



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODALIDAD:
TRABAJO DE TITULACIÓN**

TEMA:

**MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL
COOPERATIVO Y BUEN VIVIR EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.**

AUTOR:

ING. MARÍA ÁNGELES VERA RIVAS

TUTOR:

ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA, M.SC.

CALCETA, DICIEMBRE DE 2020

DERECHOS DE AUTORÍA

María Ángeles Vera Rivas, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que se han respetado los derechos de autor de terceros, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido del mismo, así como ante la reclamación de terceros, conforme a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Propiedad Intelectual.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

.....
ING. MARÍA ÁNGELES VERA RIVAS

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Wladimir Alexander Palacios Zurita certifica haber tutelado el trabajo de titulación **MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVO Y BUEN VIVIR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA**, que ha sido desarrollado por **María Ángeles Vera Rivas**, previa la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención Gestión de Pequeñas y Medianas Empresas Agroproductivas, de acuerdo al Reglamento de unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA, M.Sc.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** el trabajo de titulación **MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVO Y BUEN VIVIR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA**, que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por **María Ángeles Vera Rivas**, previa la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención Gestión de Pequeñas y Medianas Empresas Agroproductivas, de acuerdo al Reglamento de unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ERNESTO NEGRÍN SOSA,
Ph.D.

MIEMBRO

.....
EVIS LIZETT DIÉGUEZ
MATELLÁN, Ph.D.

MIEMBRO

.....
CECILIA PARRA FERIÉ Ph.D.

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

¡Gracias Padre Celestial! por permitirme mantener una buena salud, la cual me ha permitido cumplir mis metas académicas.

¡Gracias queridos padres! Por ser esa luz que día a día guían mi camino por el sendero correcto.

¡Gracias hermanas y hermano! Por brindarme su apoyo incondicional y no dejarme desmayar ante las adversidades.

¡Gracias esposo e hijos! Por ser ese soporte que siempre necesité para estar de pie.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día. Al grupo de Investigación GP&DE de la ESPAM MFL por haberme permitido colaborar en el proyecto de investigación institucional “Proyecto de Investigación Modelo integral para la gestión social y buen vivir en cooperativas del sector financiero de Manabí”.

¡Gracias a mis compañeros de trabajo y amigos! Que estuvieron conmigo cuando más lo necesité, brindándome su mano amiga para cumplir mi meta.

.....
ING. MARÍA ÁNGELES VERA RIVAS

DEDICATORIA

Llena de regocijo, de amor y cariño, dedico este trabajo de titulación a Dios y a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mi pilar para seguir adelante en este arduo camino.

Es para mí una gran satisfacción dedicarles esta nueva meta a ellos mis padres Leonel Vera y Leída Rivas que me han dado la existencia, y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso que doy en este camino difícil de la vida, no me cansaré de agradecerles por ser como son, porque su presencia ha ayudado a construir y forjar este ser humano que ahora soy, conjuntamente con el apoyo de mis hermanas, esposo, hijos y familia en general.

A mis queridos maestros formadores de grandes profesionales y a mis amigos que en el andar de la vida nos hemos encontrado en diferentes situaciones, a cada uno de ustedes que han motivado mis sueños a través de un mundo mágico lleno de dificultades y oportunidades. Gracias por darme la mano en este largo recorrido.

.....
ING. MARÍA ÁNGELES VERA RIVAS

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
PALABRAS CLAVE.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
KEY WORDS.....	xiv
CAPITULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4 IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
2.1. DESEMPEÑO.....	6
2.1.1. DESEMPEÑO SOCIAL.....	7
2.1.2. DESEMPEÑO SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS.....	7
2.1.3. OBJETIVO DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN COOPERATIVAS.....	8
2.1.4. HERRAMIENTAS QUE MIDEN EL DESEMPEÑO SOCIAL.....	9
2.1.4.1. SPI (ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE PROGRAMACIÓN).....	9
2.1.4.2. AUDITORIA SOCIAL SPI4 (ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE PROGRAMACIÓN).....	10
2.1.4.3. CALIFICACIÓN SOCIAL (RATING SOCIAL).....	10
2.2. MARCO LEGAL DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS.....	10
2.2.1. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	11
2.2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	11
2.1.4.4. MEDIDA DE LA POBREZA.....	12
2.2.3. LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	13
2.2.4. EL BUEN VIVIR.....	14

2.3. EVALUACIÓN	15
2.3.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN COOPERATIVAS	16
2.3.2. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL	17
2.3.3. INDICADORES.....	18
2.3.4. INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL	19
2.4. MODELO.....	21
2.4.1. MODELACIÓN	22
2.4.2. MODELOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL	22
2.4.2.1. BALANCE SOCIAL ACI (ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL).....	22
2.4.2.2. BALANCE GESTIÓN SOCIAL COOPERATIVA INCOOP	23
2.4.2.3. MODELO VASCO.....	23
2.4.2.4. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INTEGRAL UNIVERSIDAD DE LA PLATA	23
2.4.2.5. BALANCE SOCIAL COOPROGRESO	24
2.4.2.6. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO	24
2.5. ACCIONES DE MEJORAS.....	26
2.6. 5W+1H	27
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	29
3.1. UBICACIÓN	29
3.2. DURACIÓN	29
3.3 TIPOS Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	30
3.3.2 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	30
3.3.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	30
3.3.4 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	31
3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS	31
3.4.1 MÉTODOS	31
3.4.1.1. MÉTODO ANALÍTICO	31
3.4.1.2. MÉTODO COMPARATIVO	31
3.4.1.3. MÉTODO DE DELPHI	32
3.4.1.4. MÉTODO DE TORGERSON.....	32
3.4.1.5. MÉTODO AHP.....	32
3.4.2 TÉCNICAS	33
3.4.2.1 ENTREVISTA.....	33
3.4.2.2 ENCUESTA.....	33
3.4.2.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....	33
3.4.3. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN	35
3.4.3.1 GUÍA DE ENTREVISTA.....	35

3.4.3.2. EXCEL.....	35
3.4.3.3. CUESTIONARIO	35
3.4.3.4. BALANCE SOCIAL	36
3.4.3.5. SUPERDESICIONS	36
3.4.3.6. SEMAFORIZACIÓN	36
3.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.6. PROCESAMIENTO D E LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.6.1 FASE I: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COOPERATIVA COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO.	37
3.6.2 FASE II: SELECCIÓN DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL AJUSTADOS A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COAC CALCETA LTDA.....	37
3.6.3. FASE III: DESARROLLO DE UN PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN.....	38
3.6.4. FASE IV: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LA COAC CALCETA LTDA.	39
CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	40
4.1. FASE I. DIAGNÓSTICO EL ESTADO ACTUAL DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COOPERATIVA COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO.	40
4.1.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA.	40
4.1.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A REPRESENTANTES DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS.....	48
4.1.3. EMITIR UN DIAGNÓSTICO ACTUAL DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COOPERATIVA COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO	57
4.2. FASE 2: SELECCIONAR LOS INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL AJUSTADOS A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COAC CALCETA LTDA.	60
4.2.1. ESCOGER EL GRUPO DE EXPERTOS POR MEDIO DE UNA AUTOEVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y ARGUMENTACIÓN SOBRE EL FENÓMENO EN ESTUDIO.....	60
4.2.2. ELABORAR EL CUESTIONARIO PARA LOS EXPERTOS DE ACUERDO A LOS INDICADORES PRE-SELECCIONADOS DEL DIAGNÓSTICO REAL DE LA ENTIDAD Y DE LA INDAGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	64
4.3. FASE 3: DESARROLLAR UN PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN.....	66
4.4. FASE 4: APLICAR EL PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LA COAC CALCETA LTDA.	67
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
5.1. CONCLUSIONES	112
5.2. RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXOS	122

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 4.1. Periodicidad con que se ejecuta el BS en la COAC.	41
Tabla 4.2. Objetivos sociales que se evalúan en el BS actual de la COAC.	41
Tabla 4.3. Medidas correctivas para incrementar el nivel de cumplimiento de los indicadores.	42
Tabla 4.4. El BS evalúa todos los principios.	43
Tabla 4.5. El BS refleja el logro del Buen Vivir.	43
Tabla 4.6. Conocimientos de otros elementos en la evaluación del desempeño social.	44
Tabla 4.7. Conocimientos de los indicadores que conforman el BS.	45
Tabla 4.8. Conocimientos de los indicadores que conforman el BS.	45
Tabla 4.9. Indicador con mayor cumplimiento en el BS.	46
Tabla 4.10. Herramienta para evaluar el desempeño social en la COAC.	46
Tabla 4.11. El desarrollo de planes de mejora para superar valoraciones bajas.	47
Tabla 4.12. Medios de difusión de los resultados del BS.	47
Tabla 4.13. Presentación del BS en conjunto con los otros estados financieros.	48
Tabla 4.14. Aplicación periódica del BS.	48
Tabla 4.15. El BS evalúa los objetivos sociales planificados.	49
Tabla 4.16. Aplicación de medidas correctivas para el mejoramiento de los indicadores.	50
Tabla 4.17. Los principios del cooperativismo como base de evaluación.	51
Tabla 4.18. La evaluación de la gestión social evidencia el Buen vivir de los Colaboradores.	51
Tabla 4.19. Medios de comunicación para la difusión de resultados del BS.	52
Tabla 4.20. Sociabilización de los resultados del BS de indicadores internos y externos.	53
Tabla 4.21. Asociación libre y Voluntaria dentro de la cooperativa.	53
Tabla 4.22. Se aplica el proceso democrático en la toma de decisiones.	54
Tabla 4.23. Los socios realizan aportaciones económicas para la gestión de la entidad.	54
Tabla 4.24. La COAC se administra con autonomía e independencia.	55
Tabla 4.25. Se promueve la educación y el entrenamiento en sus empleados.	56
Tabla 4.26. La COAC mantiene relaciones con otras organizaciones de la EPS.	56
Tabla 4.27. La COAC realiza acciones en beneficio de la comunidad.	57
Tabla 4.28. Comparación de la entrevista vs la encuesta para realizar el diagnóstico.	58
Tabla 4.29. Resultados del coeficiente de conocimiento de la ficha de selección de expertos.	61
Tabla 4.30. Resultados del coeficiente de argumentación de la ficha de selección de expertos.	62
Tabla 4.31. Nivel de competencia de los expertos.	63
Tabla 4.32. Resultados del coeficiente de competencia.	63
Tabla 4.33. Panel de expertos.	63
Tabla 4.34. Indicador de afiliación sin distinción de género.	70
Tabla 4.35. Indicador la edad de los socios, no es un impedimento para la afiliación.	70
Tabla 4.36. Indicador facilidad de participación a todas las personas.	71
Tabla 4.37. Indicador celebración frecuente de las reuniones de la Asamblea General.	71
Tabla 4.38. Indicador accesibilidad a cargos institucionales.	72
Tabla 4.39. Indicador elaboración del balance general.	72
Tabla 4.40. Indicador certificado de aporte al Capital.	73
Tabla 4.41. Indicador políticas de créditos.	73
Tabla 4.42. Indicador capacitaciones a empleados.	74
Tabla 4.43. Indicador de informes de resultados económicos.	75
Tabla 4.44. Indicador cumplimiento de las obligaciones tributarias.	75
Tabla 4.45. Indicador capacitación para socios.	76
Tabla 4.46. Indicador capacitación de perfeccionamiento del personal.	76

Tabla 4.47. Indicador actividades destinadas a la promoción de la EPS.	77
Tabla 4.48. Indicador asociación o integración con otras entidades de la EPS.	77
Tabla 4.49. Indicador acciones en beneficio de la comunidad.	78
Tabla 4.50. Equidad de género en la contratación del personal.	78
Tabla 4.51. Indicador de acciones en beneficio de la comunidad.	79
Tabla 4.52. Empleados con créditos en la cooperativa.	79
Tabla 4.53. Indicador implementación de programas de salud y seguridad.	80
Tabla 4.54. Indicador de permiso de maternidad y paternidad.	80
Tabla 4.55. Indicador actividades comerciales.	81
Tabla 4.56. Indicador de desempeño social global de la Cooperativa.	81
Tabla 4.57. Socios por Género.	81
Tabla 4.58. Socios por edad.	82
Tabla 4.59. Participación de representante de socios.	83
Tabla 4.60. # de asambleas realizadas.	83
Tabla 4.61. Accesibilidad a cargos institucionales.	84
Tabla 4.62. # de certificados de aportaciones.	85
Tabla 4.63. Operaciones de créditos otorgadas en el 2019.	86
Tabla 4.64. Valor económico destinado para capacitaciones.	87
Tabla 4.65. # de informes de resultados económicos.	87
Tabla 4.66. Obligaciones tributarias en el 2019.	88
Tabla 4.67. # de informes de resultados económicos.	88
Tabla 4.68. # de actividades de promoción programadas.	89
Tabla 4.69. Total, de socios atendidos en el año.	90
Tabla 4.70. Equidad de género en contratación de trabajadores.	91
Tabla 4.71. # de personas discapacitadas.	91
Tabla 4.72. Empleados con créditos.	92
Tabla 4.73. Programas de salud y seguridad implementados.	92
Tabla 4.74. Empleados con licencia de paternidad y maternidad.	93
Tabla 4.75. Igualdad de oportunidades para todos.	93
Tabla 4.76. Afiliación sin distinción de género desde la perspectiva de los socios.	94
Tabla 4.77. La edad no es un impedimento para la afiliación desde la perspectiva de los socios.	95
Tabla 4.78. Facilidad de participación desde la perspectiva de los socios.	95
Tabla 4.79. Frecuencia de las reuniones de la perspectiva de los socios.	96
Tabla 4.80. Equidad en cargos institucionales desde la perspectiva de los socios.	96
Tabla 4.81. Se elabora el BS desde la perspectiva de los socios.	97
Tabla 4.82. Los socios tienen el mismo # de cert. desde la perspectiva de los socios.	97
Tabla 4.83. Políticas de créditos desde la perspectiva de los socios.	98
Tabla 4.84. Ejecución del valor asignado a capacitaciones desde la perspectiva de los socios.	98
Tabla 4.85. Se informa los resultados económicos desde la perspectiva de los socios.	99
Tabla 4.86. Cumplimiento de las obligaciones tributarias desde la perspectiva de los socios.	99
Tabla 4.87. Eventos de capacitación para socios desde la perspectiva de los socios.	100
Tabla 4.88. Capacitación al perfeccionamiento desde la perspectiva de los socios.	101
Tabla 4.89. Promoción de las EPS desde la perspectiva de los socios.	101
Tabla 4.90. Integración con entidades de la EPS desde la perspectiva de los socios.	102
Tabla 4.91. Prioridad para grupos vulnerables desde la perspectiva de los socios.	102
Tabla 4.92. Equidad en contratación de trabajadores desde la perspectiva de los socios.	103
Tabla 4.93. Equidad en contratación de trabajadores desde la perspectiva de los socios.	103
Tabla 4.94. Créditos para los empleados desde la perspectiva de los socios.	104

Tabla 4.95. Programas de Salud y Seguridad. desde la perspectiva de los socios.....	104
Tabla 4.96. Permiso de paternidad y maternidad desde la perspectiva de los socios	105
Tabla 4.97. Actividades comerciales desde la perspectiva de los socios.	105
Tabla 4.98. Desempeño social en el ámbito cooperativa	108
Tabla 4.99. Desempeño social en el ámbito socios.....	109

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor del marco teórico.....	5
Figura 2. Esquema para evaluar el desempeño social.....	16
Figura 3. Modelo de Evaluación de desempeño social.....	66
Figura 4. Aplicación de la herramienta AHP.....	68
Figura 5. Resultados de puntuación de los indicadores a nivel de socios y cooperativa.....	107

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.	123
Anexo 2. Encuesta dirigida a empleados y representantes de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.	125
Anexo 3. Ficha de autoevaluación de candidatos a expertos.	126
Anexo 4. Instrumento para determinar coeficiente de argumentación en expertos.	127
Anexo 5. Encuesta aplicada a los expertos.....	128
Anexo 6. Aplicación de la encuesta al panel de expertos.	133
Anexo 7. Aplicación del método Torgerson.....	134
Anexo 8. Encuesta aplicada a los socios.	148
Anexo 8. Aplicación del SuperDesicions.....	150
Anexo 10. Plan de acción para contrastar las falencias en materia social de la COAC Calceta Ltda.	152

RESUMEN

Considerando que las cooperativas de ahorro y crédito además de efectuar su actividad de intervención financiera están en el compromiso y deber de establecer acciones sociales vinculadas a la colectividad y así mejorar la calidad de vida de sus socios; se aplicó un modelo de evaluación del desempeño social cooperativo y buen vivir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. A través de las encuestas y entrevistas a sus órganos directivos (Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente), evidenciando que la Cooperativa si ha desarrollado diversas acciones sociales pero que han carecido de un seguimiento o control que corrobore que estas fueron ejecutadas. Posterior a ello se procedió a la selección de indicadores por la vía de la consulta a expertos, los mismos que fueron sometidos a un proceso de ponderación tanto en el contexto de socios como de cooperativa por medio del Análisis Jerárquico por Procesos (AHP), además se elaboró una matriz de semaforización por indicador con el objetivo de determinar el nivel de desempeño con base a puntuaciones y colores. Así mismo se solicitó a la cooperativa la información afín a los indicadores seleccionados con cierre al 2019 y se aplicó una encuesta a socios, información que fue tabulada y analizada, dichos resultados fueron comparados con la puntuación planteada para cada indicador y multiplicado por la ponderación final obtenida en el AHP. Finalmente, se identificó que de los 22 indicadores 7 reflejan un desempeño poco satisfactorio y por ende se plantean acciones para contrarrestar las falencias

PALABRAS CLAVE

Indicadores sociales, socios, semaforización, ponderación.

ABSTRACT

Considering that the savings and credit cooperatives, in addition to carrying out their financial intervention activity, are in the commitment and duty of establishing social actions linked to the community and thus improving the quality of life of their members, an evaluation model of cooperative social performance and good living was carried out in Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. For this, surveys and interviews were applied to its governing bodies (Board of Directors, Supervisory Board and Manager), with which showed that the Cooperative has developed various social actions but that they have lacked a follow-up or control to corroborate that these were carried out. After that, the indicators were selected by experts, which were subjected to a weighting process both in the context of partners and cooperatives through the Hierarchical Analytical Process (AHP), in addition, a traffic light matrix was elaborated by indicator in order to determine the level of performance based on scores and colors. Likewise, the information related to the selected indicators was requested from the cooperative with the end of 2019 and a survey was applied to members, information that was tabulated and analyzed; these results were compared with the score raised in the traffic lights and multiplied by the final weighting of the Hierarchical Analytical Process. In which it was identified that from the 22 indicators, 7 reflect an unsatisfactory performance and therefore actions are proposed to counteract the shortcomings.

KEY WORDS

Social indicators, partners, traffic lights.

CAPITULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde décadas atrás la gestión social es conocida como una de las aristas primordiales de la actividad de las cooperativas. Además de ser “entes canalizadoras de flujos financieros entre prestamistas y prestatarios deben buscar un equilibrio entre su gestión social y su gestión económica, respondiendo a los principios y valores cooperativos” (García, Sánchez, Elizalde y Fernández, 2017, p.3). Estas entidades a más de proveer la integración y el bienestar común de sus asociados tienen una labor única y diferentes a otras empresas con sus grupos de interés, que es contribuir al desarrollo de sectores más vulnerables a través de la generación de créditos que coadyuven al desarrollo y al incremento del nivel de vida de los habitantes de la localidad.

De acuerdo a Barba y Gavilánez (2016) a nivel mundial existen diversos problemas que atañe al ámbito del cooperativismo que aun en la actualidad no han sido resueltos en su totalidad, como lo es superponer el aspecto financiero a lo social, a esto se suma el “desconocimiento del personal de administración, asociados y dirigentes, de la aplicación de metodologías o modelos que sistematicen la ejecución de la práctica social, que debe equilibrarse con las buenas prácticas empresariales, para alcanzar resultados proyectados” (p.2).

Por otro lado, Cuenca, García, Fernández y Galarza (2016) citado por García et al. (2017) sostienen que en la práctica de las cooperativas del Ecuador y en particular las de ahorro y crédito donde se ha detectado un nivel bajo de la gestión social, fundado en poco conocimiento y la falta de cumplimiento de los principios del cooperativismo como la cooperación, la autonomía, la participación, la gestión democrática entre otros. Estos principios en si tienen la capacidad de “promover la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes, para construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros” Fernández (2006) citado por (García et al, 2017, p.1).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en un estudio sobre el conocimiento del balance social cooperativo en el 2013 citado por Domínguez y Bravo (2016) manifiesta un total del 73,8% de entidades (cooperativas) que durante su existencia laboral jamás han ejecutado alguna metodología de Balance Social. Al examinar las razones del por qué no lo han ejecutado se evidenció con un porcentaje del 38,5% por la falta de aplicación de una metodología estandarizada desde la entidad de control, seguido con un 35,9% por el desconocimiento de la importancia acerca de estas prácticas y en el último lugar, pero no menos importante con un 2.6% la falta de recursos humanos y financieros (p.18).

Al igual que en otras ciudades en Calceta también se denota la problemática en cuanto a la evaluación de la responsabilidad social de estas instituciones crediticias; según información dada en el estudio del balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. (2018) denota que a pesar de que se realiza el Balance Social, este no dispone de adecuados instrumentos de evaluación de desempeño social que involucra la aplicación de un banco de indicadores establecidos por la herramienta proporcionada por la Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V.-Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV, en sus siglas en Alemán), no se evidencia un análisis de resultados para dar seguimiento y mejorar los indicadores, además las ponderaciones de dichos indicadores no están establecidas de acuerdo al grado de importancia con su debida justificación social.

Con la revisión de la problemática antes analizada la autora se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo evaluar el desempeño social y buen vivir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. de manera que permita dar un mejor seguimiento a los resultados de la misma?

1.2 JUSTIFICACIÓN

Gómez y Gómez (2013) manifiestan que el hecho de realizar una evaluación de desempeño social es de necesidad única de la empresa cooperativa, debido a que

esta, debe proveer tanto a socios, familiares y a la comunidad en general las mejores condiciones de trabajo y de vida, incrementado con ello el nivel de pertenencia de sus asociados al acrecentar su participación en los procesos de administración de sus recursos propios; por ello de manera metodológica esta investigación se justifica por lo indicado por Mirabal, Alfonso, Ojeda y Barrios (2016) quienes argumentan que el contar con herramientas idóneas que permitan analizar y contabilizar las acciones sociales va a garantizar el buen uso de los recursos disponibles y así mismo fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan de manera rápida a las necesidades de asociados y trabajadores.

Legalmente las cooperativas pertenecen al régimen económico social solidario estipulado en el (Art. 283) de la Constitución de la República del Ecuador 2008, de igual forma en el art 21 de la Ley de Economía Popular y Solidaria que establece principios y valores Universales del Cooperativismo y a las prácticas del buen gobierno corporativo; de acuerdo al (art. 1) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) sus integrantes individual y colectivos, se basan en “relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad al trabajo y al ser humano como sujeto orientada al buen vivir en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital” (p.1). El trabajo de titulación plantea la aplicación de un modelo de evaluación del desempeño social, en la SEPS (2018) indica que, el BS es un documento público que reúne y sistematiza la información de acciones en áreas medioambiental, económica y social, es decir se cuanti-cualifica lo datos a través de instrumentos como indicadores.

Asimismo, a nivel económico se justifica en lo plateado por la Confederación de Cooperativas de Colombia (2016) que indica que un análisis de evaluación de desempeño social dentro de las cooperativas permite obtener información real y precisa sobre su gestión y en base a ello tomar decisiones y establecer planes de acción que permitan maximizar los beneficios económicos para los socios y para la comunidad, promoviendo una cultura de ahorro, para generar ingresos que en los posterior se conviertan en créditos para sus socios, recibiendo a cambio un incentivo y en caso de presentar excedentes distribuirlos proporcionalmente al uso

de los servicios de la Cooperativa, evidenciando si los socios de la Cooperativa poseen o no una repartición justa, solidaria de excedentes.

En el ámbito social se contribuye a que los dirigentes, socios y ciudadanía en general tengan conocimiento sobre el nivel de alcance en materia social de la cooperativa, así mismo ampliar el abanico de beneficios sociales que tanto los socios y ciudadanía pueda tener acceso; mejorando así la calidad de vida de sus socios y habitantes potencializando su accionar social en el ámbito de salud (atención médica y odontológica), seguros de vida y otros, a través de alianzas estratégica, en los cantones que la COAC tiene agencias: Bolívar, Chone, Junín, Manta, 24 de Mayo, Portoviejo, San Isidro y Jama.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar un modelo de evaluación de desempeño social cooperativo a la COAC Calceta Ltda. con enfoque en el buen vivir para la identificación del logro de sus metas en materia social.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la evaluación del desempeño social de la cooperativa como base para la aplicación del modelo.
- Seleccionar los indicadores para la medición del desempeño social ajustados a las características de la COAC Calceta Ltda.
- Desarrollar un procedimiento para la aplicación del modelo de evaluación
- Evaluar el desempeño social para la propuesta de acciones de mejora.

1.4 IDEA A DEFENDER

La aplicación de un modelo de evaluación del desempeño social cooperativo permite establecer en la COAC Calceta Ltda. el aporte a la gestión social y al buen vivir de sus socios.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En este capítulo se refleja de forma secuencial cada una de las directrices que guían y encaminan este estudio de Evaluación de Desempeño Social en la COAC Calceta Ltda. los mismos que se muestran en el siguiente hilo conductor.

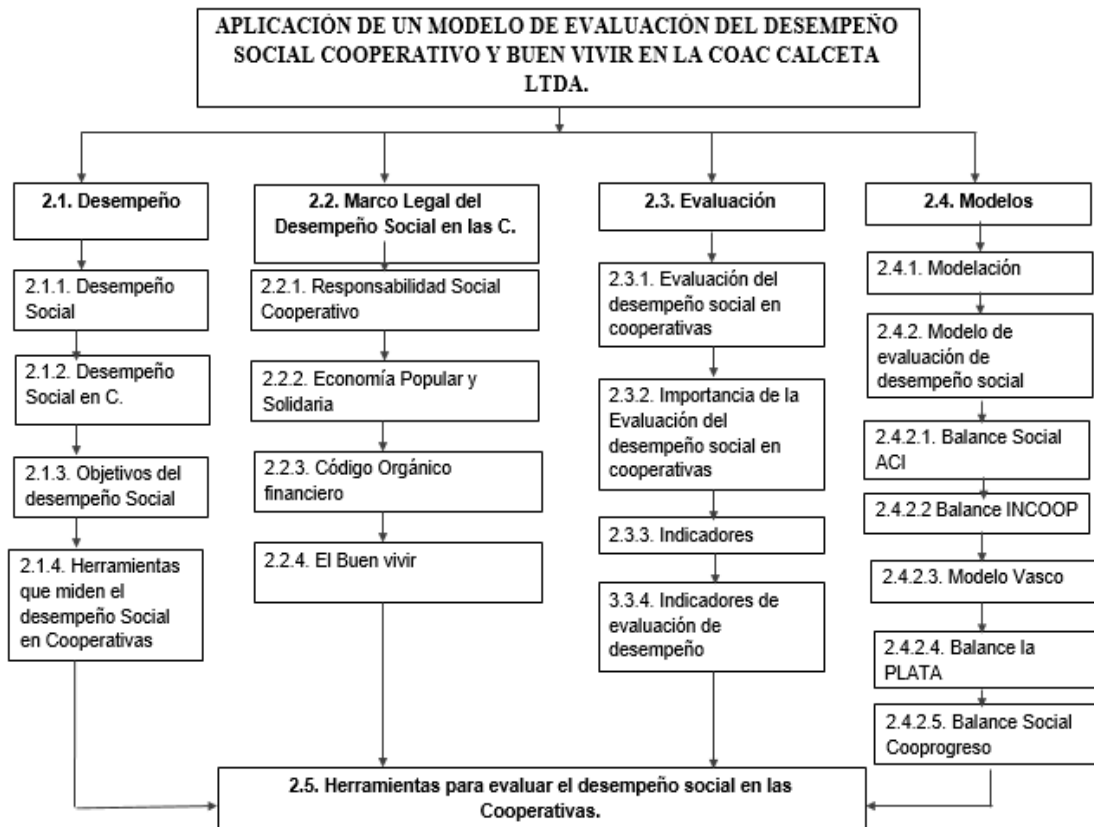


Figura 1. Hilo conductor del marco teórico.

Fuente: Elaboración propia.

2.1. DESEMPEÑO

El desempeño es un proceso que permite determinar qué tan acertados han sido los resultados en cuanto al cumplimiento de metas u objetivos, que se espera que logre (la institución, proceso o individuo), a nivel organizacional el desempeño posee ciertas características, que a más de dar total cumplimiento a las metas u objetivos debe “garantizar que los recursos que se utilicen sea de forma eficiente y eficaz, y que estén alineados con la planeación estratégica de la empresa y los elementos que la componen misión, visión, objetivos, estrategias y metas”, es decir cumplir con la meta u objetivo dentro del plazo establecido y con los recursos que se les ha asignado, además, los resultados deben estar ajustados a estándares y expectativas de los usuarios o clientes (Serna y Rubio, 2016, p. 3).

Un buen desempeño organizacional puede darse en términos del cumplimiento de los mandatos asociados a su misión, sus objetivos o sus metas, es decir que si una organización está realizando cada actividad, acción o labor en función al logro de los planes estratégicos puede ser considerado como un buen desempeño, Siendo así que Palmar y Valero (2913) afirman que el “desempeño constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados a nivel institucional como personal” (p.3) pero no se puede dejar a un lado los recursos invertidos, siendo lo ideal lograr resultados realmente favorables con la menor cantidad de tiempo invertido. Un buen desempeño eficiente en las organizaciones se alcanza cuando se ha llevado a cabo todo lo planeado con anticipación y con los parámetros establecidos.

Se puede decir que una organización tiene un buen desempeño cuando equilibra efectividad, eficiencia y relevancia a la vez que mantiene su viabilidad financiera, ya que si logra ofrecer productos o servicios de calidad que se ajusten a los requerimientos de los clientes con la menor cantidad de recursos invertidos la empresa está logrando ser efectiva generando la posibilidad de expandirse a nuevos mercados. El buen desempeño dentro de toda organización es trabajo de todos los que conforman la empresa, pero sobre todo depende en gran medida de alta dirección de las decisiones que tome para incrementar resultados positivos.

2.1.1. DESEMPEÑO SOCIAL

Antelo y Robaina (2015) citado por Pérez, Espinoza y Peralta (2016) mantienen que “el desempeño social empresarial es la capacidad del compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general” (p.59). una organización realmente responsable se caracteriza porque sus integrantes, directivos, propietarios son conscientes el daño que puede ocasionar su actividad comercial a la sociedad, ambiente, dichas consecuencias pueden presentarse en la parte externa como interna de la misma organización y toman las medidas correctas para mitigar dichos efectos.

El desempeño social es el resultado social que han recuperado las Instituciones o, lo que sería el proceso por el cual las empresas deciden contribuir al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio. Esta responsabilidad se expresa frente a los empleados, clientes y, en general, hacia todos los interlocutores de la empresa y que a su vez pueden influir en su éxito (Valenzuela, Jara y Villegas, 2015).

Para las entidades, el desempeño social es un proceso continuo ya que deben lograr dar cumplimiento a la misión y los valores corporativos y para ello es de suma necesidad establecer objetivos que sean claros, ejecutables y medibles, determinar estrategias para lograrlos y sobre todo dar uso a la información para mejorar el desempeño global.

2.1.2. DESEMPEÑO SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

De acuerdo a Barba y Gavilanes (2016) el desempeño social en el ámbito de las cooperativas surge en el año 2005 como una herramienta agregada y exhaustiva con la finalidad de “evaluar el desempeño social y el riesgo de desvío de la misión de las Instituciones Micro Financieras-IMF, públicas o privadas, especializadas en servicios financieros, dirigidas a socios o clientes de pocos recursos económicos, que no forman parte del sistema bancario” (p.3); este tipo de entidades de acuerdo

a la ONG, pueden ser cooperativas, bancos comunitarios, cajas solidarias de ahorro.

Estudios ejecutados por Grueso (2018) sostienen que el desempeño social en cooperativas es el resultado de la adaptación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, indica que el Desempeño Social Cooperativo se manifiesta ante las percepciones que tienen los empleados y asociados, respecto a las actividades corporativas en beneficio de su seguridad, salud y bienestar que tienen efecto en sus respuestas emocionales, actitudinales y conductuales. Debido a que, si el empleado recibe el trato, las condiciones y comodidades idóneas despertaran más sentido de pertenencia, comportamientos deseados, creando ese vínculo de afectividad entre el trabajador y la empresa.

El desempeño social en el ámbito cooperativismo está enfocado en crear planes de acción en beneficios de la localidad, socios y trabajadores de manera voluntaria con el fin de establecer ese vínculo cooperación, indicando que en si el movimiento cooperativo ha sido el pionero en el desarrollo y la práctica de la RSE, debido a su estructura democrática.

2.1.3. OBJETIVO DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN COOPERATIVAS

Las cooperativas por su propia naturaleza ejecutan una importante labor social que engloba tanto las necesidades como las expectativas de los usuarios, clientes o socios y que además se “vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan, así como de la sociedad en general” (Alfonso, Rivera, Labrador y Odalys, 2008, p.3). Por ello su desempeño demanda el diseño y aplicación de métodos y herramientas que facilite diagnosticar el grado de cumplimiento que tienen estas entidades crediticias con los principios del cooperativismo, la planificación entre otros. Entre los fines principales del desempeño social en cooperativas están:

- Establecer cierto grado de comparación entre entidades de la misma naturaleza.
- Mejorar la calidad y efectividad de los servicios.

- Ofrecer servicios para los habitantes de la localidad sobre todo a los de bajo recursos.
- Mejorar los servicios ofertados en función a sugerencias y necesidades de los clientes (Alfonso, Rivera, Labrador y Odalys, 2008).

El desempeño social se manifiesta por medio de la ejecución efectiva de los objetivos sociales de la cooperativa, en concordancia con los valores sociales establecidos y reconocidos: estos objetivos son particularmente de acuerdo a Rasquín (2015):

- Brindar servicios sostenibles de toda índole a una gran población de bajos recursos que son excluidos.
- Incrementar el nivel de calidad de los diferentes servicios financieros que están en disposición de los habitantes.
- Contribuir de manera permanente a la situación económica y social de los clientes y
- Avalar la acción social continua hacia los clientes, los empleados, la comunidad a la que se sirve y el medio ambiente en el que se desenvuelve.

Entre los objetivos esenciales del desempeño en cooperativas social es mejorar la calidad de servicio o producto que se oferta a los socios, cliente o usuario, ya que estos deben cumplir con las expectativas de este, además servir de manera permanente y segura a un gran número de individuos de bajos recursos, coadyuvar al desarrollo económico y social de los asociados mediante la generación de seguros anuales, servicios de odontología, medicina general, fondos mortuorios entre otros.

2.1.4. HERRAMIENTAS QUE MIDEN EL DESEMPEÑO SOCIAL

2.1.4.1. SPI (ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE PROGRAMACIÓN)

La Corporación Alemana (2016) pone en manifiesto que esta es una herramienta la cual se enfoca en medir el alcance a los clientes de extracto social muy bajo, la calidad de los servicios que ofrece a sus asociados como de la localidad, el capital social aportado por los socios y la responsabilidad social que tiene la organización,

a esto se suma la capacidad de ofrecer calificación referente al desempeño social pero enfocado en la probabilidad que las entidades financieras alcancen su misión social, además da la oportunidad de obtener información de forma empírica mediante encuestas determinar el nivel económico de los clientes como los cambios económicos y sociales que han experimentado mediante el transcurso del tiempo.

2.1.4.2. AUDITORIA SOCIAL SPI4 (ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE PROGRAMACIÓN)

El SPI4, es una herramienta universal de evaluación del desempeño social que considera los estándares emergentes de desempeño social del área local. Esta versión se basa en la experiencia de SPI, es una de las herramientas con mayor uso en las cooperativas desde el 2003, con el fin de evaluar y mejorar sus prácticas sociales el SPI4, considerando las 6 dimensiones establecidas o desarrolladas por la SPTF respecto al desempeño social. Se puede decir que es un instrumento ligero y fácil de manipular. Siendo así factible ser administrado por una Institución Monetaria Financiera o con el asesoramiento externo de una persona por un lapso de tiempo de 2 a 5 días (Rasquín, 2015).

2.1.4.3. CALIFICACIÓN SOCIAL (RATING SOCIAL)

De acuerdo a Rasquín (2015) este instrumento hace referencia a la perspectiva del exterior e independiente si esta permite alcanzar una puntuación que luego es comparada al nivel de las otras instituciones. La mayor parte de los organismos de calificación financiera presentes en el mercado han desarrollado así un baremo social de sus calificaciones. En este caso, la perspectiva alcanza también los resultados.

2.2. MARCO LEGAL DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

2.2.1. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

La Economía Popular y Solidaria (EPS) se fundamenta en la solidaridad, cooperación y reciprocidad teniendo como factor primario al ser humano como elemento de coexistencia. Enfoca su interés por las comunidades adyacentes y su relación con la naturaleza. Las organizaciones creadas bajo este esquema de este precepto basan su motivo en la satisfacción de las necesidades de sus miembros por encima de los procesos de acumulación de capital.

El artículo 1 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2008) establece que la economía popular y solidaria es una forma de organización económica en la que sus integrantes desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando 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.

La Economía Popular y Solidaria se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al ser humano, en armonía con la naturaleza. La estimación de estos fundamentos requiere de una metodología que desborda el ámbito monetario de la contabilidad convencional.

2.2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se define como Responsabilidad Social a la unión libre voluntaria, de las organizaciones sin importar su ámbito económico, social, productivo. Con la finalidad de actuar sobre las preocupaciones tanto ambientales y sociales que sus operaciones comerciales pueden inferir ante la sociedad y el ambiente. Ahora la empresa recibe un mensaje desde la comunidad en el sentido de preservar y mejorar el medio en el cual se promueve de esta manera un desarrollo sostenible en defensa del interés y los derechos de las actuales y futuras generaciones. Existen dos conceptos que son directamente propios de la contabilidad social, siendo uno de ellos la generación de riqueza misma que es medida por el factor del

valor agregado y la segunda el aumento de la productividad la misma que se da a conocer por los excedentes existentes en la productividad global. La colocación de los excedentes es una de las responsabilidades sociales de las organizaciones. Siendo la contabilidad social la encargada de comunicar e informar en que y como se ha generado el valor agregado y la manera que estos han sido distribuidos (Mirabal, Alfonso, Ojeda y Barrios, 2016).

La Responsabilidad Social en Cooperativa, se origina de la misma naturaleza de lo que significa cooperativa, sumándose a ello su funcionalidad doble de desarrollar y lograr objetivos financieros como los objetivos sociales, asumiendo el compromiso con la sociedad local, siendo así que el proceso de gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa, se ejecuta por medio de estos pasos:

- Diagnóstico de la situación real referente a lo social, basándose mucho de la información proveniente del Sistema de Indicadores Sociales.
- Ordenar cronológicamente de acuerdo a las prioridades cada necesidad detectada en el DIAGNÓSTICO.
- Elección de las necesidades sociales a revolve por la cooperativa.
- Planificar cada una de las acciones o actividades a realizar incluyendo programas sociales, estrategias, metas con su respectivo recurso económico entre otros. (Mirabal, Alfonso, Ojeda y Barrios, 2016).

La Responsabilidad Social de acuerdo a estos dos autores se refiere a esa capacidad que tienen las cooperativas para asumir como parte de su gestión mejorar la calidad de vida de los asociados como de la localidad mediante la ejecución de actividades, proyectos sociales, estrategias entre otros. Se preocupan por promover sobre todo un desarrollo sostenible y velar por las futuras generaciones.

2.1.4.4. MEDIDA DE LA POBREZA

Se enfoca en conocer el grado de pobreza de los clientes y con ello establecer métodos de evaluación permanentes sin tener la necesidad de conocer cuáles son las causas que conllevan a convivir en la pobreza (trabajo sobre los resultados y sobre los efectos). Los instrumentos más usados y conocidos en este ámbito laboral

es el PPI (Progress out of Poverty Index) desarrollado por la fundación GRAMEEN con el apoyo del CGAP y de la Fundación Ford (Rasquín, 2015).

2.2.3. LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

El sector de cooperativas está conformado por un sinnúmero de entidades crediticias agrupadas entre sí. De acuerdo Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2013) afirma que este sector está conformado por. “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” (p.6).

Así mismo sostiene que estas entidades a más de reflejar la identidad cooperativa por medio del cumplimiento de los siete principios Cooperativos esta ley permite ejecutar la comparación entre diferentes cooperativas, debido a que los principios cooperativos son usuales, y aprueba que cada entidad efectúe su autoevaluación acorde a su necesidad, en tanto fija y mide el cumplimiento de sus programas sociales.

Esta ley establece y obliga a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria a integrar el Balance Social como parte esencial de los reportes de gestión para demostrar el grado de cumplimiento tanto de sus principios como de sus objetivos sociales, además coadyuva a mantener intacta su identidad, conoce su acontecimiento en el ámbito del desarrollo social y comunitario, e impacto ambiental, educativo y cultural. El Balance Social brinda información de carácter interno y externo conociéndose a través de él la aplicación o no de los principios cooperativos y las metas sociales (Luque, Peñaherrera, y Ordoñez, 2019).

2.3.3. CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Por otro lado, el Código Orgánico Monetario y Financiero (2015) establece que solo los integrantes del consejo de vigilancia son los encargados y corresponsables del desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de las asociaciones

mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y de las cajas centrales y estarán sujetos a las responsabilidades y sanciones que este código establece para los consejos de administración; el Art. 14 de este código orgánico hace referencia a las funciones de las juntas entre ellas se destaca:

- Salvaguardar el desempeño económico en situaciones de emergencia;
- Precautelar la sostenibilidad de la balanza de pagos, la planificación económica para el Buen Vivir y la defensa de la industria naciente;
- Generar incentivos a las instituciones del sistema financiero por la creación de productos orientados a promover y facilitar la inclusión económica de grupos de atención prioritaria tales como las personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes y madres solteras
- Instaurar los niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras.

2.2.4. EL BUEN VIVIR

Según Ramírez (2010) citado por Caria y Domínguez (2014) el Buen Vivir se refiere a esa relación de pertenencia, que no de dominación o explotación, de las personas con la naturaleza. Se asocia a una perspectiva “biocéntrica”, que pone énfasis en el valor intrínseco de lo natural y de la vida, independientemente de la satisfacción de las necesidades de los seres humanos. Este enfoque rechaza la concepción antropocéntrica de matriz occidental y reivindica una postura en la que “la justicia intergeneracional no únicamente tiene que ver con generaciones humanas, sino también con especies de vida”.

El Buen Vivir es una de las conceptualizaciones que surgió hace 10 años y se inclinó por la ideología del cambio en la evolución progresista plasmando este buen vivir en la constitución vigente del 2008, esta doctrina parte del supuesto de que con ella se generaría mayor “beneficios de la modernidad, un vivir mejor, a través de la integración de los pueblos indígenas al mercado y de su fuerza laboral” (p,1). Con el Buen Vivir se logra separarlos se cambia las costumbres y estereotipos ancestrales para convertir en valor de cambio actividades como el turismo comunitario y así darles un valor agregado a estos recursos culturales. Esto en

cierto sentido significa que están “obligando a la renuncia de formas de subsistencia milenarias y con ella, a la autodeterminación de sus territorios, lo que más tarde permitiría la explotación minera o petrolera” (Arteaga, 2017, p.4).

2.3. EVALUACIÓN

McDonald (2005) citado por Díaz, Rosero y Obando (2017) en su estudio manifiesta que la evaluación en eras del pasado era considerada como un elemento de comparación para visualizar si lo realizado estaba bien o estaba incorrecto con un objeto que servía de referente, sin embargo, en este tiempo es un proceso de recolección de información, datos y de pronunciamiento de juicios sobre el nivel de progreso en el desempeño solicitado o requerido en un estándar. “La evaluación tiene como propósito determinar en qué medida se están cumpliendo las metas que se fijan en los estándares. Por tanto, la evaluación brinda retroalimentación a las instituciones y también es un medio para detectar fortalezas y debilidades” (p.4).

Todo proceso de evaluación demanda de recolección de datos e información respecto del objeto que se está haciendo evaluado. Para ello se hace uso de técnicas e instrumentos que donde se recolecta dicha información, estos instrumentos tienen que ser de óptima calidad, puesto que es la forma de asegurar la obtención de evidencias válidas y confiables. La información procedente de la utilización de estos instrumentos de evaluación coadyuva a todo proceso de toma de decisiones dentro de la organización a ello se suma que permite mejorar y desarrollar con éxito los procesos (Zúñiga y Cárdenas, 2014, p. 4).

La evaluación es la acción de recolectar información sobre un objeto o fenómeno que esté haciendo estudiado, para lo cual se requiere de hacer uso de técnicas y herramientas de recolección de datos entre ellas está la ficha de observación donde se toma apuntes sobre los aspectos observados, la encuesta y la entrevista que son herramientas que emiten información relevante en estudios.

- Solicitar el balance social de la COAC Calceta Ltda.

- Ejecutar cada una de las fases y etapas del procedimiento para identificar las brechas existentes en el cumplimiento de metas respecto al ámbito social.
- Analizar la información resultante de la evaluación de desempeño social
- Proponer acciones de mejora ligadas a las brechas detectadas.

2.3.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN COOPERATIVAS

Para evaluar el desempeño social es necesario considerar a la agrupación de procesos y las dimensiones del desempeño social, el mismo que se refleja a continuación.

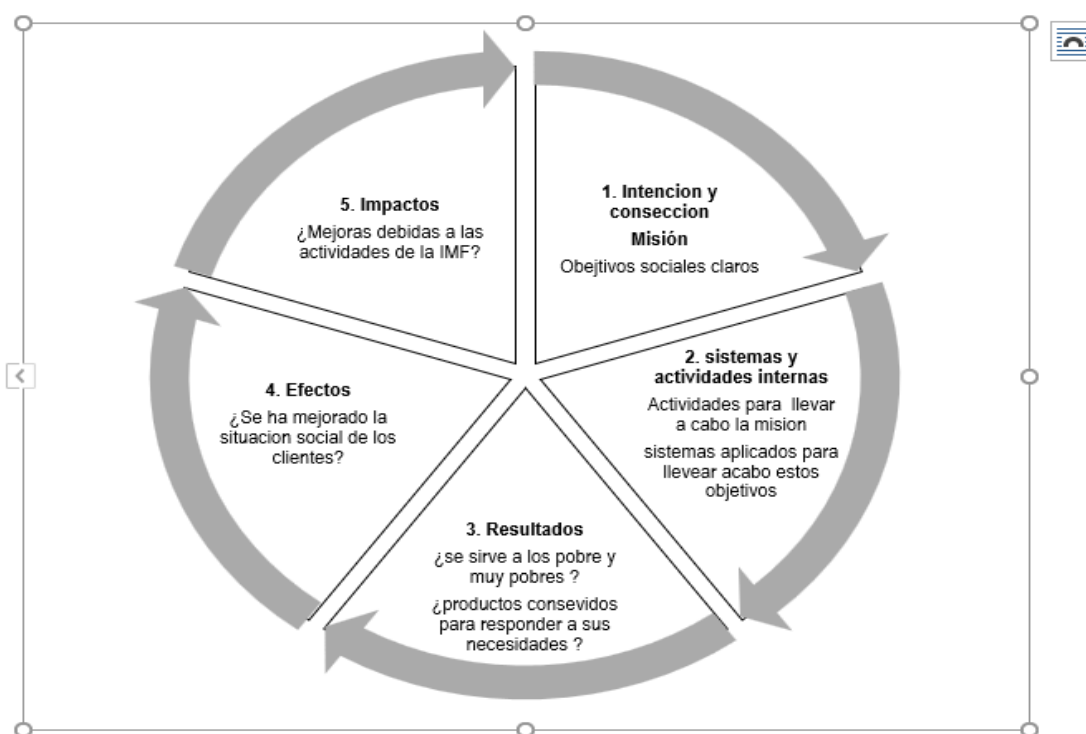


Figura 2. Esquema para evaluar el desempeño social.

Fuente: Rasquín (2015)

De acuerdo a Pérez y Ballesteros (2014) la evaluación social se acoge a dos niveles de evaluación que son variantes acordes a la naturaleza social de las organizaciones, debido a que todas las Entidades de Intermediación Financiera están en la capacidad de dar cumplimiento a una función social, no todas mantienen una naturaleza social traducida en una gestión de BS especializada. La valoración social de una entidad inicia en la definición de la misión y visión y del estudio

fragmentado de cada uno de los componentes sociales que se consideran o son parte de estas definiciones. Así mismo se debe considerar la evaluación del alineamiento de la estrategia para dar cumplimiento en su totalidad con la misión y visión. Entre los aspectos a analizar están (Misión, Visión Social, Riesgo de desvío de la Misión, Clientes objetivo, Objetivos sociales, Metas sociales e Indicadores sociales).

2.3.2. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

Pubill (2016) afirma que la evaluación del desempeño social les permite a las organizaciones a nivel interno a:

- Disponer de información relevante de forma ordenada y precisa para establecer políticas internas y externas, y con ello poder reestructurar y mejorar la planificación institucional y por ende coadyuvar a la toma de decisiones inherentes al aspecto social
- Lograr ofrecer una mejor calidad en los servicios institucionales al alcanzar una mayor “cercanía” con los asociados y usuarios.
- Corroborar que las tareas ejecutadas tengan coherencia con los principios y valores propios de la organización.
- Estar informado de la realidad de sus asociados, conocer sus necesidades e inquietudes.

En el área externa contribuye a:

- Consolidar en el mercado ante sus socios como de extraños su identidad y su imagen corporativa.
- Propagar ante la autoridad de aplicación y órgano local competente sus acciones sociales.
- Brindar información relevante al fisco referente al sentido de servicio y de su naturaleza y actividad no lucrativa.
- Contribuye a valorar la ventaja competitiva que significa ser empresas de propiedad social, gestionadas democráticamente.

- Comunica mediante informes temporales a la comunidad local sobre los beneficios que le ha reportado a la misma. (p.9)

Para Alfonso (2013) el proceso de evaluación en el ámbito social dentro de las cooperativas permite incluir, un proceso integral de programación estratégica en base a las debilidades detectadas, estableciendo prioridades acorde a los principios del cooperativismo a ello se suma la necesidad de controlar periódicamente el grado de cumplimiento de esta planificación ya que si estos no cumplen se puede tomar las respectivas acciones correctivas a tiempo evitando así el despilfarro de recursos (humanos, tecnológicos, económicos y de tiempo).

La evaluación del desempeño social es de suma importancia ya que emite información relevante en cuanto a las acciones sociales que se están ejecutando en pro-beneficio de los asociados como de la localidad, a esto se suma que se puede incorporar mejoras a base a resultados tomando prioridades de lo que se quiere resaltar, demás la comunidad puede tener acceso a esta información sobre lo que la institución está realizando en su beneficio para mejorar su nivel de vida.

2.3.3. INDICADORES

Los indicadores permiten a las organizaciones a obtener información sobre algún objeto, fenómeno o área en especial que afecte el desempeño global de la entidad. Por lo tanto, un indicador es la representación cuantitativa verificable en la que se verifica, procesa y presenta la información que sirve para medir mediante comparaciones el avance o retroceso de un objeto es especial. en la actualidad existen un conjunto de reglas sobre las que se puede medir el desempeño social de las cooperativas, dichos indicadores son establecidos de acuerdo a los 7 principios cooperativos por las que se rigen estas entidades crediticias (Arango, Ruiz, Ortiz, y Zapata, 2015).

Se define como un indicador la relación existente entre variables que hace posible observar aspectos determinados de una situación real y comparar con lo que se espera lograr en el futuro mediante metas u objetivos planteados. Esta comparación permite determinar la tendencia de crecimiento o desarrollo del fenómeno en

estudio. Los indicadores en si son una herramienta que facilita a la alta directiva de las organizaciones mantener evaluaciones periódicas de los resultados de cada una de sus operaciones comerciales y financieras, haciendo posible aumentar el nivel de eficiencia de ahí la importancia de los indicadores en proveer información relevante para la toma de decisiones (Rodríguez, 2014).

Un indicador es aquel que permite obtener información sobre una variable en estudio sobre la situación real del fenómeno en estudio, la misma que permite ejecutar comparaciones con lo que se espera alcanzar en un futuro a corto o largo plazo y; además un indicador puede reflejar la eficiencia o no eficiencia de lo que se está haciendo.

2.3.4. INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Los indicadores parten de cada uno de los principios cooperativos y van de acuerdo a la necesidad de las IMF enfocados principalmente a emitir información referente al impacto que tienen las actividades, productos y/o servicios que provee la organización en el ámbito social, incluyendo en entorno donde operan es decir el lugar donde estos servicios o productos son fabricados o elaborados, almacenados y consumidos por los clientes (García y Marinzalda, 2015).

Cada uno de los principios cuenta con indicadores ya sean cuantitativo o cualitativo que ayuda a evaluar el desempeño social de las cooperativas, estos principios son:

1. **Adhesión Abierta y Voluntaria:** Hace referencia a que todas las cooperativas asociaciones de personas de manera libre y voluntaria, teniendo todas las personas a ella, sin considerar aspectos sociales, religiosos, políticos y de racismo.
2. **Control Democrático de los Socios:** Las Cooperativas se caracterizan por ser entidades netamente democráticas y administradas por sus asociados, los mismos que cuentan con la capacidad de participar activamente en la determinación de reglas y políticas y sobre todo en la toma de decisiones. Las personas que sean elegidos como representantes sean hombres o mujeres son los responsables ante los asociados.

3. **Participación Económica de los Socios:** El capital es conformado por las mismas aportaciones de sus asociados, el mismo que es administrado de forma democrática. Habitualmente ese capital es propiedad común de la cooperativa. “Los excedentes que sean generados son destinados al desarrollo mismo de la cooperativa, la distribución a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades, aprobadas por los asociados” (García y Marinzalda, 2015, p. 6).
4. **Autonomía e independencia:** Las cooperativas por naturaleza tienen autonomía de autoayuda. Si se da la posibilidad de ejecutar intervenciones u acuerdos con otras entidades sean estas públicas o privadas, lo realizan en términos que no incida en su autonomía y que el control siga siendo de los asociados.
5. **Educación, Entrenamiento e Información:** Las cooperativas tienen la capacidad de brindar educación y capacitación a todos sus integrantes que hacen de socios como a las personas que han sido elegidos como representantes, a ello se suma sus funcionarios y empleados, con el objetivo que estos estén capacitados y contribuyan efectivamente al desarrollo y crecimiento en todos los aspectos de ellas.
6. **Cooperación entre cooperativas:** Nace la necesidad de componer las operaciones de la organización con otras empresas con la finalidad de crear sinergias entre entidades de similar naturaleza que permitan desarrollar acciones, alianzas y negocios que admitan el ofertar servicios de calidad o el acceso a mejores precios para los asociados.
7. **Compromiso con la comunidad.** Es contribuir de manera sostenible al desarrollo y crecimiento de la localidad, es trabajar en la mejora constante de los habitantes creando políticas que deben ser aprobadas por sus socios, así mismo trabaja en dar cumplimiento a los deseos o anhelos de sus asociados para mejorar el nivel de vida de los mismos (García y Marinzalda, 2015).

Por otro lado, de acuerdo a Moneva, Ortas y Acero (2013) los indicadores se basan en cinco entornos los cuales se detallan a continuación:

1. **Gobierno Corporativo:** se enfoca en factores relacionados al gobierno corporativo como son las políticas sociales y medio ambientales, en la estructura organizacional y los posibles casos de corrupción que se pueden generar.
2. **Comunidad:** específicamente estos indicadores están encaminados a reflejar las acciones o actividades que ejecuta la organización en beneficio de la localidad donde incursionan sus operaciones.
3. **Clientes:** estudia el tipo de relación que se establecen con los clientes o asociados, específicamente en los canales de comunicación entre entidad y cliente.
4. **Empleados:** examina la relación establecida entre la organización y sus empleados, enfocándose en las políticas de prestaciones sociales para los colaboradores y por ende en las políticas de formación y capacitación.
5. **Entorno-Medio Ambiente:** se enfatiza en estudiar las relaciones que tiene la entidad con el medio ambiente de las acciones ejecutadas para controlar y minimizar el daño ambiental.
6. **Proveedores:** a pesar que los proveedores no son de gran interés se ha considerado la necesidad de incluir indicadores que permitan valorar criterios de selección de proveedores.

2.4. MODELO

De acuerdo a Zapata (2015) autores usan la palabra “modelo” para designar la concreción de una teoría lo que quiere decir que se adapta una teoría general a un contexto particular o específico. “Otros utilizan este mismo término para referirse a aquellas teorías con un ámbito de explicación definido de manera más restringida”.

Por otra parte, un modelo de gestión es la forma de cómo se organizan y combinan los recursos con el fin de logra el cumplimiento de los objetivos; es decir, la agrupación tanto de principios, políticas, sistemas, procesos, procedimientos y pautas de comportamiento para obtener los resultados planificados con anticipación y así mejorar el desempeño de la organización. “Estos elementos se enmarcan a través de la normatividad, los objetivos misionales, los procesos básicos de operación, la estructura y organización, la cultura organizacional, las

políticas y competencias del talento humano y la planeación estratégica formal de la organización” (Morantes y Acuña, 2013, p. 9).

2.4.1. MODELACIÓN

La modelación es determinada como un gran recurso auxiliar de la búsqueda teórica, permitiendo identificar y caracterizar el fenómeno que se está evaluando en forma de imágenes visuales, de esquemas, de diseños. Según Flórez (1994) citado por López (2013) afirma que la modelación es “un modelo en imagen o representación del conjunto de relaciones que definen un fenómeno, con miras a su mejor entendimiento” (p5). Por lo tanto, se puede decir que este es una aproximación grafica teórica que es útil para caracterizar o describir aspectos relacionado a un fenómeno que se está estudiando en especial para facilitar su comprensión.

2.4.2. MODELOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Por medio de los modelos de evaluación de desempeño es factible cuantificar la información cualitativa de la gestión misma de la cooperativa. El balance Social Cooperativo es una de los instrumentos o herramienta que hace posible cuantificar todas las acciones sociales planteadas y ejecutadas dentro de las entidades crediticias, estas acciones pueden estar enmarcada en ámbitos medioambiental, económico y social, teniendo como punto referencia todos los principios y valores determinados y pactados con antelación.

2.4.2.1. BALANCE SOCIAL ACI (ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL)

Faubla y García (2017) Este modelo de balance fue presentado por primera vez en un taller en la IX “Conferencia Regional ACI “Negocios y Comercio Cooperativo: el rostro humano de la economía” la misma que se llevó a cabo en Uruguay específicamente en la capital Montevideo en el año de 1998. Este modelo de balance social se expande a todas las acciones benéficas económicas que las cooperativas ofrecen a sus grupos de asociados, empleados y comunidad en general.

Por la existencia de esta herramienta las cooperativas pueden medir el nivel de acercamiento o alejamiento que logren con relación al cumplimiento a los principios cooperativos. Por ende, al ser considerada un instrumento de seguimiento es necesario operacionalizar los principios como dimensiones conociéndosela como categorías.

2.4.2.2. BALANCE GESTIÓN SOCIAL COOPERATIVA INCOOP

Este tipo de Balance de Gestión Social Cooperativa presentado por INCOOP (Instituto Nacional de Cooperativismo) en el año del 2010 fue el resultado de la suma necesidad de agrupar los indicadores determinados mediante el Balance Social realizada por la ACI, para poder implementarlo a nivel de todas las cooperativas existente en el Universo, ya que se encuentra enmarcada en las 6 dimensiones y los 7 principios universales cooperativos. La preparación de este balance es de gran utilidad ya que permite la obtención de información referente al funcionamiento de la entidad por medio del control de gestión por indicadores (Faubla y García, 2017).

2.4.2.3. MODELO VASCO

Este balance presenta tantas dimensiones como indicadores en el desempeño social y ambiental que miden el cumplimiento de los principios cooperativos. Faubla y García (2017) mantienen que “Los contenidos de Balance Social para cooperativas vascas son el resultado de una serie de fuentes consultadas en torno a balance social” (p.3).

2.4.2.4. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INTEGRAL UNIVERSIDAD DE LA PLATA

Faubla y García (2017) indican que este tipo de Balance Social Cooperativo Integral es de Argentina y se fundamenta en la identidad crediticia. Nace en 1996 mediante una investigación de la Universidad de La Plata, mismo que al pasar el tiempo fue forjada como un Balance Social innovador. Este BS se caracteriza por cuantificar en datos estadístico el cumplimiento de los Principios Cooperativos, siendo útil para

cualquier cooperativa recalcando que su uso no es complicado, permitiendo reflejar información socio-económica de la cooperativa.

2.4.2.5. BALANCE SOCIAL COOPROGRESO

COOPROGRESO se caracteriza por tener como esencia de su cultura institucional la aplicación de los Principios Cooperativos. Para controlar y verificar si los objetivos organizacionales de tipo social se le están dando cumplimiento, COOPROGRESO hace uso del BS como su principal instrumento de gestión y medición. Este Balance Social se fundamenta en los siete Principios Universales y a ello incorporando a esta lista principios uno relacionado a lo público interno y el último a la gestión. Mediante la aplicación de este BS es viable reconocer con mayor facilidad si los principios cooperativos se están llevando a cabo o a la práctica acorde a lo planificado y si estos son eficientes y contribuyen a la calidad de vida de los grupos de interés (Faubla y García, 2017).

2.4.2.6. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

Coba, Díaz, Zurita y Proaño (2017) concuerdan que el balance social es una herramienta de diagnóstico y su objetivo principal es brindar información cuantitativa de una serie de indicadores sociales, económicos y ambientales, a la sociedad en su conjunto, reflejando de forma metódica y sistemática el cumplimiento de su labor social, es decir que todo balance social se enfoca a registrar de manera cronológica cada una de las actividades con sus respectivos costos y beneficios y en conjunto a ello también refleja los resultados sin importar si su impacto es negativo o positivo en la sociedad.

El balance social es considerado como un instrumento útil, Fernández (2015) afirma que este sirve para “medir y evaluar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa” (p.2). Además, tiene la capacidad de coadyuvar a comprender que los recursos y el dinero destinado en dar cumplimiento a cada una de sus responsabilidades con la sociedad no es un gasto, sino una inversión, que revierte de manera exitosa la rentabilidad económica y social. Esta herramienta conlleva la obtención de conocimiento que facilita la

elaboración de políticas y programas que mejoren la gerencia y la planificación de actividades inclinadas a incrementar la competitividad y la eficiencia de los empleados, y así mismo con ello mejorar el impacto social y comunitario de las operaciones mercantiles de la organización.

Góngora, Rodríguez, y Zumárraga (2017) mantienen que el Balance Social Cooperativo es considerado como una herramienta estratégica dentro de las entidades ya que responde a la ideología de continuidad y permanencia con el transcurso del tiempo. Siendo así que permite ejecutar la autoevaluación por parte propia de las cooperativas, a ello se suma la capacidad que tiene para poner en manifiesto los cambios operativos sufridos en la evolución operada en la cooperativa a través del tiempo, es decir poder reflejar mediante datos estadísticos el progreso que se ha logrado con las debidas estrategias y acciones, además al ser posible publicar estos resultados del balance existe la posibilidad y facilidad para ejecutar comparaciones entre entidades de la misma naturaleza y por ultimo evita manipulación de información (p.3).

- **Componentes del balance social cooperativo (BSC)**

Activo Social: Es representado por las necesidades sociales elegidas por la cooperativa para trabajar en ella mediante proyectos, planes de acción, o estrategias durante un período determinado. Para ejecutar su cálculo se considera el número de beneficiarios por cada Programa Social. Se expresa en Unidades de Beneficio” (Alfonso, Marín, y Mirabal, 2014).

Pasivo Social: Este componente es calculado al final de cada cierre de gestión. Es considerado como una deuda social en caso que, al ejecutar el cierre, una parte de los activos sociales no son resueltos en su totalidad o su resultado es insatisfactorio. Se fórmula en Unidades de Beneficio.

Patrimonio Social: autores como Alfonso, Marín, y Mirabal (2014) afirman que el patrimonio social es “La parte resuelta o realizada del Activo Social, o sea,

representa las necesidades satisfechas por la Gestión Social de la empresa cooperativa durante el período. Se expresa en Unidades de Beneficio” (p.3).

2.5. ACCIONES DE MEJORAS

La mejora continua es viable aplicarla mediante acciones que pueden implicar dos tipos de cambios que son; radicales o pequeños cambios, estas acciones van a depender en gran medida del conocimiento de la situación actual real y las proyecciones de lo que se quiere lograr, para ello es necesario e indispensable ejecutar continuo monitoreo por lo que se requiere responder a las siguientes interrogantes, “se recolectan datos útiles en forma continua, y luego se aplican para tomar decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o qué iniciativas deben ser sostenidas”. La finalidad de fomentar una cultura de mejora continua es agrupar el apoyo de todos los trabajadores para lograr alcanzar la visión de la organización por medio de la utilización de retroalimentación de desempeño, ya que el transferir conocimientos es para la organización un activo valioso desde el punto de vista socioeconómico (Esquivel, León y Castellanos, 2017).

De acuerdo a López, García, Batte y Cobas (2015) se conceptualiza como acciones de mejora a todas aquellas estrategias planteadas para mitigar la brecha existente entre lo planificado y lo cumplido mediante acciones. es decir que estas acciones de mejora están enfocada a implementar acciones para incrementar resultados eficientes, las acciones de mejora pueden ser correctivas encaminadas a corregir un error detectado con el fin de eliminarlo o minimizarlo entre estas acciones se destacan las de contingencia que son necesarias asumir y planificar con un alto índice de prioridad pues de ella depende el estatus y la sostenibilidad de la entidad, las acciones de mantenimiento se necesitan realizar para conservar los logros alcanzados y que certifiquen un retroceso y por ultimo las de crecimiento se delinear para seguir progresando de forma continua, permanente y permitan acercar a la excelencia.

Las acciones de mejora pueden ser correctivas o preventivas siendo las primeras aquellas encaminadas a eliminar de raíz o minimizar el problema detectado ya que estas son inconformidades que influye directamente en el bienestar de la

organización ya que son problemas que a largo plazo puede generar grandes pérdidas para la empresa, las acciones preventivas es aquella que como su nombre lo indica está encaminada a prevenir que se presenten problemas o no conformidad, las acciones de mejoras coadyuvan a ser más eficientes y por ende más competitiva, para ello se pueden aplicar un sinnúmero de herramientas que ayudan a la identificación del problema.

2.6. 5W+1H

Garcés y Castrillón (2017) argumentan que la herramienta 5W+1H, es una metodología que radica en dar respuestas a un sinnúmero de interrogantes encaminadas a dar una solución concreta, esta es muy utilizada para estructurar ciertas herramientas de investigación como encuestas y entrevistas, además se enfoca en un análisis de la identificación de aquellos factores condiciones que provocan problemas en la causa del problema y dos preguntas encaminadas a sugerir las soluciones del problema.

Villas, Pons, Bermúdez y Martínez (2013) en su estudio de metodología para la gestión de procesos sostienen que la herramienta 5w+1h es utilizada para proponer a acciones de mejora una vez que se ha identificado las causas raíces que provocan los problemas o las inconformidades mediante un plan de mejoras. Este debe contener las acciones que se deben ejecutar para dar solución al problema detectado, las 5W por su significado en inglés es: (What, Who, Why, Where, When).

- ¿QUÉ?: que está sucediendo (WHAT)
- ¿CUÁNDO?: cuando o a qué hora ocurre (WHEN)
- ¿DÓNDE?: donde tiene lugar (WHERE)
- ¿QUIÉN?: quien estaba, cuando tuvo lugar, y quien realizo la acción (WHO)
- ¿POR QUÉ?: por qué ocurrió (WHY)
- ¿CÓMO?: como ocurrió (HOW).

Esta es una herramienta de análisis que coadyuva a estudiar aquellos factores que están causando problemas dentro de la organización para ello se apoya en 7

preguntas que todas inician con w de ahí su nombre de las 5w +1h, donde la primera se enfoca al ¿Qué?, refiriéndose a lo que está pasando, ¿Cuándo? en qué momento hora y fecha, ¿Dónde? es el lugar donde sucede el problema, ¿Quién? hace referencia quien está involucrado y ¿por qué ocurrió? y por último ¿Cómo ocurre? el problema o como se puede resolver el problema.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La metodología que se utilizó para la aplicación de un modelo de evaluación del Desempeño Social Cooperativo y Buen Vivir en la COAC Calceta Ltda. se detalla a continuación.

3.1. UBICACIÓN

Esta investigación se realizó en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. ubicada en la ciudad de Calceta, Cantón Bolívar, el mismo que está localizado en el centro noreste, limitando al este con el Cantón Pichincha, al sur con los Cantones Portoviejo y Junín, al norte con los Cantones Tosagua y Chone, entidad que se encuentra en la calle Salinas y Ricaurte (Sistema Nacional de Información, 2015).

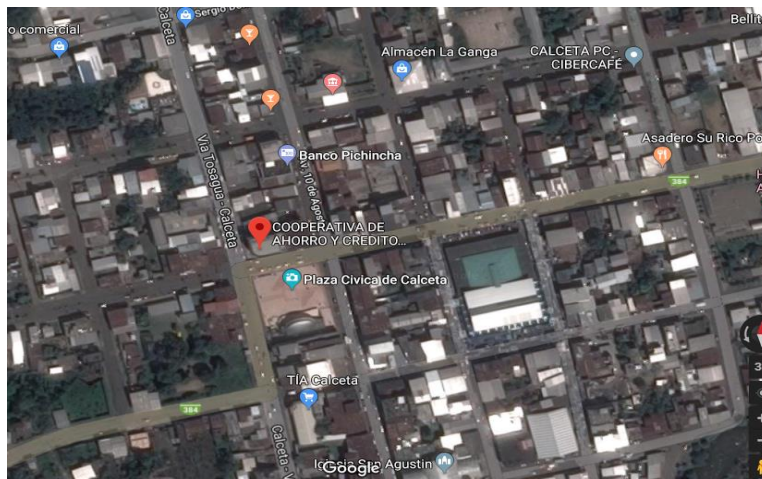


Imagen 3.1. Ciudad de Calceta.
Fuente: Google Maps

3.2. DURACIÓN

El tiempo de duración de esta investigación aproximadamente fue de seis meses ya que se ejecutó una evaluación minuciosa de la estructura del balance social y con ello su contribución al Buen Vivir de los asociados y de la localidad y en base a esos resultados se proponen acciones de mejora para mitigar las falencias encontradas y coadyuvar a la directiva a ser más eficiente en el ámbito social.

3.3 TIPOS Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN

Este estudio tuvo un enfoque mixto debido a que se analizaron de forma cualitativa cada uno de los indicadores del balance social desarrollado por la COAC Calceta Ltda.; así mismo se desarrollaron técnicas cuantitativas para el estudio del nivel de conocimiento que tienen tanto los empleados como los asociados respecto al desempeño social de la Cooperativa, todo esto con el fin de conocer los objetivos sociales de la institución y el grado de cooperación al mejoramiento económico y social de todos los involucrados con la entidad.

3.3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este tipo de investigación se empleó para realizar la descripción de cada una de las fases con las respectivas actividades a desarrollarse como parte del desarrollo del modelo de evaluación del desempeño social para la COAC Calceta Ltda. con la finalidad de establecer el modelo estándar de evaluación de desempeño Social que es aplicable o adaptable a otras entidades crediticias.

3.3.2 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Este tipo de investigación fue de gran utilidad para indagar sobre la posibilidad de que, mediante una evaluación de desempeño social se estableciera el grado de contribución de la COAC Calceta Ltda. Al logro de metas en materia social, tanto de asociados como de empleados, en base a ello se propuso acciones de mejoras, además con este método será posible determinar cuáles serían los indicadores pertinentes para esta evaluación.

3.3.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación de fuentes secundaria es crucial e indispensable ya que por medio de ella se sustentó de forma teórica la problemática existente de ejecutar una evaluación del balance social dentro de la COAC Calceta Ltda. Que permitió plantear nuevas acciones con el fin de incrementar su responsabilidad social. De acuerdo a Aleixandre et al. (2011) citado por Gómez, Navas, Aponte, y Betancourt

(2014) expresan que la indagación bibliográfica permite la obtención garantizada de información más relevante en el campo de estudio.

3.3.4 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo permitió acudir personalmente a las instalaciones de la matriz de la COAC Calceta Ltda., para obtener información veraz y oportuna del fenómeno en estudio; es decir, sobre el compromiso que tiene esta organización en el entorno social, aplicando lo manifestado por Prieto (2014) la investigación de campo se enfoca en facilitar nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien sea a estudiar una situación real para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos” (p.9).

3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.4.1 MÉTODOS

3.4.1.1. MÉTODO ANALÍTICO

Con este método fue viable extraer el análisis de la información documental existente en cuanto al balance social de la Cooperativa, haciendo posible observar las actividades de esta entidad vinculadas a la comunidad y detectar aquellos indicadores que han tenido resultados negativos y positivos. Rodríguez y Pérez, (2017) expresan que “El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes” (p.9).

3.4.1.2. MÉTODO COMPARATIVO

Este método en particular permitió comparar el balance social en dos dimensiones que son: lo que establece la normativa, lo que se está haciendo actualmente en la COAC Calceta Ltda., y con ello determinar en qué se está fallando de acuerdo a la Ley. Gómez y León (2014) afirman que “el método comparativo es aquel con lo cual obtendremos una perspectiva práctica, La acción de comparar una realidad con

otra es una manera de llegar a conclusiones veraces y por ende es de gran utilidad en la investigación científica (p.6).

3.4.1.3. MÉTODO DE DELPHI

El método Delphi se utilizó con el objetivo de seleccionar los indicadores para la medición del desempeño social ajustados a las características de la COAC Calceta Ltda., para ello se buscó la colaboración de varios candidatos a expertos en el tema del Balance Social Cooperativo, los cuales emitieron su opinión acorde a la ronda de preguntas con el fin de llegar a un consenso en cuanto a los indicadores para valorar el desempeño social dentro de una entidad crediticia, el método “Delphi coadyuva a estructurar un proceso comunicativo de diversos expertos organizados en grupo o paneles con vistas a aportar luz en torno a un problema de investigación o a un hecho que se esté evaluando” (López, 2018, p.21).

3.4.1.4. MÉTODO DE TORGERSON

Este modelo matemático se lo empleó para dar objetividad a los criterios de los expertos con la aplicación de una escala valorativa de tipo cuantitativo como cualitativo, con la finalidad de llegar a un consenso de respuestas por parte de los expertos.

3.4.1.5. MÉTODO AHP

En esta investigación se aplicó el método AHP para ponderar los indicadores de cada principio del cooperativismo, los mismos que fueron seleccionados por los expertos, facilitando así exponer un orden jerárquico de los múltiples indicadores, concordando con Veitia, Montalván, Martínez (2014) quienes indican que este método, facilita la toma de decisiones en problemas en los cuales se involucran múltiples criterios.

3.4.2 TÉCNICAS

3.4.2.1 ENTREVISTA

La entrevista fue dirigida a la persona encarga específicamente del Balance Social de la COAC Calceta como al Concejo de Vigilancia y Administración, para obtener un diagnóstico de la situación real de esta herramienta. De acuerdo a Troncoso y Amaya (2017) argumentan que la entrevista es un dialogo que se lo realiza con una finalidad especifica o determinado, distinto al simple hecho de conversar. Es una herramienta técnica que contribuye a gran escala en la investigación cualitativa, para recabar datos.

3.4.2.2 ENCUESTA

Se elaboró una encuesta dirigida al grupo de representantes de socios y empleados, para medir el grado de percepción que tienen estos en relación a las actividades de responsabilidad social de la cooperativa. Así mismo se estructuró otra encuesta para los socios de la cooperativa con base a los indicadores seleccionados por el método Torgerson, coincidiendo con López y Fachelli (2016) quienes afirman que la encuesta permite recolectar información social, la misma que se fundamenta en un cuestionario compuesto por una agrupación de interrogantes que se elaboran con la finalidad de conseguir información de individuos referente a un fenómeno en particular.

3.4.2.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Población: Para aplicar la encuesta de los trabajadores en la fase I se aplicó un muestreo por conveniencia, trabajando exclusivamente con los empleados de la Matriz Calceta los mismo que el año 2019 eran 49 personas. Así mismo al existir Representantes de Socios en todas las zonas de influencia de la cooperativa, se procedió aplicar un muestreo a conveniencia, trabajando con los RS que residen únicamente en Calceta, siendo esto un total de 30 personas sobre 40 representantes de socios.

Para la encuesta aplicada en la fase IV (socios) se efectuó el respectivo muestreo poblacional.

Muestra: Para la aplicación de la muestra se empleó la siguiente fórmula tomando la población total de socios de la cooperativa.

$$n = \frac{p * q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * p * q} \quad [3.1]$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = valor de la población (47,678)
- Z = valor crítico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación (1.96).
- P = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento (50% - 0,50).
- q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento (50% - 0,50).
- E = error muestra

$$n = \frac{p * q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * p * q} \quad [3.2]$$

$$n = \frac{0.50 * 0.50 * (1.96)^2 * 28,846}{(47,678) * (0.05)^2 + (1,96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{0.25 * 3,92 * 47,678}{(47,678) * 0.0025 + 3,92 * 0.25}$$

$$n = \frac{46024.44}{120.175}$$

$$n = 382$$

3.4.3. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.3.1 GUÍA DE ENTREVISTA

La entrevista diseñada y aplicada en la fase I es de autoría propia (ver anexo 1), misma que contiene múltiples interrogantes, referente al BS de la COAC Calceta Ltda. Según Troncoso y Amaya (2017) “tiene como objetivo establecer una guía práctica y necesaria para la consecución correcta de entrevistas en el área de la investigación cualitativa” (p.1).

3.4.3.2. EXCEL

Esta herramienta se usó para la tabulación y representación de tablas sobre los resultados de la encuesta de representantes de socios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. La Revista el Recreo (2014) manifiesta que Excel es una herramienta que permite ejecutar cualquier clase de operaciones matemáticas, además es la más extendida y usada a nivel mundial y a esto se suma que tiene una interfaz fácil de usar que ayuda a administrar con facilidad los datos.

3.4.3.3. CUESTIONARIO

El cuestionario se basó en el cuerpo del balance Social construido por el método Torgerson, el mismo que fue útil para elaborar la encuesta con preguntas cerradas para socios y empleados abarcando temas referentes a la labor social de la cooperativa con respecto a su seguridad, salud y bienestar. La encuesta por cuestionario se caracteriza por ser objetiva es decir que no da pauta a expresar más allá de las opciones y neutralizante, ya que es imposible crear entre el encuestado y encuestador, un dialogo o conversación ya que el encuestado solo se inclina por responder de acorde a las opciones de respuestas (López y Fachelli, 2016).

3.4.3.4. BALANCE SOCIAL

El banco de preguntas plasmadas en la encuesta dirigida a los socios en la fase II, fueron elaboradas con base a la herramienta del Balance Social después de la selección de indicadores por el método Torgerson, esta encuesta facilitó información de la apreciación del desempeño social que tienen los asociados de la cooperativa.

3.4.3.5. SUPERDESICIONS

Echeverría, Echeverría, Osorio y Lozano (2018) indican que el SuperDesicions es una herramienta que permite identificar los múltiples criterios de decisión ante un conjunto de alternativas, en la que el experto realiza un proceso de comparación pareada y la misma herramienta transforma la evaluación del experto en valores numéricos otorgándole un peso racional y consistente. En esta investigación se aplicó para determinar el nivel de importancia estableciendo una estructura jerárquica entre los indicadores y principios.

3.4.3.6. SEMAFORIZACIÓN

La semaforización es una herramienta que permite de manera práctica y fácil realizar presentaciones del comportamiento de indicadores mediante el uso de un tablero o imagen, radicando en establecer los rangos y límites de cada color (Medallo, 2017). En esta investigación se utilizó para crear límites de desempeño en materia social; basados esencialmente en los principios e indicadores cooperativistas, tanto en el contexto de los socios como de cooperativa.

3.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- Modelo de Evaluación.
- Nivel de desempeño social y Buen Vivir.

3.6. PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1 FASE I: DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COOPERATIVA COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO.

Para el cumplimiento de esta fase se procedió a realizar las siguientes actividades:

- Estructurar la entrevista dirigida al Director Administrativo y de Operaciones encargado del Balance Social, al Consejo de Administración y de Vigilancia de la organización y la encuesta de representantes de socios y empleados de la COAC Calceta Ltda. Indicando que la entrevista fue elaborada por la autora de la investigación y la encuesta fue tomada de la investigación “Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.” realizada por Gualancañay (2017), la misma que fue adaptada de acuerdo a las necesidades de esta investigación.
- Aplicar la entrevista y la encuesta según corresponda.
- Tabular y analizar la información obtenida de la encuesta y entrevista
- Emitir un diagnóstico del estado actual de la evaluación social de la cooperativa como base para la aplicación del modelo.

3.6.2 FASE II: SELECCIÓN DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL AJUSTADOS A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COAC CALCETA LTDA.

- Escoger el grupo de expertos por medio de una autoevaluación de conocimientos y argumentación (método Delphi). Dicha ficha de autoevaluación fue tomada de la investigación titulada “Evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en la Provincia de Carchi”; realizada por Meza y Pazmiño (2018).
- Aplicar el cuestionario de selección de indicadores a los expertos mediante una escala de calificación del 1 al 5 siendo 1 “totalmente inapropiado” y 5 “Totalmente apropiado”, este cuestionario fue tomado de la investigación

“Evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en la Provincia de Carchi”; realizada por Meza y Pazmiño (2018).

- Aplicar el método Torgerson con la finalidad de llegar a un consenso entre los expertos y convertir los indicadores en un número manejable y ajustado a la necesidad de la cooperativa.
- Elaborar un nuevo cuestionario con aquellos indicadores que obtuvieron una calificación de 5, para ser aplicado a los socios de la cooperativa.

3.6.3. FASE III: DESARROLLO DE UN PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN

- Realizar las respectivas ponderaciones de criterios e indicadores según la importancia en materia social dentro de la COAC Calceta Ltda, mediante la aplicación del método Analítico Jerárquico (AHP).
- Elaborar una matriz de semaforización con sus diferentes escalas de colores (verde = alto desempeño, el amarillo = medio desempeño y el rojo = bajo desempeño). En el ámbito de la cooperativa estos niveles de desempeño se determinaron por rangos de cumplimiento considerando las normativas, reglamentos, principios entre otros, mientras que a nivel socios los rangos fueron establecidos con las respuestas graduadas entre 4 y 5 de la encuesta efectuada en la etapa II.
- Solicitar información a la cooperativa referente a los indicadores seleccionados por el método Torgerson para ser tabulada y analizada.
- Tabular y analizar la información recopilada en la encuesta aplicada a los socios.
- Realizar una comparación de los resultados tabulados con los niveles de desempeño propuestos tanto en el contexto de cooperativa como de socio, con la finalidad de determinar el cumplimiento por indicador y su calificación de desempeño social conforme los parámetros establecidos para cada uno.
- La calificación obtenida de la semaforización es multiplicada por la ponderación del proceso Analítico Jerárquico APH por indicador, mediante el software Super Decisions, reflejando así el nivel de cumplimiento, recalando que esta herramienta a más de reflejar la puntuación por indicador muestra la puntuación por principio.

- Se procedió a otorgar una ponderación para ambos contextos analizados (cooperativa y socios), concediendo el 0.60 para cooperativa considerando que la información obtenida es objetiva y real, y para los socios el 0.40 puesto que estos emiten criterios personales, siendo subjetivo y de perspectiva.
- El nivel de desempeño social se obtuvo mediante una operación matemática que consiste en multiplicar la ponderación (método Analítico Jerárquico por Procesos), por la calificación reflejada en la semaforización, obteniendo así; el nivel de desempeño por indicador, mismos que al ser sumados dan como resultado el nivel de cumplimiento por principio.
- Una vez obtenido el nivel de cumplimiento por principio se procede a calcular el promedio global, mismo que al ser multiplicado por el peso establecido por el contexto evaluado muestra el porcentaje de desempeño social por cooperativa o socios, siendo la suma de estos dos contextos el desempeño social global.

3.6.4. FASE IV: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LA COAC CALCETA LTDA.

- Ejecutar cada una de las fases y etapas del procedimiento para identificar las brechas existentes en el cumplimiento de metas respecto al ámbito social.
- Analizar la información resultante de la evaluación de desempeño social
- Proponer acciones de mejora ligadas a las brechas detectadas.

CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

En este acápite se muestra cada uno de los resultados obtenidos de las herramientas y métodos aplicados en las diferentes fases de esta investigación todos respecto al objeto de estudio, dichos hallazgos fueron la base o el pilar fundamental para proponer e implementar acciones de mejoras resultado de las debilidades identificadas.

4.1. FASE I. DIAGNÓSTICO EL ESTADO ACTUAL DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COOPERATIVA COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO.

Para el diagnóstico se realizó una entrevista de autoría propia dirigida al Director Administrativo y de Operaciones, al Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia, una encuesta que fue aplicada exclusivamente a representantes de los socios y a los empleados de la organización los resultados de estas dos técnicas de investigación se reflejan a continuación.

4.1.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista realizada a los directivos de la cooperativa (ver anexo 1).

Pregunta1: Todos los entrevistados tanto el Director de Administración y de Operaciones (DAO), Consejo de Administración (CA) como del Consejo de Vigilancia (CV) de la Cooperativa de Ahorro de Crédito Calceta Ltda. manifestaron que la periodicidad de ejecución del Balance Social dentro de la entidad crediticia es de forma trimestral (Tabla 4.1.), resultados que son consolidados en un informe anual que refleja de forma cuantitativa y cualitativa toda su gestión empresarial en el cumplimiento de su propósito social con la sociedad, de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016). “la presentación periódica y sistemática del balance social es de gran utilidad debido a que provee información socioeconómica homogénea y sistematizada” (p.13). Poniendo de

manifiesto la situación social en un determinado momento y la evolución operada, facilitando la autoevaluación de la gestión y permitiendo detectar con información veraz y oportuna las debilidades y fortalezas de la misma.

Tabla 4.1. Periodicidad con que se ejecuta el BS en la COAC.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
1	¿Periodicidad del BS de la Cooperativa?	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
		NO								
		¿Cómo lo hacen?	Se lo realiza cada 3 meses	Se lo ejecuta de forma trimestral pero los resultados son anuales	Por trimestre durante el período de todo el año	Cada trimestre y el informe es anual	Cada trimestre y el informe es anual	Trimestral, aunque el informe se lo ejecuta anual	Trimestral para luego consolidar la información anual	Trimestral para luego presentar en asamblea la información anual

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 2: Respecto a cuáles son los objetivos sociales de la entidad que se evalúan en el balance social actual y si estos forman parte de la planificación estratégica, todos los entrevistados recalcaron que s objetivo estratégico #9 que se enfoca en fortalecer actividades implicando acciones como: Revisar los principios y los indicadores del BS, fortalecer los servicios médicos en todas las oficinas, revisar y promover actividades de capacitación, además de formación de socios y no socios y por último fortalecer el esquema de gobernabilidad (Tabla 4.2.), concordando con García y Marinzalda (2015) quienes mantienen que el plantear objetivos para asegurar la supervivencia y el bienestar de los sistemas sociales es la manera de manifestar el genuino interés por el entorno en que se encuentra inmersa, los mismos que deben ser inherentes con la planificación estratégica institucional, evaluadas periódicamente a fin de controlar su comportamiento y la continuidad de las políticas sociales.

Tabla 4.2. Objetivos sociales que se evalúan en el BS actual de la COAC.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
2	¿Objetivos sociales se evalúan en el BS actual?	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
		NO								
		¿Son parte de la planificación estratégica?	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades	Objetivo estratégico # 9, basado en Fortalecer Actividades	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades	El objetivo estratégico #9: Fortalecer Actividades

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 3: En la tabla 4.3. se refleja que los entrevistados indicaron que si se han considerado medidas correctivas para incrementar el cumplimiento de indicadores como es el seguimiento de las actividades relacionadas con el BS, pero así mismo uno de ellos supo señalar que estas no se han realizado con mayor énfasis, lo que conllevaría a presentar un cumplimiento limitado o bajo de las programas, proyectos o actividades sociales, ya que si no se ejecuta un seguimiento en función de los hallazgos, las acciones correctivas propuestas y los planes de mejora formulados no será factible identificar patrones de desempeño ni adoptar estrategias que coadyuven a la efectiva gestión social de los proyectos teniendo relación con lo indicado por Ascencio (2015) quien afirma que las instituciones financieras reguladas por la SEPS existe el poco interés y compromiso en la implementación de un seguimiento adecuado que contemple el cumplimiento de las acciones y las políticas que se han planteado en la organización no siendo prioridad para sus directivos.

Tabla 4.3. Medidas correctivas para incrementar el nivel de cumplimiento de los indicadores.

#	PREGUNTAS	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
		Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
	NO								
3	¿Medidas correctivas para acrecentar el cumplimiento de los indicadores del BS? ¿Cómo lo hacen?	Las medidas principales la contemplan la planificación estratégica y luego el plan operativo	Fortaleciendo siempre el plan operativo con un verdadero seguimiento con las respectivas áreas involucradas.	Por medio del seguimiento de las actividades relacionadas con el BS, pero estas no se han realizado con mayor énfasis	Dando un seguimiento en el cumplimiento del Balance Social por medio de las áreas innovadoras	Dando monitoreo de las actividades planteadas en el B.S	Por medio del seguimiento de las actividades relacionadas con el BS, pero estas no se han realizado con mayor énfasis	Dar monitoreo de las actividades planteadas en el B.S	Una de las medidas es el monitoreo constante de las actividades planteadas

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 4: En referencia a la evaluación de todos los principios universales del cooperativismo formulados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) respondieron en su mayoría que, si lo hacen, pero sobre todo se da mayor atención al No. 5, Educación, Formación e Información, puntualizando que este principio será considerado con mayor relevancia en la planificación estratégica para el 2020 (Tabla 4.4.), puesto que las entidades financieras para ser competentes en el mercado requieren tener un personal altamente calificado y capacitado para dar respuesta rápidas y precisas ante las exigencias de sus socios, clientes y ciudadanía en general coincidiendo con Alfonso (2013) quien manifiesta que las cooperativas ofrecen educación, entrenamiento e información a sus miembros

integrantes, dirigentes, gerentes, servidores y empleados, con la finalidad que contribuyan eficazmente al desarrollo y crecimiento de sus cooperativas.

Tabla 4.4. El BS evalúa todos los principios.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
4	¿El BS Evalúa todos los principios universales del cooperativismo ¿Dan prioridad a alguno?	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
		NO								
	¿Cuál?	El No. 5, Formación, información y educación.	Se evalúan todos por igual	El No. 5, Formación, información y educación.	El No. 5, Formación, información y educación.	Todos son aplicados con la misma prioridad e importancia que merecen.	El No. 5, Educación, Formación e Información	Actualmente se están evaluando todos los principios Universales	El No. 5, Educación, Formación e Información	

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 5: referente a si los resultados presentados en el BS reflejan el logro del Buen Vivir, cinco de los entrevistados respondieron que sí ya que los resultados del BS son satisfactorios mientras, que tres de ellos coinciden en que no lo hace en su totalidad ya que hay muchas otras acciones o actividades que realizar en beneficio de grupos más vulnerables, resaltando que uno de ellos mencionó que la entidad realiza actividades, pero no se las enfoca con fuerza en el BS debido a que no son evidenciadas o contempladas dentro del BS por ejemplo: el tema de dispensarios médicos, viviendas populares, inclusión financiera (Tabla 4.5.), no obstante Ascencio (2015) expresa que lo mínimo que debe incluir el BS son los aspectos estratégicos respecto a compromisos sociales, a las acciones concretas que la relacionan con el entorno definiendo claramente a los stakeholders (grupos de interés), así mismo contemplar el análisis de los aspectos que relacionan a la empresa con sus trabajadores (remuneraciones, cantidad de dependientes o familiares, horas de trabajo, ausentismo) en fin, temas que demuestren el grado de importancia que tiene para la institución con el trabajador.

Tabla 4.5. El BS refleja el logro del Buen Vivir.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
5	¿Los resultados presentados en el BS reflejan el logro del buen vivir?	SI	X	X		X		X	X	
		NO			X		X	X		
	¿Por qué?	Porque es fortalezas de la Cooperativa	Si ya que a través de la misma ha venido fortaleciéndose la Institución	Porque se puede hacer muchas más actividades	Si refleja el Balance Social el logro del buen vivir de la COAC Calceta Ltda.	Porque siempre habrá algo nuevo por hacer	Porque las actividades no se las enfoca con fuerza en BS	El resultado del BS, refleja un alto cumplimiento	Es una de las fortalezas de la Cooperativa	

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 6: Los entrevistados expresaron que entre los componentes o principios que son considerados en la evaluación de desempeño social de la cooperativa están: Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial, Buen Vivir, Mejoramiento Condiciones Económicas, Apoyo en Salud, Charlas Buen Vivir y Apoyo a Microempresas Locales, ya que el BS reúne y sistematiza la información tanto del área medioambiental, económica y social (Tabla 4.6.). Todo ello coincide con lo que plantean Luque, Peñaherrera y Ordoñez (2019) respecto a que se plasma en un informe público que cuanti-cualifican los datos por indicadores que tratan de medir el grado de cumplimiento o incumplimiento de las actividades en relación y con referencia a sus principios y valores.

Tabla 4.6. Conocimientos de otros elementos en la evaluación del desempeño social.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
6	SI		X	X	X	X	X	X	X	
	NO									
	¿Ejemplos?	Economía Popular y Solidaria (EPS), Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Buen Vivir	EPS, RSE, Buen Vivir, Mejoramiento Condiciones Económicas, Apoyo en Salud, fortalecimiento de los socios	EPS, RSE, Buen Vivir, Mejoramiento Condiciones Económicas, Apoyo en Salud, Charlas Buen Vivir	EPS, RSE, Buen Vivir	EPS, RSE, Buen Vivir, Mejoramiento Condiciones Económicas, Apoyo en Salud, Charlas Buen Vivir, Apoyo a las microempresas	EPS, RSE, Buen Vivir, Mejoramiento Condiciones Económicas, Apoyo en Salud, Charlas Buen Vivir	EPS, RSE, Buen Vivir,	EPS, RSE, Buen Vivir, Mejoramiento Condiciones Económicas, Apoyo en Salud, Charlas Buen Vivir	

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 7: En la tabla 4.7. se muestra que todos los entrevistados indicaron que el balance social está conformado por 76 indicadores, el mismo que fue proporcionado a manera de instrumento por la DGRV desde el año 2015, distribuidos entre los 7 principios universales del cooperativismo formulados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

1. Adhesión Abierta y Voluntaria;
2. Control Democrático de los Socios;
3. Participación Económica de los Socios;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, Entrenamiento e Información
6. Cooperación entre cooperativas y
7. Compromiso con la comunidad.

Estos resultados coinciden con lo manifestado por Martínez (2014) quien expresa la metodología para la estructuración y elaboración del balance social se basada en los 7 principios de la ACI.

Tabla 4.7. Conocimientos de los indicadores que conforman el BS.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
7	Indicadores que conforman el BS	¿Cuántos?	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores	conformado por 76 indicadores

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 8: Todas las personas que fueron entrevistadas coincidieron que el indicador con mayor cumplimiento respecto a lo planificado es el % de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad, indicador que forma parte del principio 7 “Compromiso con la Comunidad”. Este resultado favorable quizás sea el producto de los programas, proyectos y actividades que se han venido desarrollando desde tiempo atrás, para generar bienestar y seguridad en este grupo vulnerable como son las personas con capacidades especiales (Tabla 4.8.), lo que no coincide con lo indicado por Martínez (2014) quien afirma que uno de los indicadores con mayor cumplimiento en la cooperativa del Magisterio del Austro es el número capacitaciones para sus miembros.

Tabla 4.8. Conocimientos de los indicadores que conforman el BS.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
8	¿Indicador con mayor cumplimiento a lo planificado?	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
		NO								
		¿Cuál?	-% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	-% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	Compromiso con la Comunidad, Siempre se busca satisfacer al socio atendiéndole rápido y oportunamente	Principio de acceso a personas con discapacidad	-% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad.	% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad.	% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad.	% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad.

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 9: Respecto al indicador con menor cumplimiento a lo planificado de acuerdo a los entrevistados es el % de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación) mismo que es parte del principio 7 “Compromiso con la Comunidad”, consecuencia atribuible a las transformaciones económicas

actuales, el bajo presupuesto de gastos e inversión social, la necesidad de información veraz, la adaptación a los cambios sociales, medioambientales siendo factores que impiden de algún modo que las cooperativas puedan de manera rápida y eficaz (Tabla 4.9.), a lo que Alfonso (2013) identifica como necesidades de salud, educación y vivienda de sus asociados es un compromiso latente de las cooperativas, por ende estas deben generar oportunidades de accesibilidad a ser partícipes de campañas de educación, a servicios de atención médica entre otros, que son parte de las demandas reales del ser humano y sociedad.

Tabla 4.9. Indicador con mayor cumplimiento en el BS.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
9	SI		X	X	X	X	X	X	X	X
	NO									
	¿Cuál?		-% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	-% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	P3: Participación económica de los ciudadanos, aunque la tasa de interés por ahorro es rentable	P3: Participación económica de los ciudadanos	-% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).	% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación).

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 10: Para evaluar su desempeño o cumplimiento los entrevistados indicaron que utilizan la herramienta Balance Social Cooperativo de la DGRV “Confederación Alemana de Cooperativas” mismo que se ha utilizado desde el 2015 y que se basa en una serie de dimensiones e indicadores vinculados a los principios universales del cooperativismo (Tabla 4.10.), por otra parte Ascencio (2015) mantiene que realmente existe un sinnúmero de herramientas de gestión que refleja las acciones concretas relacionadas con la responsabilidad social, siendo lo ideal que tales acciones se incluyan como parte de la estrategia institucional.

Tabla 4.10. Herramienta para evaluar el desempeño social en la COAC.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
10	SI		X	X	X	X	X	X	X	X
	NO									
	¿Desde qué tiempo?		2015 (herramienta BS de la DGRV)	2015 (herramienta BS de la DGRV)	el BS de la DGRV	2015 (Herramientas emitido por la dirección general de RR.HH.	2015 (herramienta BS de la DGRV)	2015 (herramienta BS de la DGRV)	2015 (herramienta BS de la DGRV)	2015 (herramienta BS de la DGRV)

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 11: En la tabla 4.11. refleja que todos los entrevistados coincidieron en sí se desarrollan planes de mejora para superar las valoraciones bajas obtenidas en el BS pero no con la importancia del caso y que actualmente se está cambiando la estructura de llevar el control y seguimiento del BS, en esta línea Zabala (2008) indica que los informes consolidados y desagregados del balance social sirven tanto para el proceso de seguimiento de la política social como para redimensionar la planeación social. Además, como es lógico, los resultados se utilizarán para divulgar el contenido e impacto de la acción social de la cooperativa.

Tabla 4.11. El desarrollo de planes de mejora para superar valoraciones bajas

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
11	¿Desarrollan planes de mejora para superar las valoraciones bajas?	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
		NO								
		¿Para qué lo hacen?	No las realizan con intensidad acorde a lo planificado	Para cumplir con la planificación estratégica	En la planificación estratégica pero no con la importancia del caso.	Para lograr mejorar esas valoraciones	Son las debilidades que dan la pauta para mejorar	Para superar las valoraciones bajas en la planificación estratégica	Para incrementar el nivel de cumplimiento	Para cumplir con lo establecido en la planificación estratégica

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la Cooperativa.

Pregunta 12: Los entrevistados respecto a los medios de difusión para sociabilizar los resultados del BS coincidieron en que se lo hace por medio de una exposición en la cual informa los resultados obtenidos ante la Asamblea de Representantes de Socios, la misma que es ejecutada una vez en el año, y en reuniones generales si el caso lo amerita (Tabla 4.12.), coincidiendo con Ascencio (2015) quien expresa que cada determinado período, pero invariablemente cada año, hay que presentar los resultados del balance social de identidad cooperativa en asamblea y si los recursos lo permiten ser difundida y materializada, utilizando medios masivos de información.

Tabla 4.12. Medios de difusión de los resultados del BS.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
12	¿Medios de comunicación/difusión para sociabilizar los resultados del balance social?	SI	X	X	X	X	X	X	X	X
		NO								
		¿Cuales?	En la Asamblea General de representantes de manera anual y en reuniones generales	En la asamblea general, y si es el caso lo darán a conocer en comité gerencial.	Informes en la Asamblea de Representantes de manera anual, en reuniones gerenciales	Informes en la Asamblea de Representantes de manera anual, en reuniones generales	Informes en la Asamblea de Representantes de manera anual, en reuniones gerenciales	Informes en la Asamblea de Representantes de manera anual, en reuniones gerenciales	En la Asamblea General de representantes de manera anual y en reuniones generales	Asamblea General de Representantes de socios.

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

Pregunta 13: Respecto a la última pregunta si los resultados o informe del BS son presentados conjuntamente con los estados financieros y contables al final de cada periodo los entrevistados indicaron que sí, con la finalidad que lo conozca la Asamblea y que estos apoyen nuevos proyectos que buscan beneficio para todos los asociados como convenios estratégicos con seguros (Tabla 4.13.), coincidiendo con García y Marinzalda (2015) quienes expresan que el BS debe ser presentado conjuntamente con los estados financieros y contables al final de cada periodo.

Tabla 4.13. Presentación del BS en conjunto con los otros estados financieros.

#	PREGUNTAS		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CA)					CONSEJO DE VIGILANCIA (CV)		
			Presidente	Vicepresidente	Vocal Principal	Vocal Principal	Vocal Principal	DAO	Presidente	Vocal Principal
13	SI		X	X	X	X	X	X	X	X
	NO									
	¿El BS es presentado conjuntamente con los estado financiero y contables al final de cada periodo?	¿Para qué lo hacen?	Con la finalidad que los socios tengan la información y el cumplimiento del organismo de control.	Para que los socios y organismos de control estén informados de los mismos	Para que tengan conocimiento de los logros y al mismo tiempo para que estos apoyen proyectos que buscan beneficio de todos los asociados	Para conocimiento de socios y también dando cumplimiento a las operaciones de control de las instituciones financieras	Para que la Asamblea lo conozca y de que se apoyen proyectos que buscan beneficios	Para que tengan conocimiento de los logros y al mismo tiempo para que estos apoyen proyectos que buscan beneficio de todos los asociados	Para conocimiento general y tomar alguna resolución	Para así llevar a cabo el crecimiento de la Institución

Fuente: Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

4.1.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A REPRESENTANTES DE LOS SOCIOS Y EMPLEADOS

En este apartado se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los representantes de socios y empleados de la cooperativa Calceta, para determinar el conocimiento de estos dos conglomerados frente al Balance Social institucional.

1. ¿La COAC aplica periódicamente el balance social?

Tabla 4.14. Aplicación periódica del BS.

Encuestas	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	17	35%	32	65%	49	100%	4.65
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	12	40%	18	60%	30	100%	4.60
TOTAL											79		4.63

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

La tabla 4.14. indica que el 65% de empleados, más el 60% de los representantes de socios manifestaron estar Muy de Acuerdo (MA) en que el BS se lo aplica periódicamente y un 35% de empleados y un 40% de representantes expresaron que están de acuerdo (A), obteniendo un promedio general de respuestas (4.63), reflejando que no existen diferencias de opiniones entre los dos grupos encuestados, por ende el BS dentro de esta entidad es una herramienta de gestión que se ejecuta constantemente obteniendo resultados favorables en la mejora del buen vivir de sus grupos de interés, lo cual es acertado, dado que Dutari y Yamauchi (2016) mantienen que, la periodicidad es uno de los requisitos indispensables del BS para incluir información de calidad hacia la buena toma de decisiones con el fin de lograr un desempeño razonable dentro de un lapso de tiempo en particular.

2. El Balance social evalúa los objetivos sociales planificados por la COAC.

Tabla 4.15. El BS evalúa los objetivos sociales planificados.

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	30	61%	19	39%	49	100%	4.39
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	9	30%	21	70%	30	100%	4.70
TOTAL											79		4.54

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

El Balance social de acuerdo a la (Tabla 4.15.)evalúa los objetivos sociales planificados por la COAC el 61% del grupo de empleados indicaron estar de Acuerdo (A) y la diferencia del 39% (MA) mientras que, en el otro grupo el 30% manifestaron estar de (A) y el 70% (MA) existiendo una diferencia de criterios entre los dos grupos, a pesar de ello son respuestas favorables teniendo un promedio de (4.54) lo que indica que esta entidad si destina esfuerzo a monitorear, controlar y evaluar su planificación de objetivos sociales mediante la herramienta del BS, concordando con lo indicado por Luque, Peñaherrera y Ordoñez (2019) en lo referente a que la evaluación de objetivos sociales permite a las cooperativas “medirse y mostrar su eficiencia a los asociados, dueños y a todos los demás grupos de interés que están impactando por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad” (p3).

3. Se toman medidas correctivas para mejorar el cumplimiento de indicadores.

Tabla 4.16. Aplicación de medidas correctivas para el mejoramiento de los indicadores.

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	20	41%	19	39%	10	20%	49	100%	3.80
R.S	0	0%	0	0%	15	50%	9	30%	6	20%	30	100%	3.70
TOTAL											79		3.75

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

La tabla 4.16. refleja que en esta interrogante sobre la aplicación de medidas correctivas para mejorar el cumplimiento de indicadores la respuesta que sobresale entre los dos grupos de acuerdo a la tabla 4.16 es Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND); para empleados el 41% y representantes de socios el 50% obteniendo un promedio de puntuación entre los dos grupos de (3.75) denotando que esta entidad crediticia puede no estar implementando planes de acciones notorios que coadyuven a mejorar los indicadores en materia social destacando que sí mide el nivel de cumplimiento mas no efectúa mejoras, mientras que un 39% de empleados y un 30% de R. socios expresaron estar de (A) y el restante que es una minoría (MA), resultados que reflejan discrepancia con lo indicado por Zabala (2008) quien mantiene que el balance social sin una evaluación y acciones de mejoramiento no tiene sentido, puesto que una vez producidos los informes, es recomendable evaluar la gestión realizada en el período, mediante comparaciones de los resultados frente a:

- 1) La ejecución de períodos anteriores (trimestres o semestres).
- 2) La ejecución de años anteriores.
- 3) Las metas globales fijadas para el período.

Y con base a los resultados obtenidos de la comparación definir acciones apegadas a las falencias considerando las prioridades a ser atendidas, mejorando así el grado de cumplimiento de las metas sociales.

4. Los principios universales del cooperativismo son la base de evaluación del desempeño social.

Tabla 4.17. Los principios del cooperativismo como base de evaluación.

	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	17	35%	32	65%	49	100%	4.65
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	12	40%	18	60%	30	100%	4.60
TOTAL											79		4.63

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

El 35% de empleados y el 40% de representantes de socios manifestaron, con una respuesta (A) que la evaluación del desempeño social se basa en los principios del cooperativismo y con un 65% y 60% están (MA) y en promedio de calificación se obtuvo (4.63), debido a que los resultados responden de forma pertinentes en ámbitos de afiliación voluntaria, participación económica, compromiso con la comunidad entre otros (Tabla 4.17.), contraponiéndose a lo indicado por García et al (2017) quienes afirman que a pesar que la gestión de las cooperativas está basada en valores y principios cooperativos, y en que gran parte de ellas presentan un balance social, carecen de un seguimiento periódico tanto de los programas, actividades y presupuestos sociales que fueron elaborados en la etapa de planificación, lo que dificulta la posterior evaluación del desempeño de la cooperativa.

5. La evaluación de la gestión social evidencia el logro del buen Vivir de los colaboradores.

Tabla 4.18. La evaluación de la gestión social evidencia el Buen vivir de los Colaboradores.

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	9	18%	26	53%	14	29%	49	100%	4.10
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	19	63%	11	37%	30	100%	4.37
TOTAL											79		4.23

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

En cuanto a si la evaluación de la gestión social refleja el buen vivir de los empleados la alternativa de respuesta que más sobresale entre los grupos es la (A), siendo para los empleados el 53% y el 63% para representantes de Socios seguida del 29% y el 35% la opción (MA) reflejando una puntuación promedio de (4.23), por ende, se responde de forma proactiva al logro del buen vivir (satisfacción de necesidades, acceso a bienes y servicios básicos o la acumulación de bienes y vivir bien con la naturaleza), en este caso en particular se brinda servicios médicos a través de alianzas estratégicas, priorizan campañas médicas y odontológicas a sectores más vulnerables, fomentan una cultura de ahorro, atienden las mayores necesidades económicas mediante préstamos, siendo esta última uno de los aspectos más importante (Tabla 4.18.), resultados que no concuerdan con los obtenidos por Zambrano y Zambrano (2018) quienes mantiene que en la evaluación de la gestión social existen principios en los cuales las cooperativas no tienen mayor representación en la contribución al compromiso social cooperativo y Buen Vivir.

6. Se emplean medios de difusión para los resultados del BS.

Tabla 4.19. Medios de comunicación para la difusión de resultados del BS.

Encuetados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	30	61%	11	22%	8	16%	49	100%	0.00
R.S	0	0%	0	0%	19	63%	11	37%	0	0%	30	100%	5.00
TOTAL											79		2.50

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

Respecto a si se usa medios de comunicación para difundir ante la población los resultados del BS la gran mayoría se inclinaron por la opción de (NAND) siendo el 61% para empleados y el 63% representantes de socios y con un (A) el 11% empleados y el 37% representantes reflejando que en esta entidad los resultados obtenidos de la evaluación del BS no son sociabilizados en su totalidad mas no se divulga ante un medio comunicativo como prensa local (Tabla 4.19.), lo que no coincide con Ramírez (2018) quien expresa que el canal de difusión de las acciones sociales, es un factor clave para la comprensión de los grupos de interés que se relacionan con la entidad, reconociéndolo como un valor intangible de la organización, que si se lo declara de una forma pertinente, permitirá a la empresa crear una reputación de imagen socialmente responsable hacia los actores externos.

7. La sociabilización de los resultados del BS se incluye tanto los indicadores internos como externos.

Tabla 4.20. Sociabilización de los resultados del BS de indicadores internos y externos.

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	21	43%	19	39%	9	18%	49	100%	3.76
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	11	37%	19	63%	30	100%	4.63
TOTAL											79		4.19

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

Respecto a la pregunta si la sociabilización del balance abarca los aspectos internos y externos, en la tabla 4.20 refleja que el 43% de los empleados indicaron (NAND) y el 39% estaba (A) mientras que, los representantes de socios el 37% indicaron (NAND) y un 63% (A) con un promedio de (4.19), notándose una diferencia en cuanto criterios entre los dos grupos, porque existe una desorientación en relación a los indicadores que conforman el BS por parte de los empleados, resultado que se debe a la poca información o el poco interés de los integrantes en conocer sobre estos aspectos, reflejando una total coincidencia con lo indicado por García et al (2017), quienes expresan que el desconocer los principios cooperativos conlleva a desconocer al conjunto de indicadores que conforman a cada principio y su ámbito de influencia.

8. La incorporación de nuevos socios se da de forma libre y voluntaria.

Tabla 4.21. Asociación libre y Voluntaria dentro de la cooperativa

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	49	100%	49	100%	5.00
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%	30	100%	5.00
TOTAL											79		5.00

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC

Elaboración: Propia

En la tabla 4.21. se observa que el 100% de los encuestados tanto empleados como representantes de socios coinciden con un (MA) obteniendo la máxima calificación de (5) que la asociación a esta entidad crediticia se lo realiza de una forma libre voluntaria, coincidiendo con lo manifestado por Martínez (2017) respecto al primer principio universal del cooperativismo "La adhesión a la cooperativa será voluntaria y sin restricciones artificiales o discriminación social, política o religiosa para cualquier persona que pueda hacer uso de sus servicios y esté dispuesta a aceptar las responsabilidades de la afiliación" (p5).

9. Se aplica el proceso democrático en la toma de decisiones.

Tabla 4.22. Se aplica el proceso democrático en la toma de decisiones.

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	11	22%	26	53%	12	24%	49	100%	4.02
R. S	0	0%	0	0%	11	37%	12	40%	7	23%	30	100%	3.87
TOTAL											79		3.94

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

La tabla 4.22. muestra que, el 22% de empleados y el 37% de representantes coinciden estar (NAND) respecto a si se aplica un proceso democrático en la toma de decisiones mientras que un 53% y un 40% se ubican en la respuesta (A) obteniendo una puntuación promedio (3.94), lo que da entender que el proceso de toma de decisiones se encuentra un poco limitado o centralizado porque rara vez se consideran sugerencias de la audiencia para mejorar falencias coincidiendo con García et al (2017) quienes en su estudio titulado la Gestión Social de las Cooperativas del Ecuador demuestran que solo el 66,67% de las cooperativas garantiza la participación de los socios en las funciones y atribuciones de la Asamblea General, así mismo el presupuesto destinado para la gestión social solo es conocido por el 66,67% de directivos y socios, denotando una baja participación dentro del proceso de definición y aprobación del presupuesto social, dado el hecho de que es necesaria la participación del socio como decisor y gestor, mientras que Coomeva (2018) indica que la democracia implica que el asociado tenga derecho a un voto, independiente de su aporte económico, del tiempo de vinculación o de cualquier otra circunstancia.

10. Los socios realizan aportes económicos voluntarios para la gestión de la cooperativa.

Tabla 4.23. Los socios realizan aportaciones económicas para la gestión de la entidad.

Encuestados	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	32	65%	17	35%	0	0%	49	100%	3.35
R.S	0	0%	0	0%	19	63%	11	37%	0	0%	30	100%	3.37
TOTAL											79		3.36

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

En la tabla 4.23 se refleja que la mayoría de los encuestados tanto representantes de socios como empleados indicaron con un (NAND) que los socios realicen aportaciones voluntarias para la gestión de la cooperativa, este resultado es producto de las disposiciones del reglamento interno de la cooperativa que estipula la retención de un % del sueldo para ser destinado a esta labor. Mientras que, un 35% de empleados y otro 37% manifestaron (A) con esta medida para que la organización obtenga recursos económicos para la ejecución de obras sociales (Tabla 4.23), la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2013), en su artículo 50 especifica que las aportaciones de los socios, estarán representadas por certificados de aportación que serán nominativos, transferibles solo entre socios, o a favor de la cooperativa, previa aceptación del Consejo de Administración, así mismo el artículo 58 establece que las cooperativas tienen que destinar del total de su excedente el 5% para el Fondo de Asistencia Social y el 10%, en beneficio de la comunidad, según lo resuelva la Asamblea General, garantizando la solvencia institucional.

11. La COAC se administra con autonomía e independencia.

Tabla 4.24. La COAC se administra con autonomía e independencia.

	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL %	PROMEDIO
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	49	100%	49	100%	5.00
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%	30	100%	5.00
TOTAL											79		5.00

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

De acuerdo a la (Tabla 4.24) el 100% de ambos grupos encuestados supieron expresar que la COAC aplica una administración con autonomía e independencia, coincidiendo con Sánchez (2019) quien expresa que las cooperativas gozan de autonomía y de autoayuda controladas por sus miembros. “En caso de realizar acuerdos con otras organizaciones incluidos los gobiernos o si reciben capital de fuentes externas, lo realizan en condiciones que mantengan el control democrático por parte de sus miembros y que respeten su autonomía cooperativa” (p.4).

12. Se promueve la educación y el entrenamiento de sus empleados.

Tabla 4.25. Se promueve la educación y el entrenamiento en sus empleados.

Encuestados	MD	%	D	%	NAN D	%	A	%	M A	%	TOTAL L	TOTAL %	PROMEDI O
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	3 9	80%	10	20%	49	100%	4.20
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%	30	100%	5.00
TOTAL											79		4.60

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

El 80% de los empleados encuestados consideran con un (A) que si se promueve la educación y el entrenamiento del personal mientras que un 20% de empleados y el 100% de los representantes de socios manifiestan que están (MA) respecto a esta variable se coincide con la afirmación de García y Marinzalda (2015), las cooperativas tienen la capacidad de brindar educación y capacitación a todos sus integrantes que hacen de socios como a las personas que han sido elegidos como representantes, a ello se suma sus funcionarios y empleados, con el objetivo que estos estén capacitados y contribuyan efectivamente al desarrollo y crecimiento en todos los aspectos de ellas.

13. La COAC mantiene relaciones con otras organizaciones de la EPS.

Tabla 4.26. La COAC mantiene relaciones con otras organizaciones de la EPS.

Encuestados	MD	%	D	%	NAN D	%	A	%	M A	%	TOTAL L	TOTAL %	PROMEDI O
Empleados	0	0%	0	0 %	0	0 %	0	0 %	49	100%	49	100%	5.00
R. S	0	0%	0	0 %	0	0 %	0	0 %	30	100%	30	100%	5.00
TOTAL											79		5.00

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

El 100% de los encuestados de acuerdo a la tabla 4.26 de los dos grupos coinciden con un (MA) que la COAC si mantiene relaciones con otras organizaciones de la EPS, lo que significa que esta entidad crediticia crea vínculos sinérgicos entre entidades de la misma naturaleza desarrollando estrategias de alianza que permitan ofertar servicios de calidad o el acceso a mejores precios para los asociados, en el estudio realizado por García et al. (2017) el mismo que fue citado

en otro apartado de este trabajo, se logra visualizar que el 100% de las cooperativas analizadas establecen alianzas con otras cooperativas, lo cual “puede llegar a ser una ventaja competitiva en la medida en que posibilita la creación de redes y lazos horizontales de unas cooperativas con otra” (p6).

14. La COAC realiza acciones en beneficio de la comunidad.

Tabla 4.27. La COAC realiza acciones en beneficio de la comunidad.

	MD	%	D	%	NAND	%	A	%	MA	%	TOTAL	TOTAL	PROMEDIO
Encuestados													
Empleados	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	49	100%	49	100%	5.00
R.S	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%	30	100%	5.00
TOTAL											79		5.00

Fuente: Personal y representantes de Socios de la COAC.

Elaboración: Propia.

En la tabla 4.27. se evidencia que todos los encuestados manifestaron estar (MA) con calificación máxima (5) respecto a si la COA realiza trabajos en beneficio de la comunidad debido a que esta realiza múltiples acciones (proyectos, programas) dirigida a la comunidad calcetense, cumpliendo con su rol de atender de forma rápida y oportuna las mayores necesidades sociales de sus asociados, confirmando lo indicado por Zambrano y Zambrano (2018) quienes afirman que las Cooperativas tienen un referente en responsabilidad social por “los valores y principios que rigen su funcionamiento , estableciendo compromisos de responsabilidad con sus socios y con el entorno donde desarrollan su actividad, favoreciendo el desarrollo de las comunidades en las que se localizan”(p.42).

4.1.3. EMITIR UN DIAGNÓSTICO ACTUAL DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COOPERATIVA COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO

En este acápite se presentan los hallazgos preliminares, identificados en la aplicación de la entrevista a los miembros integrantes de los Consejos, al DAO, y de la encuesta de los representantes de socios y empleados de la institución, resaltando aquellos puntos o elementos de mayor relevancia entre estas dos herramientas.

Tabla 4.28. Comparación de la entrevista vs la encuesta para realizar el diagnóstico.

DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA COAC		
ITEMS	ENTREVISTAS ANALIZADA EN EL APARTADO 4.1.1.	ENCUESTA ANALIZADA EN EL APARTADO 4.1.2.
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA	REPRESENTANTES DE SOCIOS Y EMPLEADOS
Periodicidad	Permanente.	Permanente.
Evaluación de los O.S.	Sí, pero se enfocan más en el objetivo de formación.	El 61% del grupo de empleados indicaron estar de Acuerdo (A) y la diferencia del 39% (MA) mientras que, el otro grupo de los representantes de socios el 30% manifestaron estar de (A) y el 70% (MA) existiendo un desacuerdo de criterios entre los dos grupos, a pesar de ello son respuestas favorables teniendo un promedio de (4.54). lo que significa que la cooperativa si evalúa los resultados obtenidos de los obtenidos planteados en materia social.
Acciones correctivas	Sí, pero estas no se han realizado con mayor énfasis.	La respuesta que sobresale entre los dos grupos es Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND); para empleados el 41% y representantes de socios el 50% obteniendo un promedio de puntuación entre los dos grupos de (3.75) reflejando que en esta entidad crediticia puede no estar implementando planes de acciones notorios que coadyuven a mejorar los indicadores en materia social.
Principios universales del cooperativismo	Todos los entrevistados indicaron que los principios del Cooperativismo es la base de la evaluación Social de esta entidad crediticia, destinando esfuerzo a monitorear, controlar y evaluar su planificación de objetivos sociales.	Respecto si se consideran los principios del Cooperativismo en la evaluación del BS el 39% de empleados más el 70% de RS indicaron estar muy de acuerdo, y un 61% de empleados con 30% de RS de acuerdo reflejando diferencias mínimas de opiniones por ende reflejando que esta entidad si contempla como componentes del BS los indicadores Universales del cooperativismo.
El BS reflejan el logro del B. V.	No en su totalidad ya que hay muchas otras acciones que se realizan y no son parte del BS.	La mayoría de los encuestados de ambos grupos indicaron que sí, porque brinda diversos servicios que están al alcance de los diferentes grupos de interés.
Medios de difusión	Solo se lo hace de forma interna.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo el 61% para empleados y el 63% representantes de socios reflejando que no se sociabiliza en su totalidad ni se es divulgado ante un medio local.
Sociabilización de I.I. e I.E.	No conocen los indicadores que conforman el BS.	Existe una desorientación en relación al conocimiento de los indicadores que conforman el BS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. a lo largo de su existencia en el mercado financiero ha desarrollado diversas acciones sociales, que han carecido de un seguimiento o control que corrobore que estas fueron ejecutadas acorde a los parámetros establecidos en su planificación social. De acuerdo a lo manifestado por los Consejos de Administración y Vigilancia mediante las entrevistas efectuadas, se identifica que esta entidad incorpora en el 2015 a su portafolio la herramienta del BS con la finalidad de contar con un instrumento de gestión y de control, de gestión “porque permite evaluar el cumplimiento de la misión institucional, el desempeño de la cooperativa en el ámbito de desarrollo sostenible, así mismo facilita la rendición de cuentas y ejercer el principio de transparencia ante las Asambleas”, y de control porque refleja información cualitativa y cuantitativa permitiendo la acción de comparar los resultados que se van generando con lo que en un inicio fue planificado por lo tanto, esta se anexa al conjunto de acciones sociales ejecutadas) para que reúna y sistematice la información que compete al área social. Aun contando con esta herramienta actualmente esta entidad crediticia cuenta con desatinos en materia social, como son: el no aplicar acciones correctivas ante los resultados no favorables encontrados en el BS, no ejecutar una difusión más amplia de estos resultados ante algún medio de comunicación local, debido a que solo lo realiza en la rendición de cuenta una vez al año frente a la Asamblea, asimismo, el conocimiento de los indicadores que conforman el BS es muy limitado. Existen otros aspectos que no se cumplen a cabalidad como: la evaluación de los objetivos sociales debido a que, si lo realizan, pero no les dan la misma importancia a todos, por otro lado, no se refleja en su totalidad la contribución al buen vivir. Por último, también existen otros factores donde la COAC se ha destacado como son: las acciones en beneficio de la comunidad, promover la educación y entrenamiento constante en sus trabajadores.

En esta fase de la investigación se logra identificar que tanto los entrevistados como lo encuestados coinciden en sus criterios y opiniones por ende coexisten similitudes en las respuestas obtenidas entre estos conglomerados (empleados, Consejos, Representantes de socios) que son miembros de la cooperativa.

4.2. FASE 2: SELECCIONAR LOS INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL AJUSTADOS A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COAC CALCETA LTDA.

4.2.1. ESCOGER EL GRUPO DE EXPERTOS POR MEDIO DE UNA AUTOEVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y ARGUMENTACIÓN SOBRE EL FENÓMENO EN ESTUDIO.

El proceso de selección de los expertos consistió en la autoevaluación de los posibles expertos. Este método se basa en evaluar el coeficiente de conocimiento y el coeficiente de argumentación con base en el resultado de las dos se calcula el coeficiente de competencia. En este caso se les aplicó la ficha de autoevaluación a 10 posibles expertos y con base a las puntuaciones obtenidas se conformó el panel de expertos.

En el cálculo para el Kc y Ka se aplicó los ítems de la valoración de expertos propuesta por Palacios, Félix, Macías y Márquez (2015) dada su pertinencia con el sector del que provienen los expertos consultados.

Coefficiente de conocimiento: El coeficiente de conocimiento hace referencia sobre la experticia de los posibles candidatos a conformar el equipo de expertos del tema en estudio. Para realizar la autoevaluación de los candidatos a expertos respecto al grado de conocimiento (Kc), se elaboró una matriz que contenía los temas esenciales vinculados a la investigación como (EPS, COOP, RS, BV, e Indicadores para evaluar el desempeño). La escala de valoración para cada ítem fue la propuesta por Moráguez (2006) y Méndez y Mestre (2008) citados por Palacios et al (2015) basada en una calificación del 1– 10 dividida en tres secciones, donde una valoración de (1-3) representa un nivel bajo, del (4-6) nivel medio y por último del (8-10) refleja el más alto nivel de conocimiento indicando que “el valor de 1 indica absoluto desconocimiento y 10 significa pleno conocimiento de la temática que se evalúa en la interrogante” (p5). (ver anexo 3).

Para obtener la puntuación final del (kc) por candidatos a expertos se aplicó la fórmula propuesta por Palacios et al (2015).

$$\text{Ecuación 1 } kC = \frac{c1+c2+c3+c4+c5+c6+c7}{7} * 0.1$$

En la tabla 4.29 se resume la calificación obtenida por cada uno de ellos en cuanto a esta valoración.

Tabla 4.29. Resultados del coeficiente de conocimiento de la ficha de selección de expertos.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Cooperativismo en el Ecuador	6	8	8	6	9	6	9	9	9	8
Economía Popular y Solidaria	6	9	8	8	8	7	9	7	9	8
Principios del Cooperativismo	8	10	9	8	9	9	9	10	9	8
Situación del Cooperativismo en la actualidad	7	8	8	6	7	8	9	8	9	7
Buen Vivir	7	9	8	5	8	8	9	7	8	7
Responsabilidad social Empresarial	8	7	9	8	8	7	9	6	9	7
Indicadores para evaluar el desempeño social	8	8	8	8	9	6	9	8	9	8
SUBTOTAL	50	59	58	49	58	51	63	55	62	53
TOTAL (50/7) *0.1	0.71	0.84	0.83	0.70	0.83	0.73	0.90	0.79	0.89	0.76

Coeficiente de argumentación: Este indicador refleja el grado de aporte de los expertos en el estudio a efectuarse y su resultado, es la suma de los puntos alcanzados a partir de una tabla patrón propuesta por Palacios et al (2015). (ver anexo 4). En la tabla 4.18 se muestra cada una de las calificaciones obtenidas por los candidatos.

Tabla 4.30. Resultados del coeficiente de argumentación de la ficha de selección de expertos.

Fuente de argumentación	E1			E2			E3			E4			E5			E6			E7			E8			E9			E10		
	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)
Conoce Ud. acerca de la evaluación que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño		0.04		0.05			0.05					0.03	0.05			0.04			0.05			0.05			0.05				0.04	
Conoce Ud. el papel que juegan las cooperativas en la EPS	0.15			0.15			0.15			0.1			0.15			0.10			0.15			0.15			0.15				0.10	
Conoce de qué manera cumplen las cooperativas los principios EPS		0.05		0.05			0.05					0.03	0.06			0.05			0.06			0.06			0.06				0.05	
Conoce de qué manera cumplen las cooperativas los principios BV		0.05		0.05			0.05					0.03	0.06			0.05			0.06			0.05			0.05				0.05	
Conoce de qué manera cumplen las cooperativas los principios COOP		0.05		0.06			0.06					0.03	0.06			0.05			0.06			0.06			0.06				0.05	
Conoce de qué manera cumplen las cooperativas los principios RSE		0.05		0.05			0.06			0.05			0.06			0.05			0.06			0.05			0.06				0.05	
Podría ud establecer relaciones entre principios	0.12			0.12			0.12			0.12			0.12			0.10			0.12			0.12			0.12				0.10	
Podría ud detectar las variables en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE	0.24			0.2			0.24					0.12	0.20			0.20			0.24			0.20			0.24				0.20	
Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas	0.20			0.20			0.20			0.16			0.20			0.16			0.20			0.20			0.20				0.16	
TOTAL	0.71	0.24	0	0.58	0.35	0	0.88	0.1	0	0.12	0.31	0.24	0.76	0.20	0	0	0.80	0	1.00	0	0	0.64	0.3	0	0.5	0.49	0	0	0.80	0.1
Ka	0.95			0.93			0.98			0.67			0.96			0.8			1.00			0.94			0.99			0.90		

Coefficiente de competencia: El coeficiente de competencia (K) se calcula de acuerdo a la ecuación 2 que es la suma del coeficiente de conocimiento y argumentación dividido para dos, esta es propuesta por Moráquez (2006) y Méndez, Mestre (2008) citado por Palacios et al (2015). La selección de los expertos se realizará escogiendo aquellos que tienen un nivel de competencia promedio (Kp) alto.

$$\text{Ecuación 2} \quad k = \frac{kc+ka}{2}$$

Tabla 4.31. Nivel de competencia de los expertos.

K	COMPETENCIA
$0.8 < K \leq 1$	ALTA
$0.7 \leq K \leq 0.8$	MEDIA
$0.5 \leq K < 0.7$	BAJA

Fuente: Fernández (2006) citado por Palacios et al (2015).

De los 10 candidatos a expertos que ingresaron al proceso 8 conformaron el panel de expertos el cual se muestra a continuación:

Tabla 4.32. Resultados del coeficiente de competencia

Expertos	Kc	Ka	$K = (kc+ka) / 2$	Validación
1	0.71	0.93	0.82	Validado
2	0.84	0.95	0.90	Validado
3	0.83	0.98	0.90	Validado
4	0.70	0.67	0.69	No Validado
5	0.83	0.96	0.89	Validado
6	0.73	0.8	0.76	No Validado
7	0.90	1.00	0.95	Validado
8	0.79	0.94	0.86	Validado
9	0.89	0.99	0.94	Validado
10	0.76	0.90	0.83	Validado

Panel de Expertos

Tabla 4.33. Panel de expertos

Expertos	Profesión	Años de Experiencia	Instituciones	Área laboral
E1	Economista	18	Coop. de Ahorro y Crédito 15 de Abril	Encargado BS
E2	Economista	20	Coop. de Ahorro y Crédito 15 de Abril	Gerente
E3	Economista	23	Coop. de Ahorro y Crédito Sta. Ana Ltda.	Gerente
E5	Ing. Comercial	31	Coop. de Ahorro y Crédito Chone.	Gerente
E7	Tecnólogo	19	Coop. de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.	Presidente C.A.
E8	Ing. Marketing	21	Coop. de Ahorro y Crédito Calceta Ltda	Director Adm. .
E9	Ing. Comercial	18	Coop. de Ahorro y Crédito Calceta Ltda	Gerente
E10	Ing. Comercial	3	Coop. de Ahorro y Crédito Calceta Ltda	Encargado BS.

4.2.2. ELABORAR EL CUESTIONARIO PARA LOS EXPERTOS DE ACUERDO A LOS INDICADORES PRE-SELECCIONADOS DEL DIAGNÓSTICO REAL DE LA ENTIDAD Y DE LA INDAGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

El cuestionario estuvo conformado por 142 indicadores agrupados en los 9 principios del cooperativismo (ver anexo 5). En este cuestionario se solicitó a cada uno de los integrantes del panel de expertos calificar a los indicadores según su criterio de apropiado en una escala de Likert del 1-5.

La escala de calificación seleccionada fue la siguiente:

- (5) - (TA) Totalmente apropiado.
- (4) - (A) Apropiado.
- (3) - (NAND) Ni apropiado ni desapropiado.
- (2) - (I) Inapropiado.
- (1) - (TI) Totalmente inapropiado.

Realizado el cuestionario a cada uno de los expertos (Ver anexo 6), se procedió a aplicar el método Torgerson con las respuestas de cada uno de ellos, con la finalidad de llegar a un consenso entre estos y poder conseguir un número manejable de indicadores, apegados a las necesidades de la cooperativa (ver anexo 7).

Este método Torgerson, se basó en realizar una matriz que contenía los principios cooperativos, sus variables e indicadores, con las respectivas calificaciones por expertos y con ello poder determinar los ítems más necesarios para ser evaluados en el lugar de estudio. Obteniendo de este la encuesta para ser aplicada a los socios de la institución.

De los 142 indicadores se seleccionaron aquellos que obtuvieron una calificación grupal de expertos de Totalmente Apropiado (TA), quedando 22 indicadores los cuales fueron:

Principio 1: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.

1. La afiliación a la cooperativa sucede sin distinción de género.
2. La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.
3. En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.

Principio 2: Control democrático y participación en la gestión de los miembros.

1. Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.
2. Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (consejos, gerente, direcciones).
3. La cooperativa elabora Balance Social.

Principio 3: Participación económica, solidaria y distribución equitativa.

1. Poseen todos los socios de la Cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.
2. Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.
3. Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.

Principio 4: Autonomía e Independencia.

1. La Cooperativa informa los resultados económicos del año.
2. La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.

Principio 5: Educación, capacitación e información.

1. La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.
2. La cooperativa aplica una política de capacitación con vista al perfeccionamiento de todo su personal.
3. La Cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS

Principio 6: Cooperación e integración del sector EPS.

1. Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.

Principio 7: Compromiso con el entorno

1. Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujeres, niñez, discapacitados, tercera edad.

Principio 8: Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.

1. Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.
2. Se contrata a personas con capacidades especiales.
3. Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la Cooperativa.
4. La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.
5. Otorga permiso de maternidad y paternidad.

Principio 9: Comercio justo, ético y responsable

1. La cooperativa realiza actualizaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.

4.3. FASE 3: DESARROLLAR UN PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN

A los indicadores seleccionados por el método Torgerson se les aplica un proceso de ponderaciones, ajustados a su nivel de importancia y contribución para la cooperativa, este proceso se lo realizó mediante el Software SúperDecisions el mismo que consiste en un Proceso Analítico Jerárquico (AHP), figura 3. Luego se procedió a elaborar los indicadores en valor numérico mediante la técnica de semaforización, misma que dentro de la metodología del Cuadro de Mando Integral se la incluye para determinar los estándares de cumplimiento y establecer escalas de medición aceptables en la organización. La semaforización en esta investigación establece intervalos de bajo, medio y alto desempeño con una determinada calificación tanto para los socios como para la cooperativa (el verde representa el más alto desempeño y el rojo bajo desempeño social), a continuación, se procedió a tabular y analizar las encuestas aplicadas a los socios y los datos proporcionados por indicadores de la propia gestión interna de la cooperativa, estos resultados se comparan con la semaforización planteada para establecer el nivel de aceptabilidad acorde a su desempeño, luego se procede a multiplicar el puntaje obtenido por las ponderaciones calculadas en el AHP para cada ítem de la evaluación, finalmente se procede a identificar aquellos indicadores que requieren de acciones de mejora, considerandos de color rojo con significancia de bajo de desempeño.

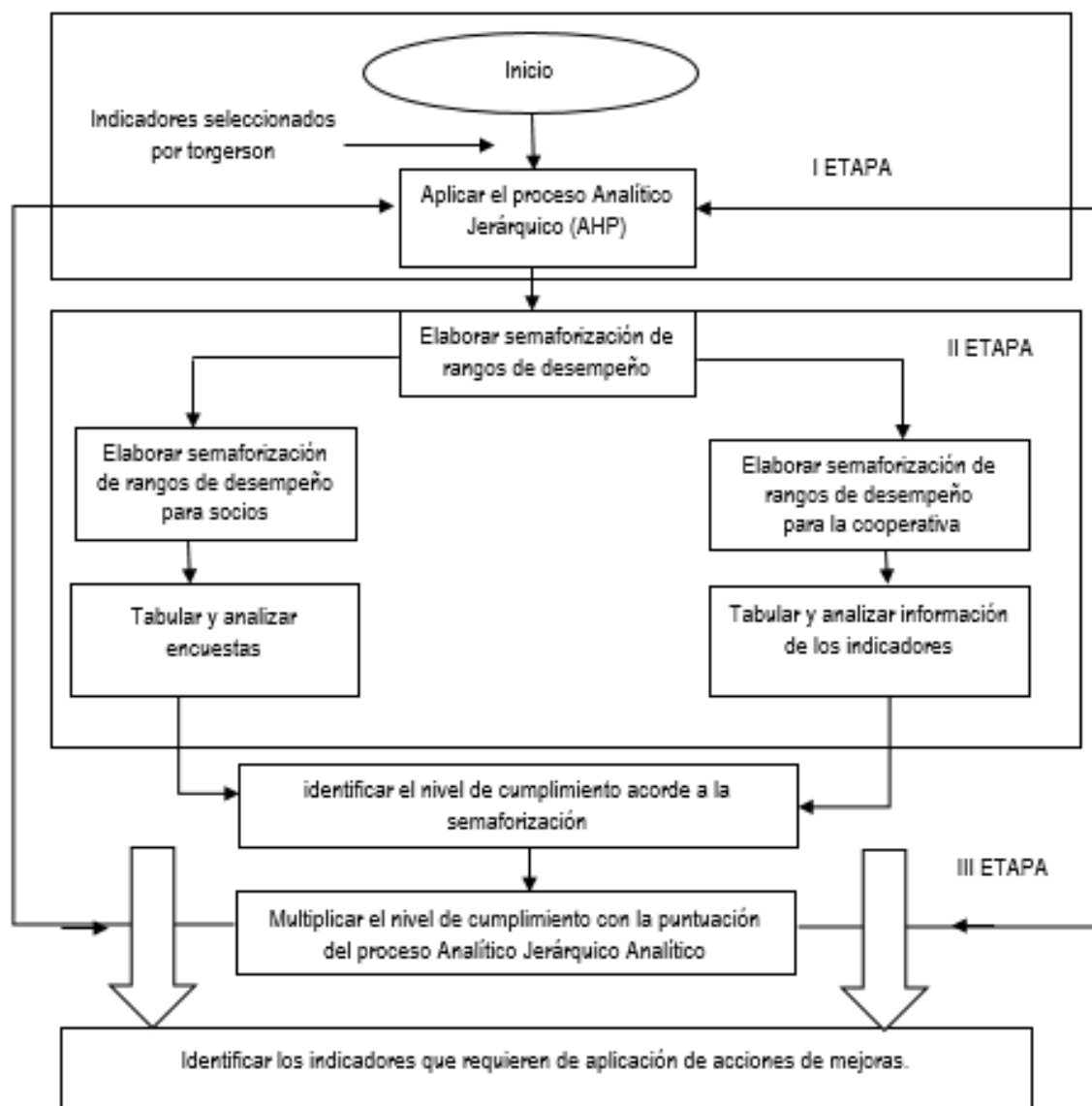


Figura 3. Modelo de Evaluación de desempeño social
Fuente: Elaboración Propia

4.4. FASE 4: APLICAR EL PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL EN LA COAC CALCETA LTDA.

El procedimiento de evaluación de desempeño social en la cooperativa inicia con el proceso selección de indicadores, luego se procede a otorgarle una ponderación mediante el Análisis Jerárquico por Procesos (AHP) (ver anexo 9). Esta ponderación fue ajustada a su nivel de importancia y contribución a la cooperativa, se la realizó con la herramienta SuperDecisions, dichos resultados se muestran a continuación.

EVALUAR EL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVISMO

	60% COOP. 0.60	40% SOCIOS 0.40
P1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	COOP. 0.21	SOCIOS 0.21
P1.1 Afiliación	0.53	0.53
P1.2 Edad	0.14	0.14
P1.3 Participación	0.33	0.33
	100%	100%
P2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	COOP. 0.13	SOCIOS 0.13
P2.1 Asamblea	0.49	0.49
P2.2 Género	0.31	0.31
P2.3 Balance S.	0.20	0.20
	100%	100%
P3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa	COOP. 0.18	SOCIOS 0.18
P3.1 Certificados de aporte.	0.53	0.53
P3.2 Política de crédito	0.14	0.14
P3.3 Capacitación emp.	0.33	0.33
	100%	100%
P4. Autonomía e Independencia.	COOP. 0.07	SOCIOS 0.07
P4.1 Resultados Econ.	0.25	0.25
P4.2 Obligaciones Trib.	0.75	0.75
	100%	100%
P5. Educación, capacitación e información.	COOP. 0.06	SOCIOS 0.06
P5.1 Capacitación Socios	0.2	0.2
P5.2 Capacitación Pers.	0.49	0.49
P5.3 Promoción EPS	0.31	0.31
	100%	100%
P6. Cooperación e integración del sector EPS.	COOP. 0.09	SOCIOS 0.09
P6.1 Asociación en EPS	1	1
	100%	100%

	COOP.	SOCIOS
P7. Compromiso con el entorno.	0.08	0.08
P7.1 Grupos vulnerables	1 100%	1 100%
P8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	0.13	0.13
P8.1 Equidad para contratar	0.17	0.17
P8.2 Capacidades Especiales	0.41	0.41
P8.3 Créditos personal	0.08	0.08
P8.4 SSO	0.11	0.11
P8.5 Paterno. /Materno.	0.23 100%	0.23 100%
P9. Comercio justo, ético y responsable.	0.06	0.06
P9.1 Igualdad de aporte.	1 100%	1 100%

Figura 4. Aplicación de la herramienta AHP.

Fuente: Elaboración Propia.

Posterior a ello se procedió a elaborar la matriz de semaforización para la medición del cumplimiento de los principios, tanto en el ámbito de socios como de cooperativa, donde el verde significa que la meta está por encima o igual a lo planteado en un inicio, el amarillo representa un avance, pero en niveles inferiores a lo esperado y el rojo refleja un incumplimiento de la meta. Esta semaforización está realizada para los 22 indicadores seleccionados por los expertos por su elevada importancia y contribución en materia social para la cooperativa.

Dado que lo ideal es que los socios tengan una percepción favorable de lo que realiza la cooperativa en materia social, los niveles de desempeño están en función de los valores más altos de la escala de respuesta dada, esto es entre 4 (de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo).

Tabla 4.34. Indicador de afiliación sin distinción de género.

P1. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
1. La afiliación a la cooperativa sucede sin distinción de género	# socios activos mujeres / # total de socios	Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 45\%$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$40\% \leq x < 45\%$	0,80
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$0\% \leq x < 40\%$	0,60
Las políticas de igualdad sustentadas en el Buen Vivir, exigen la incorporación del enfoque de género, a fin de lograr la transformación de las relaciones de esta variable, la no discriminación en razón del ser hombre o mujer incidiendo las políticas de forma positiva en el desarrollo social, ante estos antecedentes la afiliación a la cooperativa sin distinción de género, cuando se presente $x \geq 45\%$ socios activos mujeres tendrá una calificación del 1,00 siendo el más alto desempeño en el ámbito de la cooperativa, desde el punto de vista de los socios si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) se sitúa en $x \geq 70\%$ será calificado sobre 1,00 que representa un alto desempeño, determinando que, si estos indicadores son inferiores a los señalados anteriormente, sería una señal de alerta del cumplimiento de la afiliación sin distinción de género.							
Escala interpretativa							
= Alto desempeño							
= Medio desempeño							
= Bajo desempeño							

Tabla 4.35. Indicador la edad de los socios, no es un impedimento para la afiliación.

P1. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
2. La edad de los socios (mayores de edad) No implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa.	# de socios en el rango de edad de 31 a 50 años / # total de socios.	Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$30 \leq x < 45$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$45 \leq x < 60$	0,95
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$60 \leq x \leq 70$	0,90
De acuerdo a la distribución de la PEA por edad en el último censo poblacional 2010 la edad con mayor participación se encuentra entre 25-44 años. Aunque la edad de los socios (mayores de 18 años) no implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa se estima que para la cooperativa cuando la edad de los socios va de 31 a 50 años porcentualmente se encuentra enmarcado en el rango de $30 \leq x < 45$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1, desde el punto de vista de los socios si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ unidades se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1, estableciendo que, si estos indicadores son inferiores a los señalados anteriormente, sería una señal de alerta en cuanto al cumplimiento de afiliación sin restricción de edad.							
Escala interpretativa							
= Alto desempeño							
= Medio desempeño							
= Bajo desempeño							

Tabla 4.36. Indicador facilidad de participación a todas las personas.










P1. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
		Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
3. En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.	# total de representantes de socios participantes/ # total de representantes de socios convocados		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$75\% \leq x < 100\%$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$51\% \leq x < 75\%$	0.75
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$0\% \leq x \leq 50\%$	0.50
<p>La participación de todas las personas de la COAC Calceta, se mide mediante el desarrollo de asambleas estipulado en el art. 34 de la Ley Economía Popular y Solidaria, con la participación de representantes de socios (RS) por el hecho de sobrepasar los 200 socios, los mismos que no pueden ser menor a 30 ni superior a 100, en el caso de la Coop. Calceta cuenta con un número de representantes de socios a la Asamblea de 40 miembros, de los cuales en la última asamblea realizada en el año 2019 asistieron 25 miembros representando un 62.50% situándose en el rango de desempeño medio. Se considera un alto desempeño en el contexto de cooperativa cuando la participación de RS está en el rango de $75\% \leq x < 100\%$, asignando una calificación de 1, mientras que a nivel de socios si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) se sitúa $x \geq 70\%$ asignando una calificación de 1, recalando que, si estos valores son inferiores a los señalados anteriormente, sería una señal de alerta en cuanto al cumplimiento de la participación de todas las personas.</p>							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.37. Indicador celebración frecuente de las reuniones de la Asamblea General.










P2. CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
		Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
1. Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General	# de asambleas realizadas		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 2$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$x = 1$	0,50
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$	0
<p>De acuerdo al art. 30 del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria las asambleas se reunirán por lo menos dos veces al año siendo la primera asamblea durante los tres primeros meses, por lo tanto, a nivel de cooperativa se considera un alto desempeño cuando el número de asambleas es $x \geq 2$; determinando una calificación de 1.00 mientras que para los socios se establece un alto desempeño cuando la suma total de las respuestas graduadas de 4 y 5 sean $x \geq 70\%$, se fija una calificación de 1.00 recalca que, si la puntuación se sitúa en un rango inferior al indicado se determinara como bajo desempeño.</p>							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.38. Indicador accesibilidad a cargos institucionales.





P2. CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
2. Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerentes y Direcciones)	# total de mujeres en cargos directivos/# total cargos directivos en la Cooperativa	Socios		Calificación	Cooperativa		
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 50\%$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$40\% \leq x < 50\%$	0,50
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x < 40\%$	0
El Art. 102. De la Ley de Cuota establece que el Estado promoverá y garantizará la participación equitativa de mujeres y hombres como candidatos en los procesos de elección popular, en las instancias de dirección y decisión mediante la formulación de políticas y reglamentos. Respecto a esta indicador existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerentes y Direcciones) en la cooperativa cuando el total de mujeres en estos cargos institucionales sea $x \geq 50\%$ por lo tanto, tendrá un alto desempeño siendo calificado con el valor de 1, así mismo en el contexto de los socios cuando la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1, si la calificación se sitúa en un rango inferior al indicado se determinará como bajo desempeño.							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.39. Indicador elaboración del balance general.










P2. CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
3. La Cooperativa elabora Balance Social	# Informe de Balance Social presentado en el año	Socios		Calificación	Cooperativa		
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 1$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		-	-
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$	0
De acuerdo García y Marinzalda (2015) el BS debe ser presentado conjuntamente con los estados financieros y contables al final de cada periodo. Con este antecedente el Encargado del Balance Social de la entidad presenta la documentación correspondiente al Informe de Balance Social anual a los Miembros del Consejo de Administración y a los Representantes de la Asamblea de Socios. Con fecha 30 de marzo de 2019, se presentó la información antes mencionada en la Reunión Ordinaria, por lo tanto, se establece un alto desempeño cuando el número de sociabilización es $x = 1$ en términos de la cooperativa, en el contexto de socios cuando la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.40. Indicador certificado de aporte al Capital.


P3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
1. Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital	# de socios con aportaciones de \$25	Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$0 \leq x < 10\%$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$10\% \leq x < 20\%$	0,98
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x \geq 20\%$	0,95
<p>Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital, en el estatuto social interno de la cooperativa en el Art. 38 se establece un valor mínimo del \$25.00, Cabe indicar que al realizar la apertura de la cuenta ahorro socios la persona la realiza con un monto de \$50 distribuidos de la siguiente manera: \$25.00 ahorros y \$25.00 certificados de aportación siendo este valor el aporte inicial, que caracterizada a cada una de las personas como socios de la entidad. Una vez que desee acceder a los créditos que brinda la institución según los establecido en el Manual y Reglamento de Crédito vigente se establece que el socio deberá de realizar depósito a la cuenta certificados de aportación de acuerdo a los rangos de créditos emitidos, se establece un alto desempeño cuando el porcentaje de socios con aportaciones de hasta el \$25.00 está en el rango de $0 \leq x < 10\%$, asignando una calificación de 1.00 ya que los aporte de capital se realizan mediante la cuenta de certificado y entre más alto sea el valor de certificado significa más capital para la cooperativa, en el contexto de los socios se estable un alto la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1, asignando una calificación de 1.00</p>							
Escala interpretativa							
= Alto desempeño							
= Medio desempeño							
= Bajo desempeño							


Tabla 4.41. Indicador políticas de créditos.

P3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
2. Existe una política que regule los créditos que pueden recibir un socio	# créditos vigentes por socios	Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 1$	1,00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$1 < x \leq 2$	0,95
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$2 < x \leq 3$	0,90
<p>De acuerdo al art 213 del código Monetario Financiero detallado en el manual de crédito expresa que: Cuando se trate de personas que conforman una misma unidad familiar (habiten en la misma vivienda, o dependan de la misma actividad económica), el límite de crédito será establecido por la capacidad de pago de la unidad familiar en su conjunto, y no podrá ser superior al 2% del patrimonio técnico de la cooperativa, considerando que la Cooperativa en el año 2019 otorgó un total de 11742 operaciones de créditos a 11642 socios distribuyéndose en dos escenarios, el primero escenario corresponde a (SOCIOS CON UNA OPERACIÓN CREDITICIA se asignaron 11553 operaciones a 11553 socios distribuidos en (Consumo 2783, Micro 8607 y Vivienda 163 operaciones), el segundo escenario (SOCIOS CON MAS DE DOS OPERACIONES CREDITICIAS se asignaron 189 operaciones a 89 socios distribuidos en (Micro/Consumo 18 socios, Micro/Vivienda 20 socios, 40 socios con más de dos créditos de consumo y 11 socios con más de dos créditos de micro), por lo tanto, el total de las operaciones</p>							

otorgadas a socios con una operación es de 11553 y a socios con más de dos operaciones es de 189, dando un total de 11742 operaciones de créditos durante el año 2019, en el ámbito de cooperativa se establece un alto desempeño cuando el promedio de números de operaciones por socios con créditos sea $x = 1$, asignándole una calificación de 1.00, en el contexto de los socios se establece un alto desempeño cuando la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ y se le asigna una calificación de 1.

Escala interpretativa

 = Alto desempeño

 = Medio desempeño


 = Bajo desempeño

Tabla 4.42. Indicador capacitaciones a empleados.










P3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA						
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad				
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación	
3. Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados	Monto de capacitación ejecutada	 5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00	 $x \geq \$25,000.00$	1.00	
		 5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80	 $\$20,000.00 \leq x < \$25,000.00$	0.80	
		 5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60	 $\$15,000.00 \leq x < \$20,000.00$	0.60	
Se realiza un análisis de los gastos en los que se han incurrido en el año anterior para luego en función de la situación económica actual establecer la cantidad monetaria que se destinará a capacitación, en el contexto de la cooperativa se establece un alto desempeño cuando el valor presupuestado por capacitación corresponde a $x \geq \$25,000.00$ asignándole una calificación de 1.00, mientras que, en el contexto de los socios se establece que si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, cuando este monto sea inferior al indicado será señal de alerta de incumplimiento en su totalidad.						
Escala interpretativa						
 = Alto desempeño						
 = Medio desempeño						
 = Bajo desempeño						

Tabla 4.43. Indicador de informes de resultados económicos.










P4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
1. la Cooperativa informa los resultados económicos del año	# de informe presentados en el año	Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación		
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 1$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		-	-
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$	0
<p>El art. 30 del Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria expresa que en la primera Asamblea anual se conocerá, aprobará y rechazará los informes económicos y de gestión del Gerente como los estados financieros, a nivel de cooperativa se establece un alto desempeño cuando el número de informes presentados sea $x \geq 1$, asignándole una calificación de 1.00, en el contexto de los socios se establece que si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, cuando no se ejecute la sociabilización del informe económico, este será señal de alerta de incumplimiento en su totalidad.</p>							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.44. Indicador cumplimiento de las obligaciones tributarias.










P4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
2. La Cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias	# total de declaraciones al año	Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación		
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 27$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$15 \leq x \leq 26$	0.80
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$0 \leq x < 14$	0.60
<p>El Art. 67 de la Ley del Régimen Tributario establece que; los sujetos pasivos del IVA declararán mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, así mismo el art. 40 indica que las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente, en los lugares y fechas determinados por el reglamento, referente a las declaraciones de retenciones el art. 50 expresa que los empleadores están obligados a declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos, y por último el decreto ejecutivo 806 establece que desde el año 2019, el pago del anticipo de impuesto a la renta se lo realizará en 5 cuotas de julio a noviembre. En el ámbito de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de declaraciones al SRI sea $X = 27$, los mismos que debe cumplir (12 declaraciones del IVA, 12 declaraciones a la renta, 2 anticipo a la renta y 1 declaración del impuesto a la renta), asignándole una calificación de 1.00, en el contexto de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, resultados inferiores a los manifestados denotarían automáticamente un nivel bajo de desempeño.</p>							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.45. Indicador capacitación para socios.










P5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación		
1. La Cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para los socios	# de capacitaciones realizadas en el año		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 1$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		-	-
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$	0
De acuerdo al capítulo IV de los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Art. 9 establece que los programas de educación financiera tienen como finalidad mejorar el manejo de las finanzas personales y familiares de los socios, por lo tanto, deben realizarse de acuerdo a las necesidades de los socios identificadas por la cooperativa, recalando que esta normativa no determina el número de capacitaciones destinados a socios. En el contexto de la cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de capacitaciones sea $x \geq 1$, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, resultados inferiores a los manifestados denotarán automáticamente un nivel bajo de desempeño.							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.46. Indicador capacitación de perfeccionamiento del personal.










P5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación		
2. La Cooperativa aplica política de capacitación con vista al perfeccionamiento de todo su personal	# de capacitaciones realizadas		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 30$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$20 \leq x \leq 29$	0.80
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x \leq 19$	0.50
Dentro del Manual Descriptivo de Cargos una de las funciones del Dpto. de Talento Humano es programar, ejecutar y evaluar las capacitaciones de los empleados de la Cooperativa, este departamento procede con la elaboración del cronograma anual de capacitaciones, mismo que es remitido al consejo de administración para su respectivo análisis y aprobación, a esto se suma que en el personal de la cooperativa se encuentra distribuido en 15 departamentos en total y en el periodo 2019 se ejecutaron 2 capacitaciones por cada uno de ellos, de acuerdo a la política de capacitación en la que expresa que todo el personal (por área) deberá acreditar un mínimo de 2 capacitaciones dependiendo del puesto de cada empleado, en el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de capacitaciones en diferentes áreas sea $x \geq 30$, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, resultados inferiores a los manifestados denotarán automáticamente un nivel bajo de desempeño.							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.47. Indicador actividades destinadas a la promoción de la EPS.










P5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN						
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad				
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación	
3. La Cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS	# de actividades Promocionales realizadas		5 – 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 1$ 1.00
			5 – 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		-
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$ 0
<p>Las Cooperativas deben promover la promoción de la EPS mediante charlas, trípticos, entre otros, en el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de actividades realizadas sea $x \geq 1$, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, resultados inferiores a los manifestados denotarán automáticamente un nivel bajo de desempeño.</p>						
Escala interpretativa						
 = Alto desempeño						
 = Medio desempeño						
 = Bajo desempeño						

Tabla 4.48. Indicador asociación o integración con otras entidades de la EPS.










P6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS						
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad				
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación	
1. Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS	# de convenios al año		5 – 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 1$ 1.00
			5 – 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		-
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$ 0
<p>Respecto a la búsqueda de asociación esencialmente con entidades de la EPS coadyuva al fortalecimiento y al desarrollo por ende para el sector de cooperativas se determina un alto desempeño cuando el número de convenios exclusivamente con otras entidades de la EPS al año sea $x \geq 1$, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00 resultados inferiores a los manifestados denotarán automáticamente un nivel bajo de desempeño.</p>						
Escala interpretativa						
 = Alto desempeño						
 = Medio desempeño						
 = Bajo desempeño						

Tabla 4.49. Indicador acciones en beneficio de la comunidad.










P7. COMPROMISO CON EL ENTORNO							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
		Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
1. Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad (mujeres, niñez, discapacitados, tercera edad)	# de socios atendidos/# total de socios		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 40\%$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$20\% \leq x < 39\%$	0.70
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$0\% \leq x < 19\%$	0.40
Las entidades del Sector Económico Popular y Solidario realizan sus actividades con base en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad siendo así, que la mayoría de las cooperativas, toman en consideración que su aporte social (programas de educación, deportes y salud) vaya destinado a aquellos grupos de mayor vulnerabilidad, bien sean: mujeres, niños, discapacitados o tercera edad, se establece que el sector cooperativo determina un alto desempeño cuando los socios con vulnerabilidad acceden a los servicios médicos se mantenga o supere $x \geq 40\%$ asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se estable que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00 resultados inferiores a los manifestados denotaran automáticamente un nivel bajo de desempeño.							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							

Tabla 4.50. Equidad de género en la contratación del personal

















P8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
		Socios		Calificación	Cooperativa		Calificación
1. Existe equidad de Género en la contratación de trabajadores	# de trabajadores mujeres/# total de Trabajadores		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 50\%$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$40\% \leq x < 50\%$	0.80
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x < 40\%$	0.60
La Organización internacional del trabajo (OIT) busca garantizar la igualdad de oportunidades para el acceso al empleo, antes y durante el proceso de contratación, a los trabajadores de uno y de otro sexo por igual procurando fomentar la inclusión laboral valorando y reconociendo las diferencias entre el carácter, las funciones y las necesidades de los hombres y de las mujeres. En el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de trabajadores sea $x = 50\%$ asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se estable que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, resultados inferiores a los manifestados denotarán automáticamente un nivel bajo de desempeño bajo.							
Escala interpretativa							
 = Alto desempeño							
 = Medio desempeño							
 = Bajo desempeño							


Tabla 4.51. Indicador de acciones en beneficio de la comunidad.

P8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
2. Se contrata a personas con capacidades especiales	# de personas con capacidades especiales/# total de trabajadores	Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación		
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 4\%$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$2\% \leq x \leq 3\%$	0.50
	5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x \leq 1\%$	0.25		

El Art. 42 numeral 33 del Código de Trabajo establece que: "El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar al menos con una persona con discapacidad, teniendo en cuenta la participación de género y diversidad de discapacidad, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad es del 4% del total de trabajadores, en el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el porcentaje de personas con capacidades especiales sea $x = 4\%$ del total de la nómina, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00, resultados inferiores a los manifestados denotaran automáticamente un nivel bajo de desempeño

Escala interpretativa

 = Alto desempeño

 = Medio desempeño









 = Bajo desempeño


Tabla 4.52. Empleados con créditos en la cooperativa.

P8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA							
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad					
3. Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la Cooperativa.	# de empleados con créditos	Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación		
			5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 80$	1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$x < 50$ $x \geq 79$	0.95
	5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x \geq 50$	0.90		

Las cooperativas de ahorro y crédito están en el deber de atender las necesidades financieras de todas las personas que la integran, tanto socios como empleados de manera equitativa, en el ámbito de cooperativa cuando el número de empleados con créditos sea $x \geq 80$ se le asignará una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00 Si la puntuación se sitúa en un rango inferior al indicado se determinara un incumplimiento.

Escala interpretativa

 = Alto desempeño

 = Medio desempeño


 = Bajo desempeño

Tabla 4.53. Indicador implementación de programas de salud y seguridad.










P8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA						
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad				
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación	
4. La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional	# de programas de Seguridad y Salud Ocupacional en el año	 5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 4$	1.00
		 5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$x \geq 2$	0.50
		 5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$	0
Existen actualmente 4 programas que su implementación es exigida por el Ministerio de Relación Laboral, los mismos que están contemplado en el sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo producto de la normativa OHSAS 18000 y las guías internacionales dadas por la OIT, encaminados a velar por la salud y seguridad de los trabajadores, por ende, en el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de programas de SSO implementados sea $x = 4$ asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00 Si la puntuación se sitúa en un rango inferior al indicado se determinara un incumplimiento a los programas de SSO.						
Escala interpretativa						
 = Alto desempeño						
 = Medio desempeño						
 = Bajo desempeño						

Tabla 4.54. Indicador de permiso de maternidad y paternidad.






















P8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA						
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad				
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación	
5. - Otorga permiso de maternidad y paternidad	# de solicitudes de permiso de paternidad o maternidad otorgadas	 5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x \geq 1$	1.00
		 5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		-	-
		 5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x = 0$	0
De acuerdo a lo establecido por el Código de Trabajo en el Art. 152 la mujer tiene derecho a una licencia de 12 semanas remuneradas por motivo del nacimiento de su primogénito, así mismo el padre tiene derecho a gozar de 10 días en caso de parto normal; y si este es por cesaria o por nacimiento múltiples la licencia se extenderá a 15 días, en el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de permisos de paternidad y maternidad sea $x \geq 1$, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00						
Escala interpretativa						
 = Alto desempeño						
 = Medio desempeño						
 = Bajo desempeño						

Tabla 4.55. Indicador actividades comerciales.

P9. COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE						
Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Niveles de aceptabilidad				
		Socios	Calificación	Cooperativa	Calificación	
1. La cooperativa realiza actividades comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos	# de créditos vigentes orientados a mujeres / # total de operaciones de crédito		5 - 4 $x \geq 70\%$	1,00		$x = 50\%$ 1.00
			5 - 4 $30\% \leq x < 70\%$	0,80		$40\% \leq x < 50\%$ 0.85
			5 - 4 $0 \leq x < 30\%$	0,60		$x < 40\%$ 0.60
Este indicador referente a si la cooperativa realiza actualizaciones comerciales destinadas a mantener la igualdad de oportunidad para todos, en el contexto de cooperativa se determina un alto desempeño cuando el número de créditos vigentes orientados a mujeres sea $x = 50\%$, asignándole una calificación de 1.00, en el ámbito de los socios se establece que; si la suma total de las respuestas graduadas entre 4 y 5 (Muy de acuerdo y de acuerdo) es igual o mayor a $x \geq 70\%$ se considera un alto desempeño y se le asigna una calificación de 1.00 Si las calificaciones se ubican por debajo de los rangos mencionados significa que existe un bajo desempeño respecto a este indicador.						
Escala interpretativa						
 = Alto desempeño						
 = Medio desempeño						
 = Bajo desempeño						

La tabla 4.56. indica la escala con la que se valorará el desempeño social global de la Cooperativa.

Tabla 4.56 . Indicador de desempeño social global de la Cooperativa

INTERPRETACIÓN	ESCALA
 = Alto desempeño	$x \geq 80\%$
 = Medio desempeño	$50\% \leq x < 79\%$
 = Bajo desempeño	$< 50\%$

Analizando cada uno de los indicadores seleccionados dentro de la COAC Calceta se obtuvieron los siguientes resultados.

1. La afiliación a la cooperativa sucede sin distinción de género

socios activos mujeres / # total de socios

Tabla 4.57. Socios por Género.

SEXO	CLIENTE	%
No definido	31	0.07%
Femenino	22,085	46.32%
Masculino	25,562	53.61%
TOTAL	47,678	100.00%

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., de acuerdo a la tabla 4.57. existen 47,678 socios de los cuales están estratificados de la siguiente manera: 25,562 socios masculinos equivalen al 53.61% y 22,085 socias femeninas que representan el 46.32%. Cabe indicar que un número de 31 socios correspondiente al 0,07% son socios que todavía no han actualizado sus datos en servicio al cliente y el sistema no encuentra definición de su género. La calificación para el desempeño de la cooperativa es de 1 ya que supera el 45% de socios activos mujeres.

2. La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.

de socios en el rango de edad de 31 a 50 años / # total de socios.

Tabla 4.58. Socios por edad.

RANGO	SOCIOS	%
Menores de 18 años	40	0.08%
De 18 a 30 años	9,015	18.91%
De 31 a 50 años	22,510	47.21%
De 51 a 64 años	10,198	21.39%
Mayores e igual a 65	5,915	12.41%
TOTAL	47,678	100.00%

La tabla 4.58. indica que del total de socios de la entidad: 22,510 socios corresponde a rango de edad entre los 31 a 50 años presentando un porcentaje del 47.21%, siendo el porcentaje con mayor participación en las edades económicamente productivas, 10,198 socios corresponde a rango de edad entre los 51 a 64 años presentando un porcentaje del 21,39%, 9,015 socios corresponde a rango de edad entre los 18 a 30 años presentando un porcentaje del 18,91%, 5,915 socios corresponde a rango de edad mayores a 65 años presentando un porcentaje del 12,41%, menores de 18 de años que equivale al 0,08%; estos resultados demuestran que para ser socio de la Cooperativa la edad no es un impedimento para la afiliación lo que se comprueba con la semaforización planteada.

3. En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.

total de representantes de socios participantes/ # total de representantes de socios convocados

Tabla 4.59. Participación de representante de socios.

Participación	
No. De Representantes de socios	40
No. De representantes participantes	25
% de participación (25/40*100)	62.50%

De acuerdo al Art. 34 de la Ley de Economía Popular y Solidario, las Coop. que tengan más de 200 socios realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien; en el caso de la Coop. Calceta cuenta con un número de representantes de socios a la Asamblea de 40 miembros, de los cuales en la última asamblea realizada en el año 2019 asistieron 25 miembros representando un 62.50% (Tabla 4.59.). Recalcando que no se está dando cumplimiento en su totalidad a este indicador, reflejándose en la semaforización en el nivel de medio desempeño.

Principio 2: Control democrático y participación en la gestión de los miembros

1. Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General

de asambleas realizadas

Tabla 4.60. # de asambleas realizadas.

Asambleas	
No. De Asambleas programadas	2
No. De Asambleas realizadas	1
Total %	50.00%

Las asambleas están en la obligación de reunirse al menos dos veces al año. La primera asamblea será para aprobar, rechazar informes económicos y de gestión anual, por lo tanto, esta será ejecutada el primer trimestre del año; con fecha 30 de marzo de 2019, se presentó la información antes mencionada en la Reunión Ordinaria No. 114 (Tabla 4.60.), reflejando un medio desempeño ya que solo se

ejecutó una asamblea por lo tanto tiene una calificación de 0.50 considerado un desempeño medio en el indicador.

2. Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (consejos, gerente, direcciones).

total de mujeres en cargos directivos/# total cargos directivos en la Cooperativa.

Tabla 4.61. Accesibilidad a cargos institucionales.

Cargos	HOMBRES	% Part. Hombres	MUJERES	% Part. Mujeres
Consejo de Administración	4	22.22%	1	5.56%
Consejo de Vigilancia	1	5.56%	2	11.11%
Gerente General	1	5.56%	0	0.00%
Jefes Departamentales	3	16.66%	6	33.33%
TOTAL CARGOS	9	50%	9	50%

En la tabla 4.61. la equidad de géneros en la accesibilidad a cargos institucionales como Consejos, Gerencia y Directivos se presenta de manera equitativa de acuerdo a la paridad de género detallándose de la siguiente manera: El Consejo de Vigilancia está conformado por el 22% de hombres siendo el mayor porcentaje de concentración en este género, sin embargo la participación de las mujeres se ve reflejado en los cargos departamentales con un 33%, estos indicadores demuestran que la institución mantiene una participación equitativa de hombres y mujeres, por ende en el proceso de semaforización tiene el 1.00 de aceptabilidad.

2. La cooperativa elabora Balance Social

Informe(s) de Balance Social presentado en el año

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Economía Popular y Solidaria en el Art. 34.- Atribuciones y deberes del Consejo de Administración, literal 18, indica lo siguiente: Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. Con este antecedente el Encargado del Balance Social de la entidad presenta la documentación correspondiente al Informe de Balance Social anual a los Miembros del Consejo de Administración y a los Representantes de la Asamblea de Socios. Con fecha 30 de marzo de 2019, se presentó la información antes mencionada en la Reunión Ordinaria.

Principio 3: Participación económica, solidaria y distribución equitativa

1. Poseen todos los socios de la Cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.

de socios con aportaciones de \$25.00

Tabla 4.62. # de certificados de aportaciones.

RANGO	SOCIOS	%
CERTIFICADOS IGUAL A 25	11,051	23.18%
ENTRE 25.01 A 100	31,970	67.05%
ENTRE 100.01 A 200	3,221	6.76%
ENTRE 200.01 A 300	554	1.16%
ENTRE 300.01 A 400	352	0.74%
ENTRE 400.01 A 500	190	0.40%
MAYOR Igual 501	340	0.71%
TOTAL	47,678	100.00%

En la tabla 4.62 se evidencia que la mayor concentración de los montos de certificado de aportación está en el rango de \$25.01 a \$100.00 con un porcentaje de participación del 67.05% equivalente a 31,970 socios de la entidad. Cabe indicar que al realizar la apertura de la cuenta ahorro socios la persona la realiza con un monto de \$50 distribuidos de la siguiente manera: \$25.00 ahorros y \$25.00 certificados de aportación siendo este valor el aporte inicial, que caracterizada a cada una de las personas como socios de la entidad. Una vez que desee acceder a los créditos que brinda la institución según los establecido en el Manual y Reglamento de Crédito vigente se establece que el socio deberá de realizar depósito a la cuenta certificados de aportación de acuerdo a los rangos de créditos emitidos. Este indicador tiene por medio de la semaforización una aceptabilidad del 0,95 con un desempeño bajo.

2. Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.

de operaciones vigentes al 2019 por créditos

Tabla 4.63. Operaciones de créditos otorgadas en el 2019.

1 OPERACIÓN DE CRÉDITO			2 O MÁS OPERACIONES DE CRÉDITO	
11742 OPERACIONES			11642 SOCIOS	189 OPERACIONES 89 SOCIOS
CONSUMO	MICRO	VIVIENDA	-	18 socios con créditos de micro y consumo
			-	20 socios con créditos de micro y vivienda
163	8607	2783	-	40 socios con más de dos créditos de consumo
			-	11 socios con más de dos créditos de micro

Según lo dispuesto en el Art. 213 del Código Monetario y Financiera, el Manual de Crédito establece las políticas para poder otorgar un crédito siendo las principales variables a ser evaluadas capacidad de pago y nivel de endeudamiento, así mismo reglamenta qué: Cuando se trate de personas que conformen una misma unidad familiar (habiten en la misma vivienda, o dependan de la misma actividad económica) el límite de crédito será establecido por la capacidad de pago de la unidad familiar en su conjunto, y no podrá ser superior al 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa, siendo este el único limitante en el número de créditos que puede tener un socio a más de la capacidad pago y el nivel de endeudamiento.

En la tabla 4.63 se visualiza que la Cooperativa Calceta otorgó en el año 2019, un total de 11742 operaciones de créditos a 11642 socios las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

SOCIOS CON UNA OPERACIÓN CREDITICIA: Se asignaron 11553 operaciones de créditos a 11553 socios distribuidos en:

- 2783 créditos de consumo
- 8607 créditos de micro
- 163 créditos de vivienda

SOCIOS CON MAS DE DOS OPERACIONES CREDITICIAS: Se asignaron 189 operaciones de créditos a 89 socios distribuidos en:

- 18 socios con créditos de micro y consumo
- 20 socios con créditos de micro y vivienda
- 40 socios con más de dos créditos de consumo
- 11 socios con más de dos créditos de micro

El total de las operaciones otorgadas a socios con una operación es de 11553 y a socios con más de dos operaciones es de 189, dando un total de 11742

operaciones de créditos durante el año 2019, obteniendo una calificación del 0.90 dentro del indicador con un nivel de desempeño bajo.

3. Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados

Total, de Capacitaciones realizadas

Tabla 4.64. Valor económico destinado para capacitaciones.

Ítems	Valor
Valor presupuesto capacitación 2019	\$ 25,000
Valor real capacitación 2019	\$ 28,300
TOTAL %	113.20%

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., durante el año 2019 cumplió en un 113.20% de la ejecución del Plan de Capacitación programado para el año 2019 de acuerdo a la tabla 4.64, indicadores que reflejan el compromiso de la institución por fortalecer los conocimientos y habilidades de las funciones que se encuentran las diferentes áreas, agencias y ventanillas de extensión. Lo que le ha permitido dar cumplimiento el 100% de aceptabilidad.

Principio 4: Autonomía e Independencia

1. La Cooperativa informa los resultados económicos del año

de informes presentados en el año

Tabla 4.65. # de informes de resultados económicos.

Informes	Números
Informes de resultados económicos programados_ 2019	2
Informes de resultados económicos presentados_ 2019	2
Total, en % de cumplimiento	100.00%

En la tabla 4.65 se indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., durante el año 2019 presentó dos informes de resultados económicos mismos que fueron presentados el 30 de marzo de 2019 en Asamblea General de Representantes de Socios y el 20 de julio de 2019 en Celebración del Aniversario 53 de la Institución, cumpliendo a cabalidad con el nivel de aceptabilidad del 100%.

2. La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias

total de declaraciones al año

Tabla 4.66. Obligaciones tributarias en el 2019.

Declaraciones	Números
Declaraciones de IVA	12
Declaraciones a la Renta	12
Anticipo a la Renta	2
Declaración del Impuesto a la Renta	1
Total	27

Esta entidad financiera evidencia en la (Tabla 4.66) que cumple a cabalidad con sus obligaciones tributarias con el estado, realizando en el año 27 declaraciones acordes a lo requerido y estipulado en la ley, obteniendo una calificación de 1.00 con un nivel de desempeño alto.

Principio 5: Educación, capacitación e información

1. La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios

de capacitaciones realizadas en el año

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., durante el año 2019 no realizó eventos de capacitación por cuenta propia para sus socios. Lo que demuestra que en el indicador existe un nivel de desempeño bajo, que requiere de programas o acciones que coadyuven a mejorar, reflejando un bajo cumplimiento del indicador en la semaforización.

2. La cooperativa aplica una política de capacitación con vista al perfeccionamiento de todo su personal.

de capacitaciones realizadas.

Tabla 4.67. # de informes de resultados económicos.

Capacitaciones	Número
Número de Capacitaciones Programadas	30
Número de Capacitaciones Realizadas	35
Total %de cumplimiento	116.67%

La tabla 4.67 indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., durante el año 2019 efectuó 35 capacitaciones en diferentes áreas de acuerdo a las necesidades detectadas en los trabajadores con un cumplimiento del 116.67%, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de los trabajadores y por ende reflejando un alto grado de desempeño de acuerdo a la semaforización, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un alto nivel de desempeño.

3. La Cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS

de actividades promocionales programadas en el año

Tabla 4.68. # de actividades de promoción programadas.

ITEMS	NÚMERO
Número de Actividades promocional programadas	1
Número de Actividades promocional realizadas	1
Total, de % de cumplimiento	100.00%

La tabla 4.68 muestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., durante el año 2019 realizó una charla a comerciantes y autoridades provinciales y locales de Manabí, sobre la situación económica Nacional del País, y productos y servicios financieros de la Coop. Calceta Ltda. con fecha 17 de julio del presente año, conto con la presencia del Ing. Ricardo Zurita como conferencista y con la presencia de socios de la entidad pertenecientes al sector Económico, Popular y Solidario. Denotando a nivel de cooperativa que este indicador necesita ser reforzado con la ejecución de más actividades de promoción, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un alto nivel de desempeño.

Principio 6: Cooperación e integración del sector EPS

1. Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS

de convenios en el año

Durante el año 2019, la institución realizó 6 convenios con entidades del sector público, CNEL, INDOAGRO, MIES, Colegio Nacional Técnico 13 de octubre, GAD Tosagua y Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, contribuyendo al fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria. Así mismo mantiene alianzas con la Cooperativa Comercio y la Jep, comprobándose que esta entidad crediticia si se preocupa por fortalecer la economía e involucrar nuevas alianzas estratégicas

obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un alto nivel de desempeño.

Principio 7: Compromiso con el entorno

- 1. Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujeres, niñez, discapacitados, tercera edad.**

de socios atendidos / # total socios

Tabla 4.69. Total, de socios atendidos en el año.

SOCIOS ATENDIDOS EN EL AÑO	
ENERO	401
FEBRERO	470
MARZO	775
ABRIL	594
MAYO	515
JUNIO	488
JULIO	527
AGOSTO	544
SEPTIEMBRE	455
OCTUBRE	486
NOVIEMBRE	557
DICIEMBRE	439
TOTAL	6251

Socios	Número	% de cumplimiento
Total, socios	47,678	
Socios Activos	40,114	
Total, socios atendidos	6,251	15.58%

El porcentaje de accesibilidad a la atención médica (odontología y medicina general) a nivel institucional es del 15.58%, siendo un indicador bajo en relación al número total de socios (Tabla 4.69.), estos resultados se ven reflejados por la falta de información que se le brinda al socio al momento de la apertura de las cuentas (beneficios del seguro de salud y vida). Se indica que la cooperativa no mantiene un registro del número de personas vulnerables atendidas durante el periodo 2019, obteniendo una calificación del 0,40 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño bajo.

Principio 8: Dignificación del trabajo y disfrute de la vida

1. Existe equidad de género en la contratación de trabajadores

de trabajadoras mujeres / #total trabajadores

Tabla 4.70. Equidad de género en contratación de trabajadores.

SEXO	CLIENTE	%
Femenino	48	55.17%
Masculino	39	44.83%
TOTAL	87	100.000%

La cooperativa buscar brindar oportunidades tanto a hombres como mujeres, en puestos de trabajos acordes a la realidad de la institución y a las necesidades de personal, al finalizar el año 2019 se encontraron laborando 48 mujeres y 39 hombres (Tabla 4.70.), obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un alto nivel de desempeño.

2. Se contrata a personas con capacidades especiales

de personas con capacidades especiales / # total trabajadores

Tabla 4.71. # de personas discapacitadas.

ITEMS	NÚMERO
Total, Trabajadores	87
Número de personas con capacidades especiales	3
% de cumplimiento	3.45%

Toda organización que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligada a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, reflejando un cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente ya que en la (Tabla 4.71.) se visualiza que de 87 trabajadores existentes en este periodo 3 tienen alguna clase de discapacidad. Cumpliéndose el 1.00 y teniendo un desempeño alto en la semaforización.

3. Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la Cooperativa.

de empleados con créditos

Tabla 4.72. Empleados con créditos.

ITEMS	# EMPLEADOS CON CRÉDITO
# de empleados con Créditos	77
# de total de empleados	87
% de cumplimiento	88,51%

De los 87 empleados, 77 mantienen operaciones de crédito con la COAC CALCETA LTDA., los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

- 49 créditos de consumo,
- 11 de microempresa y
- 28 de vivienda

Con un porcentaje de participación del 88,51% en relación al número total de trabajadores, demostrando la tabla 4.72. que los empleados de la institución poseen créditos ofertados por la Cooperativa, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

4. La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.

de programas de seguridad y salud ocupacional en el año

Tabla 4.73. Programas de salud y seguridad implementados.

PROGRAMAS	NÚMERO
# Programados SSO	4
# Programas implementados SSO	4
% de Cumplimiento	100.00%

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda., en la actualidad tiene implementado 4 programas de Salud y Seguridad Ocupacional, detallados de la siguiente manera: Programas de prevención de Riesgos Psicosociales, Programas de prevención de uso indebido de alcohol y drogas, programas de prevención y control de VIH/ SIDA y Programas de Salud Reproductiva, (Tabla 4.73). Programas que están acordes a lo establecido por los programas que ha implementado el Ministerio de Trabajo en beneficio de la salud y seguridad de los trabajadores. Al

dar cumplimiento a los programas emitidos por el Ministerio de Trabajo se considera un 100% de aceptabilidad en el contexto de cooperativa, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

5. Otorga permiso de maternidad y paternidad

de solicitudes de permiso de paternidad o maternidad otorgadas

Tabla 4.74. Empleados con licencia de paternidad y maternidad.

ITEMS	# EMPLEADOS CON LICENCIA DE MATERNIDAD/PATERNIDAD
# de empleados con solicitud de paternidad	4
# de empleados con permiso de paternidad-maternidad	4
% de cumplimiento	100%

De acuerdo al Art. 152 del Código de Trabajo indica tanto mujeres como hombres tienen derecho a una licencia con remuneración por el nacimiento de su hija o hijo de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. En la Cooperativa en el periodo del 2019 existieron 4 funcionarios que gozaron del beneficio de maternidad y paternidad, (Tabla 4.74.); obteniendo un cumplimiento del 100% en relación a las solicitudes de permiso de paternidad. Mostrando con datos reales que la COAC Calceta si cumple con la normativa, obteniendo una aceptabilidad del 1.00 y un nivel de desempeño alto.

Principio 9: Comercio justo, ético y responsable

1. La cooperativa realiza actualizaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.

de créditos vigentes orientados a mujeres / # total de operaciones de crédito.

Tabla 4.75. Igualdad de oportunidades para todos.

GÉNERO	CLIENTE	%
Femenino	4,464	36.15%
Créditos vigentes 2019	12,348	
Total		36.15%

Al finalizar el año 2019 la tabla 4.75. indica que la cooperativa tenía 12.348 operaciones de crédito vigentes de las cuales 4.464 operaciones corresponden al género femenino con un porcentaje de participación del 36.15% detalladas de la

siguiente manera: 1.271 operaciones corresponden a créditos de consumo, 3.087 operaciones a microcréditos y 106 operaciones a créditos de vivienda. Cabe indicar que se presenta mayor concentración de otorgación de créditos en el género masculino porque están destinados a favorecer y promover la Agricultura y Ganadería de la Región. Mediante la semaforización este indicador tiene un nivel medio de desempeño con una aceptabilidad del 60%, lo que refleja que es necesario establecer medidas correctivas que coadyuven a incrementar la participación del género femenino, obteniendo una aceptabilidad del 0.60 y un nivel de desempeño bajo.

RESULTADOS EN EL CONTEXTO DE LOS SOCIOS

Analizando cada uno de los indicadores seleccionados en el contexto de los socios de la COAC Calceta en una escala del 1 al 5 siendo 1 la calificación más baja y el 5 la más alta, a continuación, se muestra la escala valorativa y los resultados obtenidos por parte de los socios.

Para aplicar la encuesta (Anexo 8) se calculó la muestra al total de 47,678 socios, teniendo como resultado a 382 socios a encuestar.

- (1) Muy en desacuerdo = MD
- (2) En desacuerdo= D
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo=NAND
- (4) De acuerdo=A
- (5) Muy de acuerdo=MA

Principio 1. La afiliación a la cooperativa sucede sin distinción de género

1. La afiliación sucede sin distinción de género

Tabla 4.76. Afiliación sin distinción de género desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	0	0%
NAND	50	13%
A	234	61%
MA	98	26%
Total	382	100.00

La tabla 4.76. evidencia que de los 382 socios encuestados el 61% indicaron estar de acuerdo que la afiliación se la realiza sin distinción de género, un 26% indicó

estar muy de acuerdo, y un 13% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, reflejando una calificación de 1.00, tanto a nivel de cooperativa como de Socios. Dadas las características anteriores, en la cooperativa no hay restricción de género acerca de la incorporación de socios, incluso a lo largo de la trayectoria de la organización se ha mantenido dentro de estos estándares, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

2. La edad de los socios (mayores de edad) No implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa.

Tabla 4.77. La edad no es un impedimento para la afiliación desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	18	4%
NAND	45	12%
A	234	22%
MA	85	62%
TOTAL	382	100%

La tabla 4.77. muestra que el 62% de los socios indicaron con un “MA” que no existen impedimento por edad para ser parte de la cooperativa, a ello se suma un 22% que manifestó estar de “A”, mientras que un 12% “NAND” y un 4% en “D”. Acorde a estos resultados queda demostrado que en el contexto de los socios la entrada a ser parte de la cooperativa como afiliado no está limitada a la edad ya que se abarca todas las edades existiendo productos como la cuenta alcancía para los pequeños de la casa, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

3. ¿En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas?

Tabla 4.78. Facilidad de participación desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	85	22%
D	27	7%
NAND	140	37%
A	105	27%
MA	25	7%
TOTAL	382	100%

En el ámbito de los socios de acuerdo a la tabla 4.78. estos perciben que la participación de todas las personas no se está cumpliendo, resultando que el 37% manifestó estar en un “NAND” respecto a este indicador, un 27% indicaron estar de acuerdo un 22% un muy en desacuerdo. Estos resultados se deben a que la cooperativa se basa en el Art. 34 de la Ley de Economía Popular y Solidario para ejecutar las asambleas por representantes, donde solo participan un número limitado de personas mas no se realiza una convocatoria general, obteniendo una calificación del 0,80 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño medio.

Principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros

1. Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.

Tabla 4.79. Frecuencia de las reuniones de la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	15	4%
D	12	3%
NAND	95	25%
A	250	65%
MA	10	3%
TOTAL	382	100%

Al ser un indicador procedente de la administración interna, los socios en la (Tabla 4.79.) se evidencia que en su mayoría el 65% manifestó estar de acuerdo respecto a la frecuencia con que se ejecutan las reuniones de la Asamblea General, el 25% “NAND” EL 4% “MD” un 3% “MA” y en “D”, aun con estos resultados y respecto a la semaforización no se está cumpliendo a cabalidad teniendo un cumplimiento del 50%, pero vale decir que, en este indicador existe falta de información y conocimiento de la ejecución de Asambleas por Representantes de Socios que tienen poder de decisión.

2. Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones)

Tabla 4.80. Equidad en cargos institucionales desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	10	3%
NAND	92	24%
A	250	65%
MA	30	8%
TOTAL	382	100%

De acuerdo a la tabla 4.80. se evidencia que la mayoría de los socios aprecian que si existe una equidad de género para ocupar cargos directivos (vigilancia, administración, direcciones) ya que el 65% manifestó estar de “A” y el 8% esta “MA” un 24% expreso estar “NAND” reflejando que la cooperativa se preocupa por impulsar políticas que coadyuven a promover la participación tanto del sexo femenino y masculino, propiciando la participación de mujeres en los diferentes cargos de dirección dentro de la organización, cumpliéndose con las normativas y con ello obteniendo un nivel de desempeño alto.

3. La cooperativa elabora Balance Social

Tabla 4.81. Se elabora el BS desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	10	3%
D	25	7%
NAND	157	41%
A	164	43%
MA	26	7%
TOTAL	382	100%

En la perspectiva de los socios existe muy poco conocimiento en cuanto a la ejecución del balance social por parte de la cooperativa (Tabla 4.81.), ya que solo el 43% indico estar de “A” y el 7% dijo estar “MA” sumando un 50% por ende acorde a al indicador tiene un desempeño bajo, porque no se está cumpliendo en su totalidad, dichos resultados reflejan que no se está comunicando a cabalidad las gestiones ejecutadas por la cooperativa para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los diferentes grupos de interés, obteniendo una calificación del 0.80 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño medio.

Principio 3: Participación económica, solidaria y distribución equitativa

1. Poseen todos los socios de la Cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.

Tabla 4.82. Los socios tienen el mismo # de cert. desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	10	3%
D	25	7%
NAND	180	47%
A	141	37%
MA	26	7%
TOTAL	382	100%

La tabla 4.882 muestra que el 37% de los socios encuestados indicó estar “NAND” respecto a si todos los socios poseen el mismo número de certificados y aporte al capital el 27% expreso estar de “A” el 22% “MD” el 7% “MA”; estos resultados muestran un cumplimiento del 50% del indicador, ya que el número de certificados va a variar acorde a las aportaciones obteniendo una calificación del 0.80 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño medio.

2. Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.

Tabla 4.83. Políticas de créditos desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	10	3%
D	25	7%
NAND	26	7%
A	141	37%
MA	180	47%
TOTAL	382	100%

EL 47% de los socios encuetados indicaron estar “MA” respecto a que si se aplica una política que regule el proceso de otorgamiento de créditos, así mismo el 37% manifestó estar de “A” respecto a este indicador, logrando así cumplirse en su totalidad de acuerdo al indicador (Tabla 4.83.), obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

3. Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados

Tabla 4.84. Ejecución del valor asignado a capacitaciones desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	10	3%
NAND	92	24%
A	252	66%
MA	28	7%
TOTAL	382	100%

La tabla 4.84 indica que la cooperativa constantemente está capacitando a su personal en temáticas de interés, con la finalidad de enriquecer a sus colaboradores en conocimientos, herramientas, habilidades y destrezas que les coadyuven a ser mejores profesionales en cada una de sus áreas y así poder cumplir de manera oportuna y segura con las expectativas y exigencias de los socios y clientes. Por el

ello el 66% de los socios encuestados coincidieron con un “A” y un 7% “MA” resultados que muestran un alto desempeño al indicador, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

Principio 4: Autonomía e Independencia

1. La Cooperativa informa los resultados económicos del año

Tabla 4.85. Se informa los resultados económicos desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	58	15%
A	152	40%
MA	127	33%
TOTAL	382	100%

De los 382 socios encuestados el 40% indicó estar de “A” en que la cooperativa informa a los socios y a la colectividad en general los informes económicos de sus operaciones financieras, este resultado se debe a que estos informes se encuentran a disposición de la ciudadanía en la página web institucional otro 33% supo indicar que esta “MA” respecto a este indicador, un 12% “NAND” y por último un 15% manifestó estar en “D”. La SEPS (2017) expresa que, en los últimos años, se ha producido una implementación de la comunicación empresarial, tendiente a “informar lo más posible a los socios acerca de lo que concierne a la cooperativa, por ejemplo, a través del house-organ, la página de internet, una newsletter y la misma asamblea de los socios” (p.81), obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

2. La Cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias

Tabla 4.86. Cumplimiento de las obligaciones tributarias desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	64	17%
A	180	47%
MA	93	24%
TOTAL	382	100%

La tabla 4.86 indica que del total de socios encuestados el 47% expresó estar de “A” y un 24% estar “MA” respecto a que la cooperativa cumple a cabalidad con todas sus obligaciones tributarias con el estado, un 17% dijo estar “NAND” y un 12% “D”, opinión basada en el desconocimiento y en la falta de información, este indicador tiene un nivel de cumplimiento del 1.00, siendo un desempeño alto. Toda persona natural o jurídica está en la obligación de pagar los impuestos generados por el desarrollo de la actividad comercial, acogiéndose a las normativas y reglamentos establecidos para cada actividad como del tipo de impuesto a declarar.

Principio 5. Educación, capacitación e información

1. La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios

Tabla 4.87. Eventos de capacitación para socios desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	102	27%
A	179	47%
MA	56	15%
TOTAL	382	100%

Respecto al indicador, si la cooperativa realiza capacitaciones por iniciativa propia para socios el 47% coinciden con un de “A”, el 15% concuerdan con “MA” resultados que refleja falencias respecto a las acciones, y gestión de, capacitaciones, conferencias, mesas de trabajo, talleres, sitios web, folletos, manuales, libros o guías que abarquen temáticas financieras y de mejora productiva (Tabla 4.87.). Recalcando que, sí se lo realiza sobre todo en el área de colocaciones, pero se requiere tomar acciones que coadyuven a reforzar este proceso y definir los programas e iniciativas para la educación financiera apegados a los 6 principios manifestados por la SEPS (desarrollar aptitudes de bienestar, enfocados en el interés de los socios, información veraz, identificar las necesidades, proveer conceptos claves y ejemplos ilustrativos y por último considerar el marco legal), obteniendo una calificación del 0.80 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño medio.

2. La cooperativa aplica una política de capacitación con vista al perfeccionamiento de todo su personal.

Tabla 4.88. Capacitación al perfeccionamiento desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	55	14%
NAND	58	15%
A	152	39%
MA	127	32%
TOTAL	392	100%

En cuanto si la cooperativa cuenta con una política de perfeccionamiento de su personal en la tabla 7.88 se indica que el 40% indico estar “A” y el 33% “MD”, resultados que muestran cumplimiento a cabalidad los rangos establecidos en el indicador, las políticas de capacitación se encaminan a promover el desarrollo de perfiles profesionales capaces de dar respuestas rápidas ante cualquier circunstancia laboral brindando fortalecimiento a su gobernanza, estructura organizacional y participación de sus empleados, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

3. La Cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS

Tabla 4.89. Promoción de las EPS desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	55	14%
NAND	88	22%
A	150	39%
MA	99	25%
TOTAL	392	100%

La tabla 4.89. indica que el 38% de los encuestados indicó estar de “A” y el 25% “MA” un 22% “NAND” y por último el 14% “D”, respecto a si la cooperativa realiza acciones para promocionar la EPS. Sumando las dos primeras respuestas suman el 63% que comparado con el indicador refleja un cumplimiento solo del 70% requiriendo acciones de mejoras, obteniendo una calificación del 0.80 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño medio.

Principio 6: Cooperación e integración del sector EPS

1. Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS

Tabla 4.90. Integración con entidades de la EPS desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	64	17%
A	195	51%
MA	78	20%
TOTAL	382	100%

De los 382 encuestados el 51% dijo mantenerse de “A” y el 20% “MA” en relación a que la cooperativa Calceta si busca la integración con otras entidades de la EPS así mismo un 17% expresó estar “NAND” y un 12% “D”, pero tomando de referencia las dos primeras respuestas este indicador tiene un cumplimiento del 100% frente al indicador, ya que la entidad crediticia en estudio, si mantiene relaciones comerciales con entidades educativas, municipios, asociaciones, CNEL, MIES entre otras (Tabla 4.90.).

Así mismo se destaca que los encuestados tienden a desconocer respecto a los convenios o relaciones que se establecen que son propias del a gestión interna de la cooperativa, obteniendo una calificación del 1,00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

Principio 7: Compromiso con el entorno

1. Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujeres, niñez, discapacitados, tercera edad.

Tabla 4.91. Prioridad para grupos vulnerables desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	55	14%
NAND	85	22%
A	152	39%
MA	100	26%
TOTAL	392	100%

Las acciones en beneficio de la comunidad, sobre todo las destinadas a grupos con mayor vulnerabilidad como mujeres, niñez, discapacitados, tercera edad, en la tabla 4.88 se refleja un incumplimiento, ya que solo el 39% indico estar “A” y un 25% “MA” sumando un 64%, (Tabla 4.91), lo que denota que existe falencias ya que la cooperativa aún no explota a cabalidad el servicio de atención medica general y odontológica, así mismo le falta tomar iniciativas de programas o alianzas con organizaciones, obteniendo una calificación del 0.80 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño medio.

1. Existe equidad de género en la contratación de trabajadores

Tabla 4.92. Equidad en contratación de trabajadores desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	60	16%
A	195	51%
MA	82	21%
TOTAL	382	100%

En la equidad de contratación de personal el 51% de los socios coincide con un “A” y un 21% esta “MA” sumando un 72%, (Tabla 4.92.); por ende, se cumple en su totalidad este indicador, la cooperativa se preocupa por brindar oportunidades para todos sin distinción de género, obteniendo una calificación del 1,00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

2. Se contrata a personas con capacidades especiales

Tabla 4.93. Equidad en contratación de trabajadores desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	56	15%
A	179	47%
MA	102	27%
TOTAL	382	100%

En la tabla 4.93. se observa que ante este indicador el 47% de socios marcó estar “A” y un 27% “MA” debido a que la cooperativa se preocupa por cumplir con la normativa vigente vinculada a la oportunidad de inserción laboral de personas con

capacidades especiales, siendo así que en la actualidad tiene 79 colaboradores entre matriz y agencias y de este grupo 4 de ellos tienen alguna capacidad especial, por otro lado, se indica que un 14% se inclinó por un “NAND” y un 12% obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

3. Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la Cooperativa.

Tabla 4.94. Créditos para los empleados desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	55	14%
NAND	58	15%
A	152	39%
MA	127	32%
TOTAL	392	100%

A más de atender las necesidades financieras de las empresas como de personas a nivel provincial como nacional, la cooperativa se preocupa por cubrir las necesidades de sus colaboradores, siendo así; que en la (Tabla 4.94.) se evidencia que el 39% de los encuestados coinciden con un “A” y un 32% “MA” denotando un cumplimiento a cabalidad con un desempeño alto, indicando que esta entidad concede facilidades a sus empleados.

4. La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.

Tabla 4.95. Programas de Salud y Seguridad. desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	55	14%
NAND	58	15%
A	152	39%
MA	127	32%
TOTAL	392	100%

La tabla 4.95. refleja que la percepción de los encuestados respecto a programas de salud y seguridad el 39% coincide con un (A) y un 32% manifestó estar (MA), A medida que la cooperativa ha ido creciendo y desarrollándose como institución, se ha ido implementando y ejecutando programas de salud y seguridad ocupacional, cumpliendo con los reglamentos y normativas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, así mismo se cuenta con un médico encargado de brindar atención medica cada uno de los trabajadores de la cooperativa, además se

contrató a una persona como técnica de seguridad ocupacional, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

5. Otorga permiso de maternidad y paternidad

Tabla 4.96. Permiso de paternidad y maternidad desde la perspectiva de los socios

Respuestas	Frecuencia	%
MD	5	1%
D	55	14%
NAND	58	15%
A	152	39%
MA	122	31%
TOTAL	392	100%

La tabla 4.96. muestra que un 39% de los socios encuestados están de “A” y un 31% “MA” en cuanto que la cooperativa si otorga los permisos de paternidad y maternidad a sus empleados de acuerdo a la normativa toda persona en estado de lactancia tiene derecho a licencia remunerada, con la excepción que las madres tienen un lapso de tiempo de 3 meses y el hombre de 15 días. Por lo tanto, este indicador se cumple en su totalidad con 1.00 con un nivel de desempeño alto.

Principio 9: Comercio justo, ético y responsable

1. La cooperativa realiza actualizaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.

Tabla 4.97. Actividades comerciales desde la perspectiva de los socios.

Respuestas	Frecuencia	%
MD	0	0%
D	45	12%
NAND	60	16%
A	195	51%
MA	82	21%
TOTAL	382	100%

Esta tabla 4.97. refleja que el 51% de los encuestados se inclinaron por la respuesta de “A” y un 21% por “MA” sumando un 72% teniendo un cumplimiento en su totalidad. Lo que muestra que de acuerdo al criterio de los socios si se realiza actualizaciones comerciales, pero se indica que se presenta mayor concentración

de otorgación de créditos en el género masculino porque están destinados a favorecer y promover la Agricultura y Ganadería de la Región, obteniendo una calificación del 1.00 de aceptabilidad y por ende un nivel de desempeño alto.

A continuación, se presenta la síntesis del desempeño de los indicadores del nivel de aceptabilidad de los indicadores evaluados tanto a nivel de socios como de cooperativas. Teniendo un total de 8 indicadores que deben ser intervenidos con un plan de acción.

EVALUAR EL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVISMO

	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural		0.21	0.21
P1.1 Afiliación	0.53	0.53	0.53
P1.2 Edad	0.14	0.14	0.14
P1.3 Participación	0.33	0.24	0.26
	100%	11.46%	7.81%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros		0.13	0.13
P2.1 Asamblea	0.49	0.25	0.39
P2.2 Género	0.31	0.31	0.31
P2.3 Balance S.	0.20	0.20	0.16
	100%	5.92%	4.47%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa		0.18	0.18
P3.1 Certificados de aporte.	0.53	0.50	0.53
P3.2 Política de crédito	0.14	0.12	0.14
P3.3 Capacitación emp.	0.33	0.33	0.33
	100%	10.26%	7.20%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P4. Autonomía e Independencia		0.07	0.07

P4.1 Resultados Econ.	0.25	0.25	0.25
P4.2 Obligaciones Trib.	0.75	0.75	0.75
	100%	4.20%	2.80%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P5. Educación, capacitación e información		0.06	0.06
P5.1 Capacitación Socios	0.20	0.00	0.16
P5.2 Capacitación Pers.	0.49	0.49	0.49
P5.3 Promoción EPS	0.31	0.28	0.24
	100%	2.77%	2.13%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P6. Cooperación e integración del sector EPS		0.09	0.09
P6.1 Asociación en EPS	1	1	1
	100%	5.40%	3.60%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P7. Compromiso con el entorno		0.08	0.08
P7.1 Grupos vulnerables	1	0.4	0.80
	100%	1.92%	2.56%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida		0.13	0.13
P8.1 Equidad para contratar	0.17	0.17	0.17
P8.2 Capacidades Especiales	0.41	0.41	0.41
P8.3 Créditos personal	0.08	0.08	0.08
P8.4 SSO	0.11	0.11	0.11
P8.5 Paterno. /Materno.	0.23	0.23	0.23
	100%	7.80%	5.20%
	PONDERACIÓN	60%	40%
		COOP.	SOCIOS
P9. Comercio justo, ético y responsable		0.06	0.06
P9.1 Igualdad de aporte.	1	0.60	1
	100%	2.16%	2.40%

Figura 5. Resultados de puntuación de los indicadores a nivel de socios y cooperativa.

Tabla 4.98. Desempeño social en el ámbito cooperativa

PONDERACIÓN	P.	CALIFICACIÓN POR PRINCIPIO	INDICADORES POR PRINCIPIO	AHP	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR INDICADORES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR PRINCIPIOS	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO SOCIAL
60% Evaluación de desempeño social Cooperativa	P1	0.21	P 1.1.	0.53	0.53	0.91	Mediante la evaluación de desempeño social en el contexto de cooperativa, se obtuvo una calificación de 49%/60%, indicando que el 60% es la ponderación máxima para alcanzar el más alto desempeño, puesto que una calificación inferior a la señalada reflejará inconformidad ante lo evaluado, respecto a este ámbito los indicadores que inciden en esta calificación total del 49% es el P1.3., P2.1., P3.1., P3.2., P5.3., P7.1., y P9.1. Con base a esta información se concluye que existen aspectos en materia social que requieren ser intervenidos con acciones rápidas y oportunas para contrarrestar resultados pocos favorables para la cooperativa en lo social.
			P 1.2.	0.14	0.14		
			P 1.3.	0.33	0.24		
	P2	0.13	P2.1.	0.49	0.25	0.76	
			P2.2.	0.31	0.31		
			P2.3.	0.2	0.20		
	P3	0.18	P2.1.	0.53	0.50	0.95	
			P2.2.	0.14	0.12		
			P2.3.	0.33	0.33		
	P4	0.07	P4.1.	0.25	0.25	1.00	
			P4.2.	0.75	0.75		
	P5	0.06	P5.1.	0.20	0.00	0.77	
			P5.2.	0.49	0.49		
			P5.3.	0.31	0.28		
	P6	0.09	P6.1.	1.00	1.00	1.00	
	P7	0.08	P7.1	1.00	0.40	0.40	
	P8	0.13	P8.1.	0.17	0.17	1.00	
P8.2.			0.41	0.41			
P8.3.			0.08	0.08			
P8.4.			0.11	0.11			
P8.5.			0.23	0.23			
P9	0.05	P9.6	1.00	0.60	0.60		
TOTAL		100%		9.00	7.39	0.82	49/60

Tabla 4.99. Desempeño social en el ámbito socios

PONDERACIÓN	P	CALIFICACIÓN POR PRINCIPIO	INDICADORES POR PRINCIPIO	AHP	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR INDICADORES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR PRINCIPIOS	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO SOCIAL
40% Evaluación de desempeño social contexto socio Cooperativa	P1	0.21	P 1.1.	0.53	0.53	0.93	Mediante la evaluación de desempeño social en el contexto de cooperativa, se obtuvo una calificación de 37%/40%, indicando que el 37% es el peso máximo para alcanzar el más alto desempeño, puesto que una calificación inferior a la señalada reflejará inconformidad ante lo evaluado, respecto a este ámbito los indicadores que inciden en esta calificación total del 33% es el P1.3., P2.1., P2.3., P5.1, P5.3., y P7.1. Con base a esta información se concluye que existen aspectos en materia social que requieren ser intervenidos con acciones rápidas y oportunas para contrarrestar resultados pocos favorables para la cooperativa en lo social.
			P 1.2.	0.14	0.14		
			P 1.3.	0.33	0.26		
	P2	0.13	P2.1.	0.49	0.39	0.86	
			P2.2.	0.31	0.31		
			P2.3.	0.2	0.16		
	P3	0.18	P2.1.	0.53	0.53	1.00	
			P2.2.	0.14	0.14		
			P2.3.	0.33	0.33		
	P4	0.07	P4.1.	0.25	0.25	1.00	
			P4.2.	0.75	0.75		
	P5	0.06	P5.1.	0.20	0.16	0.89	
			P5.2.	0.49	0.49		
			P5.3.	0.31	0.24		
	P6	0.09	P6.1.	1.00	1.00	1.00	
	P7	0.08	P7.1	1.00	0.8	0.80	
	P8	0.13	P8.1.	0.17	0.17	1.00	
P8.2.			0.41	0.41			
P8.3.			0.08	0.08			
P8.1.			0.11	0.11			
P8.2.			0.23	0.23			
P9	0.05	P9.1.	1.00	1.00	1.00		
TOTAL		100%				0.94	37/40
DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVO	En la calificación global del desempeño social de la cooperativa Calceta se obtuvo el 86/100 , existiendo ciertos indicadores que necesitan ser mejorados para incrementar el nivel de desempeño social.						

PLAN DE MEJORA

INTRODUCCIÓN

La importancia de las cooperativas radica en su capacidad para la creación de empleos, la movilización de recursos y la generación de inversiones, así como la facultad de plantear y ejecutar acciones de solución a problemas sociales, medioambientales y culturales, con base a sus principios y valores cooperativos de Responsabilidad Social Empresarial, teniendo un doble accionar, realizar sus operaciones financieras y trabajar en beneficio de sus colaboradores, socios y del entorno en el que operan buscando un equilibrio entre su gestión social y su gestión económica.

Con base a estos antecedentes y en consideración de lo trascendental que es para las cooperativas trabajar bajo sus principios de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad y teniendo en cuenta que las empresas socialmente responsables son más atractivas para los clientes, empleados y socios, y evidenciando que la COAC, Calceta presentan ciertas falencias dentro de su Balance Social se plantea este plan de acción, (ver anexo 10) con la finalidad de radicar o atenuar la brecha existente entre lo planificado y lo cumplido en labores de materia social y con ello contribuir a alcanzar los niveles de utilidades que se proponen como metas cada año dentro de la organización.

Las labores a realizarse dentro de este plan de acción fueron establecidas acorde a las brechas identificadas en materia social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. 2019. Donde un total de 22 indicadores evaluados 8 fueron identificados con falencias, por ende, requieren ser mejorados.

Objetivo General

Realizar un plan de acción encaminado a contrarrestar las falencias de los indicadores con calificación media (amarilla) y baja (rojo) del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.

Objetivos Específicos

- Enfocar el plan de acción al mejoramiento del desempeño social en la COAC en los contextos de trabajadores, socios y localidad con la finalidad de incrementar el nivel de calidad de vida de los mismos.
- Promover el desarrollo de programas, actividades, proyectos que eleven el nivel de confianza y de profesionalidad de la Cooperativa Ahorro y Crédito Calceta Ltda.

De acuerdo a la tabla 4.56 para que se considere un alto desempeño social cooperativista la calificación debe ser mayor al 80%, la cooperativa Calceta obtuvo una calificación del 86%, evidenciando que existen ciertos indicadores que mantienen falencias para los cuales se elaboró un plan de mejoras (anexo 10).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico se logró evidenciar que a nivel institucional la evaluación del desempeño social se la realiza a través de la herramienta del BS; resultados que carecen de sociabilización de forma integral y continua con los grupos de interés, comprobado por el limitado conocimiento de los indicadores que conforman el BS ante los empleados, además se deben definir acciones correctivas para contrarrestar las falencias encontradas, a esto se suma la falta de difusión de los resultados ante algún medio local. En los factores donde la COAC ha tenido un desempeño social aceptable son las acciones en beneficio de la comunidad, y en promover la educación y entrenamiento constante de sus trabajadores.
- El proceso de selección de los indicadores mediante la participación de un panel de expertos, y la aplicación de una escala adecuada para calificar “escala de Likert del 1-5” propios del método Torgerson, permitió seleccionar aquellos indicadores que eran considerados de gran utilidad en la medición del desempeño social, comprobándose la efectividad de este método en aquellas situaciones donde el número de datos es muy amplio, permitiendo evidenciar un consenso entre varios expertos en el tema estudiado.
- El procedimiento de evaluación de desempeño social tiene una estructura de fácil comprensión y ejecución para todo aquel que desee aplicarlo, y a la vez permite obtener información coherente a la situación real de la institución y de su accionar con sus grupos de intereses, siendo así que los resultados alcanzados estructura de fácil comprensión y ejecución para todo aquel que desee aplicarlo, y a la vez permitir obtener información coherente a la situación real de la institución y de su accionar con sus grupos de intereses, siendo así que entre más sencillo sea esté mejores serán los resultados alcanzados, el procedimiento planteado y ejecutado en esta investigación revela el desempeño de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- Al encargado del BS de la cooperativa realizar periódicamente el diagnóstico de la evaluación del desempeño social, y conjuntamente con base a los resultados obtenidos identificar aquellos indicadores que tienen un bajo desempeño, para programar un plan de acción de mejoras que coadyuven a tener excelentes resultados y as incrementar el nivel de vinculación con la comunidad en materia social.
- A los directivos y a los encargados del BS de las entidades financieras reguladas por la SEPS que consideran que dentro de su herramienta del BS existe un elevado número de indicadores y requieren seleccionar aquellos que tienen mayor relevancia para la organización, hacerlo mediante la aplicación del método Delphi y Torgerson aplicando la respectiva metodología, ya que permiten poder llegar a un consenso entre varias personas conocedoras en materia social de cooperativas.
- Al encargado del BS y a quien corresponda ejecutar las gestiones pertinentes para que este modelo de evaluación de desempeño social propuesto en esta investigación sea aprobado por el Consejo de Administración para su aplicación periódica dentro de la cooperativa, ya que es un modelo sencillo y fácil de aplicar permitiendo evaluar aspectos que son de relevancia para la misma.
- Diseñar planes de acción aplicando la metodología de las 5w+1H, debido que se encamina a dar soluciones concretas además es una herramienta fácil de aplicar y entender abarcando los factores que provocan el problema y promueve las posibles soluciones al mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso, L., Marín, I., y Mirabal, Y. (2014). Educación Cooperativa y Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa. *Avances*, 16(1), 8. Recuperado de http://www.ciget.pinar.cu/Revista/No.2014-1/articulos/gestion_responsb_social.pdf
- Alfonso, L., Rivera, C., Labrador, y Odalys. (2008). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Ciencias Sociales*, 16(1), 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/280/28011673002/>
- Alfonso, J. (2013). Responsabilidad, gestión y balance social en las empresas cooperativas. *Cooperativismo y Desarrollo*. 1(2), 8. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es › descarga › articulo>
- Arango, M., Ruiz, S., Ortiz, L., y Zapata, J. (2015). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico. *Chilena de Ingeniería*, 25(4), 3.
- Arteaga, E. (2017). Buen Vivir (Sumak Kawsay): definiciones, crítica e implicaciones en la planificación del desarrollo en Ecuador. *Salud Pública*, 41(114), 4. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/sdeb/2017.v41n114/907-919/>
- Ascencio, G. (2015). El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas. *Ciencias UNEMI*. 8 (16), 5. Recuperado de <file:///C:/Users/FCI-CD~1/AppData/Local/Temp/Dialnet-EIBalanceSocialComoUnaHerramienta ValidaParaReprese-5774744-1.pdf>
- Barba, D., y Gavilanes, M. (2016). Gestión Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una Provincia Ecuatoriana. *Ciencias Unemi*, 9(19), 3. doi:<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/321/>
- Confederación de Cooperativas de Colombia (2016). Cooperativas: Empresas para la gestión social y económica. Recuperado de https://confecoop.coop/wp-content/uploads/2017/07/Info_Desempe%C3%B1o_2016.pdf
- Caria, S., y Domínguez, R. (2014). El provenir de una ilusión: la ideología del Buen Vivir. 67, 6. Recuperado de revistas.usal.es/index.php/1130-2887/article/download/alh201467139163/12346
- Coba, E., Díaz, J., Zurita, E., y Proaño, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. 18(1), 4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=215052403003>

- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2015). *seps.gob.ec*. Recuperado de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf /c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c
- Corporación Alemana. (2016). *fundación alemana*. Recuperado de https://www.inicio.fundacionalemana.mx/images/sparkassen/pdf/3_gestion_de_desempenio_social_en_mexico.pdf
- Coomeva. (2015). *Democracia Cooperativa*. Recuperado de <https://revista.coomeva.com.co/2018/03/20/democracia-cooperativa/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. (2018). Informe de Balance Social. Director Administrativo de Operaciones.
- Díaz, C., Rosero, K., y Obando, M. (2017). La evaluación como medio de aprendizaje. *Educación y Humanismo*, 20(34), 4. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/2863/3356&ved=2ahUKEwioy_uKuobriAhUxtlkKHWxeAQoQFjAEegQIAxABYusg=AOvVaw2KlcJ3QlbEYj1373fjP7Us
- Domínguez, A., y Bravo, B. (2016). *Evaluación de las variables del desempeño cooperativo, con enfoque en el buen vivir en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. (Tesis pregrado). Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López, Manabí, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/304/1/TAE59.pdf>
- Dutari, I., Yamauchi, M. (2016). *El Balance Social y su importancia, como instrumento de medición de la Responsabilidad Social y la Auditoría Social*". (Tesis pregrado). Instituto Universitario Aeronáutico, Argentina. Recuperado de <https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/1151/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20EN%20PDF.pdf>
- Echeverría, R., Echeverría, D., Osorio, J. y Lozano, C. (2018). Selección de una infraestructura de medición inteligente de energía usando una técnica de decisión multicriterio. *Scientia Et Technica*. (2), 2. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/849/84958001002/html/index.html>
- Esquivel, Á., León, R., y Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de Dirección*, 11(2), 11. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>

- Faubla, G., y García, M. (2017). Evaluación de las variables de desempeño cooperativo con un enfoque en el buen vivir en la provincia de Pichincha. (tesis pregrado). Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López, Manabí, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/708/1/TAE94.pdf>
- Fernández, M. (2015). El Balance Social como herramienta metodológica y de gestión en la Economía Social. *La Economía Social y Solidaria*, 1(1), 2. Recuperado de https://www.academia.edu/36833878/EL_BALANCE_SOCIAL_COMO_HERRAMIENTA_METODOL%C3%93GICA_Y_DE_GESTI%C3%93N_DE_LA_ECONOM%C3%8DA_SOCIAL
- Fernández, L., Geba, N., Montes, V., y Schaposnik, R. (2018). *Modelo de Balance Social Cooperativo Integral*. Recuperado de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/80/15980/58e344cf6b0372716c80a488dfced59e.pdf>
- García, L., y Marinzalda, M. (2015). Características del Balance Social de Argentina. *Caribeña de Ciencias Sociales* (12), 6. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/12/balance-social.html>
- Garcés, D., y Castrillón, O. (2017). Diseño de una técnica inteligente para identificar y reducir los tiempos. *Información Tecnológica*, 28(3), 3. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642017000300017&lng=es&nrm=iso
- García, G., Sánchez, V., Elizalde, D., y Fernández, A. (2017). La gestión social de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1), 3. Recuperado de <http://codies.upr.edu.cu/index.php/codies/article/view/152/306>
- Gómez, E., Navas, D., Aponte, G., y Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *DYNA*, 81(184). Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/37066/53960>
- Gómez, C., y León, E. (2014). Método Comparativo. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, 6. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- Gómez, J., y Gómez, J. (2013). Fundamentos para la evaluación de Gestión en empresas Cooperativas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 1(2), 3. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5233973.pdf>

- Góngora, H., Rodríguez, P., y Zumárraga, E. (2017). Importancia del Balance Social en las Cooperativas. *Ciencia America*, 6(2), 3. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6179105.pdf>
- Grueso, M. (2018). *urosario.edu.co*. Recuperado de https://www.urosario.edu.co/Escuela-de-Administracion/Documentos/inv_estigacion/proyectos/Desempeno-social-corporativo-2c-emociones-RSE-Merl.pdf
- Gualancañay, J. (2017). "Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato." (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25033/1/T3942i.pdf>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2013). *cosede.gob.ec*. doi: <http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- López, E. (2018). El Método DELPHI en la investigación actual. *UNED*, 21(1), 21. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/20169/16710>
- López, O., García, J., Batte, I., y Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Edumecentro*, 7(4), 13. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n4/edu14415.pdf>
- López, P. y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Editorial Grup de Recerca. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- López, J., C. (2013). Modelo de gestión del proceso de formación de directivos En el contexto de sus organizaciones. Recuperado de beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=332&type=pdf&id=332&db=2
- Luque, A., Peñaherrera, J., y Ordoñez, J. (2019). Comparación de los resultados del Balance Social como herramienta de Gestión. (47), 4. Recuperado de chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/272
- Martínez, A. (2017). El principio de adhesión voluntaria y abierta desde una perspectiva histórica y doctrinal. *Asociación Internacional de Derecho Cooperativo* (5), p5. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo>

- Martínez, P. (2014). “*elaboración del balance social caso: cooperativa de ahorro y crédito frente de reivindicación del Magisterio del Austro*. (tesis de pregrado). Universidad Salesiana del Ecuador. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7360/1/UPS-CT004309.pdf>
- Meza, L., y Pazmiño, A. (2018). *Evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el buen vivir en la provincia de Carchi*. (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnico de Manabí Manuel Félix López, Manabí, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/795/1/TAE110.pdf>
- Medallo, F. (2017). Investigación Cuantitativa. Recuperado de <https://mellado1.com/2017/07/26/ejemplo-de-semaforizacion/>
- Mirabal, J., Alfonso, J., Ojeda, L., y Barrios, Y. (2016). Instrumentos para la Gestión de la Responsabilidad Social Cooperativa. Cooperativismo y Desarrollo. p.4. recuperado de <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/122/253>
- Moneva, J., Ortas, E., y Acero, I. (2013). Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas. *Economía Pública, Social y Cooperativa*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17429864001.pdf>
- Morantes, A., y Acuña, G. (2013). Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: una aproximación. *Zona Próxima* (18), 9. Recuperado de Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: una aproximación
- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. (2013). Capítulo iv.- de los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la superintendencia de bancos y seguros. Recuperada de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XIV_cap_IV.pdf
- Palmar G., y Valero U. (2013). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*. 17 (39) p.3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palacios, A. Félix, M. Macías, C. y Márquez, J. (2015). Selección de expertos para la evaluación de investigaciones en el sector cooperativo. Recuperado de <http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/V/ponencias/97.pdf>

- Pérez, M., Espinoza, C., y Peralta, B. (2016). Responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: Una visión sostenible al futuro. *Universidad y Sociedad*, 8(3), 59.
- Pérez, C., y Ballesteros, C. (2014). Metodología de Calificación de Desempeño Social. *aesa-ratings.bo*. Recuperado de http://aesa-ratings.bo/docs/content/metodologia-desempeno-social_22.pdf
- Prieto, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Granada. Recuperado de http://atc.ugr.es/pages/personal/propia/alberto_prieto/conferencias_pdfs/investigacion_cientifica_a_prieto/%21
- Pubill, J. (2016). La Evaluación Social como aporte de la Economía Solidaria a la Inclusión Social. Recuperado de http://base.socioeco.org/docs/evaluaci_c3_b3n-social-e-inclusi_c3_b3n-social-_juan-pubill-_ediciones-cgcym.pdf
- Ramírez, M. (2018). El balance social como instrumento de gestión y difusión de la responsabilidad social. Caso: empresa eléctrica Ambato regional Centro Norte S.A. (Tesis posgrado). Católica del Ecuador. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2489/1/76740.pdf>
- Rasquín, C. (2015). El Desempeño Social. *Zoom Microfinanzas*, 15(45), 48. Recuperado de https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/sos-15-zm45-es-num.pdf
- Revista el Recreo. (2014). Microsoft Excel en educación. Recuperado de <https://revistamagisterioelrecreo.blogspot.com/2014/01/microsoft-excel-en-educacion.html>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*, 82, 9. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, M. (2014). Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria. *Ciencias Humanas*, 9(27), 12.
- Sánchez, R. (2019). El principio de autonomía e independencia. Consecuencias jurídicas y económicas derivadas de su aplicación en Costa Rica. Asociación Internacional de Derecho Cooperativo. (55), 4. Recuperado de dialnet.unirioja.es › descarga › artículo

- Serna, H., y Rubio, G. (2016). La gobernabilidad en el sector cooperativo: una reflexión acerca de su verdadera implementación. *Universidad Católica del Norte*, 48, 3. Recuperado de revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/download/771/1297
- Sistema Nacional de Información. (2015). *sni.gob.ec*. Recuperado de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1360000390001_CANTON%20BOLIVAR%20PDYOT%202015_16-03-2015_16-43-46.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). La integración, clave para el éxito de los actores de la economía popular y solidaria. Quito, Ecuador: LHG Studio. Recuperado de https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro%20VI%20Jornadas_2017.pdf/797c353e-f122-48ea-86ca-c071f6e499ec
- Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Facultad de Medicina*, 65(2), 1. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Valenzuela, L., Jara, M., y Villegas, F. (2015). Práctica de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero. *Administración de Empresas*, 55(3), 4. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329
- Veitia, E., Montalván, A., Martínez, Y. (2014). Elección de Indicadores Sistémicos para la Sostenibilidad Ambiental del Suelo. *Ciencias Técnicas Agropecuarias*. 4 (2), 2. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcta/v23n4/rcta08414.pdf>
- Villas, E., Pons, R., y Bermúdez, Y., y Martínez J. (2013). Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior. *Sistemas & Telemática*. 11 (26), 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4115/411534395001.pdf>
- Zabala, H. (2008). Construcción de un modelo de balance social para el cooperativismo de una región latinoamericana: el caso de Antioquia (Colombia). Recuperado de https://cdn.ymaws.com/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts_-_barcelona4/salazar.hernando.pdf
- Zapata, R. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del "conectivismo". *Dialnet*, 16(1), 4. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5037538>

- Zambrano, M. y Zambrano, K. (2018). Evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el buen vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos. (tesis pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Manabí, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/819/1/TAE122.pdf>
- Zúñiga, C., y Cárdenas, P. (2014). Instrumentos de Evaluación. *Perspectiva Educativa*, 53(1), 4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3333/333329700005.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a Integrantes del Consejo Administrativo y Consejo de Vigilancia de la COAC.

1. ¿Cuál es la periodicidad con que aplica el Balance social de la Cooperativa?
2. En materia social ¿Cuáles son los objetivos sociales de la entidad que se evalúan en el balance social actual? ¿Forman parte de la planificación estratégica?
3. ¿Cuáles son las medidas correctivas que ha desarrollado la institución para acrecentar el cumplimiento de los indicadores del balance social?
4. El balance social de la COAC Calceta Ltda. Evalúa todos los principios universales del cooperativismo formulados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). ¿Dan prioridad a alguno? ¿Cuál?
5. A criterio personal, ¿Los resultados presentados en el balance social reflejan el logro del buen vivir en la COAC Calceta Ltda.?
6. Que otros componentes/principios se consideran en la evaluación del desempeño social? Ejemplo:
 - Economía Popular y Solidaria
 - Responsabilidad Social Empresarial
 - Buen Vivir
7. ¿Cuántos y cuáles son los indicadores que conforman el balance social de acuerdo a los principios del cooperativismo?
8. ¿Cuál es el indicador que mayor cumplimiento ha alcanzado de acuerdo a lo planificado?
9. ¿Cuál es el indicador que menor cumplimiento ha alcanzado de acuerdo a lo planificado?

10. ¿Utilizan alguna metodología/herramienta para evaluar el desempeño social de la cooperativa? si es así ¿Durante cuánto tiempo lo han aplicado?
¿Desde qué año?
11. ¿Desarrollan planes de mejora para superar las valoraciones bajas? ¿En caso de contar con planes de mejoras, estos son objeto de seguimiento?
12. ¿Qué otros medios de comunicación/difusión utilizan para sociabilizar los resultados del balance social.
13. ¿El Balance Social es presentado conjuntamente con los estados financieros y contables al final de cada periodo? Si su respuesta es positiva ¿Con qué finalidad lo hacen?

Anexo 2. Encuesta dirigida a empleados y representantes de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.

Esta encuesta está dirigida a los representantes de socios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda. con la finalidad de diagnosticar el estado actual de la evaluación de desempeño, asumida por esta entidad crediticia y con ello determinar puntos clave que pueden ser intervenidos mediante un plan de mejoras para incrementar el grado contribución al buen vivir de sus colaboradores e integrantes.

Se le solicita a usted como encuestado marcar con una "X" la casilla que usted considere de acuerdo a su criterio de los siguientes ítems, el método de valoración es el siguiente.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

PREGUNTAS	Respuestas				
	1	2	3	4	5
1. La COAC aplica periódicamente el balance social.					
2. El balance social evalúa los objetivos sociales planificados.					
3. Se toman medidas correctivas para mejorar el cumplimiento de los indicadores del BS.					
4. Los principios universales del cooperativismo son la base de la evaluación del desempeño social cooperativo.					
5. La evaluación de la gestión social evidencia el logro del Buen vivir de los colaboradores.					
6. Se emplean medios de comunicación para la difusión de los resultados del balance social.					
7. La sociabilización de los resultados del balance social se realiza tanto para los colaboradores internos como externos.					
8. La incorporación de nuevos socios se da de modo Libre y voluntario.					
9. Se aplica el sistema democrático en el proceso de la toma de decisiones.					
10. Los socios realizan aportaciones económicas necesarias para la gestión de la cooperativa.					
11. La COAC se administra con autonomía e independencia.					
12. Se promueve la educación y entrenamiento a sus asociados.					
13. La COAC mantiene acuerdos con otras organizaciones de la EPS.					
14. La COAC realiza actividades en beneficio de la comunidad.					

Anexo 3. Ficha de autoevaluación de candidatos a expertos.

FICHA DE EXPERTOS

COOP: _____ Área laboral que desempeña: _____
 NOMBRE: _____ Dirección Laboral: _____
 Profesión: _____ Teléfono de oficina: _____
 Año de Experiencia laboral: _____ Dirección domiciliaria: _____
 Email personal: _____ Teléfono personal: _____

- **Autoevaluación Coeficiente de Conocimiento (Kc)**

Autoevaluarse del 1 al 10 sobre el grado de conocimientos de los siguientes aspectos:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bajo			←	Medio	→	Alto			

CONOCIMIENTOS	Kc
1. Cooperativismo en el Ecuador.	
2. Economía Popular y Solidaria.	
3. Principios del Cooperativismo.	
4. Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	
5. Buen Vivir.	
6. Responsabilidad Social Empresarial.	
7. Indicadores para evaluar el desempeño.	

- **Evaluación del Coeficiente de Argumentación (Ka) (grado de influencia que usted considera en el tema)**

ALTO (A)

MEDIO (M)

BAJO (B)

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	Grado de influencia		
	(A)	(M)	(B)
1. ¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?			
2. ¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?			
3. ¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS		
	BV		
	COOP		
	RSE		
4. ¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?			
5. ¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?			
6. ¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?			

Anexo 4. Instrumento para determinar coeficiente de argumentación en expertos.

I T P P E A B O E	FUENTE DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
		(A)	(M)	(B)
	La evolución de las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño	0,05	0,04	0,03
	El papel que juegan las cooperativas en la EPS	0,15	0,10	0,08
	Manera en que cumplen las cooperativas con los principios de la EPS	0,06	0,05	0,03
	Manera en que cumplen las cooperativas con los principios del BV	0,06	0,05	0,03
	Manera en que cumplen las cooperativas con los principios del Coop.	0,06	0,05	0,03
	Manera en que cumplen las cooperativas con los principios RSE	0,06	0,05	0,03
	Establecer relaciones entre los principios	0,12	0,10	0,05
	Detección de variables de cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE	0,24	0,20	0,12
	Elección der indicadores que midan el cumplimiento de las variables detectadas	0,20	0,16	0,10
		1	0,8	0,5

Anexo 5. Encuesta aplicada a los expertos.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES, PRESIDENTES Y ENCARGADO DE BALANCE SOCIAL DE LAS DIFERENTES COAC

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de un Modelo de Evaluación del Desempeño Social Cooperativo y Buen Vivir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo.

Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

CALIFICACIÓN	RESPUESTA
La calificación permitirá seleccionar las preguntas más apropiadas para la investigación. Será medida mediante las siguientes escalas:	La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas:
(1) Totalmente inapropiado.	(1) Muy en desacuerdo.
(2) Inapropiado.	(2) En desacuerdo.
(3) Ni apropiado ni desapropiado.	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
(4) Apropiado.	(4) De acuerdo.
(5) Totalmente apropiado.	(5) Muy de acuerdo.

N°	PRINCIPIOS	CALIF.	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.						
1	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.						
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
4	Existe el respeto a la identidad cultural.						
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.						
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.						
7	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.						
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.						
8	La toma de decisiones se da de modo democrático.						
9	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.						
10	Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.						
11	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.						
12	Participan masivamente los afiliados en las reuniones del Consejo de Vigilancia.						

13	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia y Direcciones).								
14	La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia y Direcciones).								
15	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).								
16	El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.								
17	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.								
18	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.								
19	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).								
20	La cooperativa elabora el Balance Social.								
21	El resultado del Balance Social es de dominio público.								
22	Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas (EPS y SFPS) de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de								
23	Posee normas explícitas para la selección de proveedores preferenciando a los miembros de la economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario (EPS y SFPS).								
24	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.								
25	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.								
26	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.								
27	Elabora reportes de RSE.								
28	Publica los reportes de RSE.								
29	Emplea estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE (Ej. GRI-Global Reporting Initiative, ISO 2600, ETHOS).								
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.								
30	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.								
31	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.								
32	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación								
33	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.								
34	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.								
35	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.								
36	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.								
37	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.								
38	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.								
39	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.								
	4. Autonomía e independencia.								
40	La cooperativa informa los resultados económicos del año.								
41	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.								
42	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.								
43	Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades públicas.								
44	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.								
	5. Educación, capacitación e información.								
45	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.								

46	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.								
47	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.								
48	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.								
49	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.								
50	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.								
51	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.								
52	La cooperativa informa el valor invertido en medios de comunicación.								
	6. Cooperación e integración del sector EPS.								
53	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.								
54	La cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS.								
55	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.								
56	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).								
57	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.								
58	Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS.								
59	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).								
60	Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.								
61	La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.								
	7. Compromiso con el entorno.								
62	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.								
63	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas ambientales (ISO 14001, u otro estándar ambiental equivalente).								
64	Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos.								
65	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.								
66	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.								
67	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.								
68	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.								
69	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.								
70	Los empleados están formados en aspectos medioambientales.								
71	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.								
72	Realiza el análisis del ciclo de vida de los servicios (ISO 14040).								
73	Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).								
74	Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.								
75	Contribuye para la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales								
76	Las medidas de prevención y mitigación son implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.								
77	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.								
78	Posee un programa de voluntariado.								
79	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.								

80	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.									
81	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.									
82	Establece convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleos, la									
83	Realiza sus actuaciones de compromiso con la comunidad con independencia de la ayuda económico-financiera del Gobierno local o nacional. (Subsidios, contribuciones, descuentos en el									
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.									
84	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.									
85	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.									
86	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.									
87	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.									
88	Se contrata a personas con capacidades especiales.									
89	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.									
90	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.									
91	La nómina de empleados se compone de empleados solteros.									
92	La nómina de empleados tiene cargas familiares.									
93	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.									
94	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.									
95	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).									
96	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.									
97	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.									
98	Son poco frecuentes los despidos de empleados.									
99	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.									
100	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.									
101	La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.									
102	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.									
103	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.									
104	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.									
105	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.									
106	Se realizan eventos culturales.									
107	Se realizan eventos deportivos.									
108	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.									
109	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.									
110	La cooperativa realiza campañas internas de concienciación (seminarios, foros o encuentros puntuales) para mejorar la comprensión de sus empleados sobre la importancia de la equidad y									
111	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.									
112	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.									
113	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.									

114	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.									
115	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.									
116	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.									
117	Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.									
118	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.									
119	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.									
120	Otorga permisos de maternidad o paternidad.									
121	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.									
122	La cooperativa ha sido avalada por normas laborales de calidad (ISO 18001).									
123	Se realizan actividades de adquisición asociativa.									
124	Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.									
125	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.									
126	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.									
	9. Comercio justo, ético y responsable.									
127	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.									
128	La cooperativa tiene un comportamiento ético.									
129	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.									
130	Conoce los principios que regulan el comercio justo.									
131	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas de calidad (como ISO 9001, u otro estándar de calidad equivalente).									
132	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.									
133	Compra a proveedores de la zona.									
134	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación, etc.).									
135	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.									
136	No existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.									
137	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.									
138	Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus servicios.									
139	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.									
140	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.									
141	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.									
142	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.									

Anexo 6. Aplicación de la encuesta al panel de expertos.



Encargado del Balance Social Coop. 15 de Abril



Gerente de la COAC, Santa Ana Ltda.

Anexo 7. Aplicación del método Torgerson.

TABLA I (FRECUENCIA)						
INDICADORES	5	4	3	2	1	TOTAL
I1	8					8
I2	8					8
I3	2	6				8
I4	5	3				8
I5	8					8
I6	1	7				8
I7	2	6				8
I8	3	5				8
I9	8					8
I10	2	6				8
I11	4	4				8
I12	2	5	1			8
I13	8					8
I14	3	5				8
I15	1	7				8
I16	1	6	1			8
I17		6	2			8
I18	2	4	2			8
I19	2	6				8
I20	8					8
I21		6	2			8
I22	2	5	1			8
I23	1	6	1			8
I24	3	5				8
I25		7	1			8
I26		6	2			8
I27	2	5	1			8
I28	2	6				8
I29		6	2			8
I30	8					8
I31	8					8
I32	8					8
I33		7	1			8
I34		6	2			8
I35		6	2			8
I36	6	2				8
I37		7	1			8
I38	2	4	2			8
I39	2	6				8
I40	8					8
I41	6	2				8
I42	8					8
I43		6	2			8
I44		5	1	2		8
I45	8					8
I46	2	6				8
I47	8					8
I48	2	5	1			8
I49	8					8

I50	3	5			8
I51	1	6	1		8
I52		6	2		8
I53	3	5			8
I54	6	2			8
I55	8				8
I56	6	2			8
I57	5	3			8
I58	2	6			8
I59	1	5	2		8
I60	3	5			8
I61		6	2		8
I62		5	2	1	8
I63		4	4		8
I64		1	6	1	8
I65	3	5			8
I66		6	2		8
I67	2	5	1		8
I68		2	6		8
I69		6	2		8
I70	1	5	2		8
I71	1	6	1		8
I72		6	2		8
I73		7	1		8
I74	1	6	1		8
I75		5	2	1	8
I76		6	2		8
I77	2	6			8
I78		6	2		8
I79	3	4	1		8
I80	8				8
I81		7	1		8
I82	3	5			8
I83	1	5	2		8
I84	3	5			8
I85	6	2			8
I86	8				8
I87	2	5	1		8
I88	8				8
I89	3	5			8
I90	4	4			8
I91	3	5			8
I92	6	2			8
I93	6	2			8
I94	4	4			8
I95	2	5	1		8
I96	8				8
I97	6	2			8
I98	2	4	2		8
I99	1	5	2		8
I100	3	4	1		8
I101	4	4			8

I102	2	6			8
I103	2	5	1		8
I104	2	4	2		8
I105	2	6			8
I106		8			8
I107		8			8
I108		7	1		8
I109		7	1		8
I110		4	3	1	8
I111		2	5	1	8
I112	8				8
I113	2	6			8
I114	5	3			8
I115		5	3		8
I116		6	2		8
I117		4	4		8
I118		6	2		8
I119		8			8
I120	8				8
I121		8			8
I122		4	4		8
I123		5	3		8
I124	2	6			8
I125	1	7			8
I126		8			8
I127	8				8
I128	6	2			8
I129	2	5	1		8
I130		6	2		8
I131		3	3	2	8
I132		5	3		8
I133		1	7		8
I134	2	4	2		8
I135		7	1		8
I136	1	6	1		8
I137	2	5	1		8
I138		6	2		8
I139		7	1		8
I140		8			8
I141		7	1		8
I142		5	3		8

TABLA II (FRECUENCIA ACUMULADA)					
INDICADORES	5	4	3	2	1
I1	8	8	8	8	8
I2	8	8	8	8	8
I3	2	8	8	8	8
I4	5	8	8	8	8
I5	8	8	8	8	8
I6	1	8	8	8	8
I7	2	8	8	8	8
I8	3	8	8	8	8
I9	8	8	8	8	8
I10	2	8	8	8	8
I11	4	8	8	8	8
I12	2	7	8	8	8
I13	8	8	8	8	8
I14	3	8	8	8	8
I15	1	8	8	8	8
I16	1	7	8	8	8
I17	0	6	8	8	8
I18	2	6	8	8	8
I19	2	8	8	8	8
I20	8	8	8	8	8
I21	0	6	8	8	8
I22	2	7	8	8	8
I23	1	7	8	8	8
I24	3	8	8	8	8
I25	0	7	8	8	8
I26	0	6	8	8	8
I27	2	7	8	8	8
I28	2	8	8	8	8
I29	0	6	8	8	8
I30	8	8	8	8	8
I31	8	8	8	8	8
I32	8	8	8	8	8
I33	0	7	8	8	8
I34	0	6	8	8	8
I35	0	6	8	8	8
I36	6	8	8	8	8
I37	0	7	8	8	8
I38	2	6	8	8	8
I39	2	8	8	8	8
I40	8	8	8	8	8
I41	6	8	8	8	8
I42	8	8	8	8	8
I43	0	6	8	8	8
I44	0	5	6	8	8
I45	8	8	8	8	8
I46	2	8	8	8	8
I47	8	8	8	8	8
I48	2	7	8	8	8
I49	8	8	8	8	8
I50	3	8	8	8	8

I51	1	7	8	8	8
I52	0	6	8	8	8
I53	3	8	8	8	8
I54	6	8	8	8	8
I55	8	8	8	8	8
I56	6	8	8	8	8
I57	5	8	8	8	8
I58	2	8	8	8	8
I59	1	6	8	8	8
I60	3	8	8	8	8
I61	0	6	8	8	8
I62	0	5	7	8	8
I63	0	4	8	8	8
I64	0	1	7	8	8
I65	3	8	8	8	8
I66	0	6	8	8	8
I67	2	7	8	8	8
I68	0	2	8	8	8
I69	0	6	8	8	8
I70	1	6	8	8	8
I71	1	7	8	8	8
I72	0	6	8	8	8
I73	0	7	8	8	8
I74	1	7	8	8	8
I75	0	5	7	8	8
I76	0	6	8	8	8
I77	2	8	8	8	8
I78	0	6	8	8	8
I79	3	7	8	8	8
I80	8	8	8	8	8
I81	0	7	8	8	8
I82	3	8	8	8	8
I83	1	6	8	8	8
I84	3	8	8	8	8
I85	6	8	8	8	8
I86	8	8	8	8	8
I87	2	7	8	8	8
I88	8	8	8	8	8
I89	3	8	8	8	8
I90	4	8	8	8	8
I91	3	8	8	8	8
I92	6	8	8	8	8
I93	6	8	8	8	8
I94	4	8	8	8	8
I95	2	7	8	8	8
I96	8	8	8	8	8
I97	6	8	8	8	8
I98	2	6	8	8	8
I99	1	6	8	8	8
I100	3	7	8	8	8
I101	4	8	8	8	8
I102	2	8	8	8	8

I103	2	7	8	8	8
I104	2	6	8	8	8
I105	2	8	8	8	8
I106	0	8	8	8	8
I107	0	8	8	8	8
I108	0	7	8	8	8
I109	0	7	8	8	8
I110	0	4	7	8	8
I111	0	2	7	8	8
I112	8	8	8	8	8
I113	2	8	8	8	8
I114	5	8	8	8	8
I115	0	5	8	8	8
I116	0	6	8	8	8
I117	0	4	8	8	8
I118	0	6	8	8	8
I119	0	8	8	8	8
I120	8	8	8	8	8
I121	0	8	8	8	8
I122	0	4	8	8	8
I123	0	5	8	8	8
I124	2	8	8	8	8
I125	1	8	8	8	8
I126	0	8	8	8	8
I127	8	8	8	8	8
I128	6	8	8	8	8
I129	2	7	8	8	8
I130	0	6	8	8	8
I131	0	3	6	8	8
I132	0	5	8	8	8
I133	0	1	8	8	8
I134	2	6	8	8	8
I135	0	7	8	8	8
I136	1	7	8	8	8
I137	2	7	8	8	8
I138	0	6	8	8	8
I139	0	7	8	8	8
I140	0	8	8	8	8
I141	0	7	8	8	8
I142	0	5	8	8	8

TABLA III (FRECUENCIA RELATIVA, PROBABILIDAD ACUMULADA)					
INDICADORES	5	4	3	2	1
I1	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I2	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I3	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I4	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I5	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I6	0.1250	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I7	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I8	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I9	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I10	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I11	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I12	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I13	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I14	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I15	0.1250	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I16	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I17	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I18	0.2500	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I19	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I20	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I21	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I22	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I23	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I24	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I25	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I26	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I27	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I28	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I29	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I30	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I31	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I32	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I33	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I34	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I35	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I36	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I37	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I38	0.2500	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I39	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I40	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I41	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I42	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I43	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I44	0.0000	0.6250	0.7500	1.0000	1.0000
I45	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I46	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I47	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I48	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I49	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I50	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

I51	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I52	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I53	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I54	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I55	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I56	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I57	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I58	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I59	0.1250	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I60	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I61	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I62	0.0000	0.6250	0.8750	1.0000	1.0000
I63	0.0000	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000
I64	0.0000	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000
I65	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I66	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I67	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I68	0.0000	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000
I69	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I70	0.1250	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I71	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I72	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I73	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I74	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I75	0.0000	0.6250	0.8750	1.0000	1.0000
I76	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I77	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I78	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I79	0.3750	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I80	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I81	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I82	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I83	0.1250	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I84	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I85	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I86	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I87	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I88	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I89	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I90	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I91	0.3750	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I92	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I93	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I94	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I95	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I96	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I97	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I98	0.2500	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I99	0.1250	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I100	0.3750	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I101	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I102	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

I103	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I104	0.2500	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I105	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I106	0.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I107	0.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I108	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I109	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I110	0.0000	0.5000	0.8750	1.0000	1.0000
I111	0.0000	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000
I112	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I113	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I114	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I115	0.0000	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000
I116	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I117	0.0000	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000
I118	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I119	0.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I120	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I121	0.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I122	0.0000	0.5000	1.0000	1.0000	1.0000
I123	0.0000	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000
I124	0.2500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I125	0.1250	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I126	0.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I127	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I128	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I129	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I130	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I131	0.0000	0.3750	0.7500	1.0000	1.0000
I132	0.0000	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000
I133	0.0000	0.1250	1.0000	1.0000	1.0000
I134	0.2500	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I135	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I136	0.1250	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I137	0.2500	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I138	0.0000	0.7500	1.0000	1.0000	1.0000
I139	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I140	0.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
I141	0.0000	0.8750	1.0000	1.0000	1.0000
I142	0.0000	0.6250	1.0000	1.0000	1.0000

TABLA IV (CÁLCULOS DE PUNTOS DE CORTES Y ESCALA DE LOS INDICADORES)

	INDICADORES	5	4	3	2	1	Suma	Promedio	N - Prom.	Eval.	
PRINCIPIO 1	I1	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I2	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I3	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I4	0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	14.32	2.86	-0.55	A	4
	I5	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I6	-1.15	3.50	3.50	3.50	3.50	12.85	2.57	-0.26	A	4
	I7	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
PRINCIPIO 2	I8	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	I9	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I10	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I11	0.00	3.50	3.50	3.50	3.50	14.00	2.80	-0.49	A	4
	I12	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	I13	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I14	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	I15	-1.15	3.50	3.50	3.50	3.50	12.85	2.57	-0.26	A	4
	I16	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I17	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	I18	-0.67	0.67	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I19	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I20	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I21	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	I22	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	I23	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I24	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	I25	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	I26	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	I27	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	I28	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I29	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
PRINC	I30	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I31	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5

PRINCIPIO 4	132	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	133	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	134	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	135	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	136	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	137	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	138	-0.67	0.67	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	139	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	140	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
PRINCIPIO 5	141	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	142	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	143	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	144	-3.50	0.32	0.67	3.50	3.50	4.49	0.90	1.41	A	4
	145	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	146	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	147	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	148	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	149	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
PRINCIPIO 6	150	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	151	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	152	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	153	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	154	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	155	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	156	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	157	0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	14.32	2.86	-0.55	A	4
	158	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
PRINCIPIO 7	159	-1.15	0.67	3.50	3.50	3.50	10.02	2.00	0.31	A	4
	160	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	161	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	162	-3.50	0.32	1.15	3.50	3.50	4.97	0.99	1.32	A	4
	163	-3.50	0.00	3.50	3.50	3.50	7.00	1.40	0.91	A	4
	164	-3.50	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	0.70	1.61	A	4
	165	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4

	166	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	167	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	168	-3.50	-0.67	3.50	3.50	3.50	6.33	1.27	1.04	A	4
	169	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	170	-1.15	0.67	3.50	3.50	3.50	10.02	2.00	0.31	A	4
	171	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	172	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	173	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	174	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	175	-3.50	0.32	1.15	3.50	3.50	4.97	0.99	1.32	A	4
	176	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	177	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	178	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	179	-0.32	1.15	3.50	3.50	3.50	11.33	2.27	0.04	A	4
	180	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	181	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	182	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	183	-1.15	0.67	3.50	3.50	3.50	10.02	2.00	0.31	A	4
	184	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	185	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
PRINCIPIO 8	186	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	187	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	188	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	189	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	190	0.00	3.50	3.50	3.50	3.50	14.00	2.80	-0.49	A	4
	191	-0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	13.68	2.74	-0.43	A	4
	192	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	193	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	194	0.00	3.50	3.50	3.50	3.50	14.00	2.80	-0.49	A	4
	195	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	196	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	197	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	198	-0.67	0.67	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	199	-1.15	0.67	3.50	3.50	3.50	10.02	2.00	0.31	A	4

	I100	-0.32	1.15	3.50	3.50	3.50	11.33	2.27	0.04	A	4
	I101	0.00	3.50	3.50	3.50	3.50	14.00	2.80	-0.49	A	4
	I102	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I103	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
	I104	-0.67	0.67	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I105	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I106	-3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I107	-3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I108	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	I109	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
	I110	-3.50	0.00	1.15	3.50	3.50	4.65	0.93	1.38	A	4
	I111	-3.50	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.98	0.80	1.51	A	4
	I112	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I113	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I114	0.32	3.50	3.50	3.50	3.50	14.32	2.86	-0.55	A	4
	I115	-3.50	0.32	3.50	3.50	3.50	7.32	1.46	0.85	A	4
	I116	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	I117	-3.50	0.00	3.50	3.50	3.50	7.00	1.40	0.91	A	4
	I118	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	I119	-3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I120	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I121	-3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I122	-3.50	0.00	3.50	3.50	3.50	7.00	1.40	0.91	A	4
	I123	-3.50	0.32	3.50	3.50	3.50	7.32	1.46	0.85	A	4
	I124	-0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	13.33	2.67	-0.36	A	4
	I125	-1.15	3.50	3.50	3.50	3.50	12.85	2.57	-0.26	A	4
	I126	-3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
	I127	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	17.50	3.50	-1.19	TA	5
	I128	0.67	3.50	3.50	3.50	3.50	14.67	2.93	-0.62	A	4
	I129	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
PRINCIPIO 9	I130	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
	I131	-3.50	-0.32	0.67	3.50	3.50	3.85	0.77	1.54	A	4
	I132	-3.50	0.32	3.50	3.50	3.50	7.32	1.46	0.85	A	4
	I133	-3.50	-1.15	3.50	3.50	3.50	5.85	1.17	1.14	A	4

I134	-0.67	0.67	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
I135	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
I136	-1.15	1.15	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
I137	-0.67	1.15	3.50	3.50	3.50	10.98	2.20	0.11	A	4
I138	-3.50	0.67	3.50	3.50	3.50	7.67	1.53	0.78	A	4
I139	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
I140	-3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	10.50	2.10	0.21	A	4
I141	-3.50	1.15	3.50	3.50	3.50	8.15	1.63	0.68	A	4
I142	-3.50	0.32	3.50	3.50	3.50	7.32	1.46	0.85	A	4
SUMA	-128.88	297.07	479.59	497.00	497.00	1641.78				
Puntos de corte	-0.91	2.09	3.38	3.50	3.50	11.56	2.31 = N			
							N= 2.31			

Anexo 8. Encuesta aplicada a los socios.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de un Modelo de Evaluación del Desempeño Social Cooperativo y Buen Vivir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta Ltda.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo. Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

RESPUESTA

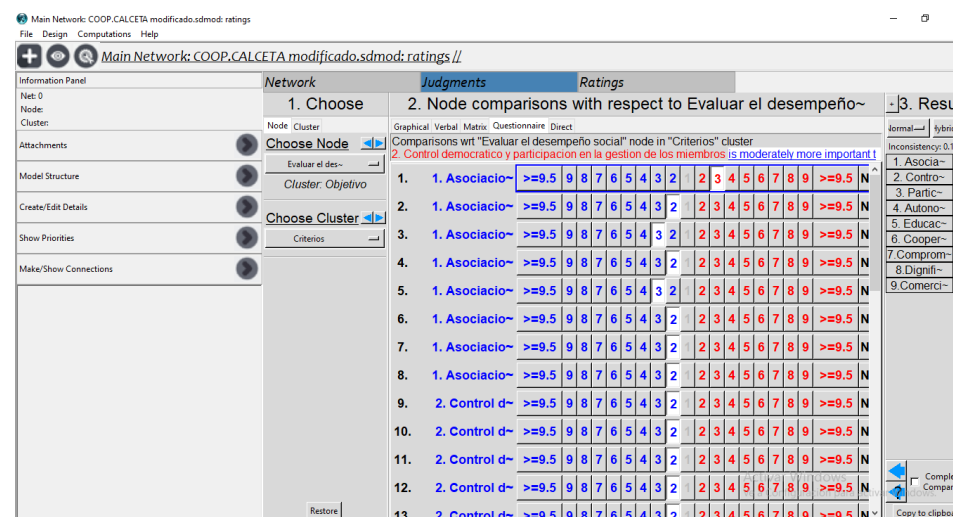
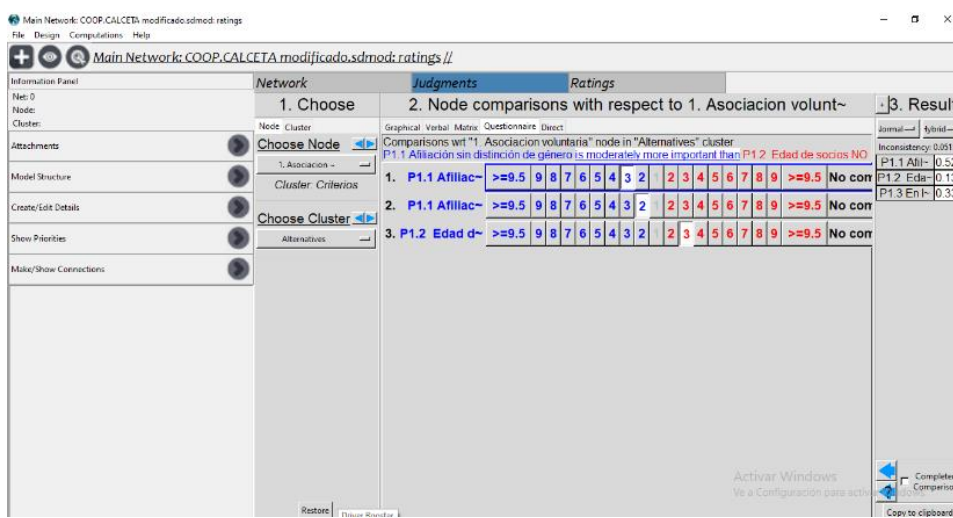
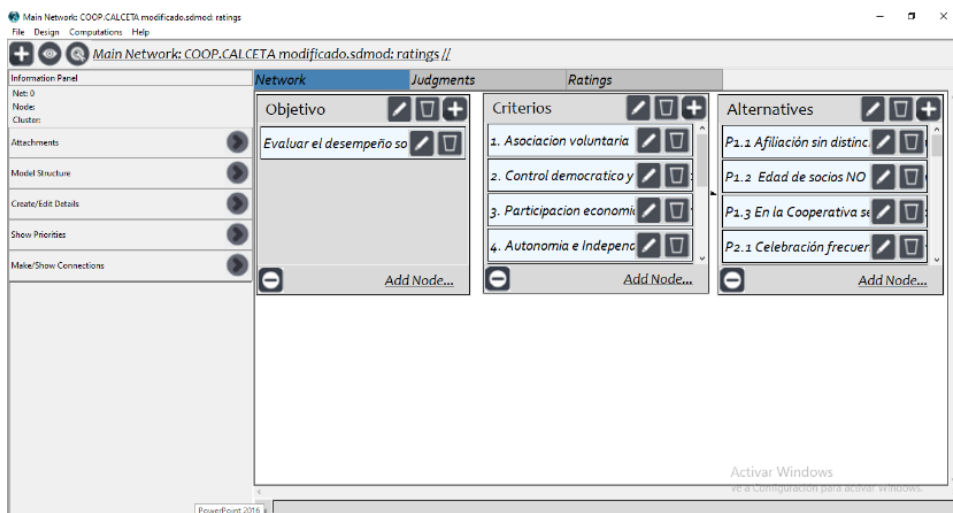
La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas:

- (1) Muy en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Muy de acuerdo.

No.	PRINCIPIOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.					
1	La afiliación sucede sin distinción de género.					
2	La edad de los socios (mayores de edad) No implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa.					
3	En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.					
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.					
4	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.					
5	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
6	La cooperativa elabora el Balance Social.					
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.					
7	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.					
8	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.					
9	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.					
	4. Autonomía e independencia.					
10	La cooperativa informa los resultados económicos del año.					
11	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.					

	5. Educación, capacitación e información.						
12	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.						
13	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.						
14	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.						
	6. Cooperación e integración del sector EPS.						
15	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.						
	7. Compromiso con el entorno.						
16	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.						
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.						
17	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.						
18	Se contrata a personas con capacidades especiales.						
19	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.						
20	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.						
21	Otorga permisos de maternidad o paternidad.						
	9. Comercio justo, ético y responsable.						
22	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.						

Anexo 9. Aplicación del SuperDesicions



Main Network: COOP.CALCETA modificado.sdmod: ratings //

Information Panel: Net: 0, Node: Cluster, Attachments, Model Structure, Create/Edit Details, Show Priorities, Make/Show Connections

Network: 1. Choose (Choose Node: 4. Autonomia e..., Cluster: Criterios, Choose Cluster: Alternatives)

Judgments: 2. Node comparisons with respect to 4. Autonomia e Indep~

Ratings: Graphical Verbal Matrix: Questionnaire Direct. Comparisons wrt "4. Autonomia e Independencia" node in "Alternatives" cluster. P4.2 Cumplimiento de obligaciones tributarias is moderately more important than P4.1 Informe de re...

1. P4.1 Informe~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No con
------------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------	--------

3. Results: Inconsistency: 0.0000, P4.1 Info~ 0.25, P4.2 Cump~ 0.75

Main Network: COOP.CALCETA modificado.sdmod: ratings //

Information Panel: Net: 0, Node: Cluster, Attachments, Model Structure, Create/Edit Details, Show Priorities, Make/Show Connections

Network: 1. Choose (Choose Node: 8. Dignificaci..., Cluster: Criterios, Choose Cluster: Alternatives)

Judgments: 2. Node comparisons with respect to 8. Dignificaci3n del ~

Ratings: Graphical Verbal Matrix: Questionnaire Direct. Comparisons wrt "8. Dignificaci3n del trabajo y disfrute de la vida" node in "Alternatives" cluster. P8.2 Se contrata personas con capacidades especiales is moderately to strongly more important tha...

1. P8.1 Equidad~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
2. P8.1 Equidad~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
3. P8.1 Equidad~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
4. P8.1 Equidad~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
5. P8.2 Se cont~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
6. P8.2 Se cont~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
7. P8.2 Se cont~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
8. P8.3 Los emp~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
9. P8.3 Los emp~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c
10. P8.4 Impleme~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No c

3. Results: Inconsistency: 0.1034, P8.1 Equi~ 0.134, P8.2 Se c~ 0.387, P8.3 Los~ 0.075, P8.4 Impl~ 0.156, P8.5 Otor~ 0.244

Main Network: COOP.CALCETA modificado.sdmod: ratings //

Information Panel: Net: 0, Node: Cluster, Attachments, Model Structure, Create/Edit Details, Show Priorities, Make/Show Connections

Network: 1. Choose (Choose Node: 5. Educaci..., Cluster: Criterios, Choose Cluster: Alternatives)

Judgments: 2. Node comparisons with respect to 5. Educaci3n, capaci~

Ratings: Graphical Verbal Matrix: Questionnaire Direct. Comparisons wrt "5. Educaci3n, capacitaci3n e informaci3n" node in "Alternatives" cluster. P5.2 Aplicaci3n de poltica de capacitaci3n con vista al perfeccionamiento del personal is equally to...

1. P5.1 Eventos~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No con
2. P5.1 Eventos~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No con
3. P5.2 Aplicac~	>=9.5	9	8	7	6	5	4	3	2	2	3	4	5	6	7	8	9	>=9.5	No con

3. Results: Inconsistency: 0.05156, P5.1 Even~ 0.195, P5.2 Apli~ 0.493, P5.3 Acti~ 0.310

Anexo 10. Plan de acción para contrastar las falencias en materia social de la COAC Calceta Ltda.

PRINCIPIO	INDICADORES	ACCIONES DE MEJORES	TAREAS	RESPONSABLES DE TAREA	TIEMPOS (INICIO-FINAL)	RECURSOS NECESARIOS	METAS	FINANCIAMIENTO	INDICADOR SEGUIMIENTO
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	3. En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.	-Incentivar a los R.S. hacer partícipes activos de las asambleas. -Realizar seguimiento de asistencia de los R.S. a las asambleas convocadas	-Realizar anuncios publicitarios, para que sea de conocimiento público la ejecución de asambleas. -Establecer vínculo personal o telefónico para confirmar asistencia	Secretaria del consejo administrativo	Anual	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financieros. Medios de comunicación	100%	\$500.00	Total, de confirmación de asistencias de R.S. a la asamblea convocada/R.S. convocados # de anuncios publicitarios.
Control democrático y participación en la gestión de los miembros	3. Realiza la cooperativa el Balance Social	-Hacer público el informe del Balance social -Informar en tiempo real las acciones, programas o eventos que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad.	-Ubicar un enlace en el sitio web referente a la responsabilidad social - Realizar un cronograma de actividades de vinculación con la comunidad	Encargado del BS y el departamento de Sistema	Trimestral	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	85%	\$2,500.00	# de visitantes a la web Total, de actividades programadas/Total de actividades realizadas
Participación económica solidaria y distribución equitativa	1. Poseen todos los socios de la Cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.	-Realizar campañas promocionales en fechas especiales para el incremento de los certificados de aportación de los socios.	- Elaborar un cronograma considerando las fechas especiales estipulando las actividades a ejecutarse	Jefa de Captaciones y Jefes de Agencias	Anual	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	80%	\$3,500.00	Monto del certificado/ Certificados emitidos por campañas programadas
	2. Existe una política que regule los créditos que pueden recibir un socio	-ofrecer créditos aquellos socios que no hayan accedido o aplicado a un financiamiento por medio de la cooperativa.	-identificar en la base de datos aquellos socios que no tienen en el presente ni en el pasado ninguna operación crediticia.	Jefe de Colocaciones y Jefes de Agencia	Semestral	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	0.75	\$1,500.00	Total socios sin créditos/total socios con créditos

Educación, capacitación e información	1.La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios	- Incluir dentro del presupuesto anual las capacitaciones para socios: para proceder a realizar el cronograma de capacitaciones	-Establecer temas de capacitaciones de educación financiera -incrementar un enlace en la web institucional con material didáctico con temas relevantes al ahorro y crédito.	Talento Humano DAO y Áreas de negocios	Anual	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	100%	\$1,000.00	Total, capacitaciones programadas para socios/total capacitaciones realizadas
Educación, capacitación e información	3.La Cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la Economía Popular y Solidaria - EPS	-Implementar dentro del presupuesto anual la realización de programas de educación financiera orientada a socios y clientes. - Programar ferias con la participación de los microempresarios (socios).	-Establecer temas de educación financiera orientados a desarrollar aptitudes en sus socios, clientes o usuarios que permitan incrementar su bienestar económico y mejorar su calidad de vida. - Realizar la convocatoria a la participación de la feria a los microempresarios.	Consejo de Administración Gerencia General Talento Humano DAO y Áreas de negocios	Semestral	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	80%	\$3,500.00	Programas de Educación financiera programados/programas de EF realizados -Total de socios convocados/Total de socios participantes # de ferias
Compromiso con el entorno	1. Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujeres, niñez, discapacitados, tercera edad.	- Realizar alianzas con organizaciones vinculadas a la promover la protección social ya sea para discapacitados, niños desamparados, mujeres maltratadas, así mismo puede brindar asistencia jurídica de apoyo y asesoría de tutela de menores entre otros.	- Identificar las organizaciones que trabajan con grupos vulnerables en la localidad. -Determinar las necesidades que tienen estas organizaciones	-Encargado del balance Social	Anual	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	90%	\$3,500.00	Total, de alianzas con instituciones de apoyo social

Comercio justo, ético y responsable	1. La cooperativa realiza actualizaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.	Incentivar a las socias de la cooperativa a acceder a microcréditos que sean desimanado a emprendimientos	-Informar a las socias sobre las líneas de créditos que oferta la cooperativa -Realizar el seguimiento a los créditos emitidos a las socias.	Departamento de colocaciones y Jefe de Agencias	Trimestral	Recursos Humano. Equipos de Computación. Recursos Financiero. Medios de comunicación	95%	\$200.00	Total, créditos emitidos /Total créditos emitidos a socias.
--	--	---	---	---	------------	---	-----	----------	---