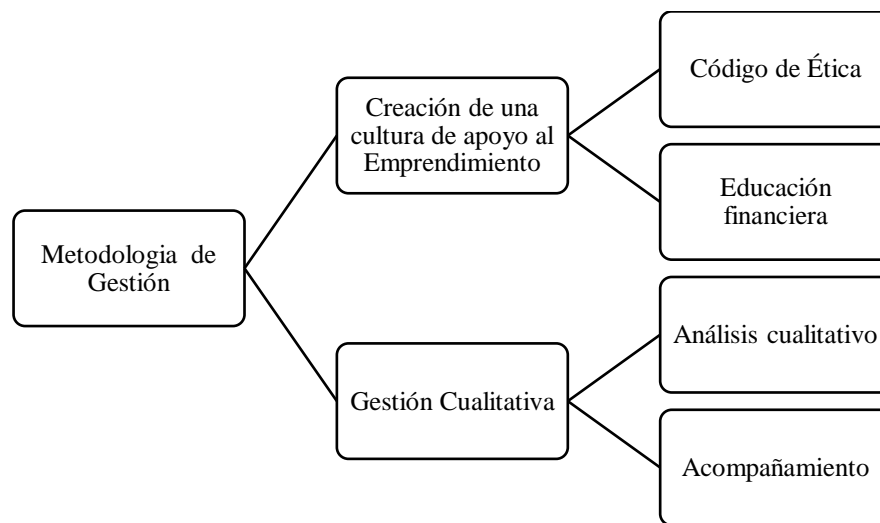


Gráfico No. 15. Metodología de Gestión

Elaborado por: William Trujillo
Fuente: Investigación de campo

Validación teórica y explicación práctica de la propuesta

Para la validación teórica del presente trabajo se eligió a dos expertos con formación profesional y experiencia en el campo de estudio, como es el Magister Edgar Augusto Velastegui Bosquez, con formación académica en Finanzas, en Balance Social en las Organizaciones Cooperativas de Ecuador, en Administración de Instituciones de Micro Finanzas y en Administración de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, además ha realizado varios cursos nacionales e internacionales en el campo financiero y social, también ha realizado ponencias en algunas Universidades del País, en cuanto a su experiencia laboral ha desempeñado varias funciones importantes en el sector financiero y en la actualidad ocupa la gerencia provincial Bolívar BanEcuador. De la misma forma se seleccionó al Magister Manuel Toalombo Quinatoa cuya preparación académica es en Empresas de Servicio y Recursos Humanos y en Administración de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, ha realizados algunos cursos en finanzas, emprendimiento, inclusión financiera, entre otros, ha desempeñado varios cargos administrativos en la actualidad es gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando un Nuevo País; la formación académica y experiencia adquirida de los dos especialistas coadyuva a la validación de la propuesta.

Con esta apreciación particular, la valoración de los expertos es:

- En cuanto a la estructura de la propuesta, los dos especialistas consideran como muy aceptable, puesto que se cumplió con lo que indica el manual de estilo de la Universidad Indoamérica.
- En la claridad de la redacción, va de MA a BA, puesto que es un lenguaje entendible, lo cual posibilitará una mejor utilización y aplicación del modelo.
- Con respecto a la pertinencia del contenido de la propuesta, manifiestan sus criterios y va desde MA a BA, es decir que la propuesta es actual y potencialmente aplicable cuando la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. así lo amerite.

- En lo referente a la coherencia entre el objetivo planteado y los indicadores para medir resultados esperados, se ubica de BA a A , es decir es aceptable ya que los resultados esperados se verificara después de su aplicación en la COAC San José Ltda.
- En lo referente a Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista, no valoran los dos profesionales.
- En cuanto a las observaciones, el primer validador sugiere monitorear y evaluar la propuesta después de su implementación en la Institución donde se realizó el estudio, el segundo validador, menciona que explique brevemente el anexo 1 de la propuesta, por lo que se procedió a cumplir con las recomendaciones mencionadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La gestión financiera inclusiva es una de las preocupaciones centrales de los diferentes sectores de la economía, tanto que los organismos de control han contemplado desarrollar entornos regulatorios adecuados para una mayor Inclusión financiera. En este sentido, y de acuerdo con la investigación realizada la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., aún no se enmarca en este proceso inclusivo pues el personal no conoce los beneficios de la Inclusión financiera, la institución no ha ofertado productos y servicios adecuados para emprendedores ni ha desarrollado procesos inclusivos que permitan mejorar el acceso y utilización de productos y servicios de la Cooperativa.

- El Emprendimiento es una característica estructural de nuestra economía que responde a los altos niveles de desempleo, convirtiéndose en una alternativa para obtener ingresos. Por tanto, la Implementación de un Metodología de Gestión del Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., permite el acceso de los grupos prioritarios a los productos y servicios financieros de la institución; de esta manera por un lado se apoya el desarrollo de este sector olvidado por el sector financiero tradicional, y por otro lado la institución puede obtener una mayor participación de mercado y generar mayores fuentes de ingresos.

- Para el implementación del Metodología de Gestión del Emprendimiento, es necesario contar con el conocimiento y compromiso de funcionarios y directivos de la institución, por tal razón se ha creído pertinente establecer una Cultura de Inclusión financiera a través de la implementación de un Código de Ética, el mismo que supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio y que permite gestionar adecuadamente el emprendimiento; y la construcción de una Estrategia Financiera que implica el Establecimiento de un Programa de Educación Financiera para Emprendedores. Estos insumos preceden a la implementación de la Gestión Cualitativa del Emprendimiento: Análisis, Evaluación, Seguimiento y

Acompañamiento; de esta manera se espera que socios y clientes de la institución desarrollen hábitos financieros saludables, lo cual genera la oportunidad de realizar nuevos negocios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

- En el diagnóstico realizado, se encontraron varias deficiencias en la institución como el desconocimiento y la escasa capacitación sobre Emprendimiento, esto condiciona el compromiso del personal que permita a la institución proponer a sus potenciales clientes la Inclusión financiera. De la misma manera se desprende que el personal tiene conocimientos básicos de productos y servicios, así como de funciones y responsabilidades, tema relevante si consideramos que uno de los principales aspectos de la gestión administrativa está relacionado con el establecimiento de una adecuada y oportuna comunicación; en tal virtud es preciso establecer un adecuado proceso de comunicación de productos, servicios y procesos inclusivos.

- La normativa emitida por los organismos de control sobre Inclusión financiera demanda de las entidades pertenecientes al sector de la Economía Social y Solidaria la aplicación de negocios más inclusivos para promover el desarrollo de sectores que han sido relegados por el sistema financiero formal. En este sentido, la guía metodológica propuesta para gestionar el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., establece una gestión financiera inclusiva para empleados, directivos, socios y clientes, enmarcada en la creación de una cultura de inclusión financiera y una Estrategia Financiera.

Recomendaciones

- Impulsar un entorno apropiado para la gestión de la Inclusión financiera. Entender la Inclusión financiera es primordial para poder gestionar el negocio con transparencia, equidad y seguridad. Por tanto, el Gobierno Corporativo de la institución tiene la responsabilidad de crear una cultura organizacional que conceda prioridad a la Educación Financiera de empleados, directivos, socios y clientes; considerando que la Inclusión financiera se encuentra en las actividades diarias del

negocio financiero.

- Promover el Comportamiento Ético

La gestión de la Inclusión financiera es más eficaz cuando los miembros de la institución prestan especial atención al cumplimiento de las normas de comportamiento ético en todos los niveles de la organización. Por tanto, es importante que se promueva la comunicación y aplicación del Código de Ética a todos los niveles de la institución.

- Contar con personal capacitado y comprometido

El personal encargado de promocionar y analizar los productos y servicios de la institución debe tener los suficientes conocimientos, así como actitud proactiva y motivada para conseguir objetivos; y con aptitud técnica para garantizar la aplicación adecuada del Emprendimiento. La administración deberá cerciorarse que las políticas y procesos estén puestas en conocimiento del personal para garantizar que las áreas involucradas no incurran en fallas y evitar riesgos en la implementación de la Inclusión financiera.

- Documentar políticas, procesos y procedimientos

Es importante documentar detalladamente las políticas, procesos y procedimientos para facilitar la operatividad de los Emprendimientos, la mencionada documentación deberá ser distribuida entre todo el personal involucrado en los procesos respectivos.

- Garantizar correcta operatividad del negocio

La administración de tecnología debe garantizar la correcta operatividad del negocio, la seguridad, confiabilidad y comunicación de la información, para ello se debe establecer un Plan Estratégico de Tecnología que establezca directrices sobre

las cuales se encuadren los productos y servicios que conlleven a una correcta aplicación de la Inclusión financiera.

- Desarrollar convenios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., debe desarrollar la implementación de convenios con instituciones como CONADIS, SENAMI, MIPRO; instituciones que se convierten en aliadas para identificar la demanda de Emprendimientos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Inclusión. - Significa integrar activamente a los miembros de la sociedad a una participación social, política, cultural y económica que les permita integrarse a una sociedad más justa y equitativa.

Inclusión financiera.- Deviene de un fenómeno global en ascenso y significa para las personas tener acceso a productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades

Sistema Financiero.- Está conformado por instituciones cuyo objetivo es canalizar el ahorro de los ahorristas y otorgar créditos a los prestamistas; así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento del dinero y al sistema de pagos.

Educación Financiera.- Es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar.

Emprender.- Empezar hacer una cosa determinada, en especial cuando exige esfuerzo a trabajo o cuando tiene cierta importancia de envergadura.

Emprendimiento.- Inicio de una actividad que exige esfuerzo o trabajo, dispuesto a tomar riesgos con el objetivo de generar oportunidades de crecimiento económico que le pueda brindar una mejor calidad de vida.

Superintendencia de Economía Social y Solidaria (SEPS).- Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012.

Banco Mundial.- Organización multinacional de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo.

Mercado cautivo.- Escenario en el cual los demandantes tienen pocas posibilidades de escoger la oferta de productos o servicios.

Participación de Mercado.- Porcentaje de ventas de un producto o servicio que una empresa tiene con respecto a las ventas totales del mercado en el que participa.

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados agregando valor.

Tecnología de información.- Es el conjunto de herramientas y métodos empleados para llevar a cabo la administración de la información. Incluye el hardware, software, sistemas operativos, sistemas de administración de bases de datos, redes, multimedia, servicios asociados, entre otros.

Crédito.- Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

Mercado objetivo.- Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.

Modelo de gestión de calidad.- Es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece.

Servicios financieros.- Son los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, etc.

BIBLIOGRAFÍA

Ahmad, N. & Seymour, R. (2008) Defining Entrepreneurial Activity Definitions Supporting Frameworks for Data Collection OECD. Estados Unidos.

Andersen, A. (1999). Diccionario de Economía y Negocios. España: Espasa Calpe, S. A.

Araque, W. (2009). Perfil del Emprendedor Ecuatoriano. Quito: Corporación Editora Nacional.

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Venezuela: Episteme

Banco Central del Ecuador (2012). Haciendo Inclusión financiera. Quito, El Chasqui, pp. 89

Banco Central del Ecuador (2012). Inclusión financiera Aproximaciones Teórica y Prácticas. Quito, El Chasqui, pp. 113

Banco Mundial. (2018). World Bank. Recuperado de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-AMLCFT-and-Financial-Inclusion-Sept-2014-Spanish.pdf>

Beltrán, M. (2015). Inclusión financiera. Colombia: Felaban, pp. 35

Caf (2011). Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina, Bogotá: Corporación Andina de Fomento.

Cancino, C. & Coronado, F (2012). Antecedentes y resultados de emprendimientos dinámicos en Chile: Ediciones Innovar

Cantillon, R. (1978). Nacionalidad de a Economía Política. Francia.

Carvajal, E. (2019). La Inclusión financiera en el Ecuador según el Global Findex. Quito. Observatorio, pp. 220

Castillo, A. (1999). Estado del arte en la enseñanza del emprendimiento. Programa Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional. Chile: Intec

Castillo, P. (2015). Emprendimiento e inclusión financiera: el papel del banco (Tesis Maestría), Universidad de Chile. Chile, Santiago.

Constitución de la República del Ecuador (2008), Ecuador.

Cueva S. (2012). Inclusión social y servicios financieros. Buenos Aires, pp. 110

Danhke, G. (1989). Investigación y comunicación. En Fernández Collado. Ciencia social.

Díaz, C. (2002). La Creación de Empresas: Revisión Histórica de Teorías y Escuelas. Trujillo: Ediciones La Coria.

Drucker, P. (1997). La innovación y el empresariado innovador: la práctica y los principios. Barcelona: New York: Harper and Row Publishers.

Echecopar, A. (2015). Emprendedores: ¿Qué competencias influyen en el éxito de un negocio?. España: Gestión

Gujarati, D. (2004). Econometría. México: McGraw-Hill

Gutiérrez, M (2009). Las Microfinanzas en Guatemala. Guatemala: Cepal, pp. 185

Hernández S. Fernández C, & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill

Hernández, F (1994). Metodología de la Investigación. Washington DC, pp. 225
Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador (2016), LC/L.4263, 2016, recuperado de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/40726-inclusion-financiera->

pymes-ecuador

Ivanova, A (2016). Inclusión financiera un enfoque en América Latina. Argentina: Cemla

Kantis, H. & Angelelli, P. (2005). Desarrollo Emprendedor en América Latina y la Experiencia Internacional. InterAmericanDevelopment Bank, Ediciones Fundes.

King y Levine (2003). Finance, Entrepreneurship, and Growth: Theory and Evidence. Journal of Monetary Economics, pp. 513-542

Kirzner, I. (1973). Competition and Entrepreneurship. Chicago II. University of Chicago Press.

Larraín, F.& Sachs, J. (2016).Macroeconomía en .a Economía Global. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Lasio V. (2010), Jóvenes emprendedores en el Ecuador 2012 2017. GEM , reporte especial. Ecuador.

Levy, L. (2000). Gestión de las competencias. Barcelona: Ediciones Gestión.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Registro Oficial 444 de 10-may.-2011. Última modificación: 23-oct.-2018. Ecuador.

López, M. & Vázquez, R (2006). Estudio de la actividad emprendedora en España mediante un análisis de conglomerados. España: Marquet.

Maldonado, P. (12 de Abril de 2019). Pésima nota en educación financiera. El Comercio, pp. 10-11

Manzanera, A. (2016). El Manual del Emprendedor. México, pp. 225

Marulanda, F. (2015). Una contribución a la comprensión de las motivaciones del emprendedor y su conexión con el emprendimiento. México: McGraw-Hill.

Moran, M. (2015). Informe de Investigación. Recuperado de https://scholar.google.com.ec/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Mary+elis+Moran&btnG=

Navajas, S.&Tejerina,L (2007), Las Microfinanzas en América Latina y el Caribe. Washington: BID.

Ontiveros, B. & Enríquez, (2009), Desarrollo financiero en América Latina.España:Paidos.

Ospina, C. (2011). Desarrollo Económico Incluyente para familias Victorimas Rurales. Colombia: Panamericana

Pedroza, P. (2011), Microfinanzas en América Latina y el Caribe. Fondo Multilateral de Inversiones.Washington: BID.

Pereira, F. & Osorio, F. (2013). Emprendimiento y sus implicaciones en el desarrollo de Santiago de Cali

Pérez, E. (2018). La Inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Santiago de Chile. Cepal, pp. 180

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD. (2017). Recuperado de <http:rfd-online.rfd.org.ec>. Recuperado el 14 de agosto de 2017, de www.rfd.org.ec: <http://www.rfr.org.ec/index.php/comunicacion/revista-microfinanzas.html>

Roa, M. (2013).Inclusión financiera y estabilidad financiera. España: Cemla

Robinson, R. (1952) El Emprendimiento en el mercado financiero. Chile

Rosemberg, J. (1994), Diccionario de Administración y Finanzas, España: Editorial Oceano.

Schumpeter, J. (1934). The Theory of Economic Development. Cambridge, MA. Harvard University Press.

SENPLADES (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Quito: El Conejo, pp. 85

Silvestrini, M. (2008). Fuentes de Información Primarias, Secundaria y Terciarias. México.

Superintendencia de Bancos (2017). Informe técnico sobre mecanismos de Inclusión financiera. Quito

Tamayo, M (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa

Telégrafo, E. (2016). www.eltelegrafo.com. Recuperado el 11 de 07 de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-41-9-de-los-trabajadores-se-afilio-a-la-seguridad-social>

The Economist Intelligence Unit Limited. (2016). Recuperado el 15 de agosto de 2017, de http://www.centerforfinancialinclusion.org/storage/documents/EIU_Microscope_2016_English_web.pdf

Tobar, P. (Noviembre-Diciembre, 2017). Mecanismos de Inclusión financiera en Ecuador. Informe Técnico Superintendencia de Bancos 66 (01), pp. 12-22.

Trias, F. (2017). El Libro Negro del Emprendedor. México: Empresa Activa

Universidad Tecnológica Indoamérica (2018). Manual de Estilo Posgrado UTI. Ecuador.

Villareal, F (2017). Inclusión financiera de pequeños productores rurales. Santiago de Chile. Cepal, pp. 185

Zamora, C. (Octubre-Noviembre, 2017). La Importancia del emprendimiento en la economía: el caso Ecuador. *Espacios*, 39 (07), pp. 10-15.

Zamora, I. (2018). Impacto del crédito cooperativo en los emprendimientos (Proyecto de Investigación). Universidad Técnica de Ambato

ANEXO 1

INFORMACIÓN DEL EMPRENDEDOR

NOMBRE DEL EMPRENDEDOR:
IDENTIFICACIÓN (RUC/CI):
GRUPO ECONÓMICO:
DIRECCIÓN:
CIUDAD:
PROVINCIA:
TELÉFONO:
E-MAIL:
FECHA:

1. SEGMENTOS DE CLIENTES

El Emprendimiento debe definir uno o varios segmentos a los cuales va a servir. Sin el nicho o segmento de clientes no es rentable, el emprendimiento no puede sobrevivir por mucho tiempo. Por ello el segmento se define si las necesidades requieren y justifican un producto o servicio distinto.

No.	MERCADO	DETALLE El Emprendimiento
1	MERCADO MASIVO	El Emprendimiento se centra en un grupo grande de clientes con necesidades más o menos similares
2	NICHO DE MERCADO	El Emprendimiento se centra en un segmento específico de clientes especializados y sus necesidades particulares

3	MERCADO SEGMENTADO	El Emprendimiento cuenta con clientes del mismo nicho con necesidades ligeramente diferentes
4	MERCADO DIVERSIFICADO	El Emprendimiento cuenta con varios nichos o segmentos de clientes

2- PROPUESTAS DE VALOR

El Emprendimiento debe describir el paquete de productos y servicios que crean valor para el segmento de clientes, y que estos recurren al negocio en lugar de otra parte para adquirir su necesidad. Debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué valor damos a los clientes? ¿Cuál de los problemas de nuestros clientes estamos ayudando a resolver? ¿Qué necesidades de los clientes estamos satisfaciendo? ¿Cuáles paquetes de productos y servicios ofrecemos para cada segmento de clientes?

No.	PROPUESTAS DE VALOR	DETALLE
1	INNOVADORAS	Mejoran el producto, el proceso o sus beneficios en función de las necesidades del cliente.
2	FUNCIONALES	Pueden ser similares a otras existentes en el mercado, pero con más funciones y atributos.
3	NOVEDOSAS	Al satisfacer un conjunto totalmente nuevo de necesidades que antes no eran percibidas.
4	ACCESIBLES	Lograr que los clientes tengan acceso a productos y servicios que anteriormente no podían disponer.
5	ÚTILES	Hacer que los productos sean más fáciles de usar y que resuelvan una necesidad oportuna.

3- CANALES

El Emprendimiento debe establecer cómo se va a llevar los productos o servicios hasta sus clientes indicando los mecanismos de distribución, venta, mantenimiento.

Los canales ayudan a los clientes a evaluar la propuesta de valor del Emprendimiento. Se debe responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo quiere llegar hasta los clientes?

No.	CANALES	DETALLE
1	PROPIOS	Especificar
2	DIRECTOS	Especificar
3	INDIRECTOS	Especificar combinación y establecer costos
4	ASOCIADOS	Especificar Combinación y establecer costos

4- RELACIONES CON CLIENTES

El Emprendimiento debe tener claro el tipo de relación que quiere establecer con cada segmento de clientes:

No.	RELACIÓN CON CLIENTES	DETALLE
1	ADQUISICIÓN	Especificar Estrategias
2	RETENCIÓN	Especificar Estrategias (Interacción, Servicio, Redes Sociales)
3	IMPULSAR VENTAS	Especificar para impulsar ventas

5- ALIANZAS

El Emprendimiento debe establecer proveedores y socios requeridos para optimizar el modelo del negocio, establecer economías de escala y reducir los riesgos. Debe responder a preguntas como: ¿Quiénes son los principales proveedores?, ¿Qué actividades realizan los competidores?

No.	ALIANZAS	DETALLE
1	ESTRATÉGICAS ENTRE NO COMPETIDORES	Para adquirir nuevos conocimientos
2	ESTRATÉGICAS ENTRE COMPETIDORES	Para ampliar sus propias capacidades
3	EMPRENDIMIENTOS CONJUNTOS	Para desarrollar nuevos negocios

5- ESTRUCTURA DE COSTOS

El Emprendimiento debe describir los costos que se incurren para operar el modelo de negocio, tratando de reducir al mínimo (economías de escala) y cuidando la generación de valor.

No.	COSTOS	DETALLE
1	FIJOS	No varían, aunque la producción aumente
2	VARIABLES	Varían en proporción a la producción

6. ANÁLISIS DEL EMPRENDEDOR

CARÁCTER	Referencias Personales			
	Experiencia en Negocios			
	Voluntad de Pago			
CAPITAL	Respaldo patrimonial sustentado			
	Nivel de Endeudamiento			
CONDICIONES DEL ENTORNO	Riesgo Sector			
	Riesgo Actividad			

7. ANÁLISIS DE RIESGO

	RIESGOS			MITIGANTES
	Altos	Medios	Bajos	
MERCADO				
ADMINISTRATIV				
OPERATIVOS				
FINANCIEROS				

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

RECOMENDACIONES:

ANEXO N° 2

Encuesta a funcionarios del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICANA

Maestría en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

Encuesta: Dirigida a los funcionarios del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Objetivo: Analizar la información actual sobre productos de emprendimiento e inclusión financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1. ¿Conoce si la Institución cuenta con un plan anual de capacitación?

SI ()

NO ()

2. ¿A recibido Usted capacitación sobre Emprendimiento?

SI ()

NO ()

3. ¿Cree usted que el Emprendimiento puede ser un producto de Inclusión financiera?

SI ()

NO ()

DESCONOZCO ()

4. ¿Conoce usted la existencia de productos/servicios para emprendedores en la Cooperativa?

SI ()

NO ()

5. ¿Conoce las fortalezas y debilidades de los productos/servicios que oferta la Cooperativa?

SI ()

NO ()

6. ¿Conoce que es la Inclusión financiera?

SI ()

NO ()

7. ¿Conoce los beneficios de la Inclusión financiera para la Cooperativa?

SI ()

NO ()

PARCIALMENTE ()

8. ¿Cuenta la Institución con Manual de Procesos, específicamente de inclusión financiera?

SI ()

NO ()

9. ¿Cuenta la Institución con un Plan Estratégico de Tecnología?

SI ()

NO ()

DESCONOCE ()

10. ¿Conoce en Manual de Funciones y Competencias de la Cooperativa?

SI ()

NO ()

11. ¿Con que frecuencia la Institución comunica formalmente al personal sobre sus funciones y responsabilidades?

MENSUAL ()

TRIMESTRAL ()

SEMESTRAL ()

ANUAL ()

DESCONOCE ()

12. ¿Cuenta la Institución con un Organigrama Estructural y Funcional?

SI ()

NO ()

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 3

Ficha de valoración de especialistas

Título de la Propuesta:

Metodología para gestionar el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Primer especialista:

1. Datos Personales del Especialista

Nombres y apellidos: Edgar Augusto Velastegui Bosquez.

Grado académico (área): Ingeniero Finanzas; Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Experiencia en el área: 13 años

2. Autovaloración del especialista

Marcar con un “x”

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.	X		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas la propuesta.	X		
Referencias de propuestas similares en otros contextos	X		
(Otros que se requiera de acuerdo a la particularidad de cada trabajo)			
TOTAL			
Observaciones: NINGUNA			

3. Valoración de la propuesta

Marcar con “x”

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	X				
Claridad de la redacción (leguaje sencillo)		X			
Pertinencia del contenido de la propuesta		X			
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados			X		
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista					
Observaciones	Se sugiere monitorear y evaluar la propuesta después de su implementación en la Cooperativa.				

MA: Muy aceptable; **BA:** Bastante aceptable; **A:** Aceptable; **PA:** Poco Aceptable;

I: Inaceptable.

Atentamente,

Ing. Velastegui Bosquez Edgar Augusto. Msc

Título de la Propuesta:

Metodología para gestionar el Emprendimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Segundo especialista:

1. Datos Personales del Especialista

Nombres y apellidos: Toalombo Quinatoa Manuel.

Grado académico (área): Ingeniero en Empresas de Servicios y Recursos Humanos; Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Experiencia en el área: 16 años

2. Autovaloración del especialista

Marcar con un “x”

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.	X		
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas la propuesta.	X		
Referencias de propuestas similares en otros Contextos	X		
(Otros que se requiera de acuerdo a la particularidad de cada trabajo)		X	
TOTAL			
Observaciones: NINGUNA			

3. Valoración de la propuesta

Marcar con “x”

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta	X				
Claridad de la redacción (leguaje sencillo)	X				
Pertinencia del contenido de la propuesta	X				
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados		X			
Otros que quieran ser puestos a consideración del especialista					
Observaciones	Explicar brevemente en que consiste el Anexo 1.				

MA: Muy aceptable; **BA:** Bastante aceptable; **A:** Aceptable; **PA:** Poco Aceptable; **I:** Inaceptable.

Atentamente,

Ing. Toalombo Quinatoa Manuel. Msc