



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO
COOPERATIVO, CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA
PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.**

AUTORES:

**ANDERSON FIDEL DOMÍNGUEZ CEDEÑO
BORIS IVÁN BRAVO CALDERÓN**

TUTOR:

LIC. RAMÓN GARCÍA MOREIRA. Mg

CALCETA, JULIO 2016

DERECHO DE AUTORÍA

Anderson Fidel Domínguez Cedeño, y Boris Iván Bravo Calderón, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
BORIS I. BRAVO CALDERÓN

.....
ANDERSON F. DOMÍNGUEZ CEDEÑO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Lic. Ramón Reinaldo García Moreira, certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO, CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS**, que ha sido desarrollada por **Anderson Fidel Domínguez Cedeño y Boris Iván Bravo Calderón**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
LIC. RAMÓN R. GARCÍA MOREIRA, MG

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO, CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por **Boris Iván Bravo Calderón y Anderson Fidel Domínguez Cedeño** ,previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING.CÉSAR M.ANDRADE MOREIRA. MG
MIEMBRO

.....
ING.JENNY I. ZAMBRANO DELGADO. MG
MIEMBRO

.....
PhD. ERNESTO NEGRIN SOSA.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme toda la fortaleza y ganas de superación para alcanzar mis metas y poderme formar como persona y como el profesional.

A mis padres por el apoyo brindado en cada despertar, por los familiares y amigos que me han alentado a culminar mi carrera universitaria.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A mis maestros por brindarme sus conocimientos implantados en el aula de clases gracias a ellos nos hemos formado como profesionales ayudando a nuestra sociedad

.....
BORIS I. BRAVO CALDERÓN

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme toda la fortaleza y ganas de superación para alcanzar mis metas y poderme formar como persona y como el profesional.

A mis padres por el apoyo brindado en cada despertar, por los familiares y amigos que me han alentado a culminar mi carrera universitaria.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A mis maestros por brindarme sus conocimientos implantados en el aula de clases gracias a ellos nos hemos formado como profesionales ayudando a nuestra sociedad

.....
ANDERSON F. DOMÍNGUEZ CEDEÑO

DEDICATORIA

A Dios porque es quien me da fortaleza y guía mis pasos en el camino de la vida ayudándome a superar todos los obstáculos que se presentan en el camino día a día.

A mis padres por quienes con su paciencia, enseñanza, esfuerzo y respaldo incondicional que me han enseñado a lograr todos los objetivos planteados, siendo ejemplo de superación.

A mi familia, amigos y personas que creyeron en mí, para que el presente trabajo sea ejemplo de dedicación y persistencia en las metas que uno se proponga las tiene que cumplir.

.....
BORIS I. BRAVO CALDERÓN

DEDICATORIA

A Dios porque es quien me da fortaleza y guía mis pasos en el camino de la vida ayudándome a superar todos los obstáculos que se presentan en el camino día a día.

A mis padres por quienes con su paciencia, enseñanza, esfuerzo y respaldo incondicional que me han enseñado a lograr todos los objetivos planteados, siendo ejemplo de superación.

A mi familia, amigos y personas que creyeron en mí, para que el presente trabajo sea ejemplo de dedicación y persistencia en las metas que uno se proponga las tiene que cumplir.

.....
ANDERSON F. DOMÍNGUEZ CEDEÑO

CONTENIDO

DERECHO DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO.....	ix
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xi
CONTENIDO DE CUADROS.....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
KEY WORDS	xvi
CAPITULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
1.4. IDEA A DEFENDER.....	5
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ECONOMÍA SOCIAL.....	6
2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	7
2.2.1.SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO EN ECUADOR... 8	8
2.2.2.PRINCIPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO EN ECUADOR.....	8
2.2.3.SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO EN EL MARCO DEL SISTEMA ECONÓMICO SOCIAL Y SOLIDARIO.....	9
□ SECTOR COOPERATIVO	9
□ SECTOR ASOCIATIVO	9

□ SECTOR COMUNITARIO.....	10
2.2.4. UNIDADES ECONÓMICAS POPULARES.....	10
2.3. COOPERATIVISMO.....	10
2.3.1. ÉXITO COOPERATIVO.....	11
2.3.2. PRINCIPIOS COOPERATIVOS.....	11
2.3.3. COOPERATIVA.....	14
2.3.4. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	14
2.4. BUEN VIVIR.....	15
2.4.1. BUEN VIVIR EN ECUADOR.....	16
2.4.2. RETO DEL BUEN VIVIR.....	16
2.4.3. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR.....	16
2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	19
2.5.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL.....	20
2.5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA.....	21
2.6. BALANCE SOCIAL.....	21
2.6.1. CARACTERÍSTICAS DEL BALANCE SOCIAL.....	21
2.6.2. FINALIDAD DEL BALANCE SOCIAL.....	23
2.7. METODOLOGÍA DELPHI.....	23
2.7.1. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO DELPHI.....	24
2.7.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL MÉTODO DELPHI.....	26
2.7.3. FASES DEL MÉTODO DELPHI.....	27
2.7.4. PASOS A SEGUIR Y CONDICIONES A CUMPLIR.....	28
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	29
3.1. UBICACIÓN.....	29
3.2. VARIABLES EN ESTUDIO.....	29
3.3. MÉTODOS.....	29
3.3.1. MÉTODO DESCRIPTIVO.....	29
3.3.2. MÉTODO BIBLIOGRÁFICO.....	29
3.3.3. MÉTODO DELPHI.....	30
3.4. TÉCNICAS.....	30
3.4.1. ENCUESTA.....	30
3.4.2. OBSERVACIÓN.....	30
3.4.3. ENTREVISTA.....	31
3.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....	31

3.5.1. POBLACIÓN.....	31
3.5.2. MUESTRA	31
3.5.3. TRATAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS	33
3.6. PROCEDIMIENTOS.....	33
PRIMERA FASE:	33
SEGUNDA FASE:.....	34
TERCERA FASE:	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
PRIMERA FASE:	35
SEGUNDA FASE:.....	39
TERCERA FASE:	59
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. CONCLUSIONES.....	64
5.2. RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	71

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CONTENIDO DE CUADROS

CUADRO 2.1. Características del método Delphi.....	25
CUADRO 2.2. Ventajas y Desventajas del método Delphi.....	26
CUADRO 2.3. Ventajas y Delimitaciones del método Delphi.....	27
CUADRO 2.4. Pasos a seguir y condiciones a cumplir del método Delphi....	28
CUADRO 3.1. Cooperativas de provincias Santo Domingo de los Tsáchilas...	31
CUADRO 4.1. Expertos seleccionados.....	36
CUADRO 4.2. Herramienta de evaluación del desempeño cooperativo.....	37
CUADRO 4.3. Pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los socios.....	39
CUADRO 4.4. Pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los socios.....	40

CUADRO 4.5. Pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los socios.....	41
CUADRO 4.6. Pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los socios.....	41
CUADRO 4.7. Pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los socios.....	42
CUADRO 4.8. Pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los socios.....	43
CUADRO 4.9. Pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los socios.....	44
CUADRO 4.10. Pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los socios.....	45
CUADRO 4.11. Pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los socios.....	46
CUADRO 4.12. Pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	47
CUADRO 4.13. Pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	48
CUADRO 4.14. Pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	49
CUADRO 4.15. Pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	50
CUADRO 4.16. Pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	50
CUADRO 4.17. Pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	51
CUADRO 4.18. Pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	52
CUADRO 4.19. Pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	53
CUADRO 4.20. Pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los Trabajadores.....	54
CUADRO 4.21. Resultados de la herramienta de evaluación.	55
CUADRO 4.22. Principios cooperativos evaluados en cooperativas de ahorro y crédito provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.....	58
CUADRO 4.23. Plan de acciones de mejoras.....	61
CUADRO 4.24. Matriz de problemas número uno.	61
CUADRO 4.25. Matriz de problemas número dos.	62
CUADRO 4.26. Matriz de problemas número tres.....	62
CUADRO 4.27. Matriz de problemas número cuatro.....	62
CUADRO 4.28. Matriz de problemas número cinco.....	63
CUADRO 4.29. Matriz de problemas número seis.....	63

CONTENIDO DE FIGURAS

GRAFICO 4.1. Representación de la pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los socios.....	39
GRAFICO 4.2. Representación de la pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los socios.....	40
GRAFICO 4.3. Representación de la pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los socios.....	41
GRAFICO 4.4. Representación de la pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los socios.....	42
GRAFICO 4.5. Representación de la pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los socios.....	43
GRAFICO 4.6. Representación de la pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los socios.....	44
GRAFICO 4.7. Representación de la pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los socios.....	45
GRAFICO 4.8. Representación de la pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los socios.....	45
GRAFICO 4.9. Representación de la pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los socios.....	46
GRAFICO 4.10. Representación de la pregunta N° 1 cuestionario dirigido a trabajadores.....	47
GRAFICO 4.11. Representación de la pregunta N° 2 cuestionario dirigido a trabajadores.....	48
GRAFICO 4.12. Representación de la pregunta N° 3 cuestionario dirigido a trabajadores.....	49
GRAFICO 4.13. Representación de la pregunta N° 4 cuestionario dirigido a trabajadores.....	50
GRAFICO 4.14. Representación de la pregunta N° 5 cuestionario dirigido a trabajadores.....	51
GRAFICO 4.15. Representación de la pregunta N° 6 cuestionario dirigido a trabajadores.....	52

GRAFICO 4.16. Representación de la pregunta N° 7 cuestionario dirigido a trabajadores.....	53
GRAFICO 4.17. Representación de la pregunta N° 8 cuestionario dirigido a trabajadores.....	53
GRAFICO 4.18. Representación de la pregunta N° 9 cuestionario dirigido a trabajadores.....	54
GRAFICO 4.19. Representación de principios cooperativos evaluados en cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.....	58

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue la evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir, en las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Se estructuraron tres fases metodológicas, la selección de las variables, la aplicación de la herramienta de evaluación y el plan de mejora. En la primera fase a través de una búsqueda bibliográfica se determinó las variables del desempeño cooperativo tomando como base el modelo de balance social de la Alianza Cooperativa Internacional. En la segunda fase se aplicó la herramienta de evaluación a las cooperativas objeto de estudio, además se aplicaron encuestas a los trabajadores y socios para verificar la información brindada por la cooperativa. Con las variables que presentaron mayores falencias se realizó la propuesta de un plan de mejoras el cual consta de seis acciones con sus respectivos plazos, dificultad, impacto, priorización y responsables de hacerlas cumplir. Se concluyó que las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas están cumpliendo con el desempeño cooperativo en un 59%, las variables con mayores falencias fueron la cooperación entre cooperativas y el aporte al desarrollo de la comunidad.

PALABRAS CLAVES

Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Social.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the variables of the cooperative performance focusing on the Good Living, Savings and credit cooperatives in the province of Santo Domingo of the Tsachilas. Three phases were structured methodological, the selection of variables, the implementation of the assessment tool and the improvement plan. The first phase through a bibliographic search was determined the variables of performance for cooperative based on the model of social balance of the International Cooperative Alliance. In the second phase was applied the evaluation tool to cooperatives being study, in addition surveys were applied to workers and partners to verify the information provided by the cooperative. With the variables that presented greater shortcomings was the proposal of a plan for improvement which consists of six actions with their respective deadlines, difficulty, impact, prioritization and responsible to enforce them. It was concluded that the savings and credit cooperatives in the province of Santo Domingo of the Tsachilas are complying with the cooperative performance in a 59%, the variables with the greatest shortcomings were between the cooperation and the contribution to the development of the community.

KEY WORDS

Cooperative, Good Living, Social economy.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El cooperativismo en América Latina nace en la mitad del siglo XIX en los países de Brasil, Argentina, México y Venezuela como opción de organización social y empresarial para responder a las necesidades de la época y se fue desarrollando en el resto de los países de la región. La declaración de valores y principios que rigen el funcionamiento de todas las organizaciones que conforman el movimiento cooperativo se aprobaron en la Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en Manchester en 1995 que responde a las exigencias que demanda la cooperativa moderna, y sirve de instrumento de autoevaluación tanto de sus aspectos económicos o sociales.

Pedrosa y Hernández (2012) expresan que los principios cooperativos constituyen los pilares sobre los cuales se estructuran las sociedades cooperativas, siendo la luz que guía y orienta las acciones económicas y sociales, en su conjunto pueden ser la fuerza vital de la cooperativa y la puesta en práctica de los valores que conformarán su cultura organizacional.

En Ecuador aparece la primera ley de cooperativas en 1937 que tiene como objetivo la organización social sin perseguir finalidad de lucro y teniendo por objeto la solidaridad y mejorar las condiciones económicas de sus miembros, en los últimos años las cooperativas han sufrido cambios sustanciales en su gestión financiera adoptando enfoques de mejoramiento. “Actualmente el sector popular y solidario en el Ecuador está conformado por organizaciones de los sectores cooperativos, comunitario y asociativo y están reguladas por la Ley de Economía Popular y Solidaria “(SEPS, 2013).

“Acosta *et al.*, (2010). Menciona que el valor básico de la economía, en un régimen de Buen Vivir, es la solidaridad. Se busca una economía distinta, una economía social y solidaria, A partir de esa definición constitucional se aspira a construir relaciones de producción, de intercambio y de cooperación que propicien la eficiencia y la calidad, sustentadas en la solidaridad.

En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas las cooperativas de ahorro y crédito tienen sus instalaciones en todo el sector y ofrecen servicios como créditos, capacitaciones, proyectos entre otros para intentar mejorar el desarrollo económico del sector donde se encuentra y cuentan con instrumentos de gestión y evaluación financieras. Uno de los principales problemas en estas organizaciones es que no evalúan si aportan al afianzamiento del ideal cooperativo social porque se crearon estando en relación con el Buen Vivir y no se conoce si están cumpliendo con los principios universales que todas las cooperativas a nivel mundial deben regirse para mejorar las condiciones de vida de la sociedad con la distribución justa de su riqueza que sustenten una economía solidaria por encima del capital. Al respecto Monje (2012) menciona que el valor fundamental del cooperativismo es la cooperación en términos de los principios de la integración, la solidaridad y la democracia social. En ella funda su finalidad, que son el ennoblecimiento y la liberación de la sociedad, es decir, de una sociedad realmente emancipada y socialmente integrada.

Por su parte Ruiz y Quesada (2014) argumentan que las cooperativas tienen un amplio margen de mejora, tan importante, o más, que el resto de empresas, pues, junto con la conceptualización de intangibilidad están aflorando valores como la confianza, la cercanía, el compromiso y la tradición como señas de identidad y de diferenciación del resto de la competencia.

La superintendencia de economía popular y solidaria en un estudio sobre el conocimiento del balance social cooperativo en el 2013 revela que el 73,8% del total de las cooperativas encuestadas en Ecuador nunca han aplicado una metodología de Balance Social a lo largo de su vida institucional. Al explorar sobre los motivos para la no aplicación del Balance Social, la falta de aplicación de una metodología

estandarizada desde la entidad de control (38,5%), seguido por el desconocimiento acerca de estas prácticas y de su importancia (35,9%); la falta de recursos humanos y financieros; y finalmente, aunque mínimo (2,6%).

Es por esta razón que nace la idea de evaluar el desempeño cooperativo a través de metodologías, información coherentemente utilizando variables que fundamenten una economía social y solidaria que aporte al Buen Vivir con responsabilidad y cumplimiento de los principios cooperativos para garantizar la mejor utilización de los recursos que respondan a las necesidades de su talento humano, familia y sociedad.

Ante esta realidad, cabe hacerse la siguiente pregunta:

¿Las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas están cumpliendo con los principios universales del cooperativismo y del Buen Vivir?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La organización internacional del trabajo (OIT) (2009) en un estudio sobre el cooperativismo en América Latina revela que el cooperativismo es una opción de organización socio laboral para las personas con menos recursos, siendo un instrumento para dejar de lado la pobreza e insertarse en nuevos procesos productivos que les permitan mejorar sus condiciones de vida.

La evaluación a las variables en el desempeño cooperativo con enfoque al Buen Vivir está dirigida a identificar si las cooperativas están cumpliendo con todos los principios universales del cooperativismo así mismo con lo estipulado de los principios del Buen Vivir.

El artículo 21 de la ley de economía popular y solidaria establece que...” Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo”. Esta investigación lo que busca es conocer el cumplimiento de estos valores y principios que fundamente una economía solidaria para mejorar la calidad de vida de su talento humano, familia, comunidad y sociedad.

Ante la propuesta de alcanzar los principios cooperativos, esta investigación en el ámbito social se justifica ya que las cooperativas están conformadas por personas y está encaminada a buscar mejoras en la calidad de vida de las mismas, siendo así las cooperativas uno de los ejes fundamentales en el desarrollo de la sociedad cumpliendo con los principios universales del cooperativismo y buscando ambientes de solidaridad, reciprocidad y sobre todo el bien común para la mejora de un pueblo o la nación.

En lo económico favorecerá a cada uno de los miembros de las cooperativas que estén involucradas en ellas, obteniendo mejoras referentes a incentivos, bonos, capacitaciones, y demás hacia los socios y de esta manera aportar a la generación

de nuevas unidades cooperativistas gracias a los nuevos conocimientos en base al cooperativismo impartido o auspiciado por la cooperativa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir en la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las variables existentes en el entorno para la medición del desempeño cooperativo de ahorro y crédito.
- Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para la determinación del desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
- Proponer un plan de mejora que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables del desempeño cooperativo contribuye a mejorar el cumplimiento de los principios universales del cooperativismo y del Buen Vivir en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ECONOMÍA SOCIAL

Castellano (2003) citado por Monzón y Chaves (2012) argumenta que la Economía Social (ES), como actividad, aparece vinculada históricamente a las asociaciones populares y las cooperativas, que conforman su eje vertebrador. El sistema de valores y los principios de actuación de las asociaciones populares, reflejados en el cooperativismo histórico, son los que han servido de base al concepto moderno que se estructura en base a tres grandes familias de organizaciones: las cooperativas, las mutualistas y las asociaciones, con la reciente incorporación de las fundaciones. En realidad, en su origen estas grandes familias eran expresiones interrelacionadas de un único impulso: la respuesta de los grupos sociales más vulnerables e indefensos, a través de organizaciones de autoayuda, a las nuevas condiciones de vida creadas por el desarrollo de la sociedad industrial en los siglos xviii y xix.

La Economía Social puede definirse como un conjunto de actividades económicas y prácticas sociales que buscan garantizar la satisfacción de las necesidades básicas (tanto materiales como inmateriales), impulsando la mejora de las condiciones de vida y ambiente humano, así como la solidaridad, la asociatividad y las formas de gestión económica democráticas (Lenardón,2013).

“Es un concepto que designa a las empresas y organizaciones, especialmente las cooperativas, sociedades mutuales, asociaciones, fundaciones y empresas sociales, las cuales tienen la característica específica de producir bienes, servicios y conocimiento, a la vez que persiguen objetivos tanto sociales como económicos, y promueven la solidaridad” (OIT, 2009).

“Esta economía es social porque produce sociedad y no sólo utilidades económicas, así mismo genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades generalmente de base

territorial, étnica, social o cultural– y no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites” (Coraggio, 2011).

Este tipo de economía tiene que buscar satisfacer las necesidades materiales y humanas de la sociedad teniendo como prioridad la solidaridad, el respeto y la responsabilidad social, que permita mejorar las condiciones de vida de las personas prevaleciendo lo social por encima de la acumulación de riqueza y garantizando la democratización de los bienes que facilite la igualdad entre la comunidad

2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

El concepto de economía solidaria se desarrolló en Francia y en algunos países latinoamericanos durante el último cuarto del siglo xx, y se asocia en gran medida al importante crecimiento que han experimentado en número de organizaciones que producen y distribuyen algunos de denominados bienes sociales o preferentes (Monzón y Chaves ,2012).

Art.- 1.- Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital (SEPS, 2012).

El valor básico de la economía, en un régimen de Buen Vivir, es la solidaridad, por lo tanto se busca una economía distinta a la actual, caracterizada falsamente por la búsqueda de la libre competencia, proceso que en realidad anima al canibalismo económico entre seres humanos y que alimenta la especulación financiera. Recordemos que al alentar la libre competencia, sobre todo desprovista de normas para regular los mercados, se propicia la

concentración oligopólica o directamente la monopólica, tendencia consustancial del capitalismo (Acosta, 2010).

“La concepción de economía solidaria es una alternativa que puede darse al interior del capitalismo dominante. Consiste en fundar las bases de un modo de producción con otros principios, por supuesto distintos a los de la explotación de los obreros, que busca el objetivo maximizar las tasas de ganancia... Los principios de la economía solidaria, como su nombre lo dice, son parte de la solidaridad entre trabajadores que han sido explotados, y que perciben y toman conciencia de que su capacidad de generación de riqueza ha beneficiado sólo a los dueños del capital”(Monje, 2011).

2.2.1. SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO EN ECUADOR

Ciertos principios que guían a las organizaciones de la EPS y del SFPS son universales y, por ende, aplicables casi sin modificaciones a distintos contextos y ubicaciones geográficas. La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), por ejemplo, ha identificado a siete principios como elementos distintivos de las organizaciones cooperativas a nivel mundial: libre adhesión, control democrático de los socios, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, entrenamiento e información, cooperación entre cooperativas, y compromiso con la comunidad (SEPS, 2012).

2.2.2. PRINCIPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO EN ECUADOR

La ley orgánica de economía popular y solidaria (2012) establece ocho principios con un carácter más local, para todas las organizaciones del sector económico popular y solidario en Ecuador, la LOEPS establece que toda organización de este sector debe cumplir para ser identificada como tal:

- Búsqueda del Buen Vivir y del bien común.

- Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- Comercio justo y consumo ético y responsable.
- Equidad de género.
- Cultural.
- Autogestión.
- Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.
- Distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.2.3. SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO EN EL MARCO DEL SISTEMA ECONÓMICO SOCIAL Y SOLIDARIO

El sector económico popular y solidario está conformado por las organizaciones de los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario, y las personas que son consideradas como unidades económicas populares. Si se pretende ubicar a estos agentes económicos en el contexto del sistema económico general, es necesario caracterizarlos de manera más precisa, en el ámbito de la LOEPS (SEPS, 2012).

- **SECTOR COOPERATIVO**

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (SEPS, 2012).

- **SECTOR ASOCIATIVO**

Son las asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas,

tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria (SEPS, 2012).

- **SECTOR COMUNITARIO**

Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la economía popular y solidaria (SEPS, 2012).

2.2.4. UNIDADES ECONÓMICAS POPULARES

Son aquellas que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad (SEPS, 2012).

2.3. COOPERATIVISMO

Un aspecto que ha sido incorporado de manera creciente en la legislación cooperativa continental es el reconocimiento del “acto cooperativo” como la forma peculiar de relación entre las cooperativas y sus asociados, la cual diferencia a las cooperativas de otras organizaciones. Los actos cooperativos son actos internos realizados entre las cooperativas y sus asociados en cumplimiento de sus objetivos, y difieren en cuanto a su naturaleza jurídica de los realizados entre las organizaciones comerciales y sus clientes (Mongrovejo *et al.*, 2012).

“El valor fundamental del cooperativismo es la cooperación en términos de los principios de la integración, la solidaridad y la democracia social. En ella funda su finalidad, que son el ennoblecimiento y la liberación de la sociedad, es decir, de una sociedad realmente emancipada y socialmente integrada” (Monje, 2011).

“Cooperativismo es el acto de organización socio-económica que promueve la integración de las personas para satisfacer sus necesidades y que todos se beneficien de los servicios prestados por el acto cooperativo, fomentando un clima de compromiso y solidaridad entre los miembros que la conforman diferenciándolas de las demás organizaciones”.

2.3.1. ÉXITO COOPERATIVO

Como menciona García (2000) citado por Pedrosa y Hernández (2011) para que una organización de cualquier tipo sobreviva y tenga éxito deben existir un adecuado conjunto de principios, que sirvan de pautas o guías para la acción, sobre los que se basen todas sus políticas y actividades y sirvan para poner en práctica los valores de sus socios.

2.3.2. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Por un lado, los estudios del cooperativismo pro capitalismo han tendido a ratificarlos como principios económico – productivos, que son compatibles con su forma producción, en tanto el cooperativismo sea neutro políticamente, lo que garantizaría la aplicación del tercer principio de Rochdale. Se define a las sociedades cooperativas como empresas. Su misión central es generar excedentes que permitan a sus dueños – usuarios obtener beneficios económicos, que no obtendrían en forma individual, en una economía rentista como la capitalista.

Ceballos (2005) citado por Pedrosa y Hernández (2011) expone que de este modo, para las sociedades cooperativas los “principios” definen su cultura empresarial, son la matriz y el porqué de su propia existencia.

La ACI (1995) citado por Pedrosa y Hernández (2011) argumenta que la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre Identidad Cooperativa de 23 de Septiembre de 1995 (Declaración de Manchester) define los siguientes principios como “pautas mediante las cuales las sociedades cooperativas ponen en práctica sus valores”.

En concreto, afirma la ACI en dicha resolución que las economías nacionales necesitarán más elementos de independencia, democracia y participación para permitir que las personas tengan más dominio sobre sus vidas económicas y sociales. Por lo tanto, continúa, las cooperativas se volverán incluso más importantes, para más gente, en el futuro. Pueden cumplir su papel histórico de distribuir el poder económico de forma más amplia y justa (Atxabal, 2014).

- **PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

- **PRINCIPIO DE CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS**

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y las mujeres elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto) y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática.

- **PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS**

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital debe ser propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una

compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado para adquirir la condición de socio. Los socios asignan los excedentes para todos o algunos de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa, posiblemente mediante el establecimiento de reservas, parte de las cuales por lo menos serían indivisibles; el beneficio de los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

- **PRINCIPIO DE AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

- **PRINCIPIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN**

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

- **PRINCIPIO DE COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales, e internacionales.

- **PRINCIPIO DE INTERÉS POR LA COMUNIDAD**

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

2.3.3. COOPERATIVA

Es un grupo o asociación de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y/o culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente controlada, autónoma y abierta (Piñeiro, 2011).

“asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática”. Esta definición no es una definición jurídica en sentido estricto, pretende ser una declaración de mínimos, útil para la redacción de las legislaciones, la educación de los socios y la preparación de libros de texto. Debe resaltarse la referencia a que los socios de una cooperativa satisfacen sus necesidades económicas, sociales y culturales en común...” (Divar y Gadea, 2010?).

Por su parte Ruiz y Quesada (2014) argumentan que las cooperativas tienen un amplio margen de mejora, tan importante, o más, que el resto de empresas, pues, junto con la conceptualización de intangibilidad están aflorando valores como la confianza, la cercanía, el compromiso y la tradición como señas de identidad y de diferenciación del resto de la competencia.

2.3.4. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios (SEPS, 2012).

Son sociedades de derecho privado formado por personas naturales o jurídicas que no persiguen finalidad de lucro, tienen por objetivo planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común formada por la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros (Luzuriaga y Marcatoma, 2010).

2.4. BUEN VIVIR

Gudynas (2001) citado por Ramírez (2010) menciona que (El Buen Vivir o *sumak kawsay*) es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte dignas, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos, en paz y armonía con la naturaleza, para la prolongación de las culturas humanas y de la biodiversidad.

Dávalos (2008) citado por Gudynas (2011) argumenta que mientras que la teoría económica vigente adscribe al paradigma cartesiano del hombre como “amo y señor de la naturaleza”, y comprende a la naturaleza desde un ámbito externo a la historia humana (un concepto que incluso es subyacente al marxismo), el *sumak kawsay* (Buen Vivir) incorpora a la naturaleza en la historia. Se trata de un cambio fundamental en la episteme moderna, porque si de algo se jactaba el pensamiento moderno es, precisamente, de la expulsión que había logrado de la naturaleza de la historia. De todas las sociedades humanas, la episteme moderna es la única que ha producido tal evento y las consecuencias empiezan a pasar la factura. El *sumak kawsay* (Buen Vivir) propone la incorporación de la naturaleza al interior de la historia, no como factor productivo ni como fuerza productiva, sino como parte inherente al ser social.

“Es una nueva forma de organización de la sociedad, visto desde esta perspectiva implica la expansión de las potencialidades individuales y colectivas, las que hay que descubrir y fomentar. No hay que desarrollar a la persona, la persona tiene que desarrollarse. Para lograrlo, como condición fundamental, cualquier persona ha de tener las mismas posibilidades de elección, aunque no tenga los mismos medios. El Estado corregirá las deficiencias de los mercados y actuará como promotor del cambio, en los campos que sea necesario. Y esta nueva forma de organización de la sociedad, es decir el Buen Vivir, exige equidades, igualdad y libertad, tanto como camino como objetivo” (Gudynas y Acosta, 2011).

“El Buen Vivir es una nueva forma de organización socio-económica donde la óptica planteada es que no exista discriminación y exista un trato justo y recíproco sin importar el estatus social, donde se fomenta un clima de compromiso y colaboración entre todas las personas para satisfacer todas las necesidades y llegar así a una vida óptima llena de libertad”.

2.4.1. BUEN VIVIR EN ECUADOR

En el caso de Ecuador, el Buen Vivir forma parte de una larga búsqueda de alternativas de vida fraguadas en el calor de las luchas populares, particularmente indígenas, desde mucho antes de que accediera a la presidencia Rafael Correa. Sus contenidos apuntan a transformaciones de fondo en la sociedad, economía, política y en la relación con la naturaleza. Se articularon con agendas de otros movimientos, en un heterogéneo conglomerado con fuerzas sobre todo urbanas, hasta cristalizar en el proceso constituyente de 2007 y 2008 (Gudynas y Acosta, 2011).

2.4.2. RETO DEL BUEN VIVIR

El reto del Buen Vivir, que en gran medida estará asociado al tema del trabajo, tendrá que resolverse por el lugar que se otorga al trabajo humano no simplemente para producir más, sino para vivir bien. Puestas las cosas en su debido orden, el trabajo contribuirá a la dignificación de la persona. Y en este contexto habrá incluso que pensar también en un proceso de distribución del empleo, que cada vez es más escaso; proceso que vendrá atado, por cierto, con una nueva forma de organizar la economía (Acosta, 2010).

2.4.3. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2012) establece 10 principios del Buen Vivir que son los siguientes:

- **Hacia la unidad en la diversidad:** Uno de los aspectos centrales en la concepción del Buen Vivir es su dimensión colectiva, que incorpora

la relación armónica entre los seres humanos y con la naturaleza. Sin embargo, en sociedades marcadas por la historia colonial y la dominación, las posibilidades de vivir juntos en comunidad pasan primero por poder construir esa comunidad de todos y todas.

- **Hacia un ser humano que desea vivir en sociedad:** Este principio define el espacio de realización social como aquel en que el individuo puede pensarse y recrearse en relación con los demás. Al definir este espacio tenemos que reflexionar en torno a las distancias justas e injustas que separan a unos de otros, lo que nos hace conscientes de que ser poseedores de derechos implica necesariamente tener obligaciones hacia los otros. Asociado a tal concepción de individuo, adherimos una concepción de la libertad que define la realización de las potencialidades de cada individuo como una consecuencia de la realización de las potencialidades de los demás.
- **Hacia la igualdad, la integración y la cohesión social:** Al ser el individuo un ser social, se propone retomar a la sociedad como unidad de observación e intervención y a la igualdad, inclusión y cohesión social como valores que permiten promover el espíritu cooperativo y solidario del ser humano.
- **Hacia el cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas:** Partimos de una máxima: el libre desarrollo de todos y todas es la condición para el libre desarrollo de cada uno. Por tal razón, la meta debe ser la expansión de las capacidades de todos los individuos para que puedan elegir autónomamente, de manera individual o asociada, sus objetivos.
- **Hacia una relación armónica con la naturaleza:** La responsabilidad ética con las actuales y futuras generaciones y con el resto de especies es un principio fundamental para prefigurar un nuevo esquema de desarrollo humano. Éste necesita reconocer la dependencia de la economía respecto de la naturaleza; admitir que la

economía forma parte de un sistema mayor, el ecosistema, soporte de la vida como proveedor de recursos y funciones ambientales, y sumidero de deshechos.

- **Hacia una convivencia solidaria, fraterna y cooperativa:** Una de las orientaciones para la convivencia humana alude a construir relaciones que auspicien la solidaridad y la cooperación entre ciudadanos y ciudadanas, que se reconozcan como parte de una comunidad social y política. La construcción de la cooperación, la solidaridad y la fraternidad es un objetivo acorde con una sociedad que quiere recuperar el carácter público y social del individuo y no pretende únicamente promover el desarrollo de un ser solitario y egoísta, como la denominada sociedad de libre mercado.
- **Hacia un trabajo y un ocio liberadores:** El punto de partida de la libertad potencial que genera el trabajo es que los ciudadanos tengan la posibilidad de asegurar el propio sustento con el mismo. En la práctica social y económica, se ha confundido el reparto del trabajo con el reparto del empleo.
- **Hacia la reconstrucción de lo público:** Si una de los principales problemas de las últimas décadas fue la privatización de lo público, la construcción de una nueva sociedad obliga a recuperarlo. Ello implica retomar la idea de la propiedad y el servicio públicos como bienes producidos y apropiados colectiva y universalmente. Existe un conjunto de bienes a cuyo acceso no se puede poner condiciones de ningún tipo, ni convertir en mercancías a las que solo tienen derecho quienes están integrados al mercado.
- **Hacia una democracia representativa, participativa y deliberativa:** Un Estado efectivamente democrático requiere instituciones políticas y modos de gobernanza pública que, sostenidas en una estructura de representación política pluralista y diversa, den cabida a la participación ciudadana y a la deliberación

pública en la toma de decisiones y en el control social de la acción estatal.

- **Hacia un Estado democrático, pluralista y laico:** La visión de un Estado plurinacional, diverso y plural busca el reconocimiento político de la diversidad étnica, sexual y territorial, y apuesta por la generación de una sociedad que promueva múltiples sentidos de lealtad y pertenencia a la comunidad política. Una identidad nacional homogénea y plana constituye un referente poscolonial que no tolera la diferencia y la diversidad como principios constitutivos de la organización estatal.

2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un pacto justo entre las instituciones y la sociedad, y la empresa como parte de la sociedad necesita contribuir al bienestar de esta; desde el enfoque virtuoso, la empresa es una institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral con la sociedad (Ibarra, 2014).

“Se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece” (Cajiga, 2013).

“Constituye una nueva visión empresarial que supera aquellas acciones filantrópicas que inspiradas en un sentido caritativo movían a la empresa a realizar donaciones esporádicas. El concepto moderno de la responsabilidad

social se enmarca en un proceso de toma de conciencia de: la eliminación de distancias entre la acción social del estado y la de las empresas, la nueva conciencia empresarial de la necesidad de ir más allá del cumplimiento de sus deberes laborales, contribuir a la solución de diversos problemas sociales internos y en el entorno comunitario, la necesidad de incorporar mejoras en materia de beneficios sociales para los trabajadores y responder a las expectativas que sobre ella tiene la sociedad, otorgando una nueva legitimidad a la acción empresarial”(Rendueles, 2012).

Es un medio de gestión que integra lo económico, ambiental y lo social, que las empresas lo utilizan para hacer negocios y buscar la sustentabilidad de las generaciones futuras y su entorno, teniendo en cuenta mejorar las condiciones de vida de las personas, respeto por el medio ambiente, los valores éticos de la empresa y el desarrollo de la comunidad.

2.5.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Correal, (2009) argumenta que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe proporcionar elementos de dirección y gestión con la suficiente coherencia y solidez para:

- Introducir mejoras en los procesos internos de la empresa, a todos los niveles, con un sistema de gestión integral que considere los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y que tenga en cuenta las necesidades manifiestas de los distintos grupos de interés.
- Potenciar las ventajas competitivas de la empresa en aspectos tan relevantes como: la fidelización de clientes, el incremento de la calidad y la productividad, el incremento de la capacidad para atraer recursos financieros.

- Suministrar información completa y fiable de la actividad de la organización en su triple dimensión: financiera, social y medioambiental, útiles para todas las partes interesadas.

2.5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

Valora la capacidad de la empresa para desarrollar relaciones con el conjunto de las partes vinculadas a la misma, propietarios, empleados, sindicatos, clientes, proveedores, subcontratistas, asociaciones y entes territoriales relacionados con los aspectos sociales, financieros y medio ambientales(García *et al.*, 2011).

Como lo menciona García *et al.*, (2011) entre los diferentes instrumentos que se pueden emplear para medir la Responsabilidad Social Cooperativa (RSC), hay que destacar los siguientes:

- Los índices ético-sociales: Los índices ético-sociales buscan recoger a las empresas con mejor comportamiento social y medioambiental dentro de su sector, mediante la cuantificación y ponderación de las distintas dimensiones de responsabilidad de la empresa. Para ello analizan las empresas que cumplen los requisitos establecidos en cada uno de ellos.
- Las normas (códigos y estándares) de responsabilidad social: Se han creado una serie de normas que recogen las condiciones o valores que una empresa debe cumplir para ser considerada como socialmente responsable.

2.5.3. CARACTERÍSTICAS DEL BALANCE SOCIAL

Páez (2014) establece que las siguientes son las características del balance social:

- Herramienta de gestión
- Periódico

- Voluntario
- No elaborado como un balance contable
- Cuanti-cualifica la RSE / RSCoop
- Elemento de transparencia (socios/comunidad)
- Con referencia a principios y valores establecidos
- Relacionados con la misión y visión de la Entidad

2.6. BALANCE SOCIAL

El Balance Social aparece en el escenario como la herramienta de medición de la gestión social de las organizaciones pues ya los balances financieros generados como parte de un proceso contable destinado a informar los resultados económicos de un período y como respuesta a las disposiciones legales gubernamentales e impositivas que rigen la operatividad de cada empresa; no representan el patrón de medida exacto para medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de una organización con sentido de responsabilidad social (Rendueles, 2012).

“...No es un informe que las empresas presenten normalmente, puesto que la generalidad es mostrar los resultados financieros y patrimoniales, en documentos como los estados financieros (Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo). Sin embargo la finalidad del Balance Social también es la de informar, no aspectos netamente monetarios, sino que a través de éste se refleja otra dimensión, como la social, que está implícita dentro de una organización, sea de carácter cooperativo o no...”(Patiño y Dávila, 2013).

“...Como instrumento, se ha constituido en las cooperativas como una valiosa herramienta de gestión que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento del objeto social de las cooperativas, tanto en su área interna como externa, durante un periodo determinado...” (Ressel y Coppini, 2012).

2.6.1. FINALIDAD DEL BALANCE SOCIAL

Para Gallego (2003) citado por Colina y Senior (2010) la implementación del Balance Social permite cumplir, entre otros, los siguientes objetivos:

- Brindar información a los diferentes sectores con los cuales tiene relación lo cual a su vez genera valoración, reconocimiento, sentido de pertenencia, compromiso pero especialmente es un medio que permite dar a conocer la función social que la organización cumple no sólo con su personal sino con su entorno.
- Posibilidad de planificar su gestión a partir de la información que aporta su metodología. Las cifras actualizadas, analizadas e interpretadas permitirán en una primera instancia elaborar un diagnóstico de la realidad social de la organización y formular para periodos posteriores, planes y presupuestos sociales en aspectos como: Rediseño de políticas, optimización de recursos, priorización de programas o actividades, todo lo anterior en concordancia con el Plan Estratégico de la Compañía, lo cual redundará en una gestión social más eficiente y productiva.
- Las cifras que reporta el Balance Social pueden utilizarse como información valiosa para negociar entre la organización y algún sector que así lo requiera.

2.7. METODOLOGÍA DELPHI

León y Montero, (2003) citado por Gil y Pascual (2012) argumenta que la metodología Delphi es una técnica enmarcada dentro de los métodos de expertos que se utiliza para obtener la opinión más consensuada posible de un grupo de personas, consideradas expertos, en relación con un determinado objetivo de investigación.

Debido a su flexibilidad, es la técnica que mejor se adapta a la exploración de elementos que supongan una mezcla de evidencia científica... Es también una técnica de consenso, que permite la priorización de las ideas surgidas de los participantes y favorece un intercambio reflexivo y confidencial de diferentes puntos de vista. Con él se pretende maximizar las ventajas que presentan los métodos basados en grupos de expertos y minimizar sus inconvenientes...se espera obtener un consenso lo más fiable posible de las opiniones del grupo de expertos (Cabrera y Infante, 2014).

2.7.1. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO DELPHI

Autores como Rosas *et al.*, (2012) expresa que el método Delphi permite recuperar una visión colectiva que surge de la forma en que se ha estructurado la comunicación grupal, la cual no es individual, ni agregada. Además, esta comunicación se construye en el anonimato, lo que impide la posibilidad de que un miembro del grupo se vea influido por la reputación de otro de los miembros o por el peso que supone oponerse a la mayoría. La única influencia posible es la congruencia de los argumentos...permite que un miembro pueda cambiar sus opiniones sin que eso suponga una pérdida de imagen; así como que el experto defienda sus argumentos con la tranquilidad que da saber que en caso de que sean erróneos, su equivocación no va a ser conocida por otros expertos.

Cabrera e Infante (2014) mencionan que los tipos de estudios que se adaptan a la utilización de este método, serán fundamentalmente aquellos que reúnan las siguientes características:

- No existe información disponible o con la que se cuenta es insuficiente, y con este método se puede extraer la información que posea cada participante.
- Se necesitan más participantes expertos de los que pueden interactuar en forma eficiente en un intercambio cara a cara.

- Por problemas de costos y de tiempo de los participantes, no es posible llevar a cabo encuentros presenciales periódicos del grupo.
- Se desea mantener una cierta heterogeneidad de los participantes a fin de asegurar la validez de los resultados, por lo que es preferible este método a los encuentros cara a cara, porque así se evitan los efectos de grupos de dominación por personalidades.
- En general, se puede decir que esta técnica es recomendable cuando los participantes expertos están físicamente dispersos y requieren el anonimato.

La aplicación de la metodología Delphi tiene sus características y estas deben ser cumplidas como lo es para cualquier método existente, las cuales se resumen en el cuadro 2.1.

Cuadro 2.1. Características del método Delphi

ANONIMATO

Durante un Delphi, cada experto desconoce la identidad de los demás integrantes del panel. Esto tiene una serie de aspectos positivos:

- Impide la posibilidad de que un miembro del grupo sea influenciado por la reputación de otro de los miembros o por el peso que supone oponerse a la mayoría. La única influencia posible es la de la congruencia de los argumentos.
- Permite que un miembro pueda cambiar sus opiniones sin que eso suponga una pérdida de imagen.
- El experto puede defender sus argumentos con la tranquilidad que da saber que en caso de que sean erróneos, su equivocación no va a ser conocida por los otros expertos.

ITERACIÓN Y REALIMENTACIÓN CONTROLADA

“...consigue al presentar varias veces el mismo cuestionario. Como además se van presentando los resultados obtenidos con los cuestionarios anteriores, se consigue que los expertos vayan conociendo los distintos puntos de vista y puedan ir modificando su opinión si los argumentos presentados les parecen más apropiados que los suyos...”

RESPUESTA DEL GRUPO

La información que se presenta a los expertos no es sólo el punto de vista de la mayoría, sino que se presentan todas las opiniones indicando el grado de acuerdo que se ha obtenido.

HETEROGENEIDAD

Pueden participar expertos de diferentes ramas de actividad sobre las mismas bases o "reglas de juego".

Fuente: Landeata, (1999) citado por Gil y Pascual, (2012).

2.7.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL MÉTODO DELPHI

Aponte *et al.*, (2012) y Mengual, (2011) citado por Cabrera y Infante (2014). Mencionan algunas ventajas y desventajas principales que se presentan en al Método Delphi son las que se encuentran detalladas en el cuadro 2.2. y 2.3.

Cuadro 2.2. Ventajas y Desventajas del método Delphi

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Facilidad de llegar a una decisión final sin forzar falsos consensos	La validez de los resultados aportados depende extraordinariamente de una selección adecuada de los expertos.
Se evita la retroalimentación no controlada mediante el uso de un cuestionario estructurado y el suministro de información filtrada por el comité de dirección del estudio.	No es fácil mantener la motivación y el interés de los participantes durante todo el proceso.
El anonimato de los expertos evita presiones hacia la conformidad con las ideas de los otros, evitándose el "efecto autoridad".	Su costo puede ser elevado.

Fuente: Aponte *et al.*, (2012).

Cuadro 2.3. Ventajas y Delimitaciones del método Delphi

VENTAJAS	DELIMITACIONES
1. Es una forma rápida y relativamente eficiente en la adquisición de opiniones de expertos.	1. El análisis inductivo de las respuestas al cuestionario inicial puede llevar a problemas en la interpretación.
2. Si está bien diseñado, el procedimiento requiere menos esfuerzo de los encuestados que una conferencia.	2. Falta de confiabilidad en el acuerdo de consensuado de los miembros del panel.
3. Puede ser un ambiente altamente motivador.	3. La naturaleza indemostrable del Delphi condiciona su utilidad en cuanto a la influencia de acontecimientos imprevistos, como los descubrimientos científicos, la política y los acontecimientos en la naturaleza.
4. La retroalimentación sistemática puede ser novedosa e interesante.	4. La motivación de los miembros del panel para participar en el proceso y el mantenimiento del interés en cada ronda de preguntas posteriores.
5. Los procedimientos sistemáticos ofrecen objetividad de los resultados.	5. El tiempo de inversión en la preparación y ejecución de las rondas de preguntas cuando se utiliza el método convencional (correo postal), los métodos de entrega del cuestionario y las dificultades en la digitalización del mismo cuando se utiliza una vía de administración online.
6. Existe un sentido de responsabilidad compartida entre los panelistas debido al anonimato, lo que disminuye la deseabilidad social.	
7. La información puede ser obtenida de un grupo importante de expertos que se encuentran geográficamente muy disperso y que pueden ser de diversos orígenes o viven en lugares remotos.	
8. El investigador tienen una mayor capacidad para centrar la atención del grupo sobre el tema de interés.	
9. Aumenta las aportaciones de razón.	

Fuente: Mengual, (2011) citado por Cabrera y Infante (2014).

2.7.3. FASES DEL MÉTODO DELPHI

Como lo mencionan Cabrera y Infante (2014) la puesta en acción implica llevar a cabo diferentes tipos de fases, las cuales se pueden concretar en las siguientes:

- **Fase 1:** Formulación del problema, identificación del objetivo para el cual se lleva a cabo el estudio, formulación de las preguntas que se realizarían a los expertos, y determinación del número de vueltas que se llevarán a cabo. Las preguntas deben ser precisas, cuantificables, e independientes.
- **Fase 2:** Determinación de los criterios para la selección de los expertos.
- **Fase 3:** Elección de los expertos.

- **Fase 4:** Desarrollo práctico-realización de las diferentes vueltas.
- **Fase 5:** Explotación de resultados, y elaboración del informe.

2.7.4. PASOS A SEGUIR Y CONDICIONES A CUMPLIR

En el cuadro 2.4. Se detallan una serie de pasos y condiciones que el Método Delphi presenta y por los que se deben cumplir para que la investigación este bien sustentada.

Cuadro 2.4. Pasos a seguir y condiciones a cumplir del método Delphi

PASOS A SEGUIR	CONDICIONES A CUMPLIR
1. Selección del panel de expertos.	<ul style="list-style-type: none"> - Los expertos deben ser: <ul style="list-style-type: none"> • Especialistas en el tema, y que cuenten con pericia y experiencia. • Que se cuente con opiniones de expertos ubicados en diferentes áreas.
2. Construcción del primer cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - El cuestionario debe: <ul style="list-style-type: none"> • Recuperar la información requerida. • Existir claridad y direccionalidad en las preguntas.
3. Pre-prueba del instrumento.	<ul style="list-style-type: none"> - El cuestionario debe ser contestado por expertos que no formarán parte del grupo.
4. Distribución del primer cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el anonimato de los expertos entre sí.
5. Presentación de los resultados del primer cuestionario estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con el total de las opiniones de los expertos que aceptaron participar.
6. Preparación del siguiente cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de nuevas categorías, producto de la opinión vertida por el panel de expertos
7. Distribución del nuevo cuestionario y difusión de los resultados del cuestionario anterior.	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentar cada panelista sobre las respuestas de los miembros del panel y así lograr una interacción entre las respuestas de los miembros.
8. Presentación estadística de los resultados del nuevo cuestionario y en su caso su análisis para lograr enriquecer el modelo de referencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con el total de las opiniones de los expertos que aceptaron participar.

Fuente: Cabrera y Infante (2014).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.2. VARIABLES EN ESTUDIO

DEPENDIENTE.- Desempeño cooperativo.

INDEPENDIENTE.- Enfoque en el Buen Vivir.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.- No experimental.

3.3. MÉTODOS

3.3.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

Este método ayudó a describir cada una de las variables a evaluar y en el diseño de la herramienta de evaluación, en una forma minuciosa y precisa, además permitió conocer cuál es la situación actual de las cooperativas por medio de situaciones y comportamientos de los integrantes de las organizaciones.

3.3.2. MÉTODO BIBLIOGRÁFICO

A través de este método proporcionó la recolección de información que permitió el argumento teórico y el análisis de los elementos conceptuales de las temáticas de la investigación mediante libros, revistas científicas y documentación oficial, además se logró conocer datos como las cooperativas existentes en la provincia a investigar, así también como número telefónicos, direcciones y reseñas históricas de las instituciones.

3.3.3. MÉTODO DELPHI

Este método parte de la selección de expertos por medio de un perfil de características afín al tema de investigación, y de una matriz de diferentes variables que al presentarla a los expertos permitió identificar las variables correctas para la evaluación de las cooperativas.

3.4. TÉCNICAS

Para establecer las técnicas en la investigación que servirán como instrumentos en la recopilación de la información se tomó como referencia Ruiz 2012 que menciona las siguientes técnicas:

3.4.1. ENCUESTA

“Es la técnica que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinados a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo, puede aplicarse en grupos o individuos”.

Se aplicó encuestas a los socios y trabajadores de las cooperativas cuyas opiniones eran importantes para la investigación, se obtuvo datos relevantes que permitió la verificación de la información reflejada en la evaluación a las organizaciones.

3.4.2. OBSERVACIÓN

“Es el proceso de contemplar detenidamente como se desarrolla la vida social, sin manipular, ni modificarla, tal cual ella discurre por si misma, esta observacion puede transformarse en una valiosa herramienta de investigacion”.

Mediante la observación directa se obtuvo información de ciertos parámetros y caracterización de las cooperativas, que contribuyeron para el desarrollo de la investigación.

3.4.3. ENTREVISTA

“La entrevista introduce los elementos nuevos a colocar un intermediario entre el fenómeno y el investigador, el fenómeno examinado en una entrevista es conocido a través de un relato del entrevistado que somete la realidad a un proceso de reelaboración”.

Se aplicó la entrevista a los gerentes de las cooperativas para pedir el permiso respectivo para la investigación y se obtuvo información específica que aportó a la ejecución y al desarrollo de la evaluación en las organizaciones.

3.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

3.5.1. POBLACIÓN

Cuadro 3.1 Cooperativas de provincias Santo Domingo de los Tsáchilas.

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	Nº SOCIOS	Nº TRABAJADORES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDISOCIO	369	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO LTDA	6000	23
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KASAMA LTDA.	450	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY	4420	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE SANTO DOMINGO	5000	13
TOTAL	5	16239

Fuente: SEPS 2015

En la investigación de la población se obtuvo como resultado un total de 5 cooperativas de ahorro y crédito en las provincias de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.5.2. MUESTRA

Es el subconjunto o parte de la población con la cual se llevó a cabo la investigación. El argumento con que se escogió esta muestra, fue de probabilística (aleatorio), ya que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser

seleccionados, el cálculo matemático se lo realizó bajo la siguiente formula la cual de detalla a continuación:

$$N = \frac{NK^2 .p.q}{e^2(N-1)+(K^2 .p.q)} [3.1]$$

Dónde:

Dónde:

N = tamaño de la población.

k = nivel de confianza. 94% =1.88

p =0,50 = 50%

q= 0,50= 50%

e = 6% =0.06

Al aplicar la técnica estadística de obtiene la muestra de la investigación.

Socios

$$N = \frac{(16239)(1.88)^2 (0.50)(0.50)}{(0.06)^2 (16239-1)+(1.88)^2 (0.50)(0.50)} [3.2]$$

$$N=242$$

Trabajadores

$$N = \frac{(50)(1.88)^2 (0.50)(0.50)}{(0.06)^2 (50-1)+(1.88)^2 (0.50)(0.50)} [3.3]$$

$$N=42$$

Aplicando la fórmula se determinó la muestra, clasificada en dos categorías: socios de las cooperativas 242, trabajadores 42 dando un total de 284 personas encuestadas, en 5 cooperativas de ahorro y crédito, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.5.3. TRATAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS

Los datos obtenidos de las encuestas fueron tabulados y representaron gráficamente utilizando el software Excel 2013.

3.6. PROCEDIMIENTOS

Para cumplir el objetivo de la investigación esta se dividió en tres fases detalladas a continuación:

PRIMERA FASE: IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO.

Para la identificación de las variables se realizaron diferentes actividades las mismas que parten de una búsqueda bibliográfica que permito la determinación y elaboración de una matriz de variables ,además se utilizó el método Delphi iniciando con la selección de un grupo de expertos por medio de un perfil de características en concordancia al tema de investigación, luego se presentó la matriz de variables a los expertos para la identificación y asignación de pesos a las variables para su correcta medición y evaluación del cumplimiento de los principios cooperativos, posteriormente se elaboró el instrumento de evaluación para su aplicación.

SEGUNDA FASE: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR, QUE ESTÁN TENIENDO LAS COOPERATIVAS AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.

Se aplicó la herramienta de evaluación en las cooperativas designadas en la muestra, además encuestas a los socios, trabajadores y directivos que permitió la verificación de la información proporcionada por las organizaciones, luego se realizó el análisis y procedimiento estadístico de la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de evaluación, utilizando Excel y diferentes técnicas estadísticas permitieron la tabulación, diseño de gráficos, análisis de cada uno de los datos obtenidos.

TERCERA FASE: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO QUE GENERAN DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO.

En esta fase se hizo la propuesta de un plan de mejoras con posibles acciones y alternativas para la solución de los problemas que mayor deficiencia tienen en el desempeño cooperativo, donde se establecieron las acciones a realizar, los recursos y materiales, el tiempo necesario para la ejecución, el responsable de las actividades y el impacto que genera en las cooperativas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se muestran los principales resultados de la ejecución de la investigación realizada en las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con el propósito evaluar las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el buen vivir.

PRIMERA FASE: IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO.

Para la identificación de las variables del desempeño cooperativo se tomó de referencia el balance social cooperativo de la alianza cooperativa internacional (ACI), además de una búsqueda bibliográfica de modelos de balance social aplicados en países como: Argentina, Colombia, México, Uruguay, Perú, Costa Rica y Venezuela.

Inicio con enlistar principios, dimensiones, variables y registrar cuantitativamente considerando el accionar cooperativo y los requerimientos de la Ley de Economía Popular y Solidaria y los principios del Buen Vivir.

El diseño de la matriz de variables se realizó con los 7 principios universales del cooperativismo, estos se conforman de dimensiones y variables que fueron adaptadas a la realidad de las cooperativas ecuatorianas de los diferentes modelos existentes aplicados en países como: Argentina, Colombia, México, Uruguay, Perú, Costa Rica y Venezuela que permiten medir adecuadamente el cumplimiento de los principios cooperativos (ver anexo 5).

4.1. VALORACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN POR CRITERIOS DE EXPERTOS

La herramienta de evaluación propuesta se sometió a la asignación de valoración, se asumió la metodología de Artola (2002), donde se asignan un valor a los expertos a partir de sus fuentes de argumentación.

Para la selección de expertos se procedió de la siguiente forma:

- Preselección de los posibles expertos por medio de un perfil de diferentes características en concordancia con la investigación. (ver anexo 6)
- Determinación de coeficiente de argumentación (k_a) y coeficiente de conocimiento (k_c), a partir de la opinión del encuestado de acuerdo con el nivel de conocimiento sobre el tema de la investigación y a través de las fuentes que le permiten esa fundamentación (ver anexo 7).
- Selección de los expertos para la segunda fase del proceso. se conto con un total de 7 expertos que fueron escogidos por tener el índice de k superior al valor de 0,7 establecido como un estándar aceptable y más años de experiencia en este campo como muestra el cuadro 4.1.

Cuadro 4.1. Expertos seleccionados

EXPERTO	AÑOS DE EXPERIENCIA	Sumatoria $K_a+k_c/2$
SULLY ZAMBRANO	9 AÑOS	0.9
LORENA HARO	9 AÑOS	0.8
BETTY PAREDES	5 AÑOS	0.8
FRANCO LARANGUI	5 AÑOS	0.8
JOSE ALCIVAR	3 AÑOS	0.8
HUBERTO PESTANA	3 AÑOS	0.8
CARLOS QUIROGA	3 AÑOS	0.8

- El grupo de expertos respondió un segundo cuestionario donde aceptaron las dimensiones y variables propuestas y asignaron pesos a la herramienta de evaluación, con la puntuación máxima de 100, a los principios dimensiones y variables (ver anexo 8).
- Fue valorada la funcionalidad de la herramienta determinando la moda a cada principio, dimensión y variable.

El cuadro 4.2 demuestra la herramienta de evaluación ya estructurada para su aplicación a las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Cuadro 4.2. Herramienta de evaluación del desempeño cooperativo.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS	DIMENSIONES		VARIABLES		
Membresía abierta y voluntaria	20	Apertura cooperativa	5	Ingreso de socios	2
				Acciones de proporción asociativa	3
	Salida voluntaria	4	4	Egreso de socios	2
				Causas de egreso del asociado	2
	No discriminación	6	6	Hombres asociados	1
				Mujeres asociadas	1
				Personas con características especiales asociados	2
				Etnias culturales asociadas	2
	Medición del Nivel de satisfacción	5	5	Brecha entre lo recibido y esperado	5
	Control democrático de los miembros	15	Participación en la asamblea	5	Asamblea general ordinaria.
Asamblea general extraordinaria.					1
Convocatorias.					1
Decisión de la junta mediante el voto					2
Accesibilidad a cargos sociales		5	5	Edad media de dirigentes.	1
				Mujeres en consejo directivo.	2
				Socios en órganos sociales	2
Información		5	5	Información directa destinada a los asociados	2
				Información directa destinada a los trabajadores	2
				Información destinada al público en general	1
Participación económica de los miembros	10	Distribución del valor agregado cooperativo	10	Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a trabajadores.	2
				Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a asociados.	2
				Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a la comunidad.	2
				Servicios sociales	4
		5	5	Socios	2

Autonomía e independencia	10	Independencia financiera	Directivos	2		
			Terceros	1		
	5	Relaciones con organizaciones empresariales no cooperativas	Actividades conjuntas	2		
			Convenios	1		
		Donaciones	2			
Educación, entrenamiento e información	15	Inversión en educación	5	Actividades de educación a dirigentes, trabajadores y socios	5	
		Capacitación	5	Actividades de capacitación a dirigentes, trabajadores y socios	5	
		Comunicación	5	Actividades de información a dirigentes, trabajadores y socios	5	
Cooperación entre cooperativas	10	Interoperación	4	Entidades cooperativas que realizan operaciones	2	
				Préstamos otorgados a otras cooperativas	2	
		Desarrollo de proyectos	4	Proyectos comunitarios	2	
				Proyectos de producción	2	
		Convenios y acuerdos	2	Tipos de convenios con otras cooperativas		2
Compromiso con la comunidad	20	Preocupación medioambiental	4	Programas de mejoramiento del medio ambiente	2	
				acciones de reciclaje realizadas	1	
				Participaciones de programas de promociones medioambientales	1	
		Participación con la comunidad	6	Organizaciones comunitarias asociadas	2	
				Eventos comunitarios a los que asisten los miembros de la cooperativa	2	
				Acuerdos con convenios realizados en procura del desarrollo comunitario y local	2	
		Política social interna y externa	5	Trabajadores y socios con créditos de vivienda	3	
				Empleos directos aportados por la entidad a la comunidad.	2	
		Deporte y recreación	5		Actividades de integración realizadas	2
					Eventos deportivos directamente realizados por la cooperativa	1
	Actividades de realización de tiempos libre.			1		
	Participantes en programas vacacionales			1		
Total	100	100		100		

SEGUNDA FASE: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR, QUE ESTÁN TENIENDO LAS COOPERATIVAS AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.

Se diseñó una encuesta con el objetivo de confirmar la información obtenida en las cooperativas por medio del instrumento de evaluación. De las encuestas realizadas a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se obtuvieron los siguientes resultados los cuales se detallaran para cada una de las preguntas formuladas:

1: ¿Qué tiempo tiene como socio en la cooperativa?

Cuadro 4.3.pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los socios

¿TIEMPO DE ESTAR ASOCIADO EN LA COOPERATIVA?		
MENOR A UN AÑO	72	30%
ENTRE 1 A 3 AÑOS	132	54%
MAS DE 3 AÑOS	38	16%
TOTAL	242	100%

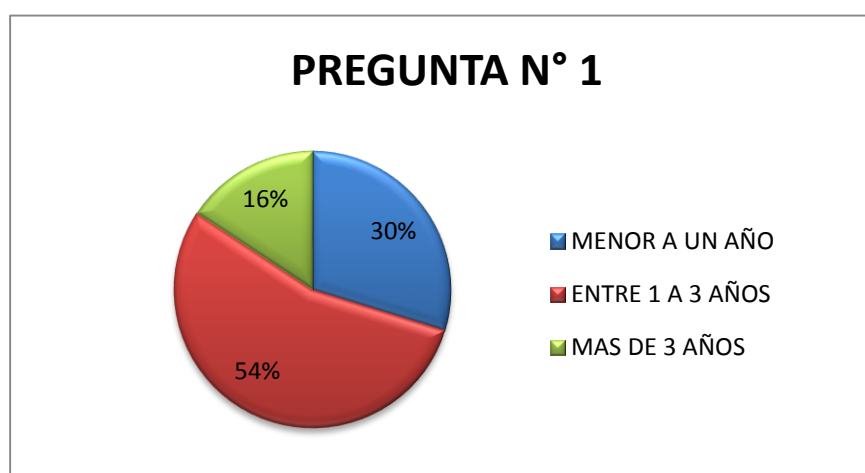


Grafico 4.1. Representación de la pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los socios

Mediante el grafico 4.1 se constata que el 54 % de los socios encuestados están en la cooperativa afiliados entre 1 y 3 años, mientras que el 30% menos de un año, esto representa que existe un gran número de socios nuevos.

2: ¿La cooperativa brindo un trato sin discriminaciones al momento de afiliarse?

Cuadro 4.4.pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los socios

¿LA COOPERATIVA BRINDO UN TRATO SIN DISCRIMINACIONES AL MOMENTO DE AFILIARSE?		
SI	283	99%
NO	4	1%
TOTAL	287	100%



Grafico 4.2. Representación de la pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los socios

Esta pregunta hace referencia al cumplimiento del principio de membresía abierta y voluntaria, que todos pueden pertenecer a la cooperativa sin distinción de raza, color, genero, condición social, los resultados fueron favorables con un 99% de los socios confirman no haber tenido ningún tipo de prohibición al momento de afiliarse y recibir un trato cordial.

3: ¿Qué opinión merece los beneficios que ha recibido de la cooperativa y lo que usted esperaba al momento de afiliarse?

Cuadro 4.5.pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los socios

OPINION SOBRE BENEFICIOS REALES Y ESPERADOS		
BUENA	107	44%
REGULAR	134	55%
MALA	1	1%
TOTAL	242	100%

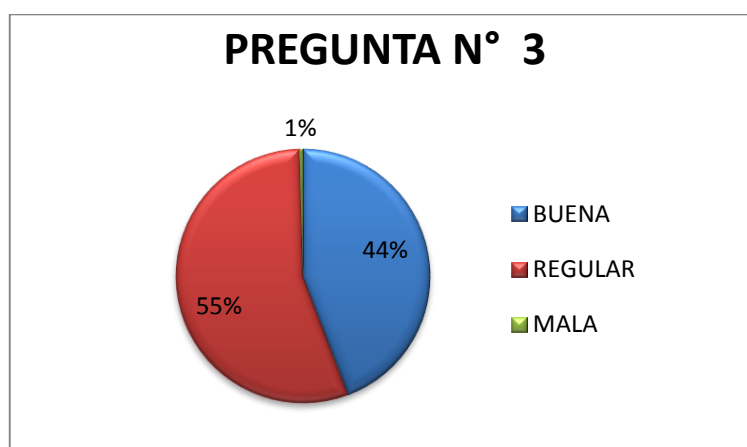


Grafico 4.3. Representación de la pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los socios

El 55% de los encuestados respondió que son buenos los beneficios recibidos por parte de la cooperativa, con los que ellos esperaban, un 44% afirman que son regulares los servicios ofrecidos.

4: ¿La cooperativa al momento de elegir el consejo directivo lo hace de forma democrática y sin discriminación?

Cuadro 4.6.pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los socios

AL MOMENTO DE ELEGIR CONSEJO DIRECTIVO SIN DISCRIMINACIÓN		
SI	187	77%
NO	4	2%
NO SABE	51	21%
TOTAL	242	100%

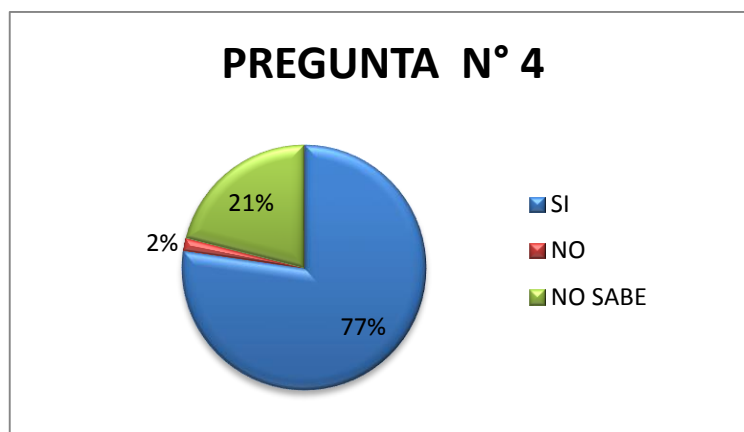


Grafico 4.4. Representación de la pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los socios

Esta pregunta hace referencia al principio de control democrático de los miembros, que constituye la dirección de la cooperativa se lleva a cabo mediante el establecimiento de bases democráticas y sin discriminación garantizando la participación de sus miembros, dando como resultado un 77% de los encuestados afirman que al momento de elegir el consejo directivo lo hacen sin discriminación, mientras que el 21% no está informado sobre aquello.

5: ¿Qué opinión merecen los servicios sociales (alimentación, salud, seguros, guardería, etc.) le brindo la cooperativa de una forma directa o a través de terceros?

Cuadro 4.7.pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los socios
OPINION SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES RECIBIDOS

BUENA	75	31%
REGULAR	140	58%
MALA	27	11%
TOTAL	242	100%

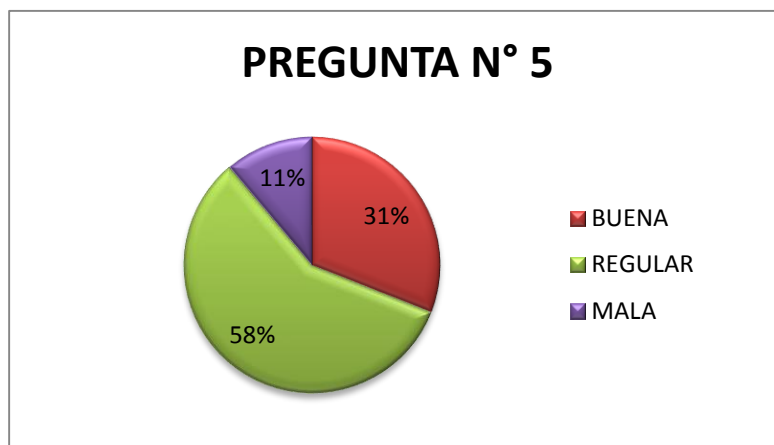


Grafico 4.5. Representación de la pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los socios

Los beneficios sociales tales como (alimentación, salud, seguro, guardería, transporte, etc) brindado por la cooperativa a los asociados, dio como resultado 58% regulares y 31% buenos, esto certifica que la calificación que obtuvieron las cooperativas en esta variable tuvo correlación, porque su rango fue medio alto.

6: ¿Los acuerdos suscritos con otras organizaciones condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

Cuadro 4.8,pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los socios
ACUERDOS SUSCRITOS CON OTRAS ORGANIZACIONES

MUCHO	13	5%
ALGO	66	27%
POCO	81	33%
NADA	87	35%
TOTAL	247	100%

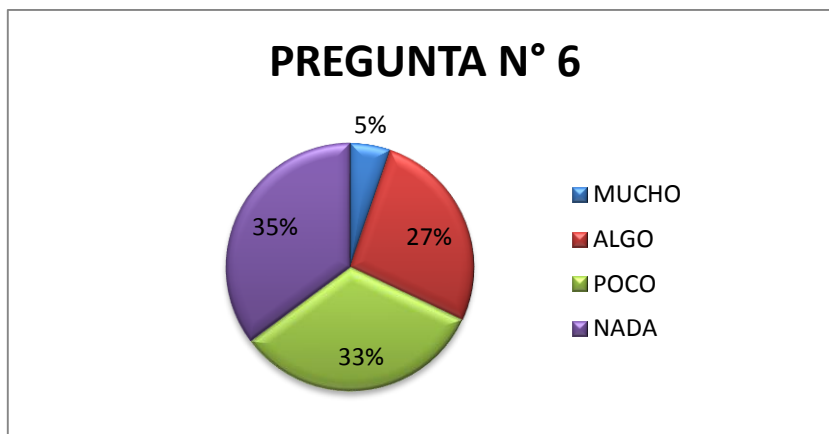


Grafico 4.6. Representación de la pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los socios

Esta pregunta permite conocer el cumplimiento del principio de autonomía e independencia, ya que las cooperativas no deben perder su autonomía a pesar de los convenios con otras organizaciones, dando como resultado que el 35% de los encuestados asegura que los acuerdos suscritos por las cooperativas no condicionan la autonomía e independencia de la misma, 33% poco y un 27% algo.

¿Recibió algún tipo de actividad educativa por parte de la cooperativa como: educación cooperativa, capacitaciones e información desarrollada por la cooperativa?

Cuadro 4.9.pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los socios

TIPO DE ACTIVIDAD EDUCATIVA RECIBIDA POR PARTE DE LA COOPERATIVA		
SI	190	78%
NO	45	19%
NO SABE	7	3%
TOTAL	242	100%

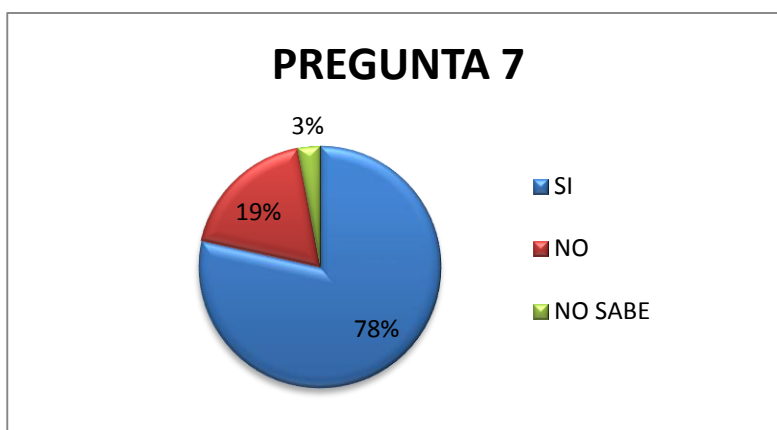


Grafico 4.7. Representación de la pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los socios

La opinión sobre la educación brindada por las cooperativas dio como resultado que un 78% de los asociados recibió algún tipo de actividad educativa, esto asegura que las cooperativas se preocupan e invierten en la educación y capacitación de sus socios, el 19 % que no ha recibido dichos beneficios, esto se debe a que gran porcentaje de los encuestados tiene como afiliado menos de un año.

8: ¿La cooperativa este año realizó actividades en conjunto con otras cooperativas con el objetivo de fortalecer el movimiento cooperativo?

Cuadro 4.10. pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los socios

ACTIVIDADES REALIZADAS EN CONJUNTO CON OTRAS COOPERATIVAS		
SI	101	42%
NO	55	23%
NO SABE	85	35%
TOTAL	241	100%

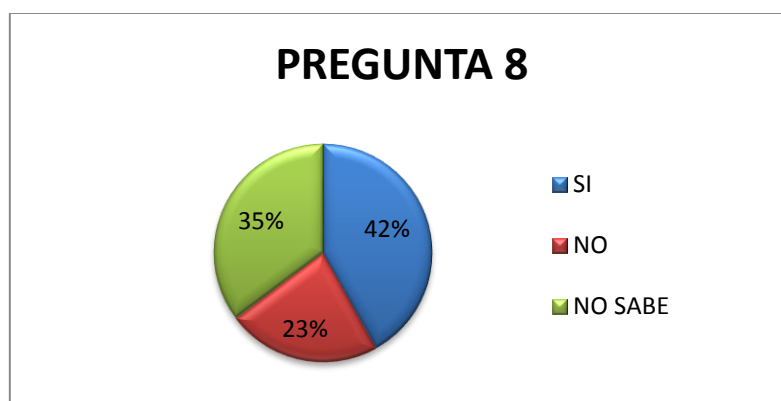


Grafico 4.8. Representación de la pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los socios

El 35 % de las encuestas ejecutadas refleja que las cooperativas realizan actividades y acuerdos con otras organizaciones, el 23% que no realizan, y el 42% lo desconoce, ya que las cooperativas no dan información porque tienen muy pocas actividades y convenios, así lo refleja en la evaluación efectuada.

9: ¿Qué opinión merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de la comunidad?

Cuadro 4.11.pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los socios

OPINIÓN SOBRE LA CONTRIBUCION DE LA COOPERATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		
BUENA	103	43%
REGULAR	132	54%
MALA	7	3%
TOTAL	242	100%

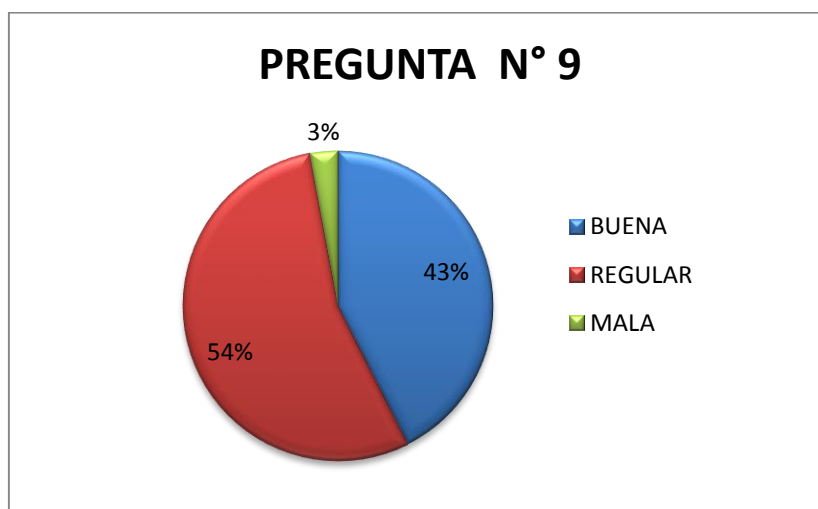


Gráfico 4.9. Representación de la pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los socios

Las opiniones sobre la contribución que aportan las cooperativas hacia el desarrollo de la comunidad demuestran que el 54% piensa que lo hacen de manera regular, así mismo el 43% da su opinión que es buena. Esto demuestra que existe correlación entre las encuestas realizadas con el instrumento de evaluación aplicado.

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.

Se diseñó una encuesta con el objetivo de confirmar la información obtenida en las cooperativas por medio del instrumento de evaluación. De las encuestas realizadas a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se obtuvieron los siguientes resultados los cuales se detallaran para cada una de las preguntas formuladas:

1: ¿Que opinión merecen los servicios sociales que brinda la cooperativa tales como: alimentación, salud, seguros, guardería, transporte, etc.?

Cuadro 4.12.pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los Trabajadores

OPINION SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE LE BRINDA LA COOPERATIVA		
BUENOS	15	36%
REGULARES	25	59%
MALOS	2	5%
TOTAL	42	100%

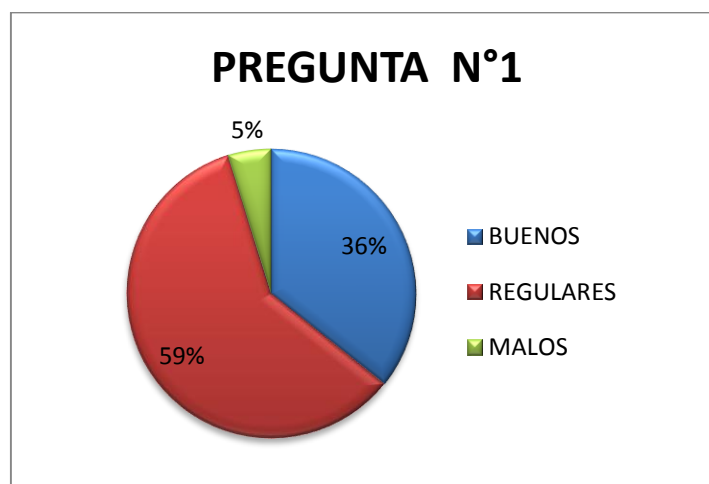


Grafico 4.10. Representación de la pregunta N° 1 cuestionario dirigido a los trabajadores

Los beneficios sociales tales como (alimentación, salud, seguro, guardería, transporte, etc.) brindado por la cooperativa a los trabajadores dio como resultado un 59% regulares y 36% buenos, esto certifica que la calificación que obtuvieron las cooperativas en esta variable, porque su rango fue medio alto.

2: ¿Qué opinión le merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo en la cooperativa durante este año?

Cuadro 4.13. pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los Trabajadores

OPINION SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO		
BUENOS	32	76%
REGULARES	9	22%
MALOS	1	2%
TOTAL	42	100%

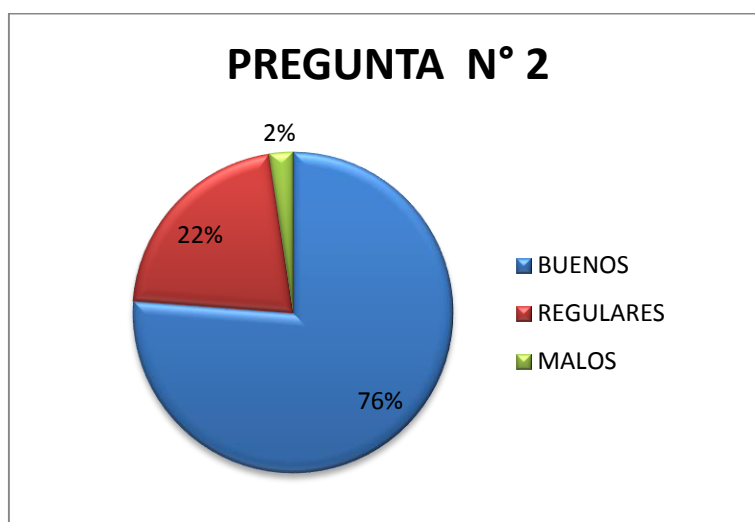


Grafico 4.11. Representación de la pregunta N° 2 cuestionario dirigido a los trabajadores

Las condiciones de trabajo en las cooperativas son buenas y se encuentra reflejado con un 76%, esto les permite a los trabajadores tener un mejor desempeño laboral, 22% afirma que son regulares porque no tienen todas las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo.

3: ¿Recibió algún tipo de actividad educativa por parte de la cooperativa como: educación cooperativa, capacitaciones técnicas e información directamente desarrollada por la cooperativa?

Cuadro 4.14. pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los Trabajadores

ACTIVIDAD EDUCATIVA RECIBIDA		
SI	27	64%
NO	13	31%
NO SABE	2	5%
TOTAL	42	100%

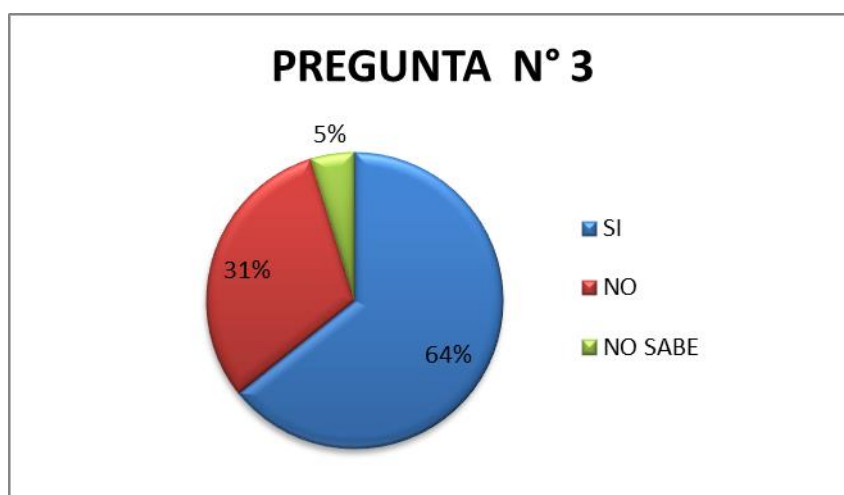


Grafico 4.12. Representación de la pregunta N° 3 cuestionario dirigido a los trabajadores

La opinión sobre la educación brindada por las cooperativas dio como resultado que un 64% de los trabajadores ha recibido algún tipo de actividad educativa, esto asegura que las cooperativas se preocupan e invierten en educación y capacitación de sus trabajadores, el 31 % que no ha recibido dichos beneficios.

4: ¿La cooperativa realiza acciones de reciclaje, capacitaciones y programas para proteger el medio ambiente?

Cuadro 4.15. pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los Trabajadores

LA COOPERATIVA REALIZA ACCIONES DE RECICLAJE ETC.		
SI	9	21%
NO	23	24%
NO SABE	10	55%
TOTAL	42	100%

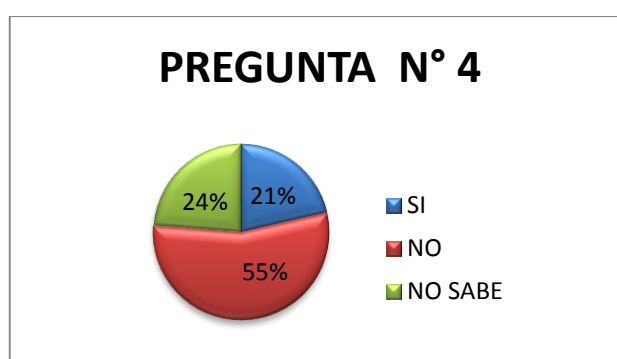


Grafico 4.13. Representación de la pregunta N° 4 cuestionario dirigido a los trabajadores

Esta pregunta se relaciona con la dimensión de preocupación medioambiental por parte de la cooperativa, el resultado fue un 55% de los trabajadores encuestados aseguran que las cooperativas no hacen ninguna actividad de reciclaje, un 24% desconocen de acciones medioambientales y un 21% que si realizan esta actividad.

5: ¿La cooperativa brinda programas y eventos de recreación e integración a los trabajadores?

Cuadro 4.16. pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los Trabajadores

LA COOPERATIVA BRINDA PROGRAMAS DE RECREACION		
SI	24	57%
NO	14	33%
NO SABE	4	10%
TOTAL	42	100%

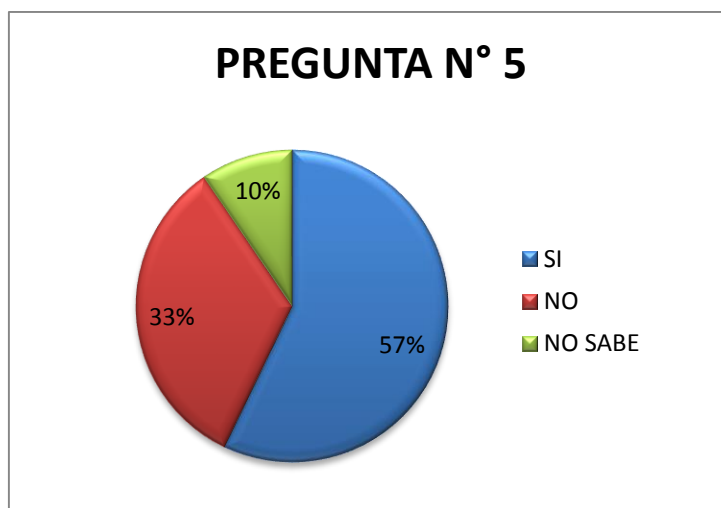


Grafico 4.14. Representación de la pregunta N° 5 cuestionario dirigido a los trabajadores

El 57% de los trabajadores recibió algún tipo de recreación por parte de la cooperativa esto le permite tener un momento de recreación y relajación de sus actividades laborales, mientras un 33% no ha recibido ninguna actividad recreacional y un 10% desconoce de estas actividades.

6: ¿Los acuerdos suscritos con otras organizaciones condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

Cuadro 4.17. pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los Trabajadores

ACUERDOS SUSCRITOS CON OTRAS ORGANIZACIONES ¿CONDICIONAN LA AUTONOMIA E INDEPENDENCIA DE LA COOPERATRIVA?		
MUCHO	7	17%
ALGO	12	29%
POCO	14	33%
NADA	9	21%
total	42	100%

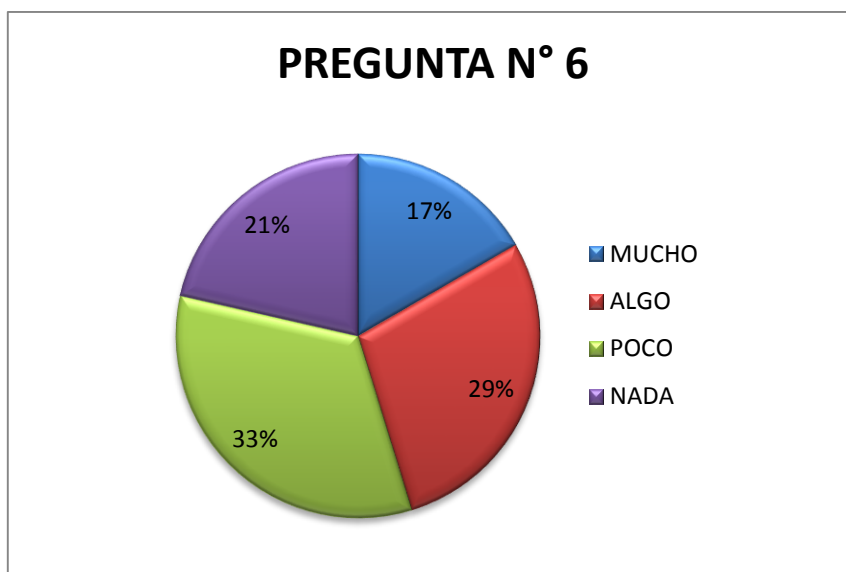


Grafico 4.15. Representación de la pregunta N° 6 cuestionario dirigido a los trabajadores

Esta pregunta permite conocer el cumplimiento del principio de autonomía e independencia, ya que las cooperativas no deben perder su autonomía a pesar de los convenios con otras organizaciones, dando como resultado que el 33% de los encuestados asegura que los acuerdos suscritos por las cooperativas poco condicionan la autonomía e independencia de la misma, un 29% algo y un 21% nada.

7: ¿Que opinión merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?

Cuadro 4.18. pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los Trabajadores

QUE OPINION MERECE LA CONTRIBUCION QUE REALIZO LA COOPERATIVA PARA EL DESARROLLO DE SU COMUNIDAD		
BUENA	23	55%
REGULAR	19	45%
MALA	0	0
TOTAL	42	100%

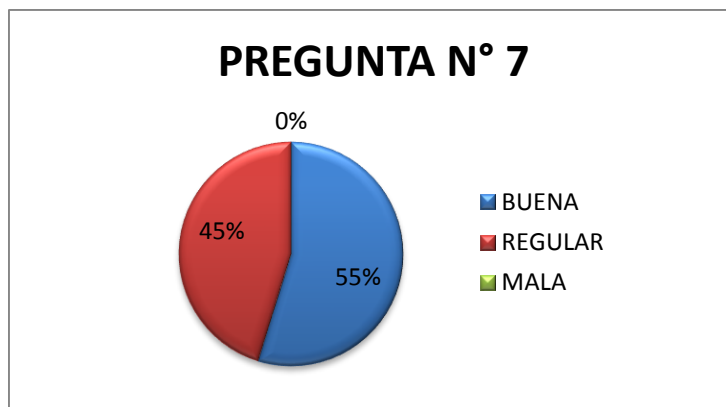


Grafico 4.16. Representación de la pregunta N° 7 cuestionario dirigido a los trabajadores

Las opiniones de los trabajadores demuestran que el 55% de la contribución que aportan las cooperativas hacia el desarrollo de la comunidad es buena, así mismo el 43% dan su opinión que es regular. Esto demuestra que existe correlación entre las encuestas realizadas con el instrumento de evaluación aplicado.

8: ¿Ha recibido créditos hipotecarios para construcción de su vivienda?

Cuadro 4.19. pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los Trabajadores

HA RECIBIDO CREDITOS HIPOTECARIOS PARA CONSTRUCCION DE VIVIENDA		
SI	39	93%
NO	3	7%
TOTAL	42	100%

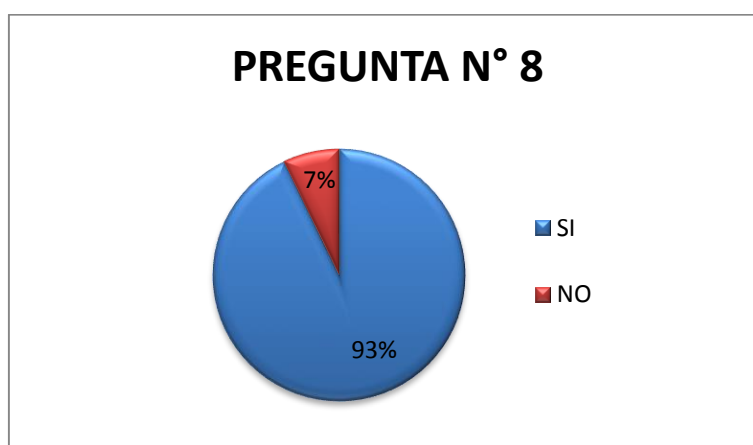


Grafico 4.17. Representación de la pregunta N° 8 cuestionario dirigido a los trabajadores

La opinión de los trabajadores dio como resultados que el 93% asegura que recibido un crédito hipotecario, esto le permite obtener una mejor calidad de vida para ellos y su familia, mientras que el 7% asegura no haber recibido estos créditos.

9: ¿Considera que la cooperativa facilita el bienestar a sus asociados y trabajadores a través del cumplimiento del objeto social?

Cuadro 4.20. pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los Trabajadores

CONSIDERA QUE LA COOPERATIVA FACILITA EL BIENESTAR A SUS ASOCIADOS Y TRABAJADORES A TRAVES DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO SOCIAL		
SI	35	83%
NO	2	5%
NO SABE	5	12%
TOTAL	42	100%

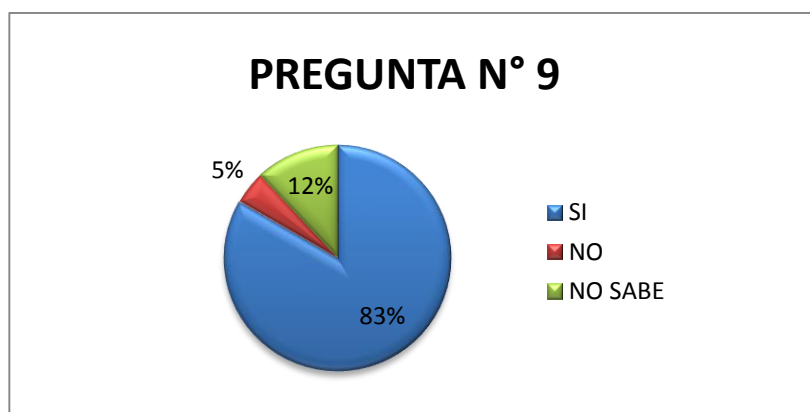


Grafico 4.18. Representación de la pregunta N° 9 cuestionario dirigido a los trabajadores

El 83% de los encuestados manifestaron que la cooperativa si facilita el bienestar a sus socios y trabajadores a través del cumplimiento del objetivo social, el 12% expresó no conocer este cumplimiento y el 5% que no lo cumple.

El cuadro 4.21 expone los resultados de la herramienta de evaluación aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Cuadro 4.21. Resultados de la herramienta de evaluación.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS		DIMENSIONES		VARIABLES				
Membresía abierta y voluntaria	20	12	Apertura cooperativa	5	3,4	Ingreso de socios	2	1,60
						Acciones de proporción asociativa	3	1,80
			Salida voluntaria	4	1,7	Egreso de socios	2	0,90
						Causas de egreso del asociado	2	0,80
			No discriminación	6	3,5	Hombres asociados	1	0,80
						Mujeres asociadas	1	0,76
						Personas con características especiales asociados	2	0,90
			Medición del Nivel de satisfacción	5	3,4	Etnias culturales asociadas	2	1,04
						Brecha entre lo recibido y esperado	5	3,40
			Control democrático de los miembros	15	12	Participación en la asamblea	5	4,2
Asamblea general extraordinaria.	1	0,80						
Convocatorias.	1	1						
Decisión de la junta mediante el voto	2	1,40						
Accesibilidad a cargos sociales	5	3,2				Edad media de dirigentes.	1	1
						Mujeres en consejo directivo.	2	1,20
						Socios en órganos sociales	2	1
Información	5	4,6				Información directa destinada a los asociados	2	1,80
						Información directa destinada a los trabajadores	2	1,80
						Información destinada al público en general	1	1

						Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a trabajadores.	2	1,60			
Participación económica de los miembros	10	6,8	Distribución del valor agregado cooperativo	10	6,8	Valor agregado cooperativo distribuido a asociados.	2	1,40			
						Valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad.	2	1,20			
						Servicios sociales	4	2,60			
Autonomía e independencia	10	6	Independencia financiera	5	3,2	Socios	2	1,60			
						Directivos	2	1			
						Terceros	1	0,60			
			Relaciones con organizaciones empresariales no cooperativas	5	2,8	Actividades conjuntas	2	1,20			
						Convenios	1	0,70			
						Donaciones	2	0,90			
Educación, entrenamiento e información	15	9,5	Inversión en educación	5	1,7	Actividades de educación a dirigentes, trabajadores y socios	5	1,70			
						Capacitación	5	4	Actividades de capacitación a dirigentes, trabajadores y socios	5	4
									Comunicación	5	3,8
Cooperación entre cooperativas	10	3	Interoperación	4	1	Entidades cooperativas que realizan operaciones	2	0,80			
						Préstamos otorgados a otras cooperativas	2	0,20			
			Desarrollo de proyectos	4	1,4	Proyectos comunitarios	2	0,80			
						Proyectos de producción	2	0,60			

			Convenios y acuerdos	2	0,6	Convenios con otras cooperativas	2	0,60
						Programas de mejoramiento del medio ambiente	2	0,60
			Preocupación medioambiental	4	1,8	Acciones de reciclaje realizadas	1	0,60
						Participaciones de programas de promociones medioambientales	1	0,60
						Organizaciones comunitarias asociadas	2	1,20
			Participación con la comunidad	6	3,6	Eventos comunitarios a los que asisten los miembros de la cooperativa	2	1,30
						Acuerdos con convenios realizados en procura del desarrollo comunitario y local	2	1,10
Compromiso con la comunidad	20	10						
			Política social interna y externa	5	2,3	Trabajadores y socios con créditos de vivienda	3	1,30
						Empleos directos aportados por la entidad a la comunidad.	2	1
						Actividades de integración realizadas	2	1,30
			Deporte y recreación	5	2,3	Eventos deportivos directamente realizados por la cooperativa	1	0,40
						Actividades de realización de tiempos libre.	1	0,40
						Participantes en programas vacacionales	1	0,20
Total	100	59,3		100	59,3		100	59,3

Cuadro 4.22 principios cooperativos evaluados en cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

PRINCIPIOS EVALUADOS DEL INSTRUMENTO	ESPERADO	REAL
Membresía abierta y voluntaria	20	12
Control democrático de los miembros	15	12
Participación económica de los miembros	10	6,8
Autonomía e independencia	10	6
Educación, entrenamiento e información	15	9,5
Cooperación entre cooperativas	10	3
Compromiso con la comunidad	20	10
TOTAL	100	59,3

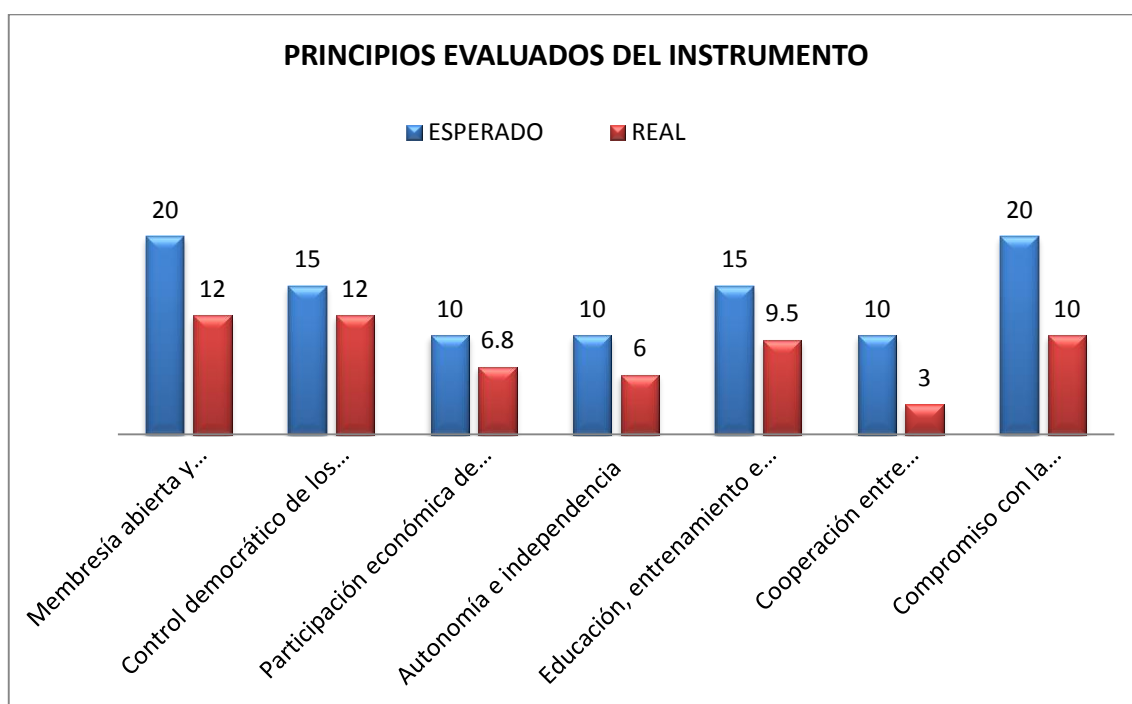


Grafico 4.19. Representación de principios cooperativos evaluados en cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

Por medio de la evaluación realizada en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se pudo determinar el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos, dando como resultado que en el principio cooperativa de membresía abierta y voluntaria cumplen con 12, esto se

debe que cada una de sus dimensiones obtuvo una puntuación regular, el segundo principio control democrático de sus miembros es aceptable con una puntuación de 12, en el tercer principio partición económica de sus miembros con un valor de 6,80 esto refleja que las cooperativas distribuyen su valor agregado en beneficio a los socios y trabajadores, en el cuarto principio autonomía e independencia con una puntuación de 6, esto se debe que el capital de las cooperativas pertenece en su gran mayoría a sus socios y no a terceros, las cooperativas invierten en capacitación de sus trabajadores y socios, ya que en este principio reflejo una puntuación de 9,50. Los principios cooperativos con menores puntuaciones fueron, cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad, entre los principales problemas encontrados fueron que existe una escasez de convenios, acuerdos y poca información de los beneficios mutuos que pueden recibir a través de la asociación entre las partes, además la poca responsabilidad social y falta de programas para el desarrollo de la comunidad.

TERCERA FASE: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO QUE GENERAN DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO.

INTRODUCCIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

El sistema cooperativo es una de las opciones de organización socio laboral más populares para las personas con pocos recursos de muchos países de América Latina; esto lo demuestra un estudio realizado por la organización internacional de trabajo (OIT) en el 2009. Siendo este un instrumento que ayude a erradicar la pobreza y optar por generar riquezas creando e invirtiendo en nuevos sistemas de producción que contribuyan para mejorar su calidad de vida. Las cooperativas en sus actividades laborales deben estar sujetas a los principios universales que están establecidos a nivel mundial. Así mismo el sector popular y solidario en Ecuador lo conforman organizaciones cuyos sectores cooperativos, comunitarios y asociativos deben estar regulados por la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Se desarrolla un plan de mejoras encaminado a establecer alternativas con el fin de potencializar las variables deficientes que presentan las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, aportando en gran medida a generar opciones de mejoramiento, que contribuirá a la solución de los problemas presentados en las organizaciones cooperativas.

El plan se justifica para crear conciencia a las entidades cooperativas de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas sobre el estado en que se encuentran actualmente, y las posibles consecuencias que se puedan presentar, si no se toman las medidas correctivas necesarias en el momento justo, ayuda a que puedan realizar sus actividades de manera correcta y pensando en el beneficio de todas las personas.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEJORAS

Proponer acciones que potencialicen las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE MEJORAS

- Informar a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito donde se aplicó la investigación sobre las variables del desempeño cooperativo que más debilidades generaron en la investigación.
- Proponer ideas y planes de acción que potencialicen las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generaron debilidades en las organizaciones.
- Entregar el informe de la propuesta del plan de mejora a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito que se aplicó la investigación.

4.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAS.

En el cuadro 4.23 se presenta las acciones de mejoras según su grado de dificultad, plazo, impacto y el responsable de su ejecución.

Cuadro 4.23. Plan de acciones de mejoras.

N	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización	Responsables
1	Reuniones periódicas entre gerentes de cooperativas para firmar convenios que permitan mejorar la cooperativa y los miembros que la conforman.	Media	Mediano	Mucho	Primera	Gerente
2	Mayor cobertura y calidad de los servicios ofrecidos.	Media	Mediano	Mucho	Segunda.	Gerente
3	Programas de reciclajes y capacitaciones a los socios y trabajadores para la concienciación ambiental.	Ninguna	Inmediato	Mucho	Tercera.	Gerente
4	Programas de alimentación, transporte, salud y guardería para mejorar la calidad de vida de los miembros de las cooperativas y sus familias.	Media	Largo	Mucho	Cuarta	Gerente
5	Establecer dos periodos de quince minutos en el que el trabajador pueda levantarse, estirarse y hacer ejercicios que le permitan descansar.	Ninguna	Inmediato	Mucho	Quinta	Gerente
6	Programas de educación dirigidos a trabajadores, socios y directivos para el desarrollo profesional.	Media	Largo	Mucho	Sexta	Gerente

Cuadro 4.24. Matriz de problemas número uno.

ÁREA DE MEJORA #1	Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de cooperación entre cooperativas.
CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA.	Poca información de los beneficios mutuos que pueden recibir a través de convenios.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Fortalecer el movimiento cooperativo.
ACCIONES DE MEJORA	Reuniones periódicas entre gerentes de cooperativas para firmar convenios que permitan mejorar la cooperativa y los miembros que la conforman.
BENEFICIOS ESPERADOS	Las cooperativas sirvan a sus socios lo más eficazmente posible.

Cuadro 4.25. Matriz de problemas número dos.

ÁREA DE MEJORA #2	Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Escasos convenios realizados en procura del desarrollo comunitario y local.
CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA.	Solo se preocupan por lo económico y no por su responsabilidad social.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Mejorar la calidad de vida de la comunidad.
ACCIONES DE MEJORA	Mayor cobertura y calidad de los servicios ofrecidos.
BENEFICIOS ESPERADOS	La contribución a la comunidad signifique el posicionamiento de la cooperativa.

Cuadro 4.26. Matriz de problemas número tres.

ÁREA DE MEJORA #3	Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Escasos convenios o proyectos ambientales.
CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA.	No poseer conciencia ambiental y solo preocuparse en lo económico.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Sensibilización y educación ambiental.
ACCIONES DE MEJORA	Programas de reciclajes y capacitaciones a los socios y trabajadores para la concienciación ambiental.
BENEFICIOS ESPERADOS	Mejorar su reputación, lo que puede permitir conseguir más clientes.

Cuadro 4.27. Matriz de problemas número cuatro.

ÁREA DE MEJORA #4	Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de servicios sociales para sus socios, trabajadores y comunidad.
CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA.	Escasa inversión en servicios para trabajadores y socios.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Crear servicios sociales para beneficio de trabajadores, socios y comunidad.
ACCIONES DE MEJORA	Crear programas de alimentación, transporte, salud y guardería para mejorar la calidad de vida de los miembros de las cooperativas y sus familias.

BENEFICIOS ESPERADOS	Mayor rendimiento de los trabajadores al sentirse motivados y más cantidad de asociados al recibir estos beneficios.
-----------------------------	--

Cuadro 4.27. Matriz de problemas número cinco.

ÁREA DE MEJORA #5	Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	No poseen programas de realización de tiempos de recreación de los trabajadores.
CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA.	No existe un tiempo fijo para todos en el que puedan distraerse.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Reducir el cansancio mental de los trabajadores.
ACCIONES DE MEJORA	Establecer dos periodos de quince minutos en el que el trabajador pueda levantarse, estirarse y hacer ejercicios que le permitan descansar.
BENEFICIOS ESPERADOS	Mayor productividad y disminuir el nivel de saturación de los trabajadores.

Cuadro 4.27. Matriz de problemas número seis.

ÁREA DE MEJORA #6	Cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de inversión en educación a trabajadores, dirigentes y socios.
CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA.	No existen programas de educación para a trabajadores, dirigentes y socios.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Fortalecer el desarrollo profesional de los miembros de las cooperativas.
ACCIONES DE MEJORA	Programas de educación dirigidos a trabajadores, socios y directivos para el desarrollo profesional.
BENEFICIOS ESPERADOS	Mayor productividad y contribución de nuevas ideas para el desarrollo de la cooperativa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Los principios, dimensiones y variables que sustentan la herramienta de evaluación están referidos a los del balance social de la alianza cooperativa internacional (ACI), aplicados en países como: Argentina, Colombia, México, Uruguay, Perú, Costa Rica y Venezuela, que fueron valorados por un grupo de expertos que garantizaron una evaluación auténtica tomando en consideración la Ley de Economía Popular y Solidaria y el Buen Vivir.
- La aplicación de la evaluación reflejó que las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas están cumpliendo con el desempeño cooperativo en un 59%, las variables con mayores falencias fueron la cooperación entre cooperativas y el aporte al desarrollo de la comunidad.
- Para dar respuesta a las insuficiencias identificadas en la evaluación a las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, se propone un plan de mejoras que consta de seis acciones con sus respectivos plazos, dificultad, impacto, priorización y responsables de su cumplimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar las acciones de mejora propuestas para fortalecer el desempeño cooperativo y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, socios y comunidad para alcanzar el Buen Vivir.
- Aplicar la herramienta de evaluación en forma periódica para monitorear y gestionar las variables del desempeño cooperativo que permita realizar acciones correctivas.
- Extender la aplicación de la herramienta de evaluación en las cooperativas de ahorro y crédito de otras provincias para determinar el cumplimiento del desempeño cooperativo en Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. 2010. El Buen Vivir en el camino del post-desarrollo. Una lectura desde la Constitución de Montecristi. (En línea). EC. p 3-30. Consultado, 10 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/Quito/07671.pdf>
- Atxabal, A. 2014. Democracia y jóvenes, una aproximación desde las cooperativas. Madrid ES. REBESCO. Revista de Estudios Cooperativos. Núm. 116. (En línea). P 57-76. Consultado, 20 de Ene. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/367/36732961005.pdf>
- Aponte, F; Cardozo, M; Melo, R. 2012. Método DELPHI: aplicaciones y posibilidades en la gestión prospectiva de la investigación y desarrollo. Caracas, VE. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. Vol 18. (En línea). p 42-5. Consultado, 20 de ago. 2015. Formato HTML. Disponible en: <http://www.redalyc.org:9081/home.oa?cid=297872>
- Cajiga, J. 2013. Concepto de responsabilidad social empresarial. (En línea). MX. Formato PDF. Disponible en http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Coraggio, J. 2012. La economía social y solidaria. El trabajo antes que capital. 1 ed. Quito. EC. (En línea). p 45. Consultado, 02 de jun. 2015. Formato PDF. Disponible en [http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/economia social.pdf](http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/economia%20social.pdf)
- Correal, A. 2009. El significado de la responsabilidad social empresarial. (En línea). Consultado, 01 de jul. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/importanciabalancesocial-sellosdecisiones.pdf>
- Colina, J y Senior, A.2010. Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. (En línea). VE. Revista Multiciencias. Vol.8. p 72,73 Consultado, 24 de sep. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90411691010>

- Divar, J. y Gadea, E. s.f. Desarrollo Territorial, Participación y Cooperativismo. Madrid ES. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. p 2-8. (En línea). p 2-8. Consultado, 13 de abr. 2015. Formato HTM. Disponible en <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2092.5%20Javier%20DIVAR,%20Enrique%20GADEA.htm>
- García, A; Iturrioz, J; Matéu, J; Palomo, R. 2011. La percepción sobre la responsabilidad social en las sociedades cooperativas de trabajo asociado y las sociedades laborales: un análisis en el ámbito de la ciudad de Madrid Balance Social. Madrid, ES. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. N 104. P 4-12.
- Gil, B; y Pascual, D. 2012. La metodología Delphi como técnica de estudio de la validez de contenido Anales de Psicología. Murcia, ES. Revista Anales de Psicología. Vol 28. (En línea). p 42-5. Consultado, 20 de ago. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16723774041.pdf>
- Gudynas, E. y Acosta, A. 2011. El buen vivir o la disolución de la idea del progreso. Propuestas desde América latina. México DF., MX. (En línea). p 4-6. Consultado, 15 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.gudynas.com/publicaciones/capitulos/GudynasAcostaDisolucionProgresoMx11r.pdf>
- Gudynas, E. 2011. Buen vivir: Germinando alternativas al desarrollo. Quito. EC. (En línea). p 1-18. Consultado, 18 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.bibliotecavirtual.info/wpcontent/uploads/2012/03/buen_vivir_germinando_alternativas_al_desarrollo.pdf
- Lenardón, F. 2013. Economía Social, Responsabilidad Social, Balance Social: Tres bases para el diagnóstico de un desarrollo integral. (En línea). AR. Consultado, 21 de sep. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.osmarbuyatti.com/Libros/ind_de_lib/2013/ECON_SOCIAL_2013.pdf
- Luzuriaga, M y Marcatoma, J. 2012. Diagnóstico del desempeño de la cooperativa de ahorro y crédito "Señor de Giron". Tesis. Ing. Comercial. UPS. Cuenca-EC. (En línea). Consultado, 21 de sep. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/15/UPS-CT001664.pdf>
- LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria). 2012. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. (En línea). EC. p 8-25.

- Consultado, 15 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf
- Mongrovejo, R; Mora, A; Vanhuynegem, P. 2012. El Cooperativismo en América Latina. Una diversidad de Contribuciones al Desarrollo Sostenible. 1 ed. La Paz. BO. (En línea). p 12-75. Consultado, 10 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf
- Monje, P. 2012. Economía solidaria, cooperativismo y descentralización: la gestión social puesta en práctica. BR. REVISTA SCIELO. Vol 9. (En línea). p 3-6. Consultado, 20 de jun. 2015. Formato HTML. Disponible en http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512011000300003&lang=pt
- Monzón, I y Chaves, R. 2012. La Economía Social en la Unión Europea. (En línea). ES. Consultado, 21 de sep. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/39365/EESC%20-%20qe-30-12-790-es-c%20ESP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo).2009.La economía social y solidaria. (En línea). Consultado, 01 de jun. 2014. Formato PDF. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@coopdocuments/publication/wcms_185354.pdf
- Patiño, G; Dávila, G. 2013. Modelo de Balance Social para Cooperativas estudio de caso: Aplicación del Modelo de Balance Social año 2012 a la Federación de Empresas de Economía Solidaria Confecoop Boyacá. (En línea). Consultado, 01 de jul. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/eventos/2013/cf/cnc/memorias/doc/12_modelos_balance.pdf
- Páez, J.2014. Balance social modelo y primeros resultados agregados. (En línea).EC. Consultado, 21 de sep. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/BS%20Modelos%20y%20primeros%20resultados%20agregados_Jose%20Ramon%20Paez%20Pareja_III%20Jornadas.pdf/dd279fab-ff29-4a84-9614-31eff188e68f
- Pedrosa, C. y Hernández, M. 2011. ¿Cómo aplican las Sociedades Cooperativas de Éxito los Principios Cooperativos? El caso del Grupo Hojiblanca”. CIRIECE. ES. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. (En línea). p 8-25.

Consultado, 15 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17421345006.pdf>

Piñero, C. 2011. Cooperativas y Socialismo. Una Mirada desde Cuba. La Habana. CU. (En línea). p 31-37. Consultado, 15 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/webhpsourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=LIBRO+EL+NUEVO+COOPERATIVISMO+PDF&toJSON=undefine.pdf>

Rendueles, M. 2010. Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. (En línea). VE. Revista TELOS. Vol.12. p 34,36. Consultado, 24 de sep. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99312518003>

Ressel, A; Coppini, V. 2012. El balance social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas. (En línea). Consultado, 01 de jul. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.congresorulescoop2012.es/wpcontent/uploads/2013/05/137_ResseL_y_Coppini.pdf

Rosas, A; Sánchez, J; Cortés, M. 2012. La técnica Delphi y el análisis de la capacidad institucional de gobiernos locales que atienden el cambio climático. Xochimilco, MX. Revista Política y Cultura. (En línea). p 165-194. Consultado, 20 de ago. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/267/26725009010.pdf>

Ruiz, I. y Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. Barcelona ES. Revista Intangible Capital. Vol. 10. (En línea). P 897-921. Consultado, 20 de Ene. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957003.pdf>

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2012. El Sector Popular y Solidario en Ecuador. Boletín de Coyuntura N° 1. (En línea). p 4-15. Consultado, 10 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b

SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). 2012. Principios del Buen Vivir. (En línea).EC. Consultado, 25 de sep. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://plan.senplades.gob.ec/3.2-principios-para-alcanzar-el-buen-vivir>

ANEXOS

ANEXO 1

Preguntas utilizadas en la entrevista aplicada a los gerentes de las cooperativas.

1. ¿La cooperativa brinda formación sobre liderazgo, formación y educación cooperativa?

2. ¿La cooperativa ha contribuido con el desarrollo de la comunidad mediante programas sociales (alimentación, salud u otros)?

3. ¿Tiene conocimiento sobre las obligaciones que debe cumplir la cooperativa con las personas?

4. ¿La cooperativa mantiene relaciones y/o acuerdos con otras cooperativas?

5. ¿La cooperativa realiza donaciones a entidades sin fines de lucro?

6. ¿Se realizan seminarios o capacitaciones sobre inducción al cooperativismo?

ANEXO 2

Modelo de la ficha de observación aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de santo domingo de los Tsáchilas.

FICHA DE OBSERVACIÓN		
NOMBRE DE LA COOPERATIVA:		
FECHA:		
OBSERVACIONES :		
	SI	NO
Boletín Informativo		
Cartelera Institucional		
Stand Institucional		
Memorias de Asamblea General		
Medios alternativos impresos y electrónicos		

ANEXO 3 Anexo 3-A

Preguntas del cuestionario aplicado a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito de santo domingo de los Tsáchilas.

¿Qué tiempo tiene como socio en la cooperativa?

Menor a un año Entre 1 y 3 Años Más de 3 años

¿La cooperativa le brindo un trato sin discriminaciones al momento de afiliarse?

Sí No

¿Qué opinión merece los benéficos que ha recibido de la cooperativa y lo que usted esperaba al momento de afiliarse?

Buena Regular Mala

¿La cooperativa al momento de elegir el consejo directivo lo hace de una forma democrática y sin discriminación?

Si No No sabe

¿Qué opinión merece los servicios sociales (alimentación, salud, seguros, guardería, transporte, etc.) que le brindo la cooperativa de una forma directa o a través de tercero?

Buena Regular Mala

¿Los acuerdos suscritos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

Mucho Algo Poco Nada

¿Recibió algún tipo de actividad educativa por parte de la cooperativa como: educación cooperativa, capacitaciones técnicas e información directamente desarrollada por la cooperativa?

Si No No sabe

¿La cooperativa en este año ha realizado actividades en conjunto con otras cooperativas con miras a fortalecer el movimiento cooperativo?

Si No No sabe

¿Que opinión merece la contribución que realizo la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?

Buena. Regular Mala

Anexo 3-B

Preguntas del cuestionario aplicado a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de santo domingo de los Tsáchilas.

¿Que opinión merecen los servicios sociales que brinda la cooperativa tales como: alimentación, salud, seguros, guardería, transporte, etc.?

Buenos Regulares Malos

¿Qué opinión le merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo en la cooperativa durante este año?

Buenos Regulares Malos

¿Recibió algún tipo de actividad educativa por parte de la cooperativa como: educación cooperativa, capacitaciones técnicas e información directamente desarrollada por la cooperativa?

Sí No No sabe

¿La cooperativa realiza acciones de reciclaje, capacitaciones y programas para proteger el medio ambiente?

Sí No No sabe

¿La cooperativa brinda programas y eventos de recreación e integración a los trabajadores?

Sí No No sabe

¿Los acuerdos suscritos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

Mucho Algo Poco Nada

¿Que opinión merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?

Buena. Regular Mala

¿Ha recibido créditos hipotecarios para construcción de su vivienda?

Sí No

¿Considera que la cooperativa facilita el bienestar a sus asociados y trabajadores a través del cumplimiento del objeto social?

Sí No No sabe

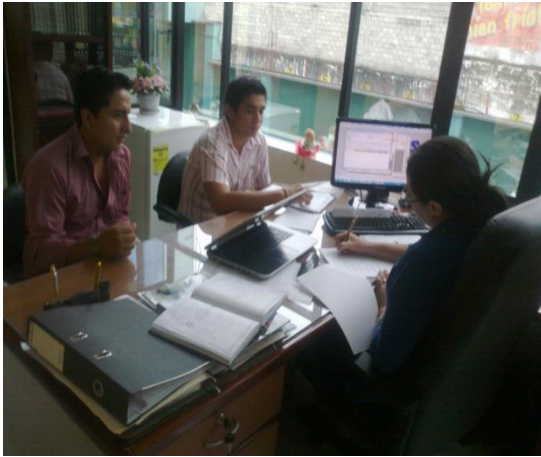
ANEXO 4**Anexo 4-A**

Foto 4.A. Entrevista a gerente de la Cooperativa Cámara de Comercio.

Anexo 4-B

Foto 4.B. Entrevista a gerente de La cooperativa Sumak Kawsay.

Anexo 4-C

Foto 4.C. Entrevista a gerente de la cooperativa Credisocio.

Anexo 4-D

Foto 4.D. Entrevista a gerente de la cooperativa Cooprogreso

ANEXO 5

Matriz de balance social de la (ACI) aplicados en diferentes países

MATRIZ DE BALANCES SOCIALES				
AUTOR-AÑO	PAÍS	PRINCIPIOS COOPERATIVOS	DIMENSIONES	VARIABLES
Gonzales,L 2015	URUGUAY	1-ADHESIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA	Apertura cooperativa	organizaciones socias
			Salida voluntaria de la federación	Bajas del padrón social
			No discriminación	Rechazo de afiliaciones
		2-RECHAZO DE AFILIACIONES	Participación en Asambleas	Fecha de la asamblea Convocados Asistentes a asamblea anual convocatorias Lugar de realización Principales tópicos Costo de la actividad
			Participación en otros eventos	Origen de los fondos Asistentes al evento convocatorias Lugar de realización Principales tópicos Costo de la actividad Origen de los fondos
			Accesibilidad a cargos de representación	convocatorias Lugar de realización Principales tópicos (contenidos) Costo de la actividad Origen de los fondos

		3-PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LAS ORGANIZACIONES SOCIAS	Esfuerzo económico exigido a las organizaciones socias	Aporte anual por membresía (dato agrupado) Sumatoria de aportaciones suplementarias (Otras colaboraciones) Colaboración con Rifa 30 aniversario
		4-AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	Independencia financiera	Fondos Propios Totales Activo Total Origen de los fondos recibidos Donativos recibidos en el periodo Inversiones realizadas
			Autonomía política	Tratamiento de temas legales Posturas frente a nuevas leyes que inciden en el sector
		5-EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN	Educación y Formación	Actividades de educación y formación desarrolladas en el periodo Convocatoria a actividades de formación Nº de asistentes Asistentes por sexo Edad promedio Duración Nº de convocados Contenidos abordados
			Información	Visitas a página web de CAF Principales tareas de comunicación
		6-INTERCOOPERACIÓN	Integración cooperativa del sector agrario	Estímulo a la intercooperación Desarrollo de proyectos intercooperativos

			Integración sectorial	Difusión de actividades del sector cooperativo nacional
			Proyectos económicos cooperativos	Proyectos económicos intercooperativos agrarios
			Pertenencia de organizaciones socias	Actividades específicas con cooperativas
			Intercooperación continental	Promotores y socios fundadores
		7-APORTES A LA COMUNIDAD	Actividades sociales y culturales	Tipo de actividad Fecha de actividad Nombre Asistentes
			Actividades económicas	Tipo de actividad Fecha de actividad Nombre Asistentes
	ARGENTINA	1-ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA	Apertura cooperativa	Ingreso y egreso de asociados
				Causas de egreso de asociados
		2-CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS ASOCIADOS	Participación y gestión democrática	Asistencia a asambleas
				Hombres y mujeres en cargos institucionales
				Hombres y mujeres en cargos jerárquicos
	Información	Inversión en información		

Fernández et al., 2009		3-PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS	Remuneración a los asociados por sus aportes financieros	Remuneración a cuotas sociales y préstamos
			Política social interna de la cooperativa	Servicios sociales para asociados y trabajadores
				Política retributiva interna
		4-AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	Acuerdos con otras organizaciones	Seguridad e higiene en el trabajo
				Participación en otras organizaciones
		5-EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN	Política educativa de la cooperativa	Participación de otras organizaciones en la cooperativa
				Inversión en educación, capacitación e información
			Participación en actividades educativas	Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas
		6-COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	Intercooperación	Asistencia general a las actividades
				Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas
			Integración cooperativa	Representación institucional en cooperativas de grado superior
		7-PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD	Política social externa de la cooperativa	Participación en asambleas de cooperativas de grado superior
Contribuciones para el desarrollo comunitario				
Salazar, E 2008	COLOMBIA	1-MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA	Apertura Cooperativa	Acciones de promoción asociativa Participantes en acciones de promoción Nuevos asociados
			Retiro de asociados	Retiros voluntarios Retiros forzosos
			Responsabilidad asociativa	Conocimiento del tema cooperativo de antiguos asociados
			Caracterización del asociado	Asociados mujeres al finalizar el ejercicio

				Asociados hombres al finalizar el ejercicio
		2-CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS	Participación y gestión democrática	asociados hábiles a la convocatoria de la Asamblea General o elección de Delegados participantes en elección de delegados
			Accesibilidad a cargos sociales	Mujeres en el Consejo de Administración Hombres en el Consejo de Administración
		3-PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS	Concentración de aportes	aportes sociales al corte del año aportes ingresados en el período
			Utilización de servicios económicos	créditos otorgados en el período asociados con crédito
			Aplicación de excedentes	Fondo de Educación Fondo de Solidaridad
			Movimiento de fondos sociales	Fondo de Educación Fondo de Solidaridad
			Utilización de servicios sociales	personas beneficiadas
		4-AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	Relaciones de supervisión con el Estado	Registros de ley efectuados Consultas realizadas
			Relaciones de tributación	impuesto a las ventas Otros impuestos pagados
			Relaciones de cooperación con el Estado	Acciones conjuntas realizadas con el Estado central Inversión en acciones conjuntas con el estado central
			Relaciones con organizaciones empresariales no cooperativas	actividades conjuntas Inversión efectuada en actividades

				conjuntas
		5-EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN	Ámbito informativo	medios de información utilizados Inversión en medios de información
			Ámbito formativo	eventos formativos efectuados participantes en eventos formativos
			Ámbito de capacitación	eventos de capacitación efectuados participantes en eventos de capacitación
			Ámbito de investigación y desarrollo	actividades investigativas adelantadas invertido en actividades investigativas
			Ámbito de extensión educativa a la Comunidad	eventos educativos de extensión efectuados participantes en eventos de extensión educativa
		6-COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	Intercoperación	entidades del sector solidario con las que se realizan operaciones convenios de servicios suscritos con entidades del sector solidario
			Integración	entidades en las cuales se encuentra federada operaciones de servicios económicos recibidos de entidades de integración
			Formación de fondos conjuntos	entidades con las cuales se tienen fondos conjuntos beneficiarios de fondos conjuntos
			Solidaridad con entidades del sector cooperativo y solidario	préstamos otorgados a otras entidades contribuciones solidarias otorgadas a otras entidades

		7- COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Política social externa	empleos en la localidad empleos directos aportados por la Entidad
			Participación comunitaria	eventos comunitarios a los que se asiste organizaciones comunitarias asociadas acuerdos o convenios realizados en procura del desarrollo comunitario y local
			Preocupación medio ambiental	programas de mejoramiento de medio ambiente programas de promoción medio ambiental acciones de reciclaje realizadas
Rodriguez,W 2014	COSTA RICA	1-ADHESION VOLUNTARIA Y ABIERTA	Apertura Cooperativa	Ingreso voluntario Egreso voluntario
			Actividad Económica con asociados y no asociados	
			No discriminación	Mujeres asociadas Hombres asociados
		2-GESTION DEMOCRATICA POR PARTE DE LOS ASOCIADOS	Participación en Asambleas	Asambleas de Distrito Convocatorias Asambleas Generales
			Accesibilidad a cargos sociales	Consejo de Administración Mesa Directiva Sindicatura
		3-PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS	Capital como propiedad común	Aporte de los asociados Finanzas
			Asignación de excedentes repartibles y compensación limitada al capital	Interés a las cuotas sociales Asociados que perciben retorno
			Precio Justo	

			Valor Agregado Cooperativo	Al Potencial humano A los asociados A la comunidad	
		4- AUTONOMIA E INDEPENDENCIA	Independencia Económica-Financiera		
			Independencia de Sistemas Informáticos		
			Prevención del lavado de activos y otras actividades ilícitas		
		5- EDUCACION FORMACION E INFORMACION	Actividades e Inversión en Educación para el Desarrollo Personal		
			Actividades de Capacitación en Formación Cooperativa		ABC de Cooperativismo Cooperación entre cooperativas
			Acciones e Inversión en Comunicación		Comunicación institucional y Comercial
		6- COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS	Integración a efectos representativos	Afiliación a organismos sectoriales Participación en jornadas de formación	
			Desarrollo de proyectos a través de otras cooperativas	Con Cooperativas Con otras entidades	
			Convenios y acuerdos celebrados con otras cooperativas	Campaña del sector cooperativo Participación en eventos varios	
			Convenios celebrados con otras instituciones	Programa del campo a tu casa	
		7- INTERES POR LA COMUNIDAD	Alimentación y salud	Alimentos funcionales Convenio con el ministerio de salud Campaña del sector cooperativo Participación en eventos varios	
			Medio ambiente	Programa biodiesel ecoop Programa compost ecoop Programas puntos limpios	
			Educación y cultura	Cursos en bibliotecas populares Funciones de películas y documentales Charlas y videos para las personas	
			Participación comunitaria	Circulo de consumidores	

				Acciones solidarias, aportes realizados por la cooperativa Donaciones a entidades
García,G 2008	VENEZUELA	1-MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA	Apertura cooperativa; identidad cooperativa del asociado No discriminación	
		2-CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS	Participación en asambleas Participación en la gestión diaria Accesibilidad a cargos cooperativos	
		3-PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS	Destino de las utilidades generadas Justicia en la remuneración del trabajo	
		4-AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	Estructura del capital social Independencia de los miembros del Consejo de Administración	
		5-EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN	Niveles educativos Procesos de formación Efectos de los procesos de formación y destinatarios	
		6-COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	Integración a efectos representativos Integración a efectos de negocios Alianzas estratégicas, sinergias, reconversión de resultados)	
		7-COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Dotación y aplicación de fondos especiales Presencia de la cooperativa en su comunidad	
Hidalgo,I 2009	PERU	1-MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA	Apertura cooperativa	Ingreso Voluntario
			Salida Voluntaria	Egreso Voluntario Motivo de Bajas
			No Discriminación	Varones Asociadas Mujeres Asociados

				Personas jurídicas
		2-CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS	Participación en Elección de Delegados	Personas Físicas Asociados varones votantes Asociadas mujeres votantes
			Democracia en el trabajo	Participación de Delegados en Asambleas Asambleas Ordinarias Delegados Varones/mujeres
			Accesibilidad a cargos sociales	Consejo de Administración Sindicatura Asamblea General
		3-PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS	Capital como propiedad común	Aportaciones /Reservas Resultado del ejercicio
			V.A.C. (Valor Agregado Cooperativo)	Actividades de la cooperativa Incremento de valor generado agregado
		4-AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	Independencia financiera/económica	Capital Social Capital Adicional Obligaciones con Asociados Fondos Propios
		5-EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN	Inversión en educación	Inversión en Actividades Educativas Cantidad capacitaciones realizadas
			Inversión en información	Información y Difusión Asambleas Reuniones asociativas
		6-COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	Integración a efectos representativos y económicos	Cooperativas de Ahorro y Crédito Cooperativas afiliadas
		7-COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Compromiso de la cooperativa con su comunidad	Actividades de fidelización para asociados Eventos realizados con la comunidad Actividades culturales y deportivas

ANEXO 6

Perfil de características de los expertos seleccionados.

PERFIL DEL EXPERTO	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Experto 6	Experto 7
NOMBRE:	SULLY KIMBERLY ZAMBRANO CASTRO	Lorena Haro	Betty norma paredes Arévalo	Franco Iarangi	ALCIVAR LOOR JOSE ANTONIO	HUBERT DARIO PESTANA DIAZ	QUIROGA ESPIN CARLOS JORGE
PROFESIÓN:	ING. SISTEMAS	ING. Administración de empresas	ING. Administración de empresas	ING. AD.empresas	ING. Administración de empresas	ING. SISTEMAS	ING. Administración de empresas
AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL:	9 Años gerencia	9 Años gerencia	5 Años gerencia	5Años gerencia	3Años gerencia	3 Años gerencia	3 Años gerencia
CORREO:	Szambrano@cooprogreso.fin.ec	iharo@coopacstodomingo.com	Betnor190@hotmail.com	Cooperativakasama.ltda@hotmail.com	cooperativaamerica@hotmail.com	cooperativaplimon@hotmail.com	joselitozambranovallejo@hotmail.es
INSTITUCIÓN DONDE LABORA :	Cooperativa de ahorro y crédito cooprogreso	Cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de sto domingo	Cooperativa de ahorro y crédito credisocio	Cooperativa de ahorro y crédito Kasama	Cooperativa de ahorro y crédito américa	Cooperativa de ahorro y crédito puerto limón	Cooperativa de ahorro y crédito NUEVA ESPERANZA
ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA:	Gerencia	Gerencia	Gerencia	Gerencia	Gerencia	Gerencia	Gerencia
DIRECCIÓN LABORAL:	Av.tsachila y 29 de mayo	Calle Latacunga y 29 de mayo	Av. 29 de mayo	Av. Quito	Av. Abraham Calazacon s/n Pablo Neruda	ARTURO RUIZ MORA SN PASAJE PERIPA	RCTO NUEVA ESPERANZA S/N CALLE PRINCIPAL RCTO NUEVA ESPERANZA
TELÉFONO OFICINA:	2757485 ext.1502	2743-730	2758628 ext.203	022767-838	22749133	23856115	62720618
TELÉFONO PERSONAL :	986061699	982690738	998902633	999531335	985201458	985412145	985475102

ANEXO 7

Anexo 7-A

Kc coeficiente de conocimiento 0. 1-1

Experto :	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	EXP5	EXP6	EXP7
Economía Popular y Solidaria	0,9	0,8	0,8	0,7	0,7	0,7	0,8
Cooperativismo en el Ecuador	0,9	0,8	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8
Principios del Cooperativismo	0,9	0,8	0,9	0,8	0,7	0,9	0,8
Situación del Cooperativismo en la Actualidad	0,9	0,8	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8
Practicas del Buen Vivir	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
Indicadores para evaluar desempeño	0,9	0,9	0,8	0,8	0,9	0,8	0,8
TOTAL PROMEDIO DE Kc	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8

Anexo 7-B

KA Coeficiente de argumentación 0.1-1

Experto :	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	EXP5	EXP6	EXP7
Evaluación externa							
¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos cinco años?	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?	0,9	0,9	0,9	0,8	0,8	0,9	0,7
¿Conoce de qué maneras cumplen las cooperativas con los principios universales del cooperativismo?	0,9	0,8	0,7	0,8	0,7	0,8	0,8
¿Conoce la forma en que interactúan se asemejan los principios del cooperativismo y los principios del buen vivir?	0,9	0,8	0,9	0,7	0,7	0,7	0,8
¿Pudiera usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios cooperativos y del buen vivir?	0,9	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8	0,7
¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimientos de las variable detectadas?	0,9	0,9	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9
Total PROMEDIO Ka	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8

Anexo 8-B

Valoración de las variables cooperativas designados por los expertos

	EXP 1	EXP2	EXP 3	EXP 4	EXP 5	EXP 6	EXP 7	MODA
Ingreso de socios	2	3	2	2	2	2	3	2
Acciones de proporción asociativa	3	2	3	1	2	1	2	3
Egreso de socios	2	1	2	2	2	1	2	2
Causas de egreso del asociado	2	1	3	1	3	2	2	2
Hombres asociados	2	1	1	1	1	1	1	1
Mujeres asociadas	2	1	1	1	1	1	1	1
Personas con características especiales asociados	1	1	2	1	2	1	2	2
Etnias culturales asociadas	1	1	1	1	2	1	2	2
Brecha entre lo recibido y esperado	5	4	5	5	5	5	5	5
Asamblea general ordinaria.	1	1	1	2	1	2	1	1
Asamblea general extraordinaria.	1	1	1	1	1	1	1	1
Convocatorias.	1	1	1	1	1	2	1	1
Decisión de la junta mediante el voto	2	1	2	2	2	2	2	2
Edad media de dirigentes.	1	1	2	2	1	3	1	1
Mujeres en consejo directivo.	2	1	2	2	2	3	2	2
Socios en órganos sociales	2	1	1	1	2	2	2	2
Información directa destinada a los asociados	2	1	2	2	2	2	2	2
Información directa destinada a los trabajadores	2	1	2	1	1	2	2	2
Información destinada al público en general	1	1	1	1	2	1	1	1
Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a trabajadores.	5	2	2	2	2	3	2	2
Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a asociados.	5	3	2	2	3	2	2	2
Valor agregado cooperativo visibilizado, distribuido a la comunidad.	2	4	3	2	2	2	3	2
Servicios sociales	3	6	3	4	3	3	3	4
socios	2	2	2	3	2	2	3	2
directivos	1	2	2	2	2	2	1	2
terceros	2	1	1	2	1	1	1	1
actividades conjuntas	2	2	1	3	2	2	2	2
Convenios	2	1	2	3	1	2	2	1
Donaciones	1	2	2	2	2	1	1	2
actividades de educación a dirigentes, trabajadores y socios	6	5	5	5	4	6	8	5
actividades de capacitación a dirigentes, trabajadores y socios	6	5	5	5	4	6	7	5
actividades de información a dirigentes, trabajadores y socios	3	5	5	5	2	3	5	5
entidades cooperativas que realizan operaciones	3	4	2	3	2	2	2	2
préstamos otorgados a otras cooperativas	1	2	2	2	2	2	2	2

ANEXO 9

FOTOS DE ENCUESTA A SOCIOS

Anexo 9-A



Foto 9.A. encuestas a socios
Cooperativa Kasama

Anexo 9- B



Foto 9.B. encuestas a socios
Cooperativa Sumak Kawsay

Anexo 9-C

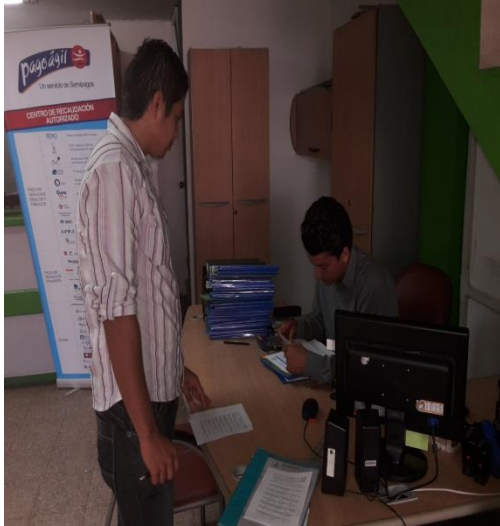
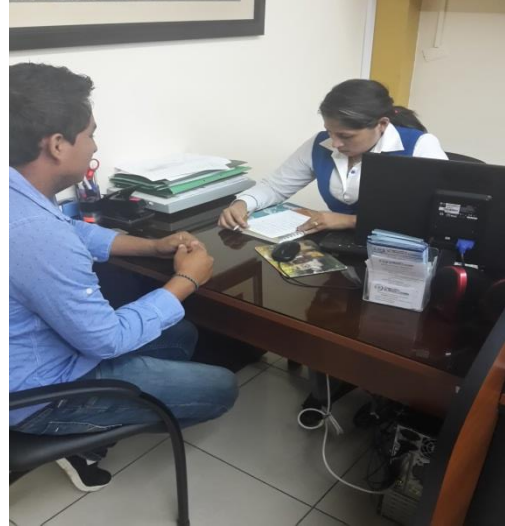


Foto 9.C. encuestas a socios
Cooperativa Cooprogreso

Anexo 9-D



Foto 9.D. encuestas a socios
Cooperativa Cámara de
Comercio

ANEXO 10**FOTOS DE ENCUESTA A TRABAJADORES****Anexo 10-A**Foto 10.A. encuestas a trabajadores
Cooperativa Sumak Kawsay**Anexo 10-B**Foto 10. B. encuestas a trabajadores
cooperativa Cámara de Comercio**Anexo 10-C**Foto 10.C. encuestas a trabajadores
Cooperativa Credisocio**Anexo 10-D**Foto 10.D. encuestas a trabajadores
cooperativa Kasama