

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Análisis de la perdurabilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Año 2020”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autor:**  
Ing. Montenegro Pérez, Alejandro Santiago

**Docente Guía:**  
Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

**TACNA – PERÚ**

**2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

**DEDICATORIA**

*Todo el esfuerzo y empeño otorgado a la realización del presente trabajo, se lo dedico en primer lugar a mis padres, por ser el apoyo más grande e incondicional durante toda mi vida, para forjarme como un excelente ser humano y profesional, en segundo lugar y no menos importante a mi esposa e hijos que son los que en la actualidad me alientan a continuar con mis metas, apoyándose en todo momento y circunstancias, brindándome todo el cariño necesario para no decaer, y así poder concluir con mi objetivo propuesto.*

**AGRADECIMIENTO**

*Se Agradece a la Escuela de Posgrado Neumann Business School de Perú, por haber ofertado por medio de su modalidad semipresencial en mi país Ecuador, esta notable maestría, con una excelente malla curricular, a todos sus docentes por instruir en cada materia a través de su experiencia y conocimiento. A cada uno de los compañeros que, por medio de la telecomunicación, pudimos intercambiar aprendizajes con toda la predisposición de colaborar en todo momento, simplemente un eterno agradecimiento.*

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1. CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>16</b>
1.1. Título del tema .....	16
1.2. Planteamiento del problema .....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos.....	17
1.4. Objetivos .....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
1.5. Hipótesis .....	18
1.5.1. Hipótesis general .....	18
1.5.1. Hipótesis específicas .....	18
1.6. Metodología .....	18
1.7. Justificación .....	19

	6
1.8. Definiciones .....	20
1.9. Alcances y Limitaciones.....	21
<b>2. CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>22</b>
2.1. Conceptualización e importancia de las variables.....	22
2.1.1. Antecedentes de las Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.....	22
2.1.2. El sector económico popular y solidario .....	23
2.1.3. Conceptualización de las COAC .....	25
2.1.4. Concepto de perdurabilidad empresarial .....	27
2.2. Modelos para la variable de Perdurabilidad Empresarial .....	31
2.2.1. Factores asociados a la Perdurabilidad Empresarial .....	31
2.2.2. Estudios sobre la perdurabilidad en países de latinoamericanos .....	34
2.2.3. Factores internos y externos de la Perdurabilidad empresarial .....	36
2.3. Análisis comparativo .....	38
2.3.1. Análisis de Cooperativa de ahorro y crédito. ....	38
2.3.2. Análisis de Perdurabilidad Empresarial. ....	40
2.3.3. Análisis de factores determinantes en la Perdurabilidad empresarial .....	42
2.4. Análisis critico .....	43
<b>3. CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>45</b>
3.1. Reseña Histórica de la Organización .....	45
3.2. Filosofía Organizacional.....	46
3.2.1. Visión. ....	46
3.2.2. Misión.....	46

	7
3.2.3. Valores.....	46
3.2.4. Políticas de Calidad. ....	47
3.2.5. Objetivos Estratégicos. ....	47
3.3. Diseño Organizacional. ....	48
3.3.1. De la estructura orgánica de las sucursales.....	50
3.3.2. Recursos Humanos.....	51
3.4. Productos y/o Servicios .....	52
3.5. Diagnóstico Organizacional. ....	53
3.5.1. Análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. ....	53
<b>4. CAPÍTULO IV DESARROLLO DEL TEMA.....</b>	<b>57</b>
4.1. Metodología .....	57
4.1.1. Tipo y diseño de Investigación.....	57
4.1.2. Población y Muestra.....	58
4.1.2. Instrumento. ....	58
4.2. Análisis .....	59
4.2.1. Análisis de la perdurabilidad empresarial y sus componentes. ....	61
4.2.2. Resumen y resultados de los componentes de la perdurabilidad empresarial.....	83
4.2.3. Resultados de los factores internos y externos de la perdurabilidad empresarial.....	88
4.3. Prueba de hipótesis .....	91
4.3.1. Hipótesis específica número uno. ....	91
4.3.2. Hipótesis específica número dos.....	92
<b>5. CAPÍTULO V SUGERENCIAS.....</b>	<b>94</b>

	8
5.1. Sugerencias de mejora. ....	94
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>96</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>97</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>99</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de términos de perdurabilidad y semejantes. ....	29
Tabla 2 Factores determinantes para la perdurabilidad empresarial. ....	33
Tabla 3 Descripción de las dimensiones de perdurabilidad. ....	35
Tabla 4 Comparación de los conceptos de COAC .....	38
Tabla 5 Comparación de los conceptos de perdurabilidad empresarial. ....	40
Tabla 6 Análisis de los factores de incidencia de la perdurabilidad empresarial. ....	42
Tabla 7 Niveles orgánicos de las sucursales Coac San José Ltda. ....	51
Tabla 8 Análisis FODA de la COAC San José Ltda. ....	54
Tabla 9 Los 47 Ítems evaluados que integran los 13 componentes .....	63
Tabla 10 Frecuencia de Respuestas por Cada Ítem.....	64
Tabla 11 Componente número uno; Identidad Organizacional.....	65
Tabla 12 Componente número dos; Formalización para el Gobierno .....	67
Tabla 13 Componente número tres; Cohesión social para la acción.....	69
Tabla 14 Componente número cuatro; Formalización soporte para las decisiones.....	70
Tabla 15 Componente número cinco; Reconocimiento por el Entorno y el Sector .....	71
Tabla 16 Componente número seis; Diferenciación .....	73
Tabla 17 Componente número siete; Dinámica Social de los Empleados.....	74
Tabla 18 Componente número ocho; Factores que Aportan a la Eficiencia .....	76
Tabla 19 Componente número nueve; Consolidación.....	77
Tabla 20 Componente número diez; Gestión Integral .....	78
Tabla 21 Componente número once; Conocimiento del Entorno y Mercado .....	79

Tabla 22 Componente número doce; Eficiencia en procesos.....	81
Tabla 23 Componente número Trece; Gestión Financiera .....	82
Tabla 24 Resumen de resultados obtenidos de los componentes e ítems .....	83
Tabla 25 Coeficiente de correlación de Spearman entre Perdurabilidad empresarial y Factores internos.....	92
Tabla 26 Coeficiente de correlación de Spearman entre Perdurabilidad empresarial y Factores externos .....	93
Tabla 27 Sugerencias de mejora en ítems sin incidencia .....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de organizaciones que forman parte del sector económico popular y solidario en el ecuador .....	24
Figura 2 Organigrama de la COAC San José Ltda. ....	49
Figura 3 Mapa de Procesos Organizacional de la Cooperativa “San José” Ltda.....	50
Figura 4 Productos y/o Servicios ofertados por la COAC San José Ltda.....	52
Figura 5 Frecuencia de Respuestas por Cada Ítem .....	64
Figura 6 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente uno .....	65
Figura 7 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente dos .....	67
Figura 8 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente tres .....	69
Figura 9 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente cuatro.....	70
Figura 10 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente cinco .....	72
Figura 11 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente seis.....	73
Figura 12 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente siete.....	75
Figura 13 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente ocho .....	76
Figura 14 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente nueve .....	78
Figura 15 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente diez.....	79
Figura 16 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente once .....	80
Figura 17 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente doce .....	81
Figura 18 Grafico de barras de las ponderaciones en el componente trece .....	82
Figura 19 Resumen de ítems por valor alto o moderado. ....	87
Figura 20 Aporte total de componentes de perdurabilidad.....	88

**Figura 21 Comparación de factores internos y externos. ....90**

**Figura 22 Integración de factores interno y externos por componentes. ....91**

## RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada, planteo como su objetivo general, determinar los factores que inciden en la perdurabilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., estableciendo en primer lugar que la investigación iba hacer pura, de tal forma que se decidió hacer un estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal en el tiempo.

Luego de revisar la teoría existente en el tema de la perdurabilidad, se decidió tomar como el instrumento evaluador al diseñado por Rivera (2009) y su equipo de estudio el Grupo de Investigación de Perdurabilidad Empresarial (GIPE) de la Universidad de Rosario, el cual está integrado por 13 componentes que a la vez están compuestos por 47 Ítems o juicios, los cuales por su naturaleza tuvieron que ser evaluados por hasta los 3 niveles superiores de jerarquía dentro de la entidad financiera.

Se determino como el universo de estudio que a la vez se fijó como el valor de la muestra, al número total de 16 encuestados, ya que cumplen con los requisitos necesarios además de la información indispensable que aportan en la realización del estudio, cabe mencionar que también se evaluó en el cuestionario aplicado el grado de preparación académica, la experiencia profesional y el conocimiento de las operaciones de la COAC San José Ltda., lo que reflejo el nivel de idoneidad de cada encuestado. Finalmente se optó por aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer de manera inequívoca que los factores más determinantes de la perdurabilidad empresarial en la cooperativa evaluada son los Internos en comparación con los externos.

## INTRODUCCIÓN

A pesar que se pueden encontrar varios estudios enfocados en determinar lo que es la perdurabilidad empresarial aún no existe un consenso de una única definición, podemos decir que el termino hace referencia al ¿porque una empresa permanece vigente en el tiempo siendo exitosa?, lo que también nos lleva a preguntarnos, ¿cuáles son los factores de incidencia en esta condición de la entidad estudiada?, establecer plenamente que la llevo a distinguirse entre las pocas empresas que logran esta meta.

Podemos decir que varios estudios, en una compilación de diferentes empresas, permitieron acercarse a responder esta incógnita, autores se adentraron a descubrir que hace que las empresas perduren, utilizando herramientas validadas científicamente, entre los cuales resaltan la diseñada por el GIPE para el estudio de empresas colombianas, que de uno u otra manera se asemejan a las de este país y por lo tanto se establece como el estudio idóneo para replicar en la presente investigación, que tiene por nombre “Análisis de la perdurabilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Año 2020”

Como se mencionó, se pretende examinar los factores de suma incidencia en la condición de perdurable de la entidad financiera, esto a través de la comprobación de la hipótesis, por medio del método científico, que permitirá realizar las pruebas correspondientes para llegar a una respuesta acertada, indicando que se pretende diferenciar a los factores internos de los externos, compararlos y evaluarlos en la forma como interactúan en la cooperativa.

El capítulo I está constituido por los antecedentes del estudio a realizar, es decir la planificación establecida para poder cumplir con lo propuesto en los siguientes capítulos, se redacta problemas, objetivos, hipótesis y metodología de la investigación, que esquematizan la estructura misma del proceso investigativo.

En el segundo capítulo denominado marco teórico, se realizó la revisión bibliográfica de estudios previos en la temática a desarrollar, tomando en consideración a autores más especializados o que tienen mayor ahínco en el tema de estudio, para luego realizar un análisis comparativo y crítico de estas publicaciones.

El capítulo tres, marco referencial hace hincapié en la estructura organizativa de la COAC San José Ltda., partiendo de la exposición de su historia, su filosofía organizacional, la forma como está organizada y los productos y/o servicios financieros ofertados, para posteriormente realiza un análisis FODA en esta institución.

El capítulo 4 se sujeta a la consecución de los objetivos, para lo cual se realiza la aplicación de un instrumento plenamente validado, a través de un cuestionario aplicado a los directivos de la institución, el cual fue tabulado, analizado y explicado, lo que nos condujo a realizar la comprobación de la hipótesis y obtener los resultados deseados, para el capítulo 5 se realizó sugerencias de mejora en ítems débiles encontrados en el capítulo anterior.