



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

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA 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 IMBABURA.**

AUTORES:

**ÁNGELA JOHANA SANTANA CAICEDO
WALTER ESTUARDO ZAMBRANO FERNÁNDEZ**

TUTOR:

LIC. RAMÓN GARCÍA MOREIRA; Mg Gp.

CALCETA, NOVIEMBRE 2017

DERECHO DE AUTORÍA

Ángela Johana Santana Caicedo y Walter Estuardo Zambrano Fernández, 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 hemos 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.

.....
ANGELA J. SANTANA CAICEDO

.....
WALTER E. ZAMBRANO FERNÁNDEZ

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Ramón García Moreira certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE IMBABURA**, que ha sido desarrollada por Ángela Johana Santana Caicedo y Walter Estuardo Zambrano Fernández, 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 GARCÍA MOREIRA; Mg Gp.

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 IMBABURA**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Ángela Johana Santana Caicedo y Walter Estuardo Zambrano Fernández, 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.

.....
MG. JENNY ZAMBRANO DELGADO
MIEMBRO

.....
MG. CESAR ANDRADE MOREIRA
MIEMBRO

.....
Ph. D. ERNESTO NEGRÍN SOSA
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

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 estamos forjando mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios por habernos guiado de la mejor manera para cumplir con mi propósito que es ser una profesional.

A mis padres y abuelos por brindarme su apoyo tanto moral como económicamente para que pueda seguir estudiando y lograr mi objetivo principal que es ser una mujer profesional en la cual ellos se sientan orgullosos de tener una hija preparada para enfrentar el futuro.

A mis maestros y tutor por su gran apoyo y motivación para la elaboración de mi tesis; por su sustento ofrecido, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional, y

A mi compañero de tesis que me ha ayudado a enfrentar día a día los problemas que se me han presentado, por su paciencia, comprensión e impulsarme a terminar mi tesis.

.....
ANGELA J. SANTANA CAICEDO

AGRADECIMIENTO

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

A dios por brindarme salud y bienestar en mi vida y ser el guía en todo este proceso pre profesional.

A mis padres y hermanas por darme todo el apoyo moral, económico y sobre todo ser los pilares principales en toda mi educación, en estar en los momentos más difíciles para ayudarme a seguir adelante y cumplir con mis propósitos de vida profesional.

A mis profesores y tutor por brindarme todos sus conocimientos e inculcarme ética y valores que me servirán para mi formación física y mental en mi vida profesional.

.....
WALTER E. ZAMBRANO FERNÁNDEZ

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional y mostrándome día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mis padres y abuelos por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A los docentes y tutor que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo en la adquisición de conocimientos para tener una mejor formación académica.

A mi compañero de tesis porque de alguna forma me ayudó y guió para cumplir con la culminación de mismo.

.....
ANGELA J. SANTANA CAICEDO

DEDICATORIA

A Dios por ser mi padre celestial quien me dio la vida y la sabiduría para tomar decisiones y darme las fuerzas necesaria para seguir superándome en cada momento de mi vida.

A mis padres y a mis hermanas por ayudarme a ser cada día una mejor persona, estar ahí en cada momento ser partícipes principales en todo este proceso estudiantil.

A mis profesores y tutor por impartir sus conocimientos y exigir estudiar para ser cada día mejor, tomar las cosas con responsabilidad y criterio para ser unos buenos profesionales, y

A mi compañera de tesis por que fue parte fundamental para llevar a cabo este proyecto y culminarlo de la mejor forma para nuestra vida profesional.

.....
WALTER E. ZAMBRANO FERNÁNDEZ

CONTENIDO GENERAL

DERECHO DE TUTORIA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
PALABRAS CLAVES.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
KEY WORDS.....	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	2
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ECONOMÍA SOCIAL/SOLIDARIA.	6
2.1.1. DEFINICIÓN	6
2.1.2. PRINCIPIOS	6
2.1.3. ECONOMÍA POPULAR SOLIDARIA	8
2.1.3.1. DEFINICIÓN.....	8
2.1.3.2. PRINCIPIOS.....	8
2.1.4. COOPERATIVAS.....	10
2.1.4.1. DEFINICIÓN	10
2.1.4.2. PRINCIPIOS.....	12
2.1.4.3. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	13

2.1.4.4. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN	14
2.1.4.5. BALANCES SOCIALES COOPERATIVOS.....	15
2.2. BUEN VIVIR.....	16
2.2.1. DEFINICIÓN	16
2.2.2. PRINCIPIOS	18
2.2.3. MODELOS DE EVALUACIÓN	20
2.2.3.1. DIMENSIONES	20
2.2.3.2. INDICADORES.....	21
2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	22
2.3.1. DEFINICIÓN	22
2.3.2. PRINCIPIOS	24
2.3.3. MODELOS DE EVALUACIÓN	26
2.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	27
2.4.1. IMPORTANCIA	28
2.5. PLAN DE MEJORA	29
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	30
3.1. UBICACIÓN	30
3.2. DURACIÓN.....	30
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	31
3.3.1. VARIABLES DEPENDIENTES:	31
3.3.2. VARIABLE INDEPENDIENTE:	31
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	31
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	32
3.5. MÉTODOS.....	32
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO	32
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	33
3.5.3. MÉTODO CUALITATIVO.....	33
3.5.4. MÉTODO CUANTITATIVO.....	34
3.5.5. MÉTODO ANALÍTICO	34
3.5.6. MÉTODO SINTÉTICO.....	35
3.5.7. MÉTODO HISTORICO LÓGICO	35

3.5.8. MÉTODO DE EXPERTOS.....	35
3.6. TÉCNICAS.....	36
3.6.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	36
3.6.1.1. ENCUESTA.....	36
3.6.1.2. ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	37
3.6.2. TÉCNICAS DE TRABAJO CON EXPERTOS.....	37
3.6.2.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	37
3.6.2.2. DELPHI.....	38
3.6.2.3. COEFICIENTE DE COMPETENCIA DE EXPERTO.....	38
3.6.3. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....	39
3.6.3.1. ALPHA DE CRONBACH.....	39
3.6.3.2. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL: MEDIA, MEDIANA, MODA.....	39
3.6.4. TÉCNICAS GRÁFICAS.....	40
3.6.4.1. DIAGRAMA DE BARRAS O GRÁFICOS DE BARRAS.....	40
3.6.4.2. DIAGRAMA DE ISHIKAWA O ESPINA DE PESCADO.....	40
3.7. INSTRUMENTOS.....	41
3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA.....	41
3.7.2. CUESTIONARIO.....	41
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
FASE I.....	44
FASE II.....	45
FASE III.....	45
FASE IV.....	46
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
4.1. FASE I.- IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO-CRÉDITO Y DE PRODUCCIÓN EN LA PROVINCIA DE IMBABURA.....	47
4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PRINCIPIOS, DIMENSIONES, VARIABLES, E INDICADORES A INCLUIR EN EL MODELO DE HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN COOPERATIVA MEDIANTE EL DISEÑO DE MATRICES DE PRINCIPIOS.....	48

4.2. FASE II.- ESTRUCTURAR LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVA DE AHORRO-CRÉDITO Y PRODUCCIÓN EN LA PROVINCIA DE IMBABURA.....	49
4.2.1. ELABORACIÓN DE UN MODELO DE HERRAMIENTA	49
4.2.2. VALIDACIÓN DEL MODELO DE HERRAMIENTA (ALFA DE CRONBACH)	49
4.2.3. EVALUACIÓN DEL MODELO DE HERRAMIENTA MEDIANTE EXPERTOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA	50
4.2.4. DETERMINACIÓN DEL MODELO DE HERRAMIENTA FINAL	53
4.3. FASE III. APLICAR LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR.....	53
4.3.1. ESTABLECER LA MUESTRA	53
4.3.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA MEDIANTE EL USO DE GRÁFICOS ESTADÍSTICOS	55
PRINCIPIO 1. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL.....	55
PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS.....	57
PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA.....	59
PRINCIPIO 4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA.....	61
PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN	63
PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS	65
PRINCIPIO 8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA	69
PRINCIPIO 9. COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE	71
4.4. FASE IV. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVO	74
4.4.1. DETERMINACIÓN DE LAS DEBILIDADES EXISTENTES EN LAS COOPERATIVAS CON RELACIÓN A LAS VARIABLES (DIAGRAMA CAUSA-EFECTO)	74
4.4.2. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS.....	75
4.4.2.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEJORAS.....	75
4.4.2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS DEL PLAN DE MEJORAS.....	75

4.2.4.3. MATRIZ PRINCIPIOS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORAS	75
4.2.4.4. PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	78
4.2.4.5. PLANIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS.....	79
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1. CONCLUSIONES	81
5.2. RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS.....	94
ANEXO 1. FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA ANTES DE LA ENTREVISTA A CADA COOPERATIVA.....	95
ANEXO 2. ANEXO 2–A. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	96
ANEXO 2–B. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	98
ANEXO 3. ANEXO 3–A. FOTO DE EVIDENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTE DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	100
ANEXO 3–B. FOTO DE EVIDENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	103
ANEXO 3–C. FOTO DE EVIDENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	104

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Figura 2. 1. Hilo conductor del marco teórico de la investigación.....	5
Figura 3. 1. Mapa de la provincia de Imbabura.....	30
Figura 3. 2. Procedimientos de la investigación	44
Figura 4. 1. Diagrama de las debilidades existentes en las cooperativas.....	74
Cuadro 2. 1. Matriz de conceptos de las Cooperativas	11
Cuadro 2. 2. Matriz de conceptos del Buen Vivir.....	17
Cuadro 2. 3. Matriz de los conceptos de la Responsabilidad Social	23
Cuadro 4. 1. Principios para evaluar el comportamiento de las cooperativas de ahorro y crédito.....	47
Cuadro 4. 2. Expertos participantes de la investigación	50
Cuadro 4. 3. Kc coeficiente de conocimientos.....	51
Cuadro 4. 4. KA coeficiente de argumentación	52
Cuadro 4. 5. Calculo de la muestra en las cooperativas de ahorro y crédito...	53
Cuadro 4. 6. Total de encuesta de cada cooperativa de ahorro y crédito	54
Cuadro 4. 7. Matriz del principio 1 y debilidades	76
Cuadro 4. 8. Matriz del principio 2 y debilidades	76
Cuadro 4. 9. Matriz del principio 3 y debilidades	76
Cuadro 4. 10. Matriz del principio 4 y debilidades	76
Cuadro 4. 11. Matriz del principio 5 y debilidades	77
Cuadro 4. 12. Matriz del principio 6 y debilidades	77
Cuadro 4. 13. Matriz del principio 7 y debilidades	77
Cuadro 4. 14. Matriz del principio 8 y debilidades	77
Cuadro 4. 15. Matriz del principio 9 y debilidades	77
Cuadro 4. 16. Identificación de las áreas de mejora.....	78
Cuadro 4. 17. Impacto de las acciones de mejoras.....	79
Gráfico 4. 1. Representación gráfica del principio 1. Cuestionario dirigido a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito.....	55
Gráfico 4. 2. Representación gráfica del principio 1. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	56
Gráfico 4. 3. Representación gráfica del principio 1. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	56
Gráfico 4. 4. Representación gráfica del principio 2. Cuestionario dirigido a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito.....	57
Gráfico 4. 5. Representación gráfica del principio 2. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	58
Gráfico 4. 6. Representación gráfica del principio 2. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	58
Gráfico 4. 7. Representación gráfica del principio 3. Cuestionario dirigido a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito.....	59

Gráfico 4. 8. Representación gráfica del principio 3. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	60
Gráfico 4. 9. Representación gráfica del principio 3. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	60
Gráfico 4. 10. Representación gráfica del principio 4. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito	61
Gráfico 4. 11. Representación gráfica del principio 4. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	62
Gráfico 4. 12. Representación gráfica del principio 4. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	62
Gráfico 4. 13. Representación gráfica del principio 5. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito	63
Gráfico 4. 14. Representación gráfica del principio 5. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	64
Gráfico 4. 15. Representación gráfica del principio 5. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	64
Gráfico 4. 16. Representación gráfica del principio 6. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito	65
Gráfico 4. 17. Representación gráfica del principio 6. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	66
Gráfico 4. 18. Representación gráfica del principio 6. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	66
Gráfico 4. 19. Representación gráfica del principio 7. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito	67
Gráfico 4. 20. Representación gráfica del principio 7. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	68
Gráfico 4. 21. Representación gráfica del principio 7. Cuestionario dirigido a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	68
Gráfico 4. 22. Representación gráfica del principio 8. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito	69
Gráfico 4. 23. Representación gráfica del principio 8. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	70
Gráfico 4. 24. Representación gráfica del principio 8. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	70
Gráfico 4. 25. Representación gráfica del principio 9. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito	71
Gráfico 4. 26. Representación gráfica del principio 9. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito	72
Gráfico 4. 27. Representación gráfica del principio 9. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.....	72

RESUMEN

En la presente investigación se analizó cada una de las variables de desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir en la provincia Imbabura, con el propósito de conocer si estas cooperativas están cumpliendo con los principios universales, de modo que se logren eliminar todas las barreras y debilidades que tienen dichas organizaciones, mediante los principios de la Economía Popular y Solidaria y del cooperativismo, y del mismo modo mejorar la relación con los socios. Los tipos de investigación que se utilizaron fueron bibliográficos y de campo así mismo se tomaron en cuenta los métodos inductivo, deductivo, cualitativo, cuantitativo, analítico, sintético, historiográfico y de experto con el fin de identificar las causas del problema planteado y sugerir soluciones que mejoren su estabilidad social con la comunidad, también se utilizó las técnicas de la encuesta, entrevista estructura, consistencia interna, Delphi, alfa de Cronbach, diagrama causa efecto, entre otras, además los instrumentos fueron la guía de entrevista y el cuestionario. Con los resultados presentados se pudo proponer un plan de mejoras para estas entidades con la finalidad de buscar soluciones posibles para excluir los puntos débiles de las cooperativas, en este tema se identificaron el área de mejoras, las acciones de mejoras, también se realizó una planificación para descubrir las fortalezas y estrategias generales que tienen estas organizaciones con su entorno y así se puedan corregir los problemas que se presentan dentro de ellas en el ámbito estudiado.

PALABRAS CLAVES

Variables, Evaluación, Principios, Cooperativas, Buen Vivir.

ABSTRACT

In the present research, we analyzed each of the variables of savings and credit cooperative performance with focus on the Good Living in Imbabura province, in order to know if these cooperatives are complying with the universal principles, so that they can eliminate all the barriers and weaknesses that these organizations have, through the principles of Popular and Solidarity Economy and cooperativism, and likewise improve the relationship with the partners. The types of research used were bibliographical and field as well as inductive, deductive, qualitative, quantitative, analytical, synthetic, historiological and also expert methods were taken into account in order to identify the causes of the problem and suggest solutions to improve their social stability with the community, techniques such as the survey, structured interview, internal consistency, Delphi, Cronbach's alpha, diagram cause effect, among others, in addition the instruments used were an interview guide and a questionnaire. With the results presented, it was possible to propose an improvement plan for these entities with the aim of finding possible solutions to exclude weak points of the cooperatives, in this area were identified the area of improvements, actions of improvements, to discover the strengths and general strategies that these organizations have with their environment and thus to correct the problems that are presented within them in the field studied.

KEY WORDS

Variables, Evaluation, Principles, Cooperatives, Good Living.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

Este capítulo contiene una descripción argumentada sobre el problema que se investigó, estos aspectos principales son: el planteamiento y formulación del problema, la justificación, el objetivo general, los objetivos específicos y la idea a defender que se detallan a continuación:

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Para Auquilla *et al.*, (2013) las cooperativas que se ajustan a la Economía Popular y Solidaria son aquellas en donde sus integrantes, individuales o colectivamente, se organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades, generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

En el Ecuador las cooperativas buscan proporcionar la estabilidad social de sus socios mediante la aplicación de los principios del Buen Vivir, pero muchas de estas entidades se desvían de ese objetivo principal para el cual fueron creadas, para ello fue importante tomar en cuenta su manera de operar, cuáles eran las estrategias que utilizaban, los beneficios que se obtuvieron de ellos, ver los niveles de competencia en el mercado, de tal manera que se puedan eliminar las diversas barreras y debilidades que se encuentran dentro de estas entidades, mediante los principios del cooperativismo, y así puedan mejorar su responsabilidad social como identidad.

En el ámbito Económico Popular y Solidario de las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura existen muchos desajustes en las operaciones con respecto a los principios antes mencionados. Los motivos

son variados, unos de estos problemas tenían que ver con los aspectos sociales relacionados con la comunidad, por la no utilización de los lineamientos y principios por la que fueron creadas. Por tal razón fue importante conocer el estado actual y cómo funcionaban con respecto a la sociedad, esto comprobó el estado progresivo de estas empresas. Para el estudio de este problema se analizó cada una de las variables de desempeño, en la provincia de Imbabura donde se encontró diez cooperativas de ahorro y créditos, y de producción para las cuales se tomaron en efecto en la investigación.

De acuerdo a los argumentos que se ha mencionado se pudo formular la siguiente pregunta de la investigación:

¿Las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción están cumpliendo con los principios de la ley orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Buen Vivir?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En el aspecto social las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción buscan satisfacer las necesidades de sus clientes, garantizando un servicio de calidad, en beneficio a la comunidad en su entorno. Para ello fue importante monitorear el comportamiento de estas empresas y ver si están cumpliendo con los principios establecidos en el Buen Vivir, en la Economía Popular y Solidaria además de la responsabilidad social que para efecto del estudio fue parte principal en la investigación. Situación por la que se requiere una mejor relación con la sociedad para el cumplir con los objetivos propuestos.

De tal manera se justifica en el ámbito económico porque como cooperativas que son, están sumerjadas a ayudar y mejorar la calidad de vida de sus socios, por medios de distintos métodos y actividades económicas en las cuales se involucran pequeños grupos de individuos, si bien es cierto muchas de estas instituciones gestionan actividades sin fines de lucro por las que hacen relevancia a los principios de la Economía Popular y Solidaria y del Buen Vivir, y

otras organizaciones como las de producción que también se perfilan con estos principios pero están dedicadas a obtener rentabilidad, en particular estos dos tipos de entidades comparten la misma finalidad que es satisfacer a sus asociados.

Este proyecto se justificó en el aspecto legal, porque las cooperativas como parte de una sociedad deben regirse bajo principios jurídicos puesto que esto es un requisito necesario para cumplir con todos los fines antes mencionados. Según la LOEPS (2011) en su Art 4. Manifiesta que las personas y organizaciones que son amparadas por esta ley, para el ejercicio de sus actividades, se deben guiar por los siguientes principios: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Esta investigación se justifica metodológicamente ya que se utilizó para el desarrollo de la misma, métodos como deductivo, inductivo, experto entre otros, mientras que las técnicas fueron la encuesta, entrevista estructurada, Delphi, estos favorecieron para la obtención de resultados contundentes y aceptables que les sirva a las cooperativas cómo sustentos para la toma de decisiones con respecto al Buen Vivir.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, y de producción para la identificación del grado en que estas organizaciones aportan al logro del Buen Vivir en la provincia de Imbabura.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables existentes en el entorno de la provincia de Imbabura para la medición del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, y de producción.
- Estructurar las herramientas de gestión que permita la evaluación de las variables identificadas en las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura.
- Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para determinar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura.
- Proponer un plan de mejoras para que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables de desempeño cooperativo permitió identificar el grado en que estas organizaciones de la provincia de Imbabura aportan al logro del Buen Vivir de sus asociados.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se argumentan los aspectos teóricos que permiten fundamentar el tema de investigación, lo cual implica describir conceptos, teorías y principios de la Economía Social y Solidaria, cooperativas y fundamentos esenciales relacionados con el Buen Vivir, para exponer de forma lógica y coherente los aspectos esenciales de la investigación para la cual se ha diseñado el hilo conductor (Figura, 1).

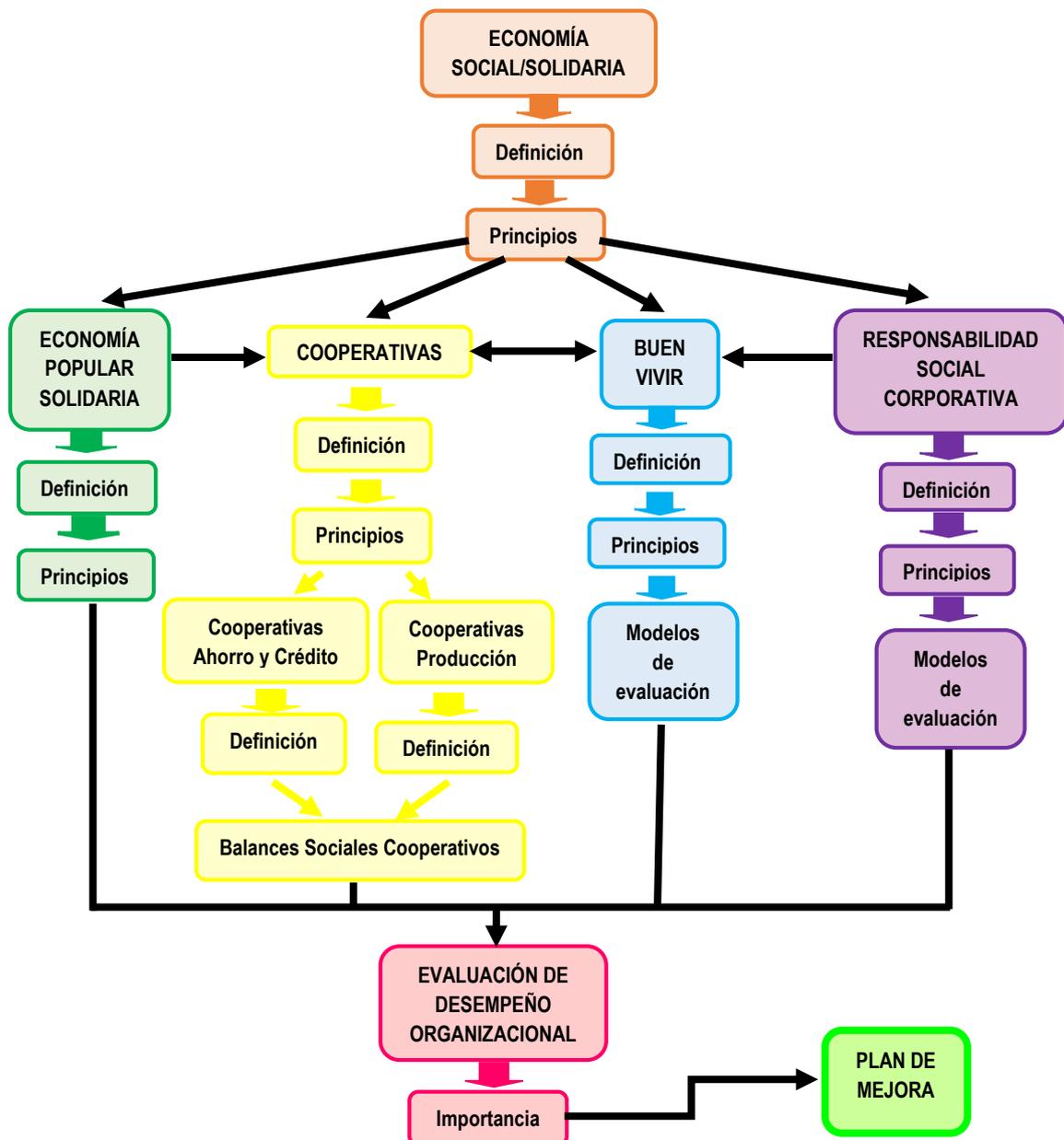


Figura 2. 1. Hilo conductor del marco teórico de la investigación

Fuente: Elaboración propia

2.1. ECONOMÍA SOCIAL/SOLIDARIA.

2.1.1. DEFINICIÓN

Autores como Briones *et al.*, (2012) afirman que la Economía Social y Solidaria es un conjunto de empresas públicas y privadas, fundadas para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes a través del mercado, produciendo bienes y servicios, Chávez *et al.*, (2013) con la finalidad de que sus productos sean distribuidos en diferentes partes del país, esto ayuda con la toma de decisiones de los socios en las entidades.

La Economía Solidaria es como un enfoque y práctica hacia la economía en sus diferentes aspectos (producción, inversión, comercio y consumo) como medio y no como fin al servicio del desarrollo personal y organizacional. Con la finalidad de realizar contribuciones alternativas al modelo económico propagado, siendo un elemento de transformación social, que promueve un desarrollo equitativo, sostenible y participativo (Guridi *et al.*, 2011).

La economía social y solidaria es el medio por el cual se puede llegar al desarrollo equitativo tanto para la comunidad como para la organización, además de tener un fin común el cual es lograr satisfacer las necesidades de la comunidad y sus asociados, aplicando diferentes instrumentos y basándose en alineamientos sociales con el fin de garantizar una mejor calidad de vida.

2.1.2. PRINCIPIOS

Gómez (2013) indica que los principios básicos en los que se basan las alternativas de la Economía Social y Solidaria, son principalmente tres:

- El objetivo de toda economía es la satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad en su totalidad, eliminando las pobreza para aumentar el bienestar de todas las personas.
- Todas las acciones económicas que se ejecutan deben tener como objetivo ser ecológica y socialmente sostenibles, lo que significa que tienen que ser: autóctonas y autónomas, autosuficientes, reduciendo el intercambio al ámbito local y regional.
- Dichas actividades deben ser idénticas y no discriminatorias con el fin de estar sujetas a las decisiones políticas de la comunidad.

Afirman Chávez *et al.*, (2013) que los principios de la Economía Social y Solidaria son los siguientes: a) Primacía de la persona y del objeto social sobre el capital; b) Adhesión voluntaria y abierta; c) Control democrático por parte de los miembros o socios; d) Conjunción de los intereses de los miembros y del interés general; e) Defensa y aplicación de los principios de solidaridad y responsabilidad; f) Autonomía de gestión e independencia respecto de los poderes público; g) Destino de la mayoría de los excedentes a la consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible, la mejora de los servicios a los miembros y el interés general.

Los principios de la economía social y solidaría son muy importantes porque mediante estos lineamientos se puede llegar a obtener un desarrollo sostenible con la comunidad, es decir que para mejorar la calidad de vida de sus socios es necesario implementar principios óptimos que aporte al beneficio de los demás.

2.1.3. ECONOMÍA POPULAR SOLIDARIA

2.1.3.1. DEFINICIÓN

Indica Reyes (2015) que la Economía Popular se define como el conjunto de actividades económicas y sociales que se están desarrollando a partir de los sectores más populares con la finalidad de garantizar el uso de la mano de obra y los recursos disponibles, para satisfacer las necesidades básicas siendo estos materiales como inmateriales.

En este sentido Culqui (2012) determina que es la representación de una organización económica, donde sus miembros individuales o colectivamente, establecen y ejecutan procesos de producción, intercambio, mercadeo, financiamiento y consumo de bienes y servicios, con el fin de satisfacer las necesidades y generar ingresos, apoyadas por las relaciones de la solidaridad, cooperación y reciprocidad, dándole privilegio al trabajo y a las personas por sus aportaciones de lucro y acumulación de capital.

La Economía Popular y Solidaria se refiere al conjunto de actividades sociales y económicas que se realizan en diferentes países, para que las organizaciones puedan controlar y distribuir sus ingresos lo cual les beneficia a estas entidades porque les ayuda a manejar bien sus estados financieros y a satisfacer sus necesidades.

2.1.3.2. PRINCIPIOS

Rojas (2012) sostiene que las personas y organizaciones aseguradas por la Economía Popular y Solidaria, deberán regirse por los siguientes principios de esta ley los cuales son: a) La búsqueda de Buen Vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La

responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

En concordancia con los principios anteriores Reyes (2015) señala algunos principios importantes:

- **Autarquía de subsistencia al interior de las economías domésticas:** Impulsar la unión entre familias, comunidades o cooperativas por medio del autoconsumo de los bienes y servicios producidos por los mismos.
- **Reciprocidad:** Basados en las donaciones voluntarias y las ayudas mutuas.
- **Redistribución progresiva:** Por medio de un gran apoyo en la promoción de un sistema tributario equitativo y la distribución eficiente de recursos monetarios en lo que se refiere a los ingresos recaudados con inversión pública.
- **Regulación:** Promueve la competencia, ese evita monopolios perversos se elimina la presencia de intermediarios haciendo que prevalezca el intercambio directo a precios lo que permitirá competir con más eficacia.
- **Planificación:** Está fundamentada en el reconocimiento de las organizaciones y demás redes de Economía Social y Solidaria lo que permitirá crear políticas que estén acordes a las necesidades del ser humano en general.

Los principios de la economía popular y solidaria se utilizan para evaluar las direcciones en las que una organización se debe guiar con el fin de alcanzar objetivos que estará directamente relacionada a la sociedad, para lo cual se hace importante basarse en unos principios importantes como los nombran dos

autores con anterioridad, Rojas y Reyes, estos deberán tomarse en cuenta para llegar al buen Vivir y la satisfacción de la entidad.

2.1.4. COOPERATIVAS

2.1.4.1. DEFINICIÓN

De acuerdo con Martínez (2015) las cooperativas son entidades de personas que se han reunido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y las de sus socios ejecutando con las aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una organización de propiedad unida y de gestión democrática.

Ibáñez *et al.*, (2012) indica que los socios de las cooperativas contribuyen justamente al valor de sociedad o capital y lo negocian de forma democrática, ejecutando sus actividades económicas mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua, en provecho de ellos mismos. Es decir, que cada persona de la cooperativa debería estar adecuadamente motivado a encargarse de sus recursos de manera eficiente. A diferencia de cualquier otro tipo de entidades que no todos sus clientes realizan inversiones financieras en ellas.

Las cooperativas son organizaciones conformada por grupos de personas que buscan un fin en común de generar y ayudarse mutuamente mejorando la calidad de vida de sus socios y a la comunidad en particular. Si bien es cierto estos pequeños grupos buscan gestionar recursos de la manera más eficiente que ayude a generar un exceden el cual ayudara a mejorar la calidad de vida de los socios.

Una síntesis de los principales conceptos sobre el tema de las cooperativas efectuada mediante la revisión bibliográfica desarrollada por los autores se muestra en el Cuadro 2.1

Cuadro 2. 1. Matriz de conceptos de las Cooperativas

AUTOR	CONCEPTO
Silva (2010)	Se entiende entonces a la cooperativa como un grupo organizado de individuos que primero deciden asociarse libre y voluntariamente para trabajar de forma colectiva, y luego, organizan una empresa capaz de generar bienestar y dar respuesta a sus necesidades comunes.
Baut (2010)	Es una organización autónoma de al menos 5 socios con necesidades comunes que desean mejorar su situación económica, social y cultural, uniéndose a trabajar voluntariamente para formar una empresa de propiedad común que se maneja de acuerdo a las propias decisiones de quienes la integran, cuentan con valores y principios propios.
Trigueros; Begala; Artola (2011)	Es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas para servirse asimismo y a la comunidad. Se basa en la ayuda mutua y la seguridad de que sus asociados trabajan juntos para el bien común.
Gonzalez (2012)	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.
Rojas (2012)	Es toda sociedad que, sometiéndose a los principios y disposiciones de la Ley, realiza un régimen de empresa común, cuya actividad económica social lícita para la mutua y equitativa ayuda entre sus miembros y al servicio de estos y de la comunidad.
Rodríguez; Kobilá; Morbelli; Parolin (2013)	Constituyen organizaciones asociativas voluntarias auto-gestionadas por sus propios asociados-trabajadores quienes realizan actividades productivas y de servicios, recibiendo beneficios económicos y sociales proporcionales a su trabajo.
Ressel; Silva; Coppini; Nievas (2013)	Son empresas ya que requieren, para llevar a cabo sus actividades, de la combinación de los factores productivos: capital, trabajo, insumos, tecnologías, etc. Al igual que otras organizaciones no cooperativas, llevan sus productos al mercado y compiten en un marco de igualdad, para lo cual deben manejar similares parámetros de eficiencia, eficacia y competitividad que el resto de las empresas con las que interactúan en el mercado.
FUCAC (Federación Uruguaya de Cooperativas de Créditos) (2015)	Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.
ACI (Alianza Cooperativa Internacional). (2015)	Son intrínsecamente una forma de empresa sostenible y participativa. Ponen el énfasis en la seguridad del empleo y en la mejora de las condiciones de trabajo, pagan salarios competitivos, promueven ingresos adicionales mediante la participación en las utilidades y la distribución de dividendos y apoyan las infraestructuras y los servicios comunitarios, como los centros de salud y las escuelas. Las cooperativas fomentan las prácticas y los conocimientos democráticos y la inclusión social.

Martínez (2015)	Es una asociación de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática.
-----------------	---

2.1.4.2. PRINCIPIOS

Autores como Guapulema y Moyano (2012) Martínez (2015) expresan que los valores de las cooperativas se conducen mediante el cumplimiento de los conocidos principios cooperativos los cuales se muestran a continuación:

- **Adhesión voluntaria y abierta:** Las cooperativas presenta una dimensión que atiende a la persona y su beneficio toda vez que se trata de una reunión de personas que comparten unos intereses y que pretenden realizarlos.
- **Gestión democrática:** En esta empresa se participa de forma voluntaria como indica el primer principio, la puerta está abierta para entrar y para salir.
- **Participación económica de los socios:** Indica que el capital de la cooperativa lo aportan los socios, si bien el interés que reciban en su caso será limitado, desvinculado del beneficio empresarial.
- **Autonomía e independencia:** Posiciona la autonomía de las cooperativas frente a cualquier pretensión de control externo, control que debe ser democrático por parte de los socios, en cualquier caso.
- **Educación, formación e información:** La conocida como regla de oro del cooperativismo, el quinto principio de educación, obliga a atender la educación de carácter general y la formación de carácter profesional a socios y sus empleados para que avancen en su propio crecimiento intelectual y en el ejercicio de su trabajo.

- **La cooperación entre cooperativas:** Este principio considera que las cooperativas deben colaborar entre sí a todos los niveles. Con ello refuerzan el movimiento cooperativo.
- **Interés por la comunidad:** Aunque las cooperativas existen principalmente para el beneficio de sus socios, como éstos están unidos a un espacio geográfico, las cooperativas no pueden quedar al margen de las comunidades de sus socios.

Para Lautaro (2014) los principios de cooperativismos, deben emplearse a cualquier organización de este tipo los cuales son: a) Libre y adhesión voluntaria; b) Organización democrática; c) Limitación del interés al capital; d) Distribución de excedentes entre los asociados en proporción a sus operaciones o destinos de excedentes a finales comunes; e) Promoción de la educación; f) Integración cooperativa; g) Neutralidad política y religiosa; h) Venta al contacto; i) Pureza y exactitud en el precio y medida de los artículos; j) Venta al contacto; k) Pureza y exactitud en el precio y medida de los artículos l) Realización de operaciones exclusivamente con los asociados; m) Venta a precio corriente o de mercado; n) Destino desinteresado del sobrante patrimonial en caso de disolución de la cooperativa.

Los principios del cooperativismo son valores que están presentes en todas las cooperativas ya que son principios universales que se deben aplicar con el fin de mejorar sus funciones que se dan en el interior y exterior de las organizaciones, todo esto con el propósito de mejorar el servicio a los socios.

2.1.4.3. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

De acuerdo con Rojas (2012) las cooperativas de ahorro y crédito son entidades de derecho privado constituido por personas naturales o jurídicas sin perseguir fines de lucro, enfocadas a realizar actividades de beneficio social y colectivo a través de una variedad de servicios, fortaleciendo el desarrollo social del país.

Estas son las que adoptan ahorros y depósitos, también hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

García (2014) expresa que son entidades hechas por personas naturales o jurídicas que se acoplan voluntariamente con el objetivo de efectuar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley del Cooperativismo.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades privadas y financieras cuyo objetivo es ofrecer servicios de préstamos, descuentos, hacer depósitos de ahorro entre otras diligencias bancarias para sus socios, accionistas y terceras personas, además de esto realizan actividades comunitarias para beneficiar a la sociedad y al país.

2.1.4.4. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN

Un autor como Rojas (2012) manifiesta que las cooperativas de producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, Ibáñez *et al.*, (2012) opina que los asociados contribuyen equitativamente al monto de asociación o capital de sus cooperativas en una empresa manejada en común y lo gestionan de forma democrática, realizando sus actividades económicas mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua, en provecho de ellos mismos.

Las cooperativas de producción son expertas en la comercialización de productos. Otras están dedicadas a la orientación agrícola ganadera. Se dedicaban principalmente a la comercialización agrícola y eran también cooperativas de consumo. Estas se dedican a la producción, la comercialización, el agro industrialización láctea y estaba organizada en diferentes entidades del país (Olivera, 2013).

Las cooperativas de producción tienen como objetivo primordial producir o convertir bienes para ofrecer servicios a terceras personas, esta fabricación puede ser industrial, agrícola o artesanal, en la cual estas actividades se realizan mediante el trabajo y esfuerzo físico que sus socios ejecutan para entregar sus productos a tiempo, dándole beneficio a la empresa y a los asociados.

2.1.4.5. BALANCES SOCIALES COOPERATIVOS.

En concordancia con Fernández *et al.*, (2014) los modelos de Balance Social Cooperativo presentan información socioeconómica, en forma sintética, a través de indicadores objetivos o cuantitativos que se agrupan de la siguiente forma:

- **Estructura Socio Laboral:** Clasifica a los integrantes de la cooperativa según variables socio-demográficas, tales como edad, sexo, nivel de instrucción.
- **Cuadro con indicadores cuantitativos de cumplimiento de los principios cooperativos:** Para cada principio cooperativo se definen dimensiones a medir a través de indicadores.

En cambio Guapulema y Moyano (2012) opinan que para llevar a cabo el Balance Social Cooperativo se deben analizar los siete Principios Universales del cooperativismo enfocándose en tres aspectos:

- **Dimensiones:** Son partes en las que se han dividido los principios para enfocar la medición en esa área determinada.
- **Variables:** Son parámetros concretos de medición provenientes del sistema de información de la cooperativa que cuantifican un comportamiento.

- **Indicadores:** Son interrelaciones de variables que miden en forma puntual una parte determinada de una dimensión.

Los balances sociales corporativos son una herramienta que tienen las cooperativas para informarle a la comunidad de las dimensiones, variables, indicadores, los costos y beneficios de las actividades realizadas dentro de la empresa en unión con la sociedad, esto permite progresar y desarrollarse en el ámbito laboral.

2.2. BUEN VIVIR

2.2.1. DEFINICIÓN

El Buen Vivir o Vivir Bien (*Sumak Kawsay* en *kichwa* y *Suma Qamaña* en *aymara*) es como una forma de vida y convivencia en armonía con la naturaleza y con otros seres humanos, este se apoya en los principios de equidad social y sustentabilidad ambiental y aspira a convertirse en una alternativa andina frente a la noción de desarrollo de la civilización occidental (Cubillo *et al.*, 2014).

En relación con Guynas (2011) opinan que el Buen Vivir o *sumak kawsay* es la satisfacción de las necesidades, la adquisición de una calidad de vida y muerte dignas, el amar y ser amado, Hidalgo (2013) y el florecimiento saludable de todos, en paz y armonía con la naturaleza, para la prolongación de las culturas humanas y de la biodiversidad.

El Buen Vivir es un conjunto de acciones que hacen las personas para tener una buena convivencia con los otros seres humanos y así poder tener felicidad en su vida, esta actividad se trata de la conciencia humana y el valor que tienen estos individuos para obtener una calidad de vida equitativas y de sentir en armonía consigo mismo y los demás.

Como resumen de la revisión sobre el tema del Buen Vivir desplegados por los autores, se muestra en el Cuadro 2.2 los conceptos que se exponen en la bibliografía consultadas.

Cuadro 2. 2. Matriz de conceptos del Buen Vivir

AUTOR	CONCEPTO
Larrea (2011)	Implica mejorar la calidad de vida de la población, desarrollar sus capacidades y potencialidades; contar con un sistema económico que promueva la igualdad a través de la redistribución social y territorial de los beneficios del desarrollo; impulsar la participación efectiva de la ciudadanía en todos los ámbitos de interés público, establecer una convivencia armónica con la naturaleza; garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana; y proteger y promover la diversidad cultural.
Caudillo (2012)	Vivir Bien en un sentido igualitario, frente a un vivir mejor en un sentido desigualitario. Vivir Bien en un sentido de igualdad de oportunidades, frente a un vivir mejor de desigualdad de oportunidades. Un sentido democrático igualitario, frente a un sentido altamente discriminatorio.
Plan Nacional de desarrollo (2013)	Se planifica, no se improvisa. El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito.
Pérez y Cardoso (2014)	Es una propuesta alternativa planteada desde los pueblos ancestrales de los Andes a los modelos de desarrollo o de bienestar. Se podría de manera resumida traducir en el logro de una vida plena, vivir en armonía consigo mismo, con la comunidad y con la naturaleza. Implica convivir en comunidad, en condiciones de igualdad, de equidad, sin abusar de la naturaleza y garantizando su equilibrio.
Manosalvas (2014)	Es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas.
Belotti (2014)	Es el proceso de integración cultural en el que se mezclan conocimientos, religiones y estilos de vida tomados tanto de las tradiciones indígenas como del patrimonio de la modernidad secularizada, con el fin de construir una identidad colectiva plural, capaz de restaurar el equilibrio entre la espiritualidad y la materialidad de la vida, defenderse de los ataques de la hegemonía cultural y del pensamiento único y, finalmente, recolocar al individuo dentro de la comunidad a la que pertenece.
Vega (2014)	Como forma de convivencia armónica, se ha de construir dentro de los parámetros de la interculturalidad por lo que se requiere de la participación activa de los ciudadanos y por su puesto de los pueblos y nacionalidades indígenas.

Gómez (2014)	Es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas.
Vanhulst (2015)	Es la oportunidad para construir otra sociedad sustentada en la convivencia del ser humano en diversidad y armonía con la naturaleza, a partir del reconocimiento de los diversos valores culturales existentes en cada país y en el mundo.
Cendejas; Arroyo y Sánchez (2015)	Es vivir en comunidad, en hermandad, y especialmente en complementariedad. No competir y no aprovecharnos del vecino, vivir en armonía entre las personas y con la naturaleza.

2.2.2. PRINCIPIOS

Plan Nacional de Desarrollo (2013) expresa que los principios del Buen Vivir son los siguientes:

- **Hacia la unidad en la diversidad:** La necesidad de reconocer la diversidad como parte sustancial de la sociedad y como elemento que coadyuva al Buen Vivir a través del aprendizaje intercultural, la generación de sinergias y las posibilidades abiertas para nutrirnos de saberes, epistemologías, cosmovisiones y prácticas culturales distintas.
- **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.
- **Hacia la igualdad, la integración y la cohesión social:** Sostenemos que una sociedad igualitaria es una comunidad política no estratificada en el sentido de que no genera grupos sociales desiguales.
- **Hacia el cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas:** El objetivo debe ser entonces la garantía de los derechos de las y los ciudadanos y, con ello, la corresponsabilidad que

tienen en el cumplimiento de los deberes para con los otros, sus comunidades y la sociedad en su totalidad.

- **Hacia una relación armónica con la naturaleza:** Promover el desarrollo sostenible significa consolidar el progreso tecnológico hacia el incremento de la eficiencia, entendida como la generación de un nivel de producción determinado, con el menor uso posible de recursos naturales.
- **Hacia una convivencia solidaria, fraterna y cooperativa:** 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.
- **Hacia la reconstrucción de lo público:** La recuperación de lo público implica retomar ciertas funciones del Estado social, como garante del bien común, para articularlo con el nuevo lugar que tiene la sociedad civil en la gestión de lo público.
- **Hacia una democracia representativa, participativa y deliberativa:** La gobernanza participativa entraña la presencia de una ciudadanía activa y de fuertes movimientos sociales que trabajen en redes abiertas con los agentes estatales, en cuestiones locales y en temas nacionales, y la institucionalización de múltiples dispositivos.

- **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.

Afirma León (2015) que existen dos tipos de principios de forma ecologistas y socialistas:

En la forma ecologistas los principios son: a) Equidad social; b) Igualdad; c) Solidaridad; d) Redistribución; e) Reciprocidad; f) Sustentabilidad/ sostenibilidad ambiental; g) Libertad; h) Democracia; i) Participación.

En la forma socialistas los principios son: a) Equidad social; b) Igualdad; c) Redistribución; d) Reciprocidad compartida; e) Sostenibilidad; f) Libertad; g) Democracia; h) Participación.

Los principios del Buen Vivir son muy importantes porque son la esencia de las personas y de las organizaciones, en estos medios hay una gran variedad de valores y compromisos con la sociedad y la comunidad; los cuales son respetar la igualdad, la solidaridad, la libertad y la democracia entre otros; con el fin de que cuando valla pasando el tiempo se acoplen al nuevo estilo de vida que se encuentra el mundo.

2.2.3. MODELOS DE EVALUACIÓN

2.2.3.1. DIMENSIONES

Para León (2015) las dimensiones son también constructos abstractos que corresponden a las partes principales que componen el constructo central, es

decir, el Buen Vivir. En esta existen 2 tipos de dimensiones como ecologistas y socialistas:

Las dimensiones ecologistas son: a) Armonía con uno mismo: (respecto a la diversidad cultural y Estado plurinacional). b) Armonía con la comunidad o con la sociedad: (equidad social y pos capitalismo). c) Armonía con la naturaleza: (sustentabilidad ambiental y biocentrismo).

Las dimensiones socialistas son: a) Armonía con la naturaleza; b) Satisfacción de las necesidades materiales; c) Disfrute de bienes relacionales y felicidad (eudaimonía); d) Respeto a la diversidad; e) Ética de convivencia basada en el pacto de convivencia; f) Justicia intergeneracional; g) Ser sentir.

2.2.3.2. INDICADORES

El autor Arroyo (2014) afirman que los indicadores comprenden una medida de resumen de algún aspecto de la sociedad que facilita su comprensión. En este sentido las mediciones sobre el bienestar se han realizado desde: el enfoque contable, el enfoque normativo y el enfoque a través de los indicadores sociales.

- **Enfoque contable:** En objeto del enfoque contable es el de realizar mediante la medición de macro magnitudes como la renta, la producción, el consumo, el PIB, la renta nacional disponible, el producto interior, la inversión, el ahorro, entre otras, una primera aproximación comparativa del bienestar de los individuos de una sociedad.
- **Enfoque normativo:** El enfoque normativo deriva de la microeconomía y particularmente del axioma de las preferencias reveladas, en donde el comportamiento del consumidor, nos permite inferir sobre la utilidad que recibe el mismo, de tal manera que esta utilidad represente de la misma manera las elecciones de este, teniendo así que el Auto-interés = Preferencia = Elección = Satisfacción = Bienestar.

- **Enfoque a través de los indicadores sociales:** El enfoque de los indicadores sociales, presenta una visión ampliada al de la contabilidad nacional, este instrumento pretende complementar información que las macro magnitudes no incorporan, y que son pertinentes al concepto del bienestar social; de tal forma que, mediante un único valor, los indicadores sociales de manera agrupada, comprendan índices monetarios y no monetarios.

Los modelos de evaluación de Buen Vivir es un proceso persistente que sirve para la recolección y análisis de los datos más importantes del tema a tratar, en estos se miden las dimensiones e indicadores, con la finalidad de obtener información necesaria para la toma de decisiones de las organizaciones.

2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2.3.1. DEFINICIÓN

De acuerdo a Vargas (2011) la responsabilidad social corporativa es el conjunto de políticas y acciones que las firmas adoptan de manera voluntaria para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener buenas relaciones con los agentes interesados, (López *et al.*, 2011) la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés.

En este sentido Ibarra (2014) menciona que una estrategia organizacional de competitividad consiste en la inclusión, tanto en el nivel estratégico como operativo de la organización, en la búsqueda de un triple beneficio: rentabilidad económica, mejora del bienestar social y preservación del medio ambiente dentro de las empresas. Sepúlveda *et al.*, (2013) la responsabilidad social es un proceso de gestión que permite a las organizaciones involucrarse con su entorno mediante estrategias que generan resultados positivos, tanto para sus intereses internos y externos y como para la misma organización.

Para Morales *et al.*, (2014) es una actividad complementaria que deben realizar las empresas en el mejoramiento de la calidad de vida en la dimensión social, económica y ambiental; Antelo y Robaina (2015) es también el compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, todo esto con el fin de corregir sus índices de competitividad y su valor agregado tanto como en la comunidad local y de la sociedad en general que tienen las organizaciones.

La responsabilidad social corporativa es una obligación que tienen las empresas para dirigir, controlar y evaluar todas las actividades que realizan sus clientes, socios, trabajadores y la comunidad en general, con el fin de mejorar la calidad de vida y el compromiso que tienen las organizaciones con el bien común y el desarrollo económico sostenible.

Los conceptos fundamentales relacionados con la Responsabilidad Social en base a las consultas bibliográficas efectuadas se muestran en el Cuadro 2.3.

Cuadro 2. 3. Matriz de los conceptos de la Responsabilidad Social

AUTOR	CONCEPTO
Martínez (2010)	Es la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
Vargas (2011)	Es el conjunto de políticas y acciones que las firmas adoptan de manera voluntaria para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener buenas relaciones con los agentes interesados.
Urdaneta; Chirinos; Perozo; Urdaneta (2011)	Es una obligación, mientras que otros la perciben como una situación reactiva, e incluso a quienes consideran que la posición más apropiada con respecto a la responsabilidad social debe ser una conducta proactiva.
López; Contreras; Molina (2011)	Es la administración de un negocio de tal forma que excede las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad hacia una empresa.
Thompson; Peteraf; Gamble; Strickland (2012)	Es aplicada en las empresas atañe al deber de la compañía de operar de manera honorable, proporcionar buenas condiciones laborales a los empleados, fomentar la diversidad de la fuerza laboral, proteger el ambiente y trabajar por mejorar la calidad de vida de las comunidades donde opera y de la sociedad en general.
Duque y Martínez (2012)	Son las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción

	que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad.
Martínez y Hernández (2013)	Concepto por el cual las empresas deciden contribuir voluntariamente a mejorar la sociedad y a preservar el medio ambiente. A través suyo, las empresas se concientian del impacto de su acción sobre todos y expresan su compromiso de contribuir al desarrollo económico, a la vez que a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local donde actúan y de la sociedad en su conjunto.
Duque; Córdova; Rendón (2013)	Implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas.
Carriel (2013)	Constituye una forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con su entorno natural y humano y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible del medio en que actúa, logrando gestionar y solucionar las contradicciones entre la lógica del mercado y la lógica de la ética.
Castillo (2015)	Es donde la empresa está enfocada a la satisfacción de demandas sociales, se argumenta que las empresas dependen de la sociedad para su crecimiento y continuidad.

2.3.2. PRINCIPIOS

En concordancia con Argandoña y Isea (2011) los principios de la responsabilidad son muy importantes para una empresa, así mismo Brown (2010) menciona algunos de sus elementos relevantes para la comunidad como se muestran a continuación:

- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS.
- **La transparencia:** Se refiere a las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables.
- **Las normas:** Para que una empresa sea calificada como socialmente responsable debe cumplir con un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos.

- **Transparencia:** El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS.
- **La autoevaluación:** La empresa socialmente responsable evalúa su desempeño en materia de RSE. Esta actividad le permite extraer conclusiones para realizar cambios en los sistemas de gestión y organización.
- **Comportamiento ético:** La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento.
- **La gestión socialmente responsable:** Es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa.
- **Consumo socialmente responsable:** Las actividades de las empresas en este ámbito se canalizan principalmente a través de las denominadas etiquetas (labels), indicativas para el consumidor de un correcto proceso de elaboración del producto en términos de RSE.
- **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas.
- **Respeto al principio de legalidad:** El principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley.

- **Marcos o estructuras de información sobre RSE:** Una empresa socialmente responsable debe “rendir cuentas” ante los distintos grupos de interés.
- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** Respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales.
- **Respeto a los derechos humanos:** La organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas.

Las empresas tienen como responsabilidad cumplir con las normas, reglas y principios para tener un buen comportamiento frente a las obligaciones que se les impone, con la finalidad de contribuir al desarrollo sostenible; estas entidades deben respetar con los principios más importantes que son la autoevaluación, la transparencia, el respeto a los derechos humanos y el comportamiento ético entre otros.

2.3.3. MODELOS DE EVALUACIÓN

Para Sara (2011) los indicadores se tratan de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje, (Ruiz 2013) exclusivamente para uso interno de y en la organización.

- **Indicadores de profundidad:** Permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa.

- **Indicadores binarios:** Se componen de preguntas de respuestas dicotómicas (sí o no) y califican el estadio seleccionado en los Indicadores de Profundidad. Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa.
- **Indicadores cuantitativos:** Proponen el relevamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

En los modelos de evaluación se encuentra los indicadores estos son expresiones específicas que tiene como finalidad medir la eficiencia y eficacia de las organizaciones, estos pueden ser cuantitativo, binarios y de profundidad en la cual les permite evaluar la información necesaria desde el principio y así poder cumplir con los objetivos propuestos en las organizaciones.

2.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Al respecto un aporte muy importante de Rojas (2013) menciona que las evaluaciones de desempeño (llamadas también de resultado) organizacional examinan si la entidad ha alcanzado o no los objetivos para los cuales fue fundada, resulta muy beneficioso realizar colectivamente las evaluaciones de los resultados de las empresas.

Otra definición muy importante es la de Prieto (2014) quien sustenta que está orientada a elevar la efectividad de los procesos y a la implementación de mejoras, así mismo Mejía (2012) opina que es un procedimiento estructural y sistemático, que sirve para evaluar e influir todos los atributos, comportamientos y resultados que estén relacionados con el trabajo, ya que se convierte en factor

generador de cambios y herramienta de gestión gerencial, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.

La evaluación del desempeño organizacional es medir la capacidad de los resultados obtenidos por el trabajo que hacen las empresas, la cual eleva el grado de rendimientos de sus empleados, también armoniza el trabajo individual o grupal de las personas que conforman la organización con el fin de ver un buen desempeño organizacional.

2.4.1. IMPORTANCIA

Según Iturralde (2011) la evaluación del desempeño es importante porque ayuda a implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, Mejía (2012) informa que también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación para observar si existen dificultades personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Para Valdez *et al.*, (2015) el desarrollo de un modelo de evaluación del desempeño es una herramienta importante para la organización y más que todo para su área de gestión del talento humano, Alarcón (2013) para la toma decisiones operativas, de gestión y administrativas, ya que esta dependencia debe ser la encargada de realizar la evaluación de todos los empleados con los que cuenta la empresa. Este tiene que ir alineado con el direccionamiento estratégico de la empresa, los procesos organizacionales y con los objetivos e indicadores que se quieren lograr a lo largo de la operación organizativa.

La evaluación del desempeño organizacional tiene como importancia principal analizar y medir las destrezas, experiencia, conocimientos y comportamiento que tienen las empresas en cuanto a su desempeño laboral, con el fin de cumplir con

los objetivos propuestos en la organización a través de la capacidad que tienen las personas para cumplir con sus obligaciones.

2.5. PLAN DE MEJORA

Un aporte de Cuadro (2013) indica que el plan de mejora es un instrumento de gestión, el cual se obtiene con el fin de constituir estrategias para lograr los estándares de calidad de la gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios dándole beneficios a las empresas.

A diferencia del SGC – MAP (2014) considera que es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, que están relacionados con las condiciones que debe proveer tu institución educativa, para mejorar el rendimiento de la organización.

Un plan de mejora es un instrumento que sirve para corregir el rendimiento de las organizaciones, en la cual se evalúa las fortalezas y debilidades que tienen las empresas en relación con la comunidad, la clave es identificar cuáles son las áreas que se deben mejorar para poder superar las debilidades y así estas entidades tengan más fortalezas.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En este presente capítulo se define la ubicación, los tipos de investigación, los métodos y las técnicas que se utilizaron en la investigación, así como el procedimiento y análisis de la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, con los cuales se pudo obtener información necesaria sobre las variables de estudio.

3.1. UBICACIÓN

El presente proyecto se desarrolló en la provincia de Imbabura a las Cooperativas de ahorro y crédito, y de producción para evaluar las variables de desempeño cooperativo con enfoque al Buen Vivir, como se muestra en la figura 3.1.



Figura 3. 1. Mapa de la provincia de Imbabura
Fuente: Google maps.

3.2. DURACIÓN

La aplicación de los instrumentos de evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque al Buen Vivir en la provincia de Imbabura. El análisis de

los resultados y redacción del documento final o tesis, tuvo una duración de 9 meses.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

En la presente tesis las variables de estudio son:

3.3.1. VARIABLES DEPENDIENTES: evaluación de las variables.

3.3.2. VARIABLE INDEPENDIENTE: desempeño cooperativo.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo y ejecución del proyecto se realizó la selección del tipo de investigación a utilizar, para lo cual se debe distinguir la información que se espera conseguir; empleando para el efecto los siguientes tipos de investigación:

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según Sánchez., *et al* (2010) la metodología bibliográfica va partiendo de fuentes vivas u orales, directas e indirectas, y fuentes de publicaciones secundarias como reseñas, referencias de revistas y periódicos, así mismo fuentes documentales (informes técnicos, artículos científicos, folletos, ponencias entre otros) con el fin de obtener información necesaria.

Se realizó la investigación bibliográfica porque ayudó a ampliar los conocimientos necesarios para la investigación basándose en libros, revistas científicas, periódicos entre otros, con esto se logró una mayor comprensión de los temas que se plantearon para mejorar el problema y así cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Un autor como Sierra (2012) opina que esta se realiza en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno, con la finalidad de encontrar la solución al problema planteado. Todo trabajo de campo se basa en la observación, encuestas o entrevistas al personal involucrado, sea también con la recolección de documentos que ayudaran a evidenciar cual situación encontrada.

Para la elaboración de este proyecto se utilizó la investigación de campo, porque a través de ella se observaron los diferentes problemas que tienen las cooperativas con la comunidad y si está cumpliendo con los principios del Buen Vivir y del cooperativismo, basándose en estrategias de recolección de datos directa para tener información necesaria de la investigación.

3.5. MÉTODOS

Para la determinación de los métodos es importante tomar en cuenta los tipos de investigación que se utilizaron, ya que tiene como propósito cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto; estos métodos que se utilizaron son los siguientes:

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

El método empirista-inductivo es otro tipo de investigación el mismo que se lo puede definir como la representación verdadera de un mundo objetivo, lo cual se lo adapta a lo observado, siendo un proceso de las interrelaciones existentes entre hechos particulares, del mismo modo se construye a partir del dato positivo o evidente (no tiene carácter hipotético) su conocimiento es analizado de lo particular a lo general obteniendo resultados favorables para una investigación. (Aguirre, 2016).

Este método permitió realizar una observación directa del problema, la cual ayudó a detectar las debilidades y oportunidades que tienen las cooperativas partiendo de lo externo a lo interno con relación a la comunidad, por tal motivo se pudo observar el trato que tiene la empresa con la sociedad y si está cumpliendo con los principios de Cooperativismo y del Buen Vivir.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Morán y Alvarado (2010) opinan que es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales, con la finalidad de explicar específicamente los problemas que presentan dicha investigación, dando por ende explicaciones contundentes en su proyecto.

Este ayudó a deducir el razonamiento lógico, es decir, las conclusiones finales a partir de la idea a defender, para luego aplicarla y demostrar su validez. Permitted además aclarar de una manera más específica verdades establecidas sobre la problemática en que se encontraban las cooperativas en relación a la comunidad y al no cumplimiento de los principios del Cooperativismo y del Buen Vivir, dándole al equipo de trabajo implementar estrategias que contribuyan a mejorar su trato con la sociedad.

3.5.3. MÉTODO CUALITATIVO

Para Ramírez y Zwerg (2012) una característica que define el diseño de la investigación cualitativa, este método ayuda a especificar de forma detallista las situaciones, los hechos y comportamiento de la investigación, los cuales sus criterios son orientadores de validez como son la credibilidad, transferibilidad, consistencia interna, fiabilidad y significancia.

Este método permitió analizar cada una de las actividades que se ejecutan en las cooperativas ya sean las relaciones que tiene con la comunidad, los medios, los materiales o instrumentos que utilizan para su crecimiento, con el fin

identificar las causa del al problema planteado y sugerir soluciones a través de un plan de mejoras.

3.5.4. MÉTODO CUANTITATIVO

La investigación cuantitativa es importante para estudios que tienen que ver con números, signos, cantidades, montos de mediciones, la cual una persona permite comprender, los fenómenos que pasan a su alrededor conociendo las relaciones causa y efecto para utilizarlos a su favor teniendo una visión clara permitiendo establecer semejanzas y diferencias en términos de proporciones, dando paso a la aplicación de la estadística para sus resultados de datos, llegando a la teoría del muestreo (Aguirre, 2016).

Este método ayudó a analizar de forma numérica los datos obtenidos en la investigación, mediante la estadística realizada por las encuestas que se les hizo a las personas que trabajan dentro y fuera de las cooperativas. Después de la información obtenida se analizó los datos y se dio la solución respectiva al problema dado en la investigación.

3.5.5. MÉTODO ANALÍTICO

Según Lopera *et al.*, (2010) el método analítico consiente en conocer el problema planteado en la investigación, lo cual permite revelar y alcanzar nuevas teorías, así mismo es un camino para llegar a observar las causas y efectos, mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos.

Este ayudó a separar y a ordenar cada una de las variables de desempeño para una mayor interpretación basándose en principios que ya están expuestos, y mediante esto estudiar los diferentes puntos del cooperativismo, la cual dio como resultado la relación que existe entre las cooperativas y el Buen Vivir.

3.5.6. MÉTODO SINTÉTICO

Morán y Alvarado (2010) opinan que este método consiste realizar procesos de razonamientos breve y resumen para integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

Este permitió reunir todos los elementos necesarios en la investigación, con el fin de analizarlos y revisar cuales son los mejores resultados del proyecto, en esta se realizó un breve resumen de todos los procedimientos que se ejecutan en la investigación con el fin de conocer cada parte de este proyecto.

3.5.7. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO

Autores como Sáez y Padrón (2013) opinan que se entiende como método válido que se encarga de buscar las leyes del fenómeno de estudio, así mismo se ocupa de la introspección o la búsqueda específica, interactiva y participativa de quienes originan el conocimiento, por referencia a visiones holísticas e histórico-dialécticas de los hechos bajo estudio.

Se utilizó este método para explicar los hechos y profundizar las relaciones esenciales que tiene las cooperativas con la comunidad, ver cuáles son las cualidades fundamentales de los procesos no observables que se encontraron en el proyecto, para después analizarlos y descubrir la lógica del objeto de estudio, esto ayudó a identificar los problemas que se encuentra en la investigación.

3.5.8. MÉTODO DE EXPERTOS

Para Michalus *et al.*, (2014) informan que los métodos de expertos contribuyen a la suposición en situaciones de abandono de información y adicionalmente pueden cooperar con información clave relacionada con las causas del

problema, según Varela *et al.*, (2012) este método se considera que no deben ser menos de siete expertos y el máximo se considera alrededor de 30, ayudándole a pronosticar las consecuencias de su aplicación, está basado en las opiniones de conocedores del problema que se quiere analizar

Este método ayudó a identificar las causas del problema planteado en la investigación con la finalidad de obtener mayor información científica por los expertos, la cual se hizo a personas con experiencia y capacitadas para dar información correcta, por sus conocimientos y las habilidades profesionales que tienen en el campo laboral, la cual consistió en un diálogo con estos expertos para que den información actualizada sobre la investigación. A estos individuos se le realizó una entrevista mediante un cuestionario para obtener opiniones concretas referente a las variables que se van a evaluar.

3.6. TÉCNICAS

La determinación de las técnicas es un proceso importante en la investigación, porque establecieron verdades sobre el problema planteado, la cual se debe recopilar información necesaria de las variables de estudio; estas técnicas que se utilizaron son:

3.6.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1.1. ENCUESTA

La encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Permite recopilar información según un protocolo establecido, seleccionando los datos de interés, originario de la realidad, mediante interrogaciones en forma de cuestionario (su instrumento de recogida de datos). Este también presenta una investigación interdisciplinaria por excepción, debido a su amplitud, a los requisitos que tiene

que cumplir toda investigación de campo y al análisis estadístico de datos (Kuznik *et al.*, 2010).

La aplicación de la encuesta se realizó a un pequeño segmento de personas en la provincia de Imbabura a las cooperativas de ahorro y créditos, y de producción, esto se hizo mediante un cuestionario de preguntas con el fin de obtener datos apropiados para la investigación, realizando un análisis de las respuestas concretas que se dio para comprobar si las cooperativas están cumpliendo con los principios del Cooperativismos y del Buen Vivir.

3.6.1.2. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Calderón y Alvarado (2011) argumentan que la entrevista estructura es la que se ejecuta a partir de un argumento previamente acordado entre el entrevistado y el entrevistador. En ellas, las preguntas son preparadas con anterioridad, y regularmente el entrevistado responde de manera cerrada, sin dar lugar a mayores explicaciones, para tener una información clara de los problemas que se encuentra en la investigación.

Esta técnica se realizó a los socios o directivos de las cooperativas, en la cual se plantea un formulario de preguntas con el fin de obtener información de la empresa. Se efectuó cara a cara con el entrevistador la cual respondió preguntas orientadas a la investigación y así se obtuvo información necesaria para el objeto de estudio.

3.6.2. TÉCNICAS DE TRABAJO CON EXPERTOS

3.6.2.1. CONSISTENCIA INTERNA

Para Lopera., *et al* (2010) la consistencia interna permite buscar y explorar la solidez lógica del saber que se ha expresado en forma de ocurrencia, suposición

o hipótesis a partir del examen de dos aspectos: la no contradicción y la coherencia de dicho saber.

Esta técnica ayudó a definir cuál es la consistencia de los resultados que se realizó en la investigación, con el fin de obtener varios elementos que permitieran medir los diferentes expertos, en la cual brindan resultados consistentes de los problemas que se encuentra dentro y fuera de las cooperativas y así poder contribuir a su solución rigiéndose en los principios del Buen Vivir.

3.6.2.2. DELPHI

Autores como Gil y Pascual (2012) opinan que es una técnica enmarcada dentro de los métodos de expertos que se utiliza para conseguir la opinión más específica de un grupo de personas, consideradas expertos, para determinar el objetivo principal de la investigación.

Esta se utilizó esta para obtener información necesaria sobre las cooperativas por medio de expertos que dan opiniones relevantes sobre este tema, estos veredictos garantizaron una retroalimentación controlada en base a lo investigado, la cual ayudó a corregir los problemas planteados por las empresas mediante respuestas estadísticas de un grupo de expertos.

3.6.2.3. COEFICIENTE DE COMPETENCIA DE EXPERTO

El coeficiente de competencia de experto es el que se eligen los expertos que serán examinados, para lo cual, luego de elaborar un listado inicial de personas que cumplan con los requisitos establecidos, los ponen en una autovaloración de las categorías de información y síntesis que conservan sobre el contenido en cuestión (Gómez et al., 2013).

Para el desarrollo de la investigación se utilizó esta técnica con el fin de valorar las opiniones de los expertos, en la cual se eligió a los especialistas que fueron

encuestados para realizarle una autoevaluación de sus conocimientos, niveles de información y síntesis que tienen sobre el tema a tratar del Buen Vivir, Responsabilidad Social y Cooperativismo.

3.6.3. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

3.6.3.1. ALPHA DE CRONBACH

Según Quero (2010) para determinar el coeficiente Alpha de Cronbach el investigador define y calcula la similitud de cada substancia o ítem con cada uno de los otros, dando como resultado un total de coeficientes de correlación.

Se utilizó esta herramienta para la técnica de consistencia interna que tiene como finalidad evaluar la fiabilidad de un conjunto de ítem, la cual puedan medir la dimensión teórica.

3.6.3.2. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL: MEDIA, MEDIANA, MODA.

Los datos obtenidos pueden concentrarse en un solo valor central cerca de todos los datos expuestos en la investigación. Es un valor esencial o representativo de información que suele situarse hacia el centro del conjunto de datos ordenados por magnitud (García, 2011).

Esta técnica se utilizó para comparar o interpretar los resultados que se obtuvieron por las personas encuestadas, en las medidas de tendencia central se encuentra la media y mediana estas ayudaron a revelar un conjunto de informaciones con un solo valor que significa el centro de los datos, mientras que la moda mostró cuantos datos iguales se dieron frecuentemente en las encuestas realizadas.

3.6.4. TÉCNICAS GRÁFICAS

3.6.4.1. DIAGRAMA DE BARRAS O GRÁFICOS DE BARRAS

Son gráficas que se utilizan para representar datos de una variable cuantitativa o cualitativa. En el eje horizontal se personifican los valores tomados por la variable y en el eje vertical se representan las frecuencias de dichos valores. Se levantan unas barras sobre la horizontal y hasta una altura que representa la frecuencia (Salgado y Salina, 2012).

Se realizó esta técnica para comparar dos o más valores que se dieron en las encuestas realizadas a los gerentes, socios y empleados de las cooperativas, luego se analizó cada una de las preguntas con el fin de mostrar valores reales en la investigación.

3.6.4.2. DIAGRAMA DE ISHIKAWA O ESPINA DE PESCADO

Para Gándara (2014) la espina de pescado consiste en examinar los elementos que intervienen en la calidad del servicio mediante una relación de causa y efecto, ayudando a obtener las causas de la dispersión y también a organizar las relaciones del problema planteado en la investigación.

Se utilizó esta técnica para encontrar cuales fueron las causas y efectos que tenían las cooperativas con relación a los principios del Buen Vivir, Responsabilidad Social y los del cooperativismo, también ayudó a organizar, analizar y anticipar las nuevas informaciones que se obtenían en la investigación.

3.7. INSTRUMENTOS

Para la implementación de los instrumentos se tomó en cuenta las técnicas que se utilizaron en la investigación, luego se establecieron la recolección y análisis de datos que se emplearon en el proyecto. Estos instrumentos son los siguientes:

3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA

Según Díaz *et al.*, (2013) contar con una guía de entrevista es muy importante porque son preguntas agrupadas por contenidos o categorías, relacionadas a los objetivos del estudio y el problema del tema planteado. Al momento de realizar la guía de preguntas lo primero que se debe hacer es preguntar de manera libre y espontánea, con el fin de obtener resultados contundentes al tema tratado si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.

Este instrumento ayudó a recolectar datos en las cooperativas en la cual fueron útil para la investigación, después se realizó un análisis de los resultados obtenidos por la entrevista. Permitió además identificar los problemas que tienen las empresas con la comunidad y así poderlos mejorar.

3.7.2. CUESTIONARIO

Para Meneses y Rodríguez (2012) es un instrumento que permite al científico plantear un conjunto de preguntas para recopilar información necesaria y estructurada por medio de una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para detallar la población a la que pertenecen y comprobar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés.

En la elaboración de este proyecto se utilizó el instrumento del cuestionario, ya que es un documento que recoge de forma organizada todas las preguntas

necesarias y adecuadas para las cooperativas, con el fin de que las personas encuestas se sientan satisfechas de las respuestas dadas, esta información ayudó con la tabulación de los datos y el análisis de cada uno de ellos.

3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

Un autor como Suarez (2011) opina que la población es el conjunto de “individuos” se apoya en un censo previo del colectivo, que se refiere de una pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo. En cambio Kuznik *et al.*, (2010) informa que la muestra es un listado que incluya todos los elementos de la población estudiada (censo, padrón electoral, catálogo, lista, mapa, plano).

La población de la investigación está conformada por socios y accionistas de las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura. Según Alija (2012) la muestra de estudio es finita, por lo cual, se utilizó la siguiente fórmula para su determinación:

$$n = \frac{N}{\frac{(1 + (e^2) * (N - 1))}{(k^2 * p * q)}} \quad [3.1]$$

Donde:

n= es el número de individuos de la muestra.

N= es el número de individuos que forman el universo.

k= nivel de confianza que se pretende conseguir, pero en unidades estandarizadas.

p= probabilidad

q= probabilidad controlada

e= es el error muestral máximo que se desea cometer. Como norma general, no es recomendable trabajar en el total con errores superiores al 5%.

Con el tamaño de muestra determinado, se procederá a seleccionar a los individuos de la población que participarán en el estudio.

3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para evaluar las variables del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción se empleó el procedimiento que se muestra en la figura 3.2. y que describe a continuación:



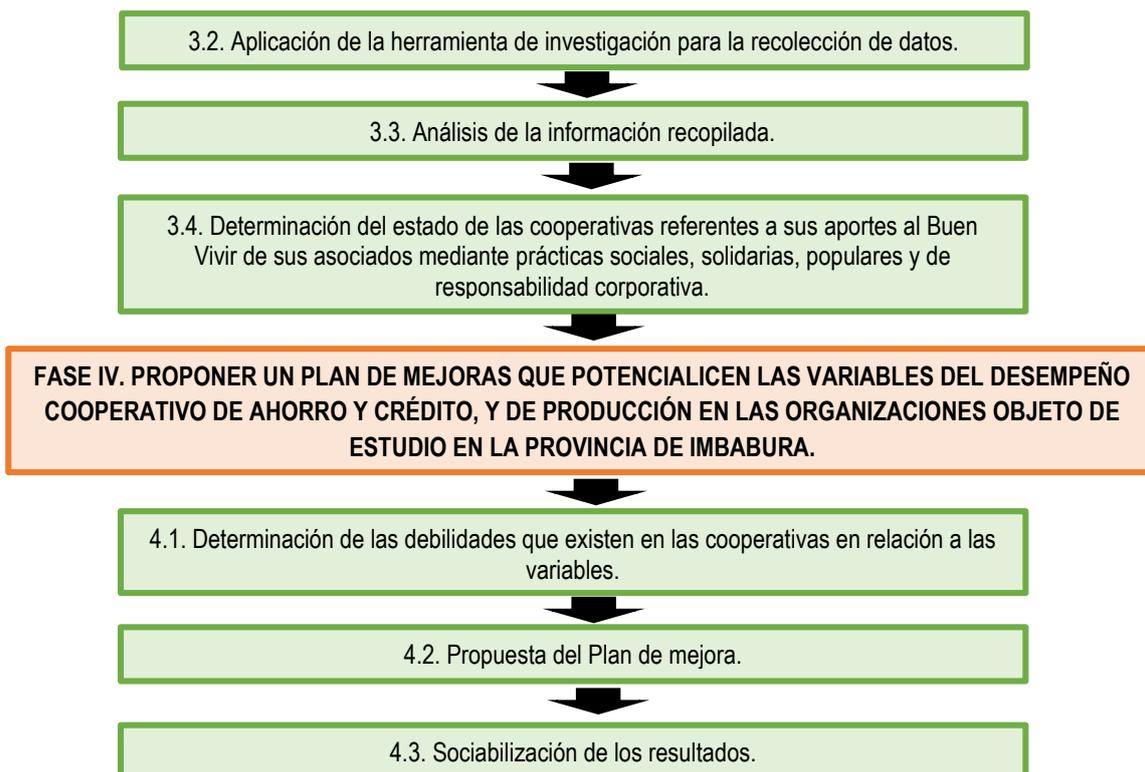


Figura 3. 2. Procedimientos de la investigación
Fuente: Elaboración propia.

FASE I

Identificar las variables existentes en el entorno de la provincia de Imbabura para la medición del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, y de producción.

Para el desarrollo de esta actividad lo primero que se realizó es la recopilación de información bibliográfica, de las cooperativas y del Buen Vivir, esto ayudó a tener conocimientos necesarios para la investigación, luego se procedió a el análisis y síntesis de la información del desempeño cooperativo esto le permitió reunir, ordenar y clasificar los datos obtenidos por la investigación, además se diseñó una matriz base que se incorporó los diferentes modelos de evaluación cooperativos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, después se realizó la respectiva revisión de la matriz y se identificó los principales principios, dimensiones, variable e indicadores que se presentaron en la investigación.

FASE II

Estructurar las herramientas de gestión que permitan la evaluación de las variables identificadas en las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura.

En esta fase se elaboró un modelo de herramienta, luego se aplicó el Alfa de Cronbach para un mejor entendimiento de las variables de estudio, después se evaluó el modelo de herramienta mediante la técnica del Delphi el cual permitió conseguir información necesaria de textos extensos o muy específicos para el proyecto, luego se hizo la revisión de la información recaudada con expertos en la que se analizó cada uno de los datos dados por estas personas y por último se determinó el modelo de herramienta lineal.

FASE III

Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para la determinación del desempeño cooperativo, con enfoque en el Buen Vivir en las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura.

Para la elaboración de esta fase es muy importante determinar la muestra que se realizó en la provincia de Imbabura, mediante la fórmula de la muestra, como segunda actividad se aplicó una herramienta de recolección de datos que es un cuestionario la cual ayudó a facilitar la comprensión de los contenidos y procedimientos de la investigación, luego se analizó la información recabada por la encuesta aplicada, así mismo se determinaron el estado en que se encuentra las cooperativas, verificando cuáles son sus debilidades y fortalezas de cada una de ellas en la provincia de Imbabura, seguidamente se investigó si estas empresas están cumpliendo con los principios de cooperativismo y del Buen Vivir en la cual se analizó la relación que tienen la comunidad con estas organizaciones.

FASE IV

Proponer un plan de mejoras que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, y de producción en las organizaciones objeto de estudio en la provincia de Imbabura.

Culminada la fase tres se procedió a la cuatro, como primera actividad se determinó las falencias que existen en las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura, en esta se conoció los defectos que tienen estas empresas con la comunidad, luego se realizó una propuesta del plan de mejora en donde se tomó en cuenta el rendimiento de estas organizaciones y se implementó una estrategia para el crecimiento de la misma. Así mismo se socializó lo resultado obtenidos, en la que permitió valorar la eficacia que se van tomando en las cooperativas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se realiza la discusión y análisis sobre los resultados que se obtuvieron de las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción en la provincia de Imbabura, a través de las cuales se buscó estudiar las diferentes variables que se presentaban dentro de estas entidades, los temas que se trataron están enfocadas a la responsabilidad social, la Economía Popular y Solidaria y el Buen Vivir, todo esto con la finalidad de conocer si se cumplían con los principios antes mencionados. Finalmente, los aspectos analizados en las fases tienen como propósito evaluar las variables de desempeño cooperativo las cuales se detallarán a continuación:

4.1. FASE I.- IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO-CRÉDITO Y DE PRODUCCIÓN EN LA PROVINCIA DE IMBABURA

La fase 1 tuvo como actividades (La recopilación de información bibliográfica y el análisis y síntesis de la información del desempeño cooperativo) de las cuales el desarrollo se presenta en el capítulo 2, los temas tratados fueron los principios de la Economía Popular y Solidaria, la Responsabilidad Social y el Buen Vivir debido a que estas están ligadas a cada uno de los procesos de la investigación, así como se muestra a continuación en el cuadro 4.1:

Cuadro 4. 1. Principios para evaluar el comportamiento de las cooperativas de ahorro y crédito

N°	PRINCIPIOS
P1	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural
P2	Control democrático y participación en la gestión de los miembros
P3	Participación económica, solidaria y distribución equitativa
P4	Autonomía e independencia
P5	Educación, capacitación e información
P6	Cooperación e integración del sector EPS
P7	Compromiso con el entorno
P8	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida
P9	Comercio justo, ético y responsable

4.1.1. Identificación de los principales principios, dimensiones, variables, e indicadores a incluir en el modelo de herramienta de evaluación cooperativa mediante el diseño de matrices de principios

Los temas abordados en esta actividad se refieren a las cooperativas que con el pasar de los años han demostrado ser un modelo empresarial factible y versátil, enfatizando en sus valores, estrategias y políticas con la finalidad de progresar en épocas difíciles. Estas organizaciones han tenido éxito porque ayudan a mucha familias y comunidades a mejorar la calidad de vida.

La Economía Popular Solidaria es un conjunto de actividades económicas y sociales que busca mejorar las carencias de las organizaciones financieras (Cooperativas de ahorro y crédito) a través de las cuales les conceden préstamos con tasas de interés bajas, con la finalidad de garantizar el desarrollo eficiente de los procesos, la mano de obra y los recursos básicos para satisfacer las necesidades de los socios y clientes.

En las cooperativas la Responsabilidad Social Empresarial es una de las formas de gestión más importante para hacer negocios, en las cuales sus operaciones son sustentables tanto en lo social, económico y ambiental con la finalidad de generar una visión integral de respeto hacia las personas, de valores éticos y cuidado del medio ambiente, independientemente de los servicios que estas organizaciones ofrecen a sus clientes o socios. Para el efecto la Responsabilidad Social está comprometida con la mejora continua, la cual le permite crear valor agregado para su comunidad y público en general lo que ayuda aumentar su competitividad a través de la confianza como base primordial para las cooperativas.

El Buen Vivir surge con el pasar de los años como respuesta a diferentes situaciones negativas que impactaban al medio ambiente, entre estas el calentamiento global, mediante este se propuso mejorar las condiciones de vida de todas las personas del mundo, aun cuando existe millones de viviendas en pobreza, estas han rebasado todos los límites de la naturaleza, con la finalidad

de cuidar el medio ambiente y el bienestar de las generaciones futuras. Este tema tiene una relación directa e importante para las cooperativas porque ayuda a tener conocimientos necesarios sobre el cuidado de la naturaleza y su entorno.

Para la realización de la matriz se tomaron en cuentas los principios internacionales del cooperativismo, además otros aspectos que están relacionados directamente con las variables que se presentan en el entorno de las cooperativas en el país, así mismo las dimensiones e indicadores que representa a la Economía Popular y Solidaria y el Buen Vivir que son partes fundamentales dentro de estas organizaciones.

4.2. FASE II.- ESTRUCTURAR LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO-CRÉDITO Y PRODUCCIÓN EN LA PROVINCIA DE IMBABURA

4.2.1. Elaboración de un modelo de herramienta

Para la realización de esta actividad se tomó en cuenta la ficha de la entrevista a las cooperativas y los tres formatos de encuestas para las preguntas de los expertos, gerentes, socios y personal administrativos de las cooperativas, con la finalidad de recopilar información necesaria sobre los principios del Cooperativismo, Responsabilidad Social, Economía Popular y Solidara y el Buen Vivir (Anexo 2).

4.2.2. Validación del modelo de herramienta (Alfa de Cronbach)

Se utilizó esta herramienta Alfa de Cronbach para valorar cada una de las respuestas dadas por los expertos, sobre el Cooperativismo, Responsabilidad Social y Buen Vivir, lo cual permitió consultar de forma ordenada, a un grupo de personas con conocimientos necesarios enfocados a las actividades realizadas

dentro de estas entidades, con la finalidad de evaluar cada uno de los indicadores que se presentan en la investigación.

4.2.3. Evaluación del modelo de herramienta mediante expertos y análisis de la información recopilada

En la elaboración de esta actividad se tomó en cuenta a un grupo de expertos que fueron elegidos por diferentes criterios importantes: En resumen, lo primero que se realizó fue la obtención de información necesaria sobre los expertos, para lo cual se les aplicó un cuestionario que ayudó a evaluar las variables de desempeño cooperativo con enfoque al Buen Vivir.

Cuadro 4. 2. Expertos participantes de la investigación

NOMBRE	PROFESIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA	DIRECCIÓN LABORAL
Experto 1	Ingeniero Comercial	15 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito 14 de Mayo	Gerente general	Comunidad Rumi pamba
Experto 2	Ingeniera Comercial	30 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito Génesis Ltda.	Gerente general	Calle Rafael y Teodoro
Experto 3	Ingeniera Contabilidad y Auditoria	19 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito Salinerita Ltda.	Administrativa	Salinas
Experto 4	Bachiller	8 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito Imbacoop	Gerente general	Rio Republica y Rumiñahui
Experto 5	Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios	16 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito Municipales de empleados	Gerente general	Piedrahita entre Sucre y Bolívar
Experto 6	Ingeniera Comercial con mención en Finanzas	17 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Anita Ltda.	Gerente subrogante	Imbabura y Rocafuerte
Experto 7	Ingeniera Comercial	37 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda.	Gerente general	Hnos. Midero 6-33 y 27
Experto 8	Ingeniero Comercial con mención en Contabilidad	26 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito Pable Muñoz Vega	Gerente general	Pedro Moncayo entre Sánchez
Experto 9	Ingeniera Comercial	20 Años	Cooperativa de Ahorro y crédito COAC Atuntaqui	Jefe de oficina	Olmedo

Después se procedió a evaluar los conocimientos de los expertos mediante la valoración de preguntas referente al tema tratado de la investigación como se muestra a continuación:

Cuadro 4. 3. Kc coeficiente de conocimientos

CONOCIMIENTOS	COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO								
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Cooperativismo en el Ecuador	7	10	8	8	8	10	9	9	8
Economía Popular y Solidaria	8	9	8	8	9	10	9	9	8
Principios del Cooperativismo	8	10	8	9	8	10	9	9	8
Situación del Cooperativismo en la Actualidad	8	9	8	8	9	10	9	10	8
Buen Vivir	8	9	8	10	9	8	9	9	9
Responsabilidad Social Empresarial	9	10	8	8	9	9	9	9	9
Indicadores para evaluar el desempeño	9	10	8	8	8	7	9	10	8
Kc	0,81	0,96	0,80	0,84	0,86	0,91	0,90	0,93	0,83

Luego que se empleó la herramienta de coeficiente de conocimiento se pudo obtener los niveles de altos, medio y bajo, lo cual calificó los conocimientos de los expertos.

Cuadro 4. 4. KA coeficiente de argumentación

FUENTE DE ARGUMENTACIÓN	EXPERTO 1:			EXPERTO 2:			EXPERTO 3:			EXPERTO 4:			EXPERTO 5:			EXPERTO 6:			EXPERTO 7:			EXPERTO 8:			EXPERTO 9:		
	(A)	(M)	(B)																								
¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?		0,04		0,05		0,05				0,04		0,05			0,05			0,05			0,05					0,04	
¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?		0,10		0,15		0,15				0,10		0,15			0,15			0,15			0,15					0,10	
¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,05		0,05		0,06				0,06		0,06			0,06			0,06			0,06					0,05	
	BV	0,05		0,06		0,06				0,06		0,06			0,06		0,05	0,06			0,06						0,05
	COOP	0,05		0,06				0,05		0,06		0,06			0,06			0,06			0,06						0,05
	RSE	0,05		0,06		0,06				0,06		0,06			0,06			0,06			0,06						0,05
¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?		0,10		0,12				0,10		0,12				0,10		0,12			0,12			0,12					0,10
¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?		0,20		0,24				0,20		0,24				0,24		0,24			0,24			0,24					0,20
¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?		0,16		0,16				0,16		0,20				0,16		0,16			0,20			0,20					0,16
TOTAL	0,00	0,80	0,00	0,74	0,21	0,00	0,38	0,51	0,00	0,80	0,14	0,00	0,68	0,26	0,00	0,74	0,21	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,80	0,00

4.2.4. Determinación del modelo de herramienta final

Dentro de esta investigación se utilizó la herramienta de Torgerson con la finalidad de seleccionar las preguntas que se utilizaron para evaluar el desempeño cooperativo de estas entidades, así mismo ayudó a reducir los indicadores de evaluación, eligiendo la puntuación de 3 a 5, quedando como resultado 73 preguntas que fueron aplicadas a los diferentes gerentes, socios y personal administrativo de las cooperativas en la provincia de Imbabura.

4.3. FASE III. APLICAR LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR

4.3.1. Establecer la muestra

Dentro de este marco se determinó la muestra de los socios y empleados de las cooperativas de ahorro y crédito, y de producción, con el fin de conocer el número de las personas encuestadas mediante la fórmula previamente seleccionada.

CÁLCULO

Cuadro 4. 5. Calculo de la muestra en las cooperativas de ahorro y crédito

COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO
Formula: $n = \frac{N}{(1 + (e)^2 * (N - 1)) / (k^2 * p * q)}$
SOCIOS
$n = \frac{50389}{(1 + (0,05)^2 * (50389 - 1)) / (1,96^2 * 0,50 * 0,50)}$
N= 314

EMPLEADOS
$n = \frac{148}{\frac{(1 + (0,05)^2 * (148 - 1))}{(1,96^2 * 0,50 * 0,50)}}$
N= 101

Finalmente la muestra total a encuestar de la población objeto de estudio es 314 socios y 101 empleados para las cooperativas de ahorro y crédito, con la fórmula de tamaño de muestra para la población finita.

AHORRO Y CRÉDITO	
SOCIOS	314
EMPLEADOS	101

La muestra calculada en las cooperativas de ahorro y crédito fueron de 10, mientras tanto las cooperativas de producción no se le hizo el cálculo respectivo debido, a que estas no se encontraban en funcionamiento, una de las causas podría ser que la provincia de Imbabura no se destaca mucho por la producción en el campo agropecuario y agrícola, por lo cual no se obtuvo información necesaria para la investigación con relación a las entidades antes mencionadas.

Cuadro 4. 6. Total de encuesta de cada cooperativa de ahorro y crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	Nº De Socios	%	Total Encuestas	Nº De Empleados	%	Total Encuestas
14 de mayo	50389	1%	3	146	3%	3
Génesis Ltda		0%	1		3%	3
Salinerita		1%	3		3%	3
Imbabura Imbacoop		2%	5		4%	4
Empleados Municipales de Otavalo		0%	1		2%	2
Imbabura Ltda		0%	1		2%	2
Santa Anita Ltda		28%	87		20%	20
San Antonio Ltda		30%	94		24%	24
Pablo Muñoz Vega		18%	56		14%	14
Coach Atuntaqui		20%	62		27%	27

El estudio aplicado en esta investigación corrobora que las actividades (Aplicación de la herramienta de investigación para la recolección de datos a gerentes/presidentes, socios y empleados y tabulación de los datos), aunque no se presentan estos resultados en la investigación, fueron parte importante para el desarrollo de la siguiente actividad.

4.3.3. Presentación y análisis de la información recabada mediante el uso de gráficos estadísticos

Los datos obtenidos de las encuestas para los gerentes, socios y empleados de las cooperativas se muestran a continuación:

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

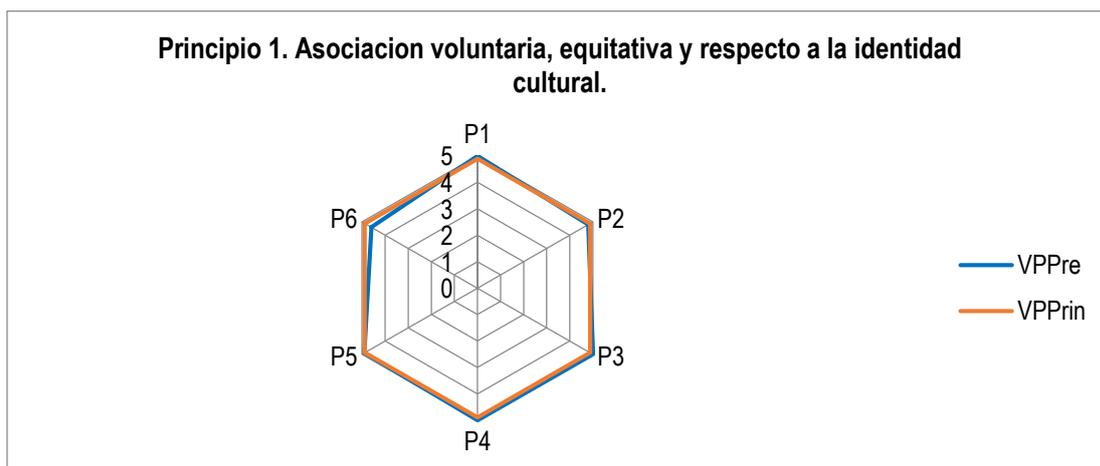


Gráfico 4. 1. Representación gráfica del principio 1. Cuestionario dirigido a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Analizando el principio 1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural se pudo observar que estas cooperativas muestran un buen comportamiento y respeto a la hora de facilitar el ingreso a nuevos socios poniendo en prioridad la participación de todas las personas sin discriminación alguna y así mismo con la colaboración de sus empleados ayudando al crecimiento de las entidades.

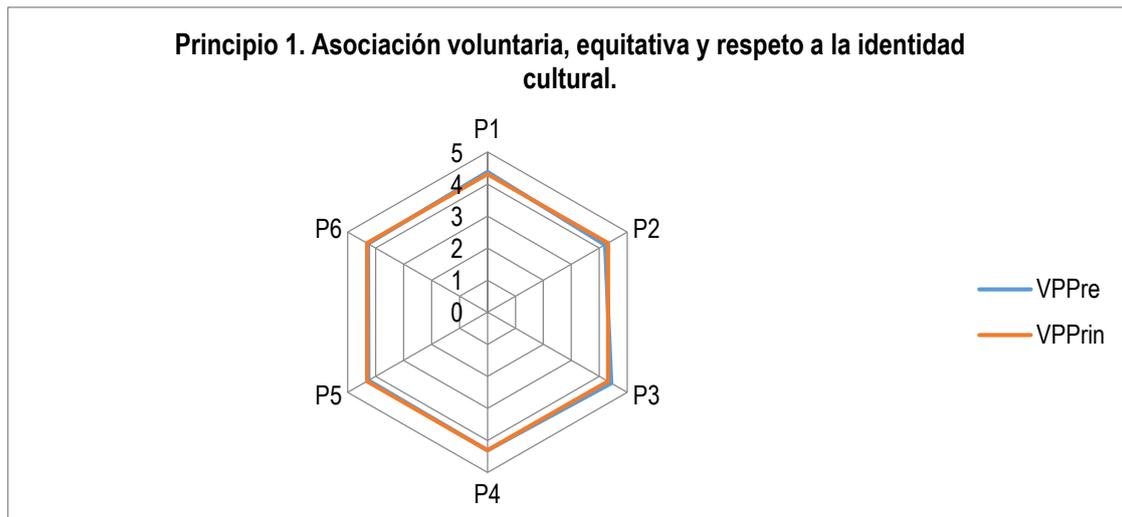


Gráfico 4. 2. Representación gráfica del principio 1. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Por otra parte el principio 1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural para los empleados muestran una conformidad con relación al ingreso de nuevos elementos, así mismos se hace prioritario el respeto y la igualdad de cada uno de ellos, todo esto conlleva a la buena práctica que se realizan dentro de las cooperativas con la finalidad de atender las quejas o sugerencias que se presentan por parte de los socios y clientes.

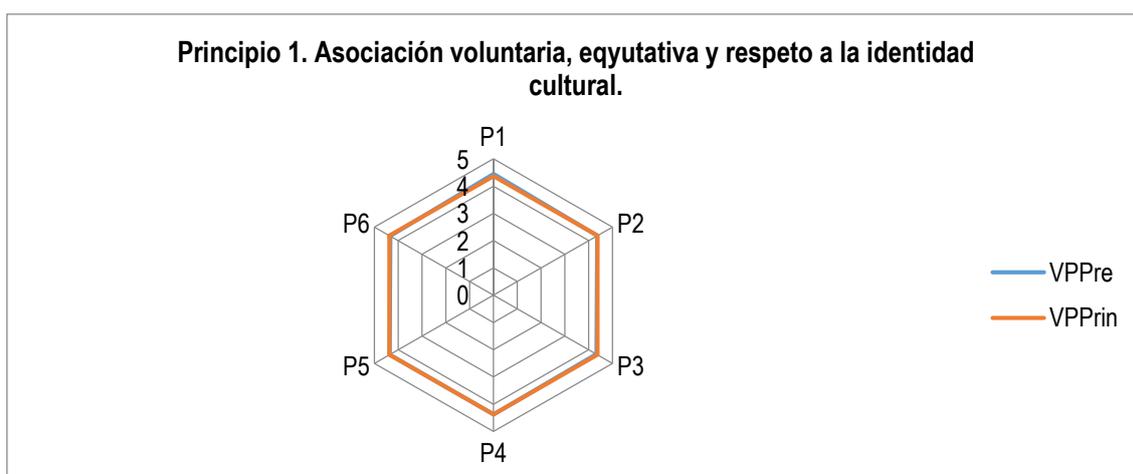


Gráfico 4. 3. Representación gráfica del principio 1. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.

Análisis e interpretación

Con relación al principio 1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, se puede mostrar que existen pensamientos compartido entre socio y empleados debido a que los parámetros que se muestran en los gráficos 4.2 y 4.3. reflejan similitud en los resultados, lo que significa que estas entidades facilitan la participación de todos y cada una de las personas que la conforman.

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

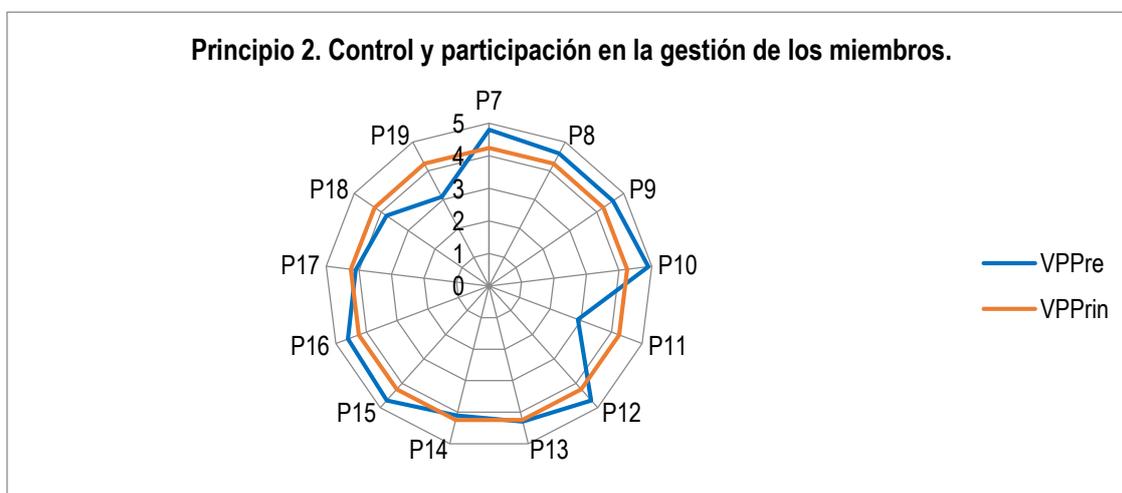


Gráfico 4. 4. Representación gráfica del principio 2. Cuestionario dirigido a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Mediante el análisis del principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros se pudo deducir que los gerentes toman muy en serio algunos aspectos que son relevantes y necesarias para las entidades como la democracia, participación conjunta, los niveles de escolaridad de los miembros, los código de éticas, entre otros, estos reflejan un grado aceptable dentro las ponderaciones que se le dio a cada una de estas, por otra parte, se evidencia que estas cooperativas no muestran mucho interés al momento de emplear estándares internacionales sobre los reportes de la RSE.

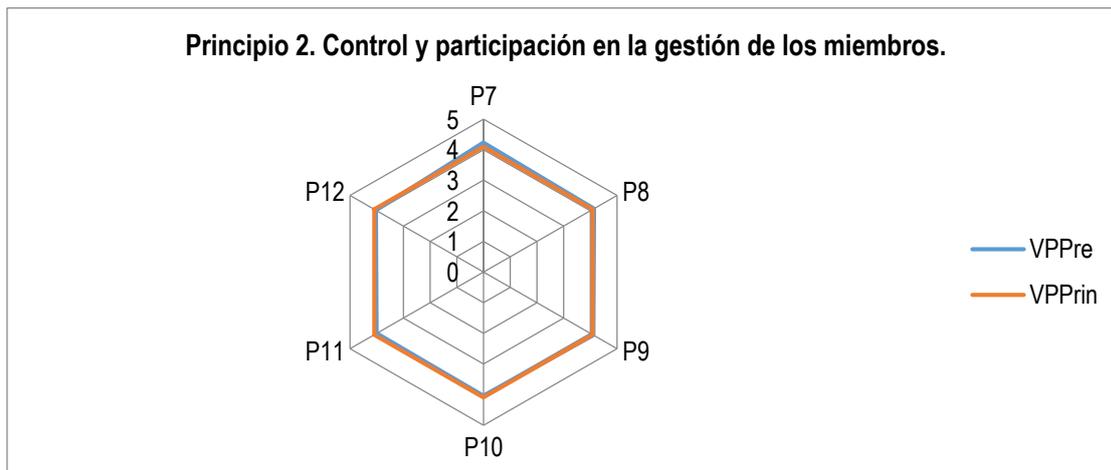


Gráfico 4. 5. Representación gráfica del principio 2. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

De acuerdo al principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros, los socios y empleados manifiestan que cada uno de estos aspectos están siendo utilizados adecuadamente como la participación activa de las gestiones y capacitaciones de cooperativismo, sin embargo existen algunos que consideran no poseer la ponderación adecuada con relación a la responsabilidad que tuvieron estas cooperativa lo que dificulta un poco el buen funcionamiento de la misma.

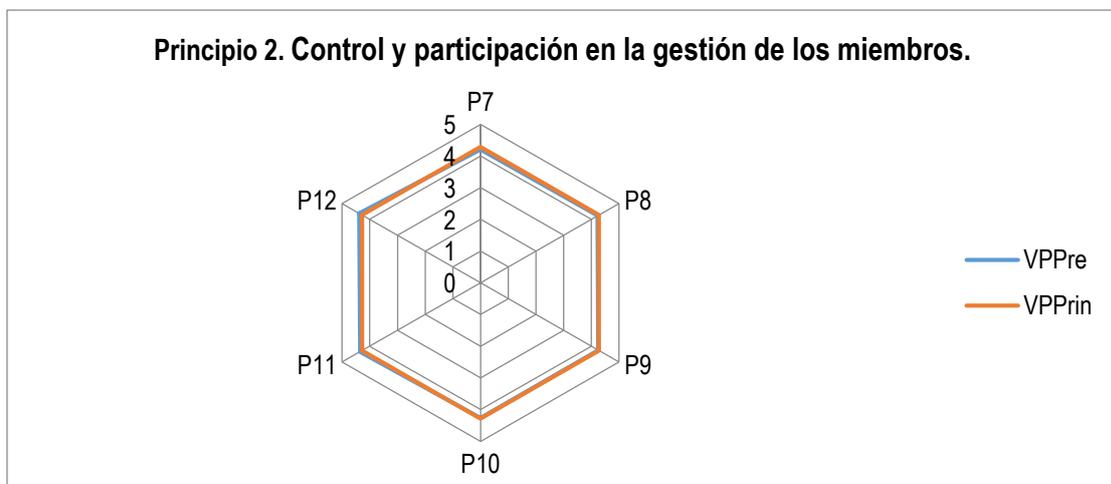


Gráfico 4. 6. Representación gráfica del principio 2. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

En el gráfico estadístico del principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros, se muestra una aceptación en la mayoría de las preguntas como en la toma de decisiones, reportes del balance social, los códigos de éticas, por tanto se demuestra una participación en conjunto de los gerentes, empleados, socios, en las reuniones frecuentes que se realizan en la asamblea.

PRINCIPIO 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa

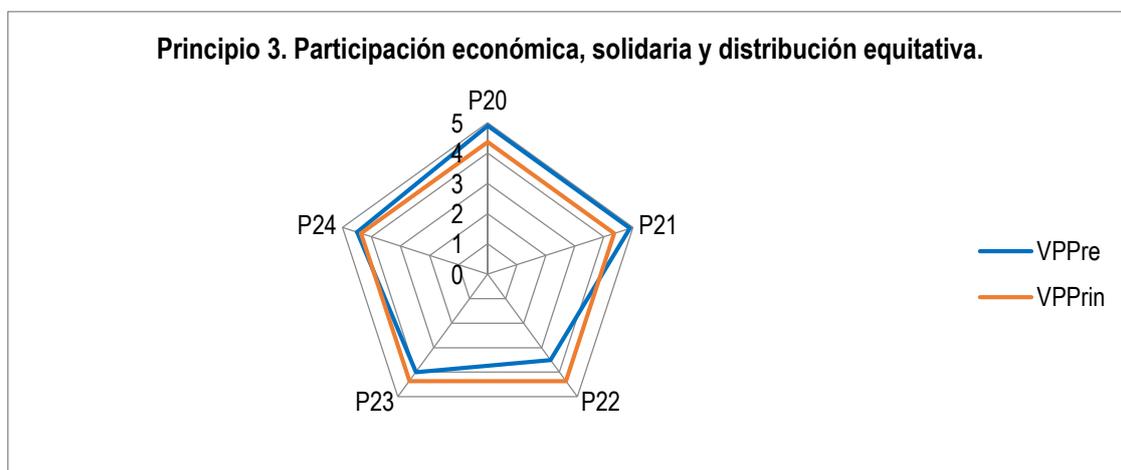


Gráfico 4. 7. Representación gráfica del principio 3. Cuestionario dirigido a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

El análisis precedente que se muestra en el principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa, con respecto a las valoraciones da un rango aceptable, en otras palabras, significa que los directivos de estas cooperativas toman en cuenta las capacitaciones, políticas y regulaciones sobre las utilidades y excedentes cumpliendo así con unos de los principios del cooperativismo.

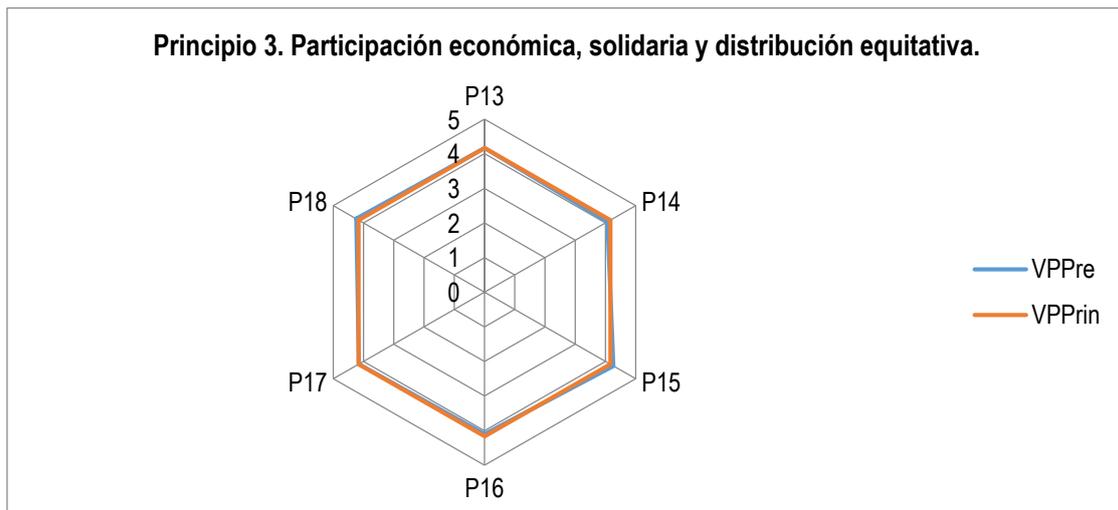


Gráfico 4. 8. Representación gráfica del principio 3. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Dentro de este principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa, se pudo definir que los empleados y socios conllevan a la buena distribución de excedentes y utilidades mediante las políticas que se presentan dentro de las cooperativas, como se observa en el gráfico 4.8 la variación se encuentra en el rango 3 y 4, evidenciando así un grado de satisfacción de cada uno de las personas que conforman estas entidades.

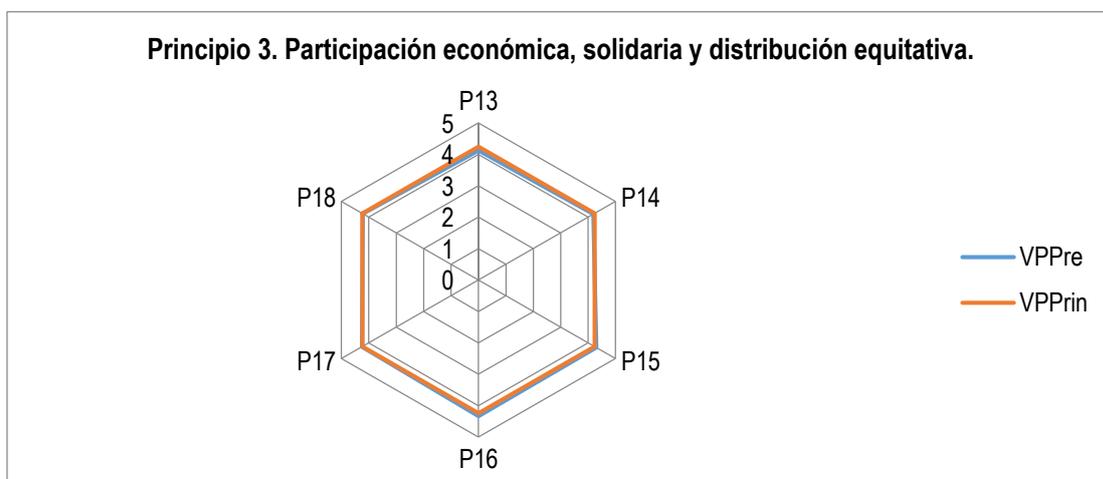


Gráfico 4. 9. Representación gráfica del principio 3. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Para la evaluación de este principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa, las preguntas que tuvieron mayor relevancia en el estudio estuvo entre las capacitaciones y políticas ya sean estas de créditos o utilidades, en efecto estos elementos fueron esenciales para determinar el grado de satisfacción de los socios y clientes.

PRINCIPIO 4. Autonomía e independencia

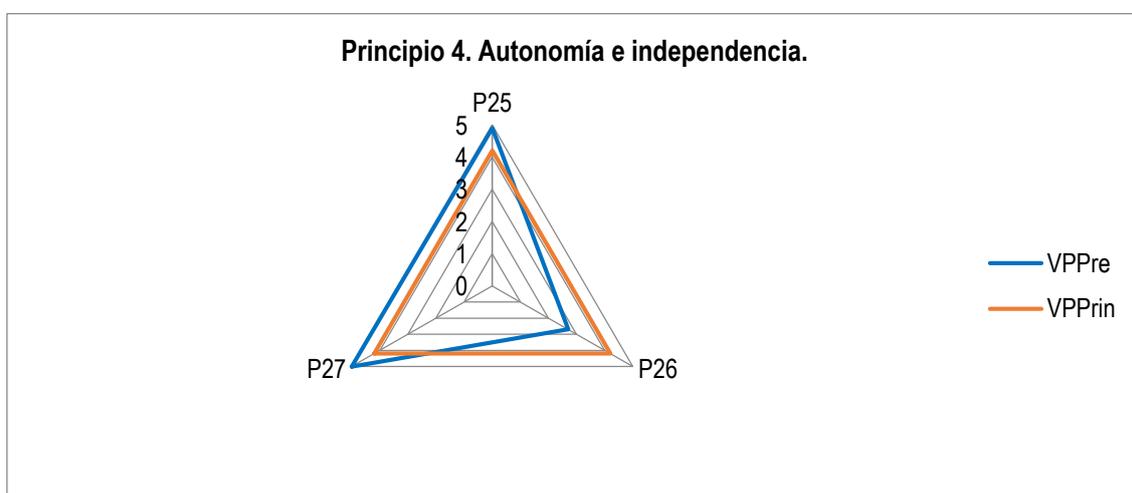


Gráfico 4. 10. Representación gráfica del principio 4. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Como se puede observar en este principio 4. Autonomía e independencia, los resultados de los indicadores fueron positivos, esto trata de explicar que las cooperativas cumplen con todas las obligaciones tributaria, de igual manera estas informan cada año los resultados económicos de las mismas, con la finalidad de cumplir con las políticas y regulaciones del cooperativismo.

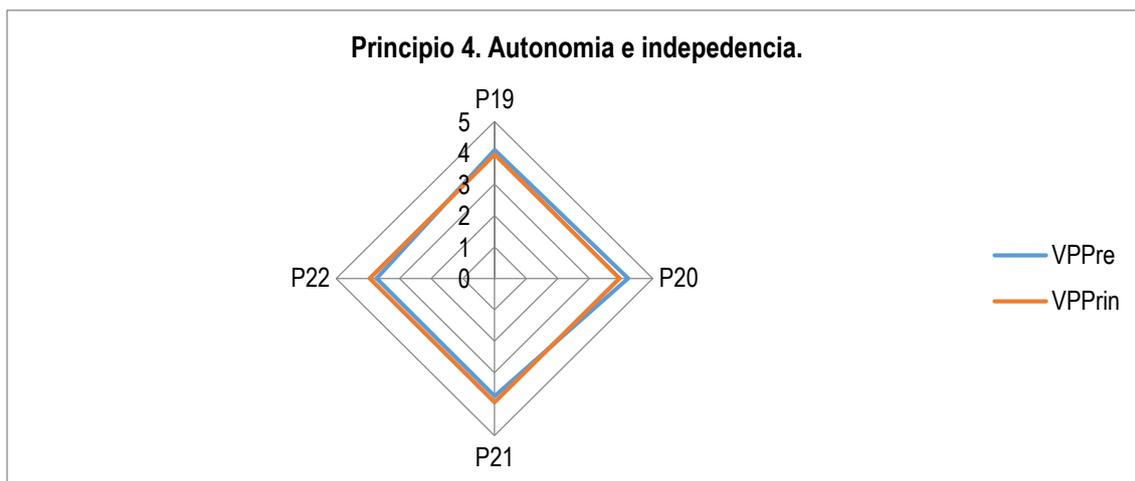


Gráfico 4. 11. Representación gráfica del principio 4. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Al comparar las evidencias del principio 4. Autonomía e independencia, entre empleados y socios, es evidente que los resultados son satisfactorios de tal manera ellos informan que las cooperativas tienen acuerdos con otras organizaciones que no pertenecen a la EPS y SEPS, la cual ayuda a estas a tener mejores relaciones con las demás entidades.

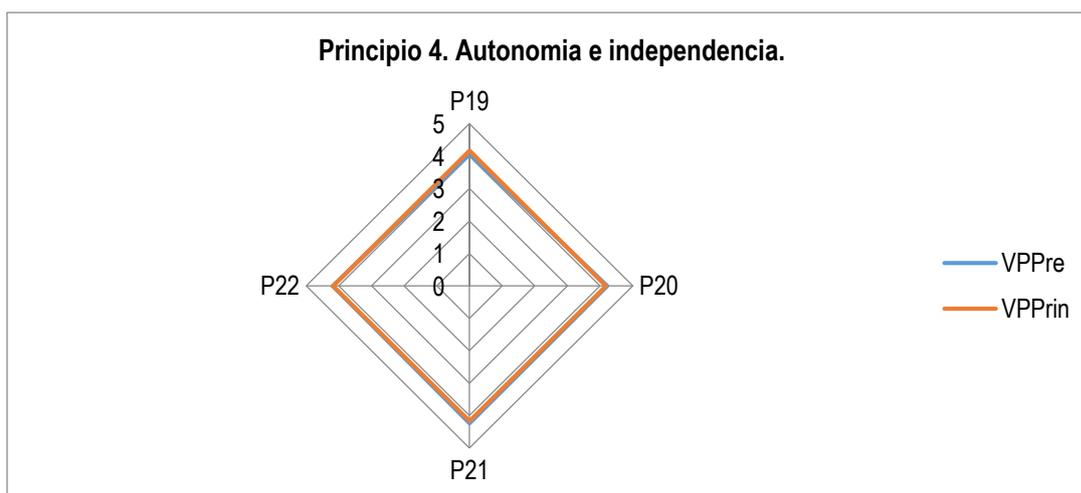


Gráfico 4. 12. Representación gráfica del principio 4. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Dentro de este marco se pudo analizar que las cooperativas cuando realizan sus operaciones con otras organizaciones hacen prevalecer su autonomía frente a cualquier exigencia de la parte externa, así mismo se demuestra que los socios están de acuerdo con el control que se les realizan a estas otras entidades, en conclusión, las cooperativas comunican cada año los resultados económicos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, entonces las preguntas antes mencionadas del principio 4. Autonomía e independencia, muestran resultados favorables en esta investigación.

PRINCIPIO 5. Educación, capacitación e información

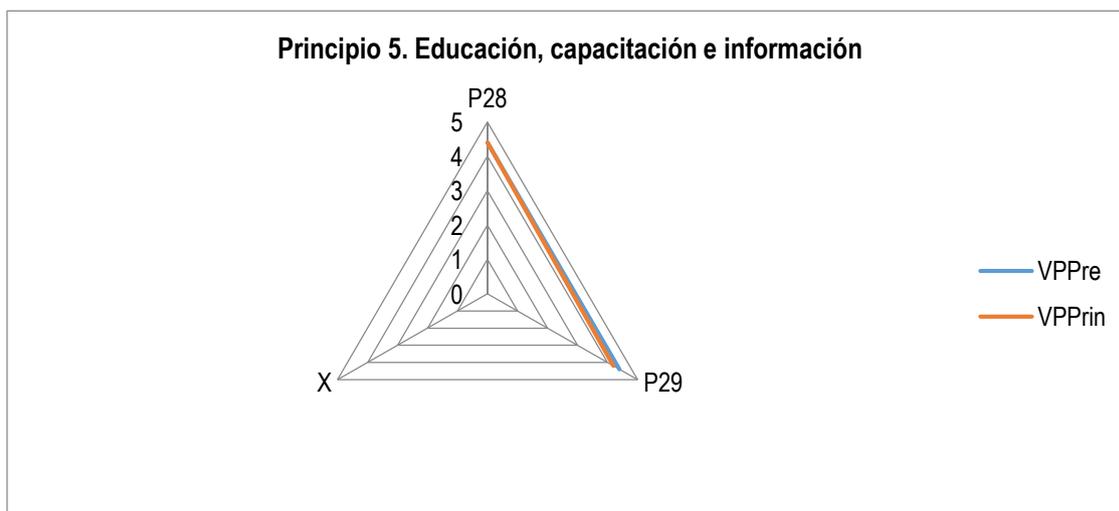


Gráfico 4.13. Representación gráfica del principio 5. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Los temas tratados en el principio 5. Educación, capacitación e información son relevantes y ayudan de forma positiva en las cooperativas ya que estos elementos para los directivos son importantes porque contribuyen a mejorar los conocimientos sobre el manejo de estas entidades, así los gerentes y empleados puedan demostrar sus habilidades y aptitudes al momento de cumplir con las actividades correspondientes de manera eficiente para los socios.

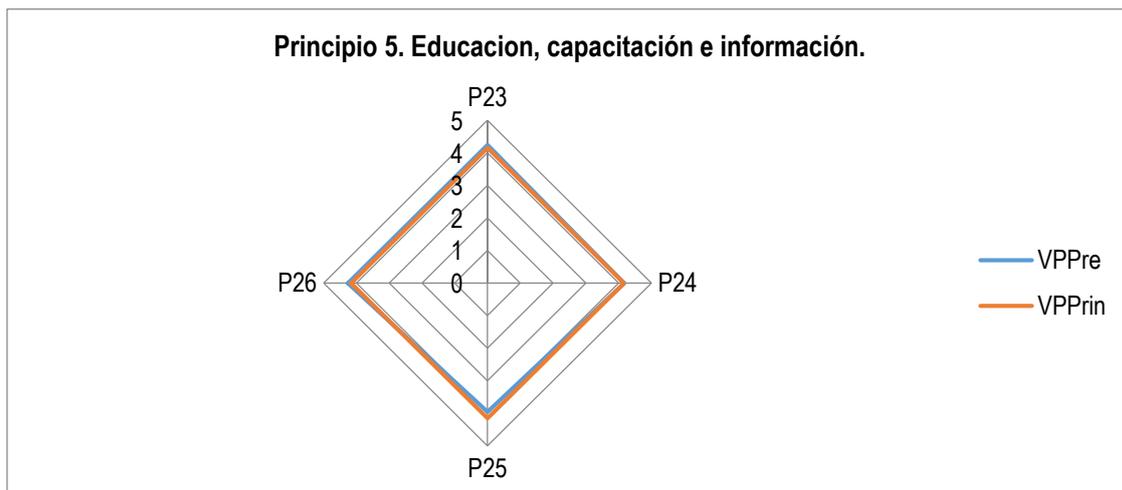


Gráfico 4. 14. Representación gráfica del principio 5. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Para la evaluación del principio 5. Educación, capacitación e información, se tomaron en cuenta las opiniones de los empleados y socios dando un resultado semejante entre ambos, ya que los rangos fueron de 4 y 5 lo que significa que las cooperativas aplican políticas de capacitaciones y así mismo realizan muchos eventos de preparaciones para sus afiliados y personal administrativo.

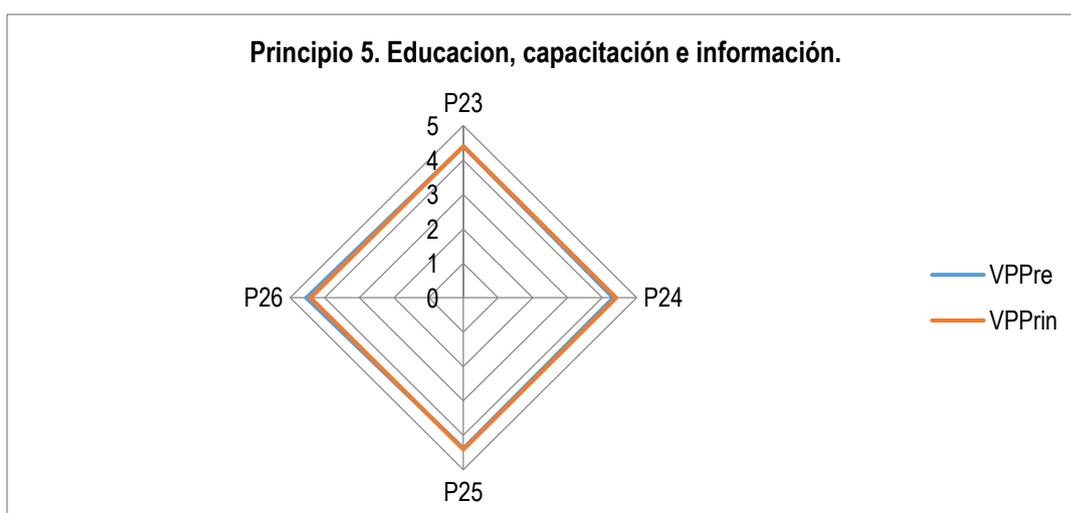


Gráfico 4. 15. Representación gráfica del principio 5. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

En el principio 5. Educación, capacitación e información, se llegó a la conclusión que las cooperativas tienen como obligación la preparación hacia sus empleados y socios con el objetivo de que se formen en carácter profesional y así puedan progresar de manera intelectual, moral y en sus actividades de trabajo, cumpliendo con las normas establecidas en estas entidades.

PRINCIPIO 6. Cooperación e integración del sector EPS

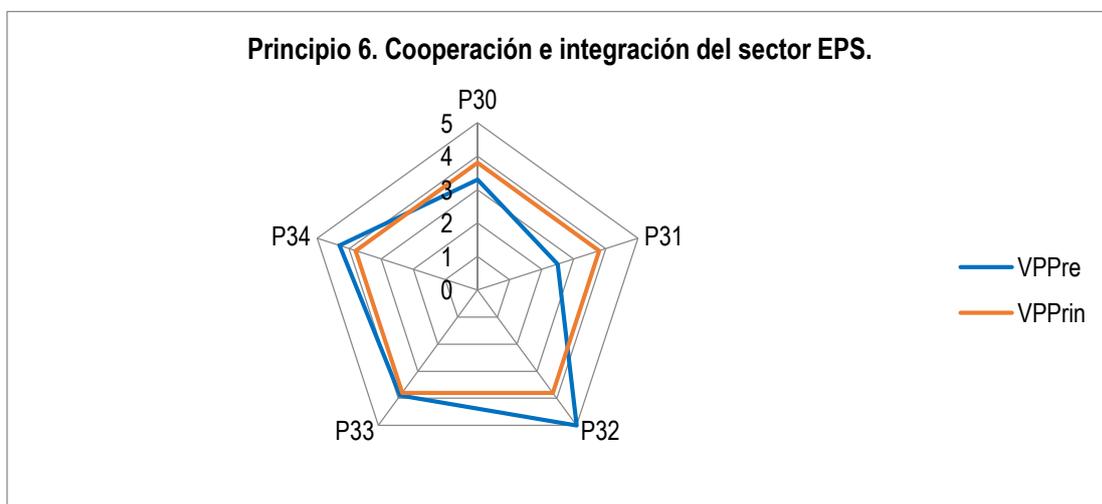


Gráfico 4. 16. Representación gráfica del principio 6. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

El principio 6. Cooperación e integración del sector EPS, muestra que estas cooperativas en la provincia de Imbabura toman muy en serio la parte de relaciones con otras organizaciones ya que estas son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la comunidad, proporcionando estabilidad social, ambiental y económica con el enfoque al Buen Vivir.

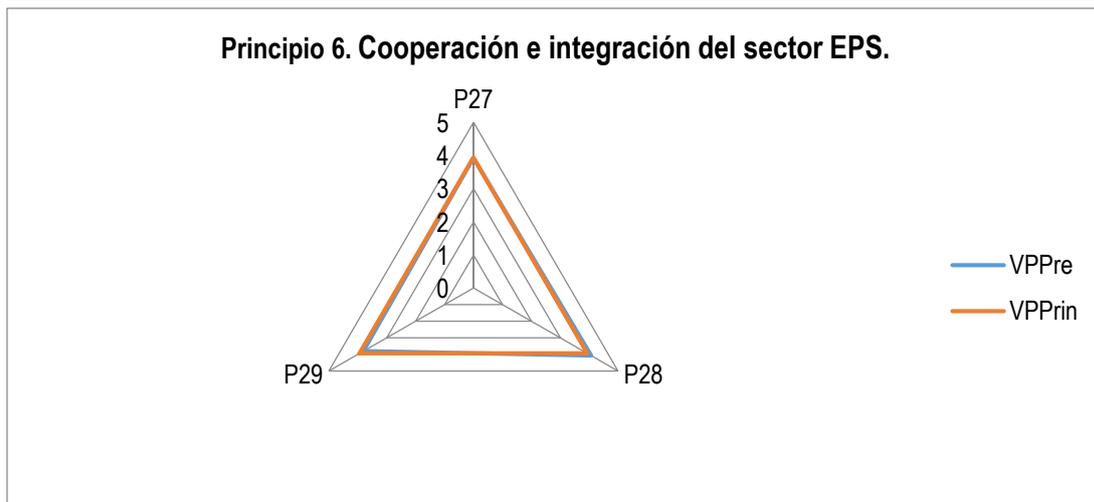


Gráfico 4. 17. Representación gráfica del principio 6. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Con respecto a la opinión de sus empleados y socios se pudo deducir que estos se encuentran motivados y comprometidos, ya que las cooperativas realizan sus gestiones en función al desarrollo de la comunidad pensando siempre en ellos como puede observarse en el gráfico del principio 6. Cooperación e integración del sector EPS, se muestra que el índice es favorable para estas organizaciones.

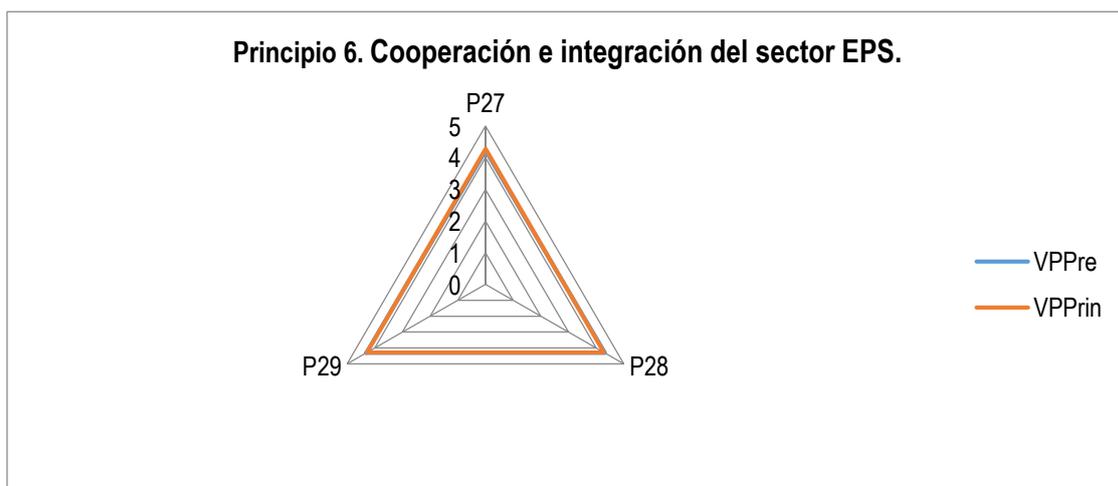


Gráfico 4. 18. Representación gráfica del principio 6. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

El resultado que se obtuvo de las cooperativas encuestadas para el efecto de este principio 6. Cooperación e integración del sector EPS, indicaron que estas entidades favorecen a la solidaridad entre los socios y de igual manera desarrollan alianza y proyectos ambientales con instituciones públicas con el objetivo de encontrar mejoras para la comunidad.

PRINCIPIO 7. Compromiso con el entorno

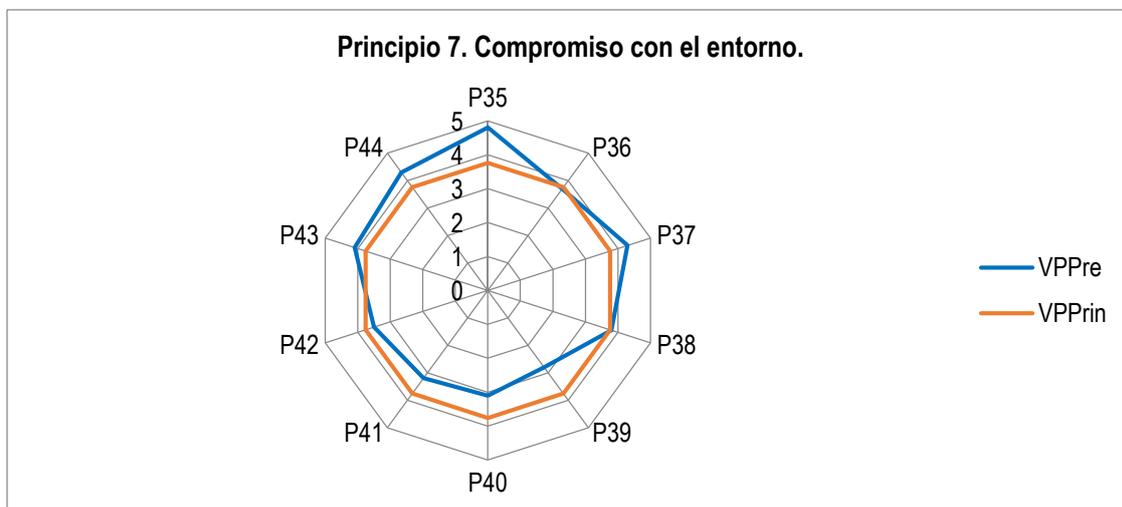


Gráfico 4. 19. Representación gráfica del principio 7. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Principio 7. Compromiso con el entorno, se evidencia un rango favorable lo que demuestra el enfoque especial que tiene estas cooperativas con el medio ambiente, pues esto es necesario para cumplir con uno de los principios del Buen Vivir ya que se encuentra relacionada directamente con la comunidad.

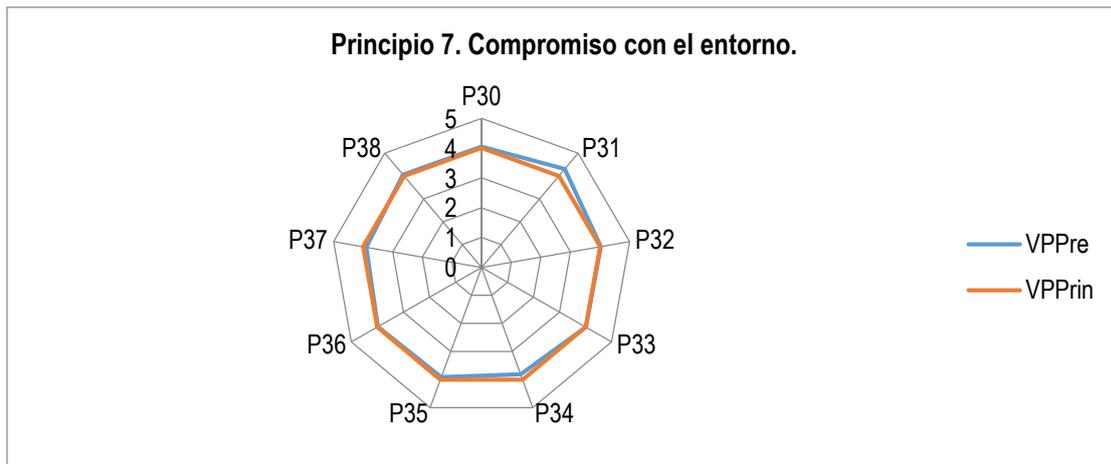


Gráfico 4. 20. Representación gráfica del principio 7. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Resulta claro que este principio 7. Compromiso con el entorno muestra la responsabilidad que tienen estas cooperativas con la sociedad, puesto que una estabilidad social se logra mediante la cooperación de todos, para esto es necesario la intervención de entidades que desarrollen leyes y políticas ambientales de esta manera se comprometerán con el entorno y la sociedad para el bienestar de los demás.

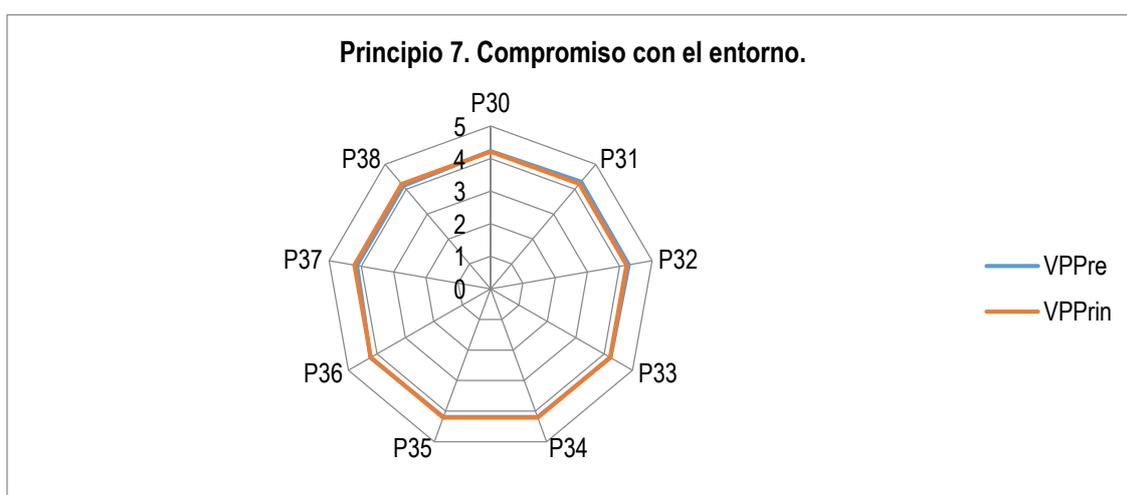


Gráfico 4. 21. Representación gráfica del principio 7. Cuestionario dirigido a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito.

Análisis e interpretación

Dentro del principio 7. Compromiso con el entorno se identificaron varios elementos importantes como: actividades orientadas al medio ambiente, programas de capacitaciones y voluntariado que promuevan al bienestar social donde la responsabilidad al cuidado del entorno por parte de las cooperativas debe hacer prevalecer la paz y los valores democráticos para la sociedad.

PRINCIPIO 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida

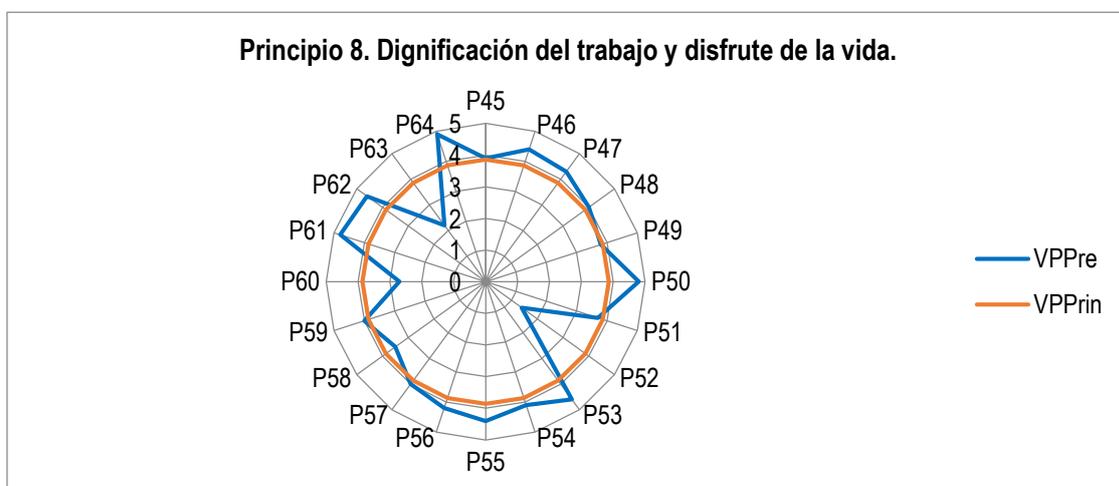


Gráfico 4. 22. Representación gráfica del principio 8. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Para la interpretación del principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute la vida los gerentes pensando siempre en sus empleados buscan las mejores condiciones laborales de tal manera que estos se sientan seguros y se desenvuelvan mejor en sus actividades diarias, así mismo puede observarse que estas entidades no han tenido despido de personal en los últimos tres años debido a que el clima laboral es favorable de ambas partes, además el gráfico 4.22 muestra que estas cooperativas no han sido evaluadas por la norma ISO 18001.

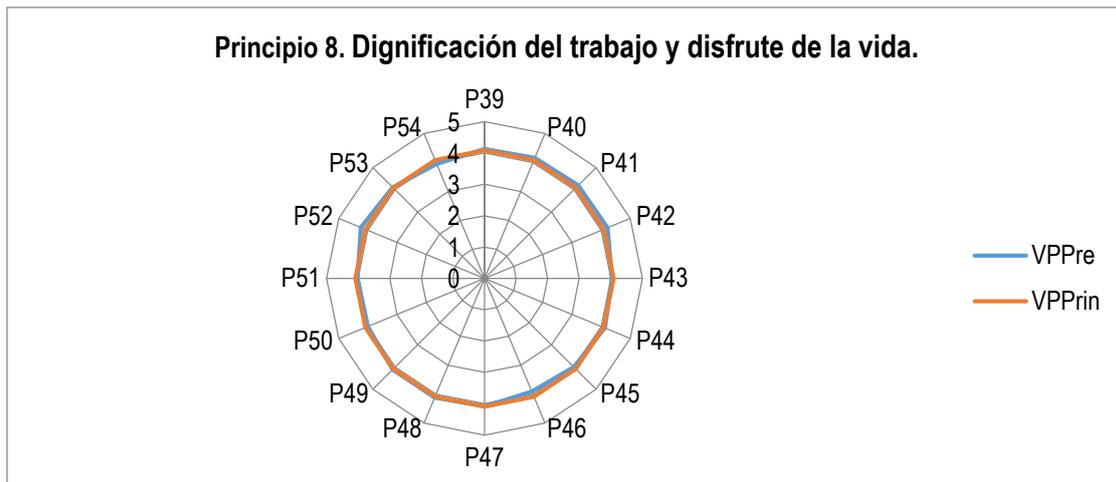


Gráfico 4. 23. Representación gráfica del principio 8. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Como se puede observar tanto empleados y socios están de acuerdo con las actividades que se realizan en relación al principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute la vida, porque estas cooperativas respetan los derechos humanos y promueven al desarrollo de la comunidad, mediante la prioridad que tienen al momento de contratar personal nuevo y así cumplir con unos de los principios del Buen Vivir.

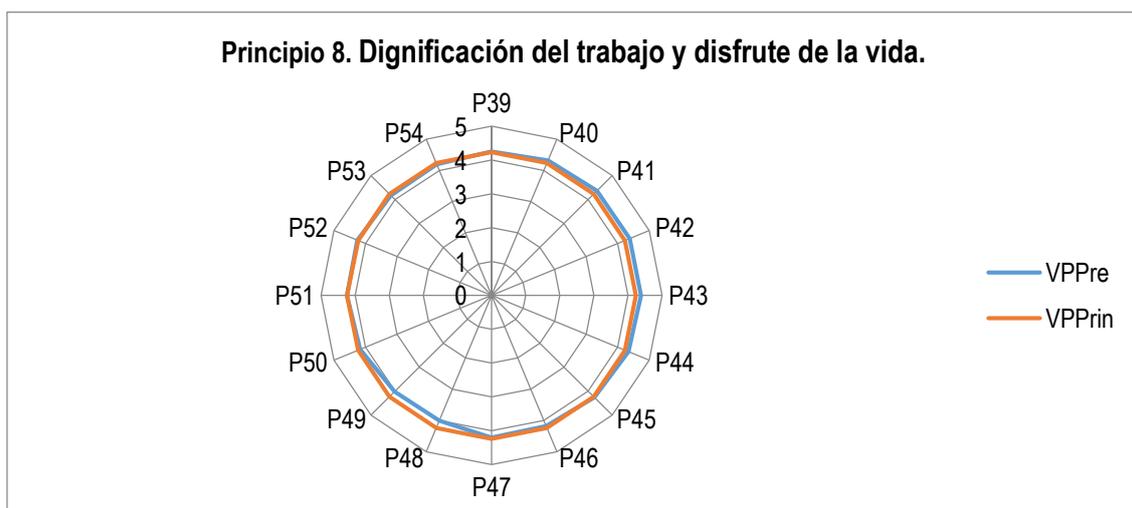


Gráfico 4. 24. Representación gráfica del principio 8. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Dentro de las opiniones de este principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute la vida se pudo analizar que las cooperativas muestran buenas condiciones laborables y evalúan el nivel de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo con la finalidad de cumplir con las leyes de los derechos humano, así mismo tiene como obligación a la contratación de personal con discapacidad mientras que para los socios realizan diferentes actividades que promueven el desarrollo de la sociedad.

PRINCIPIO 9. Comercio justo, ético y responsable

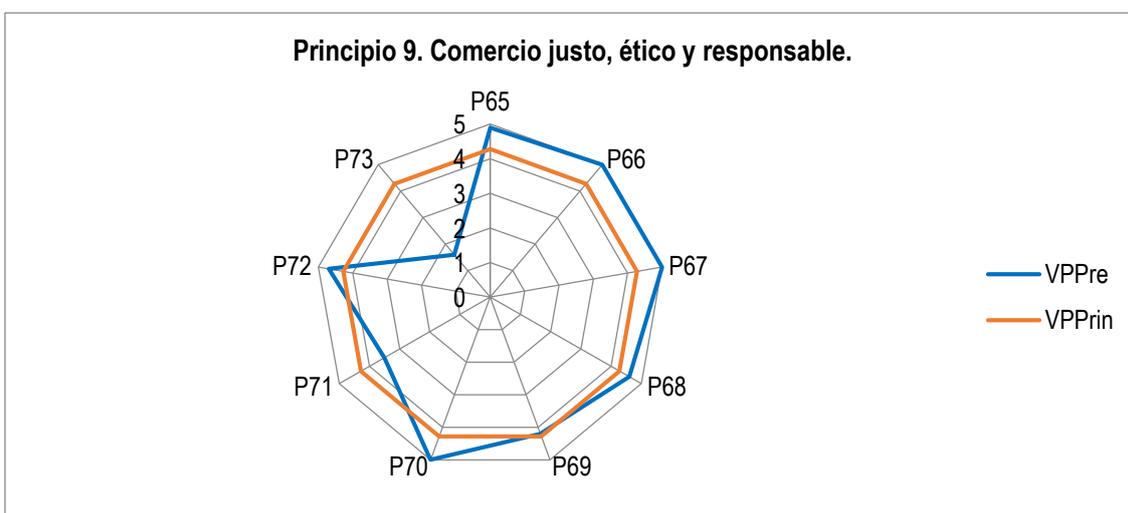


Gráfico 4. 25. Representación gráfica del principio 9. Cuestionario dirigido a los dirigentes de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Se puede comprender en el principio 9. Comercio justo, ético y responsable, que los gerentes le comunican a sus socios de manera explícita las cualidades, características y riesgos del servicio que ofrece las cooperativas, por otra parte, se nota que dentro de estas organizaciones existen normas que regulan la relación entre socios y clientes, así mismo consideran como prioridad a individuos o grupos de comunidades como sus principales proveedores para las cooperativas.

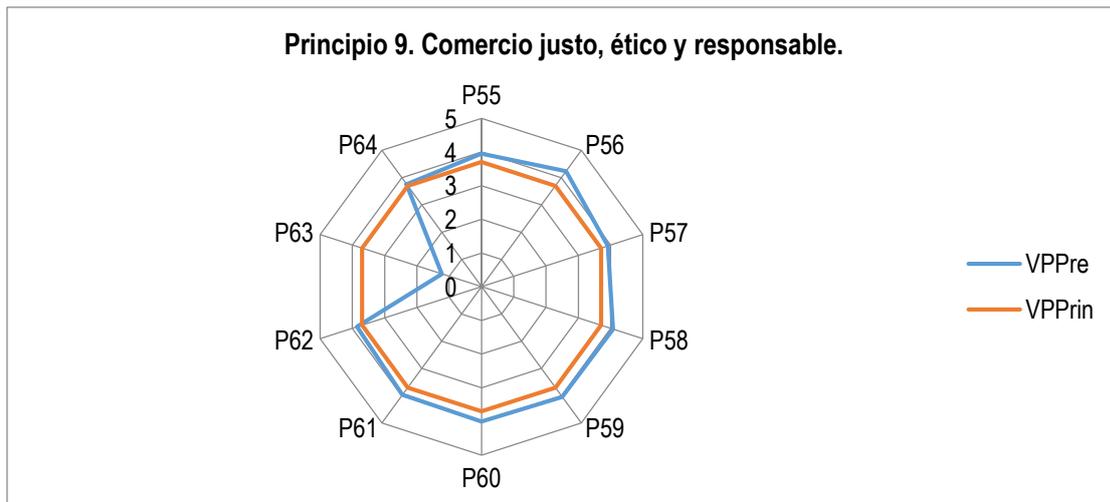


Gráfico 4. 26. Representación gráfica del principio 9. Cuestionario dirigido a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

Al medir los rangos del principio 9. Comercio justo, ético y responsable, entre empleados y socios informa que existen una buena oportunidad para ellos ya que estas organizaciones conocen los principios del comercio justo, mantiene la igual de oportunidades para ambos y además nunca se han visto involucradas con demandas por partes de sus socio o clientes.

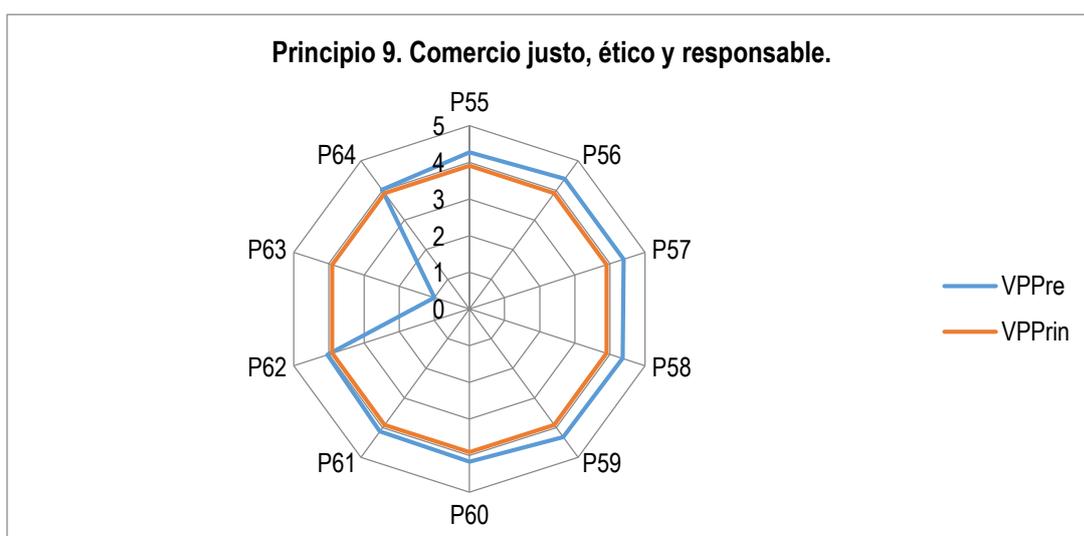


Gráfico 4. 27. Representación gráfica del principio 9. Cuestionario dirigido a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito

Análisis e interpretación

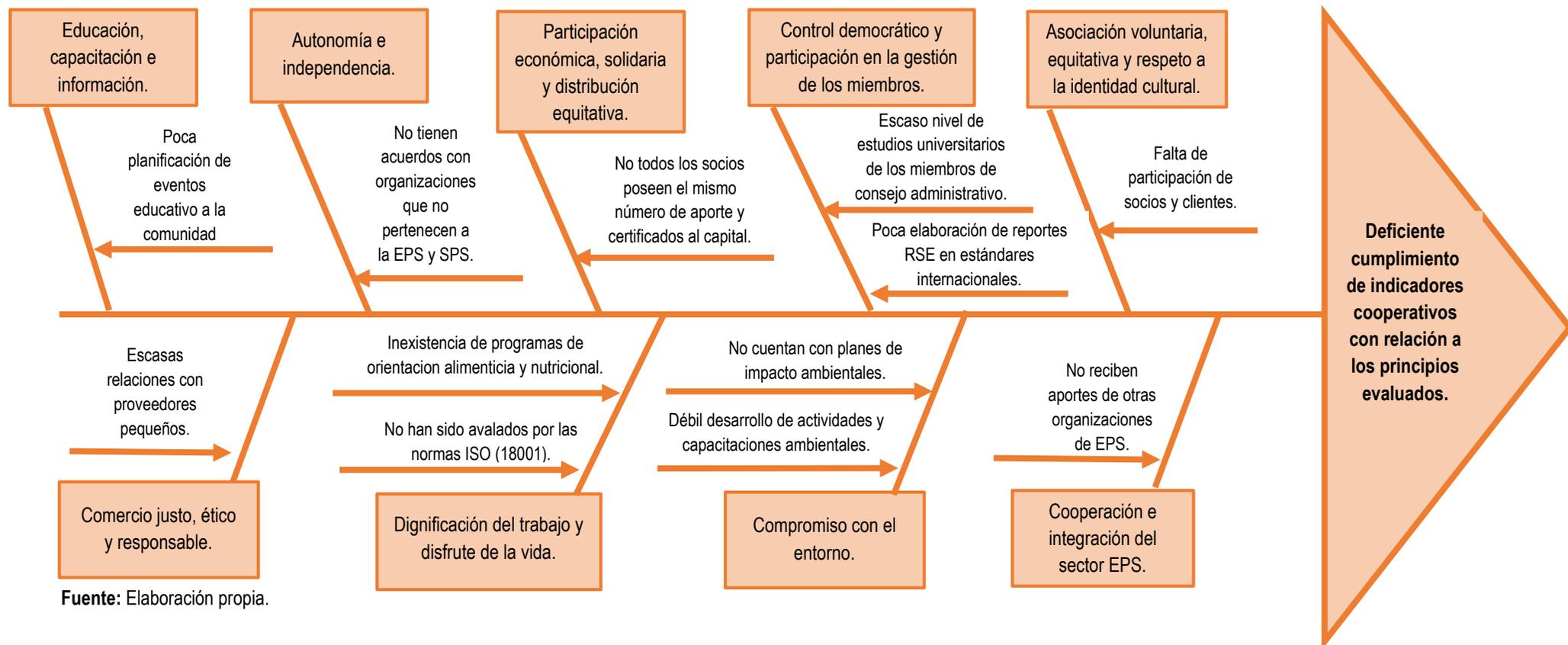
Principio 9. Comercio justo, ético y responsable, los índices que se muestran en el gráfico ante mencionado están entre los rangos deseados, la cual permite inferir que estas cooperativas tienen como finalidad promover al desarrollo de las actuaciones comerciales, actividades de comercialización asociativa, además de financiar, comprar o colaborar con organizaciones que practican y promueven el comercio justo, así mismo se muestra en el gráfico 4.27 la confianza que existen en estas organizaciones, debido a que nunca han presentado problemas de demanda en incumplimiento de acuerdos entre ambas partes.

4.4. FASE IV. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVO

4.4.1. Determinación de las debilidades existentes en las cooperativas con relación a las variables (Diagrama causa-efecto)

Para el desarrollo de esta actividad se debió conocer cuáles son las debilidades que afectan el progreso de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Imbabura como se muestran a continuación:

Figura 4. 1. Diagrama de las debilidades existentes en las cooperativas.



4.4.2. Propuesta de un plan de mejoras

Se deduce para la propuesta del plan de mejoras en la presente investigación los siguientes objetivos (General y específicos).

4.4.2.1. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEJORAS

Implementar un plan de mejora en las cooperativas de ahorro y crédito, con base en los resultados obtenidos de la investigación para fortalecer las variables cooperativas en relación al Buen Vivir de sus socios.

4.4.2.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS DEL PLAN DE MEJORAS

- ❖ Contribuir con la mejora de vida para sus empleados y socios.
- ❖ Realizar un seguimiento de las áreas de mejoras en las cooperativas.
- ❖ Implementar programas de capacitación sobre el medio ambiente.
- ❖ Establecer estrategias de mejoras para aumentar la eficiencia y eficacia de las cooperativas de ahorro y crédito.
- ❖ Mejorar los niveles de conocimientos sobre los temas de la Responsabilidad Social, Economía Popular y Solidaria y el Buen Vivir.

4.2.4.3. MATRIZ PRINCIPIOS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORAS

Resulta importante señalar que para la evaluación de las variables de desempeño cooperativo fue necesario conocer las debilidades que se encontraban dentro de estas entidades, las cuales fueron identificadas mediante la aplicación y análisis de los cuadros estadísticos, con la finalidad de atender las necesidades de los socios relacionadas al Buen Vivir. Esta herramienta también ayudó a detectar y organizar las fortalezas y estrategias generales para definir la situación que tiene estas cooperativas con su entorno de tal manera se pueda contribuir a la solución de los problemas que presentan estas organizaciones estudiadas. En los cuadros 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12, 4.13, 4.14 y 4.15 se

presentan para cada principio del cooperativismo las debilidades adecuadas a este y sus acciones de mejoras correspondientes:

Cuadro 4. 7. Matriz del principio 1 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Falta de participación de socios y clientes	Realizar capacitaciones a los nuevos socios y a los que ya son parte de las cooperativas

Cuadro 4. 8. Matriz del principio 2 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Control democrático y participación en la gestión de los miembros	Escaso nivel de estudios universitarios de los miembros de consejo administrativo	Desarrollar seminarios o cursos de temas relacionados al cooperativismo
	Poca elaboración de reportes RSE en estándares internacionales	Realizar charlas respecto a la importancia de elaborar reportes RSE

Cuadro 4. 9. Matriz del principio 3 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Participación económica, solidaria y distribución equitativa	No todos los socios poseen el mismo número de aporte y certificados al capital	Programas de motivación para que los socios tengan igualdad de aportes y beneficio

Cuadro 4. 10. Matriz del principio 4 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Autonomía e independencia	No tienen acuerdos con organizaciones que no pertenecen a la EPS y SPS	Realizar gestiones de convenios con organizaciones externas o aledañas EPS

Cuadro 4. 11. Matriz del principio 5 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Educación, capacitación e información	Poca planificación de eventos educativo a la comunidad	Efectuar programas de eventos educativo que ayude al desarrollo de la comunidad

Cuadro 4. 12. Matriz del principio 6 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Cooperación e integración del sector EPS	No reciben aportes de otras organizaciones de EPS	Implementar capacitaciones de convenios con cooperativas que pertenecen a la EPS

Cuadro 4. 13. Matriz del principio 7 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Compromiso con el entorno	No cuentan con planes de impacto ambientales	Socializar las políticas existentes e implementar nuevas normas ambientales
	Débil desarrollo de actividades y capacitaciones ambientales	Motivar y concienciar sobre la importancia del cuidado del medio ambiente

Cuadro 4. 14. Matriz del principio 8 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida	Inexistencia de programas de orientación alimenticia y nutricional	Capacitar al personal administrativo para que realicen programas de alimentación y nutrición
	No han sido avalados por las normas ISO (18001)	Promover un verdadero interés sobre las normas ISO y así conseguir el aval correspondiente

Cuadro 4. 15. Matriz del principio 9 y debilidades

PRINCIPIO	DEBILIDADES	ACCIONES DE MEJORAS
Comercio justo, ético y responsable	Escasas relaciones con proveedores pequeños	Motivar al personal administrativo en el cual predigan los beneficios que se obtienen al relacionarse con pequeños proveedores

4.2.4.4. PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

Una de las actividades importantes para la elaboración de un plan de mejoras es el protocolo ya que en ella se muestran las fortalezas, debilidades y áreas de mejoras que se deben plantear en las cooperativas, así como se muestran a continuación en el cuadro 4.16:

Cuadro 4. 16. Identificación de las áreas de mejora

FORTALEZA	DEBILIDADES	ÁREAS DE MEJORA
Apertura sin discriminación a los socios y clientes.	1. Falta de participación de socios y clientes.	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
Las opiniones de los socios y empleados se hacen de forma democrática.	1. Escaso nivel de estudios universitarios de los miembros de consejo administrativo. 2. Poca elaboración de reportes RSE en estándares internacionales	Control democrático y participación en la gestión de los miembros
Creación de políticas internas que regulan los préstamos a socios y clientes.	1. No todos los socios poseen el mismo número de aporte y certificados al capital.	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
Los Informes anuales se dan en forma transparente para socios y clientes.	1. No tienen acuerdos con organizaciones que no pertenecen a la EPS y SPS	Autonomía e independencia.
Capacitaciones eventuales para socios y motivación a sus empleados.	1. Poca planificación de eventos educativo a la comunidad.	Educación, capacitación e información.
Capital propio para gestiones organizativas.	1. No reciben aportes de otras organizaciones de EPS.	Cooperación e integración del sector EPS.
Gestiones de programas con prioridad a la conservación del medio ambiente.	1. No cuentan con planes de impacto ambientales. 2. Débil desarrollo de actividades y capacitaciones ambientales.	Compromiso con el entorno.
Existen políticas para facilitar y motivar el trabajo diario de empleados.	1. Inexistencia de programas de orientación alimenticia y nutricional. 2. No han sido avalados por las normas ISO (18001).	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.
Direccionamiento y prioridad al comercio justo.	1. Escasas relaciones con proveedores pequeños.	Comercio justo, ético y responsable.

4.2.4.5. PLANIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

Dentro del plan de mejoras se encuentra una actividad importante que es la planificación, donde se detallan las acciones de mejoras, las tareas, el plazo, el impacto, la priorización, los recursos utilizados y los responsables de la planificación, así como se muestran a continuación en el cuadro 4.17:

Cuadro 4. 17. Impacto de las acciones de mejoras

N°	ACCIONES DE MEJORAS	TAREAS	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE DE LA PLANIFICACIÓN
1	Realizar capacitaciones a los nuevos socios y a los que ya son parte de las cooperativas.	Capacitar a los socios.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
2	Desarrollar seminarios o cursos de temas relacionados al cooperativismo.	Capacitar al personal administrativo.	De forma anual.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
3	Realizar charlas respecto a la importancia de elaborar reportes RSE.	Capacitar al personal administrativo.	De forma anual.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
4	Programas de motivación para que los socios tengan igualdad de aportes y beneficio.	Capacitar a los socios.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Media.	Herramientas web.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
5	Realizar gestiones de convenios con organizaciones externas o aledañas EPS.	Capacitar e informar al personal administrativo.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
6	Efectuar programas de eventos educativo que ayude al desarrollo de la comunidad.	Capacitar e informar a los socios.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.

7	Implementar capacitaciones de convenios con cooperativas que pertenecen a la EPS.	Capacitar al personal administrativo.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
8	Socializar las políticas existentes e implementar nuevas normas ambientales.	Socializar de las políticas al personal administrativo.	De forma anual.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
9	Motivar y concienciar sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.	Capacitar al personal administrativo y a los socios.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Alta.	Herramientas web.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
10	Capacitar al personal administrativo para que realicen programas de alimentación y nutrición.	Capacitar al personal administrativo.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Media.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
11	Promover un verdadero interés sobre las normas ISO y así conseguir el aval correspondiente.	Capacitar al personal administrativo.	De forma anual.	Social, económica y ambiental.	Media.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.
12	Motivar al personal administrativo en el cual predigan los beneficios que se obtienen al relacionarse con pequeños proveedores.	Capacitar al personal administrativo.	De forma periódica.	Social, económica y ambiental.	Media.	Herramientas web. Programas de Formación.	Área de gerencia y comité de calidad y mejora.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En el estudio aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Imbabura se pudo verificar que estas entidades tienen insuficientes conocimientos relacionados a la Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social y Buen Vivir, dichos principios fueron relevantes para la evaluación de los indicadores utilizados en la investigación.
- Las herramientas que se utilizaron para la realización de la investigación como el Torguenson y el Alfa de Cronbach, ayudaron de manera positiva a la identificación de 73 indicadores para los gerentes y 64 a los empleados y socios aplicándose a cada una de las cooperativas investigadas, la cual fueron valorados por un grupo de expertos reflejando como resultados valores de 0,80 a 1 garantizando una evaluación efectiva para el estudio.
- Durante el proceso de evaluar el desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito, se investigaron 10 organizaciones de las cuales el 70% de ellas arrojaron un rango entre 3 y 5, en su resultado demostraron que los indicadores relacionados a los principios universales están siendo aplicados, así mismo se comprobó que existen 12 debilidades de las cuales los socios y clientes no están de acuerdo con respecto a los principios del cooperativismo.
- Los resultados obtenidos en la investigación llevaron a proponer un plan de mejoras que comprende de 21 acciones, que fueron determinadas por las debilidades que se encontraron en cada una de las cooperativas, esto

tendrá como propósito minimizar las ineficiencias que poseen dichas entidades con relación a los principios del cooperativismo en la provincia de Imbabura.

5.2. RECOMENDACIONES

- Implementar asesoramiento especializado en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Imbabura, lo cual tendrá que ser por parte del organismo que contempla todo lo relacionado a los principios del cooperativismo, Responsabilidad Social, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, ya que estas organizaciones son de vital importancia para el desarrollo de la sociedad.
- Determinar herramientas de gestión eficaces que ayuden a evaluar los conocimientos de forma periódica para los gerentes que son los pilares principales en estas organizaciones, de tal manera ellos puedan desempeñar mejor sus habilidades en relación a los principios universales, ya que en el análisis de esta investigación se encontraron algunas ineficiencias con las variables relacionadas al cooperativismo.
- Realizar un seguimiento por parte de la Ley de Superintendencia de Compañía, con la finalidad de que estas organizaciones brinden un servicio adecuado y atiendan las necesidades que son requeridas por sus socios y clientes, ya que ellos son parte importante para el crecimiento organizacional.
- Adoptar el plan de mejoras de esta investigación y ampliar las actividades que comprende dicha herramienta con la finalidad de eliminar las insuficiencias buscando posibles soluciones que ayuden al desempeño y crecimiento de estas cooperativas, para el desarrollo social de la comunidad fomentando la solidaridad y cooperación mutua entre todos los integrantes de estas organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- ACI (Alianza Cooperativa Internacional). 2015. Las cooperativas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (En línea). Consultado, 09 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/publication/wcms_307228.pdf
- Aguirre, A. 2016. Elaboración de una guía metodológica para la investigación de proyectos contables en la ciudad de Machala. (En línea). EC. Consultado, 07 de Feb. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8462/1/ECUACE-2016-CA-CD00019.pdf>
- Alarcón, D. 2013. Plan para la administración del desempeño en organizaciones de estructura piramidal. (En línea). VE. Consultado 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 9. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/782/78228464003.pdf>
- Alija, J; Brenlla, M; Silgo, J. 2012. Manual práctico de investigación de mercados. (En línea). ES. Consultado, 08 de Sep. 2016. Formato PDF. Disponible <https://es.scribd.com/document/133659892/MANUAL-PRACTICO-PARA-INVESTIGACION-DE-MERCADO-TEMA-VI-pdf>
- Antelo, Y; y Robaina, D. 2015. Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. CU. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 36. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360435365006>
- Arroyo, M. 2014. Aproximación a la medición del Bienestar (“Buen Vivir”) en el Ecuador. Indicadores objetivos versus indicadores subjetivos del bienestar, una aplicación a las medidas económicas contemporáneas del mismo desde una perspectiva regional. (En línea). EC. Consultado, 27 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/1527/1/T-SENESCYT-00659.pdf>
- Argandoña, A y Isea, R. 2011. ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. (En línea). Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf

- Auquilla, L y Del Catillo, L. 2013. La economía popular y solidaria inclusiva en las localidades de la junta parroquial rural San José, Ecuador. CU. Formato PDF. Revista redalyc. Vol. 2. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425541208012.pdf>
- Baut, R. 2010. Cooperativismo y Economía Solidaria. (En línea). MX. Consultado, 09 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.mne.org.mx/cooperativismo.pdf>
- Belotti, F. 2014. Entre bien común y buen vivir. Afinidades a distancia Iconos. (En línea). Quito, EC. Consultado, 24 de Nov. 2016. Revista Redalyc. Vol. 48. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/509/50929704003.pdf>
- Briones, A; López, M; Cardeoso, F. 2012. La economía social ibérica: el caso de las santas casas de la misericordia de Portugal como instituciones particulares de solidaridad social. ES. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 10. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36723224002.pdf>
- Brown, F. 2010. Los principios de la Responsabilidad Social Empresarial. (En línea). Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>
- Calderón, D y Alvarado, J. 2011. El papel de la entrevista en la investigación sociolingüística. (En línea). CO. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 17. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3222/322227523002.pdf>
- Caudillo, G. 2012. El buen vivir: un diálogo intercultural. (En línea). MX. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 8. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/461/46123366015.pdf>
- Castillo, R. 2015. La adaptación de la responsabilidad social empresarial de empresas multinacionales en México: Caso General Motors México. (En línea). CO. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 31. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225044440004.pdf>
- Carriel, L. 2013. La responsabilidad social empresarial en las empresas extractivas mineras del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Carriel%20Campoverde%20Luzmila%20Lorena.pdf>

- Chávez, R; Monzón, J; Pérez, J; Radrigán, M. 2013. La economía social en clave internacional. cuantificación, reconocimiento institucional y visibilidad social en Europa, Iberoamérica y norte de África. *Revesco*. ES. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 11. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36728553006.pdf>
- Cendejas, J; Arroyo, O; Sánchez, A. 2015. Comunidad y buen vivir como estrategias indígenas frente a la violencia en Michoacán: los casos de Cherán y San Miguel de Aquila. (En línea). MX. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 10. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/906/90638786011.pdf>
- Cuadro, C. 2013. Manual de elaboración, costeo y presupuesto de Planes de mejora. (En línea). PE. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.fondep.gob.pe/wp-content/uploads/2014/01/Manual.pdf>
- Cubillo, A; Hidalgo, A; Domínguez, J. 2014. El pensamiento sobre el Buen Vivir. Entre el indigenismo, el socialismo y el pos desarrollismo. ES. Formato PDF. Revista del CLAD. Vol. 60. Disponible en <http://siare.clad.org/fulltext/0076600.pdf>
- Culqui, G. 2012. Las cooperativas de ahorro y créditos y su incidencia sobre el ahorro en el Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 26 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7086/1/CD-5264.pdf>
- Díaz, L; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. 2013. La entrevista, recurso flexible y dinámico. (En línea). MX. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 2. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Duque, Y; Martínez, D. 2012. Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: Caso BANCOLOMBIA Y BBVA. (En línea). CO. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 20. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/909/90924279011.pdf>
- Duque, Y; Córdova, M; Rendón, J. 2013. Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. (En línea). CO. Consultado, 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Scielo. Vol. 29. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

- Fernández, L; Geba, N; Montes, V; Schaposnik, R. 2014. Balance Social Cooperativo integral. (En línea). Consultado, 26 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/cooperativas_balance_social.pdf
- FUCAC (Federacion Uruguaya de Cooperativas de Creditos). 2015. Reporte social. (En línea). UR. Consultado, 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en [https://www.fucac.com.uy/Content/Articles/19ced889-2b7c-4060-a094-eb32a0897b99/Reporte%20Social%202015%20\(1\).pdf](https://www.fucac.com.uy/Content/Articles/19ced889-2b7c-4060-a094-eb32a0897b99/Reporte%20Social%202015%20(1).pdf)
- Gándara, F. 2014. Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. (En línea). MX. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 28. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/944/94432996003.pdf>
- García, C. 2011. Medida de tendencia central. (En línea). MX. Consultado, 07 de Feb. 2017. Formato PDF. Disponible en http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/L0706/U3/lec_32_MedidasDTendCentral.pdf
- García, K. 2014. Foda financiero de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 4 de la zona 6-seps, basado en un análisis financiero con la metodología camel. (En línea). Consultado, 26 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dSPACE.UPS.edu.ec/bitstream/123456789/7097/1/UPS-CT003866.pdf>
- Gil, B; y Pascual, D. 2012. La metodología Delphi como técnica de estudio de la validez de contenido. (En línea). ES. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 28. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/167/16723774041.pdf>
- Gómez, V. 2013. Acercamiento a las prácticas de la economía social, la economía solidaria y la economía del bien común. ES. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 15. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3221/322128446006.pdf>
- Gómez, I; Milán, H; Fernández, A; González, D. 2013. Software evaluación de expertos por el método Delphy para el pronóstico de la investigación agrícola. (En línea). CU. Consultado, 07 de Feb. 2017. Revista Redalyc. Vol. 22. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/932/93231386014.pdf>

- Gómez, S. 2014. El plan del buen vivir como alternativa para disminuir la pobreza en el Ecuador, años 2009 – 2013. (En línea). EC. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5191/1/G%C3%B3mez%20Garc%C3%ADa,%20Sharon%20Andrea.pdf>
- Gonzalez, R. 2012. 50 cosas que deben saber sobre las cooperativas de viviendas. (En línea). MX. Consultada, 25 de Nov. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=Coy9VlfpsTkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Guapulema, K y Moyano, M. 2012. El proceso de elaboración del balance social como herramienta de gestión gerencial para la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Chimborazo en la ciudad de Riobamba. (En línea). EC. Consultado, 27 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/2838/1/12T00899.pdf>
- Gudynas, E. 2011. Buen vivir: Germinando alternativas al desarrollo. (En línea). EC. Consultado, 27 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.uv.mx/personal/jmercon/files/2011/08/alai462-Buen-vivir-y-Gudynas.pdf>
- Guridi, L; Pérez, J; Lametti, A; Deux, M; Vásquez, G; Uribe, A. 2011. Experiencias de Economía Social y Solidaria: compartiendo estrategias y aprendizajes. (En línea). ES. Consultado, 06 de Agos. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.economiasolidaria.org/files/papeles_ES_2_ReasEuskadi.pdf
- Hidalgo, A. 2013. Seis debates abiertos sobre el *sumak kawsay*. ES. Formato PDF. Revista de Ciencias Sociales. Disponible en <http://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/1204/1103>
- Ibáñez, N; Castillo, R; Medina, M. 2012. Construcción de escenarios prospectivos para la toma de decisiones. caso: cooperativa de trámites oficiales. VE. Formato PDF. Revista redalyc. Vol. 8. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/782/78223801002.pdf>
- Ibarra, A. 2014. Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. CO. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 41. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85131029003>

- Iturralde, J. 2011. La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito. (En línea). EC. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Kuznik, A; Hurtado, A; Espinal, A. 2010. El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas MonTI. (En línea). ES. Consultado, 07 de Feb. 2017. Revista Redalyc. Vol. 2. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>
- Larrea, A. 2011. El Buen Vivir como contra hegemonía en la Constitución Ecuatoriana Utopía y Praxis Latinoamericana. (En línea). VE. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 16. Disponible en <http://www.cronicon.net/paginas/Documentos/No.13.pdf>
- Lautaro, R. 2014. Las cooperativas del partido general. Realización de los principios cooperativos. (En línea). AR. Consultado, 13 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://base.socioeco.org/docs/rech.2014.pdf>
- León, M. 2015. Propuesta metodológica para medir el Buen Vivir en Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (En línea). EC. Consultado, 27 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/LIBRO%20buen%20vivir/files/assets/downloads/page0001.pdf>
- Lopera, J; Ramírez, C; Zuluaga, M; Ortiz, J. 2010. El método analítico como método natural. (En línea). ES. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 25. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- López, A; Contreras, R; Molina, R. 2011. La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario Cuadernos de Administración. CO. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 24. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20521435012>
- LOEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) 2012. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. EC. Consultado 10 de Jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20a%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE127823ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>

- Martínez, C. 2010. Responsabilidad social empresarial: una reflexión desde la gestión social y ambiental. CO. 1ed. Pag. 3.
- Martínez, P; Hernández, A. 2013. Responsabilidad social universitaria: un desafío de la universidad pública mexicana Contribuciones desde Coatepec. (En línea). MX. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 24. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/281/28126456001.pdf>
- Martínez, A. 2015. Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. ES. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 4. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf>. p 34 – 49.
- Mejía, Y. 2012. Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. (En línea). GUA. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Meneses, J y Rodríguez, D. 2012. El cuestionario y la entrevista. (En línea). ES. Consultado, 07 de Feb. 2017. Formato PDF. Disponible en http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Michalus, J; Sarache, W; Hernández, G. 2014. Método de expertos para la evaluación ex-ante de una solución organizativa. (En línea). CO. Consultado, 22 de Feb. 2017. Revista Scielo. Vol. 2. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v19n1/v19n2a01.pdf>
- Manosalvas, M. 2014. Buen vivir o sumak kawsay. En busca de nuevos referenciales para la acción pública en Ecuador Iconos. (En línea). Quito, EC. Consultado, 24 de noviembre de 2016 Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 49. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/509/50930584007.pdf>
- Morán, G y Alvarado, D. 2010. Método de investigación. (En línea). MX. Consultado, 20 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>
- Morales, J; Galeano, C; Muñoz, J. 2014. Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud - régimen contributivo de bucaramanga y su área metropolitana. CO. Formato PDF. Revista

Redalyc. Vol. 5. Disponible en
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533180007>

Olivera, G. 2013. Cultura cooperativa y gestión empresarial en la cuenca lechera cordobesa-santafesina. Argentina, fines del siglo XIX a 1970. AR. Formato PDF. Revista Scielo. Vol. 1. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/alhe/v20n1/v20n1a7.pdf>. p 199 – 232.

Plan Nacional de desarrollo. 2013. Plan nacional del Buen Vivir. EC. Consultado, 10 de Jun. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf

Pérez, L. y Cardoso, R. 2014. Construcción del Buen Vivir o Sumak Kawsay en Ecuador: una alternativa al paradigma de desarrollo occidental. (En línea). MX. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 26. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/281/28131424004.pdf>

Prieto, A. 2014. La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial. (En línea). E.E.U.U. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12930/1/evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20\(Ensayo\).pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12930/1/evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20(Ensayo).pdf)

Quero, M. 2010. Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. (En línea). VE. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 2. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Ramírez, F y Zwerg, A. 2012. Metodología de la investigación: más que una receta. (En línea). CO. Consultado, 20 de Ener. 2017. Revista Redalyc. Vol. 20. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322327350004.pdf>

Ressel, A; Silva, N; Coppini, V; Nievas, M. 2013. Manual Teórico Práctico de Introducción al Cooperativismo. (En línea). AR. Consultado, 09 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/manual_teorico_practico_en_cooperativismo.pdf

Reyes, J. 2015. La economía popular y solidaria en el Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 27 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9327/1/LA%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf>

- Rodríguez, R; Kobila, M; Morbelli, C; Parolin, M. 2013. Culturas cooperativas y emprendedoras: una fusión inteligente. (En línea). AR. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 17. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/877/87731335011.pdf>
- Rojas, K. 2012. Plan estratégico para la cooperativa de ahorro y crédito padre Julián Lorente del cantón Espíndola. (En línea). EC. Consultado, 26 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2242/1/TESIS%20KARINA%20ROJAS.pdf>
- Rojas, F. 2013. Evaluación de Desempeño Organizacional del Consejo de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (En línea). MX. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Evaluaciones_auditorias_externas/Informe_EDO.pdf
- Ruiz, J. 2013. Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora araucana. (En línea). CO. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/10192/1/7709579.2013.pdf>
- Sáez, R y Padrón, J. 2013. Consideraciones Teóricas en el Diseño de Modelos. (En línea). MX. Consultado, 07 de Feb. 2017. Revista de trabajo social. Vol. 3. Formato PDF. Disponible en <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ConsideracionesTeoricasEnElDisenoDeModelos-5154934.pdf>
- Salgado, M y Salinas, M. (2012). Los diagramas: una herramienta para la construcción del número en el aula de Educación Infantil. (En línea). ES. Consultado, 07 de Feb. 2017. Formato PDF. Disponible en <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LosDiagramas-4836751.pdf>
- Sánchez, J; Guerra, E; Ruiz, M; Fernández, C. 2010. Investigación documental sobre la vida y obra de Científicos Holguineros. (En línea). CU. Consultado, 07 de Feb. 2017. Revista Redalyc. Vol. 1. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181517919002.pdf>

- Sara, M. 2011. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. (En línea). AR. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.empresa.org/doc/Manual_Indicadores.pdf
- Sepúlveda, Juan; Lizcano, T; Quintero, I; Díaz, E. 2013. Perfil de responsabilidad social empresarial del sector de calzado de la ciudad de Bucaramanga. CO. Revista Redalyc. Vol. 39. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194227509017>
- SGC-MAP. 2014. Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. (En línea). RD. Consultado, 29 de Jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04/GUIA-para-la-Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>
- Silva, J. 2010. La educación cooperativa como estrategia para el desarrollo de la participación y autogestión. (En línea). Consultado, 09 de Dic. 2016. Revista Estudios Agrarios. Formato PDF. Disponible en http://www.pa.gob.mx/publica/rev_45/analisis/Javier_Andres_Silva_Diaz.pdf
- Sierra (2012). Tipos más usuales de Investigación. (En línea). MX. Consultado, 20 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf
- Suarez, P. 2011. Población de estudio y muestra Curso de Metodología de la Investigación Unidad Docente de MFyC. (En línea). ES. Consultado, 07 de Feb. 2017. Formato PDF. Disponible en http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf
- Trigueros, P; Begala, S; Artola, M. 2011. Capacitación en Conformación de Cooperativas, (En línea). AR. Consultado, 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://cecopal.org/blog1/wp-content/uploads/2011/02/apunte-cooperativas-2011.pdf>
- Thompson, A; Peteraf, M; Gamble, J; Strickland, A. 2012. Administración estratégica. MX. 10ed. Pag. 305.
- Urdaneta, M; Chirinos, A; Perozo, Gr; Urdaneta, R. 2011. La responsabilidad social: nuevo enfoque gerencial en las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia. (En línea). VE. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato

PDF. Revista Redalyc. Vol. 17. Disponible en http://oa.upm.es/13924/1/INV_000002.pdf

Vanhulst, J. 2015. El laberinto de los discursos del Buen vivir: entre Sumak Kawsay y Socialismo del siglo XXI. (En línea). Santiago, CH. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 14. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/305/30538546012.pdf>

Varela, M; Díaz, L; García, R. 2012. Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. (En línea). MX. Consultado, 20 de Ene. 2017. Revista Redalyc. Vol. 1. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349736303007.pdf>

Vargas, G. 2011. Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. CO. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 24. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20521435008>

Valdez, M; Garza, R; Pérez, I; Varona, M; Chávez, A. 2015. Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. (En línea). CU. Consultado 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 1. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360435365005.pdf>

Vega F. 2014. El buen vivir-sumak kawsay en la constitución y en el PNBV 2013-2017 del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 24 de Nov. 2016. Formato PDF. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 9. Disponible en <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EIBuenVivirSumakKawsayEnLaConstitucionYEnEIPNBV201-4828575.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA ANTES DE LA ENTREVISTA A CADA COOPERATIVA

IDENTIFICACIÓN

Razón Social de la Cooperativa:

Tipo de Cooperativa

- COAC Financiera (SFPS)
 Cooperativa de Producción de Consumo (EPS)

Fecha de Creación de la Cooperativa.

CARACTERIZACIÓN.

Clasificación del número total de socios de la Cooperativa

Socios Persona natural – Hombre

Socios Persona natural – Mujer

Personas Jurídicas

Detalle el número total de trabajadores que tiene la cooperativa.

Total Trabajadores Hombre

Total Trabajadores Mujer

Total Trabajadores con Discapacidad

ANEXO 2

ANEXO 2–A. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de las Evaluaciones de las Cooperativas con enfoque al Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social.

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

Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

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

CALIFICACIÓN

La calificación permitirá seleccionar las preguntas más apropiadas para la investigación. Será medida mediante las siguientes escalas:

- (1) Totalmente inapropiado.
- (2) Inapropiado.
- (3) Ni apropiado ni desapropiado.
- (4) Apropiado.
- (5) Totalmente apropiado.

RESPUESTA

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

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

N°	PRINCIPIOS	CALIF	RESPUESTA					
			1	2	3	4	5	
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.							
1	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.							
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.							
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.							
4	Existe el respeto a la identidad cultural.							
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.							
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.							
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.							
7	La toma de decisiones se da de modo democrático.							
8	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.							
9	Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.							
10	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.							
11	El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.							
12	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.							
13	La cooperativa elabora el Balance Social.							
14	El resultado del Balance Social es de dominio público.							
15	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.							

16	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.								
17	Elabora reportes de RSE.								
18	Publica los reportes de RSE.								
19	Emplea estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE (Ej. GRI-Global Reporting Initiative, ISO 2600, ETHOS).								
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.								
20	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.								
21	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.								
22	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.								
23	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.								
24	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.								
	4. Autonomía e independencia.								
25	La cooperativa informa los resultados económicos del año.								
26	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.								
27	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.								
	5. Educación, capacitación e información.								
28	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.								
29	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.								
	6. Cooperación e integración del sector EPS.								
30	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.								
31	La cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS.								
32	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.								
33	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).								
34	La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.								
	7. Compromiso con el entorno.								
35	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.								
36	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.								
37	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.								
38	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.								
39	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.								
40	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.								
41	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.								
42	Posee un programa de voluntariado.								
43	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.								
44	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.								
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.								
45	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.								
46	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.								
47	Se contrata a personas con capacidades especiales.								

48	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.								
49	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).								
50	Son poco frecuentes los despidos de empleados.								
51	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.								
52	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.								
53	Se realizan eventos culturales.								
54	Se realizan eventos deportivos.								
55	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.								
56	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.								
57	La cooperativa realiza campañas internas de concienciación (seminarios, foros o encuentros puntuales) para mejorar la comprensión de sus empleados sobre la importancia de la equidad y no discriminación racial.								
58	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.								
59	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.								
60	Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.								
61	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.								
62	Otorga permisos de maternidad o paternidad.								
63	La cooperativa ha sido avalada por normas laborales de calidad (ISO 18001).								
64	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.								
	9. Comercio justo, ético y responsable.								
65	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.								
66	La cooperativa tiene un comportamiento ético.								
67	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.								
68	Conoce los principios que regulan el comercio justo.								
69	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.								
70	Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus servicios.								
71	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.								
72	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.								
73	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.								

ANEXO 2–B. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de las Evaluaciones de las Cooperativas con enfoque al Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social. Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo.

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

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

RESPUESTA:

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

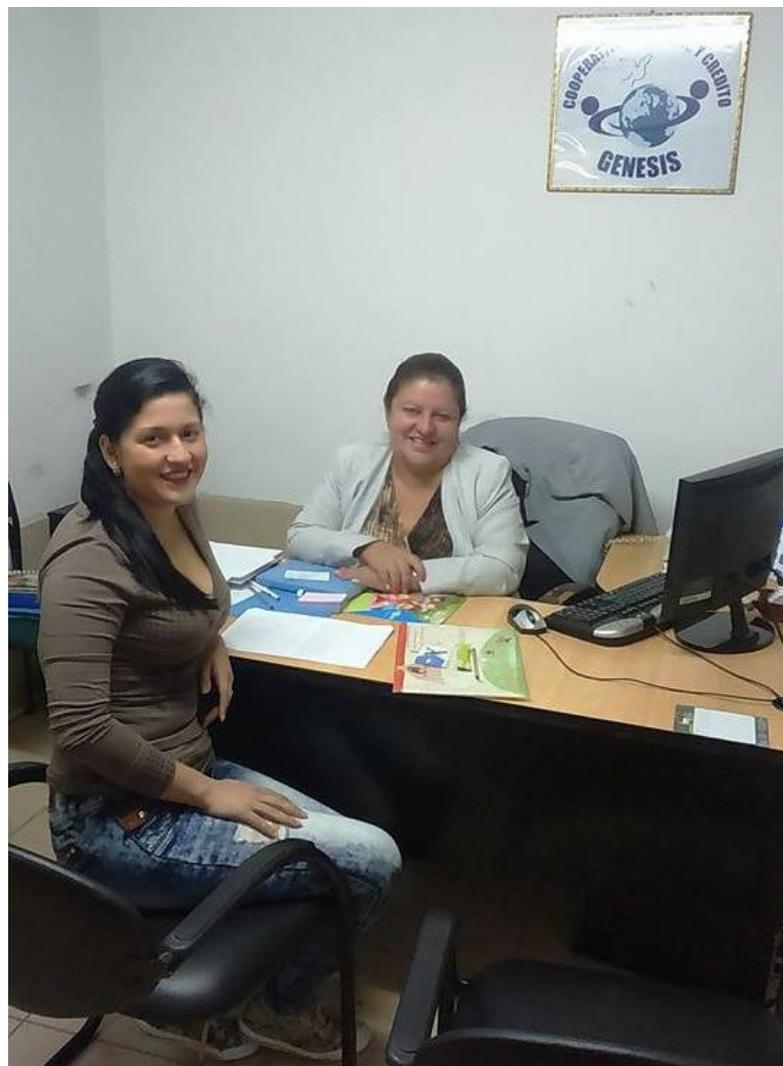
- (1) Muy en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Muy de acuerdo.

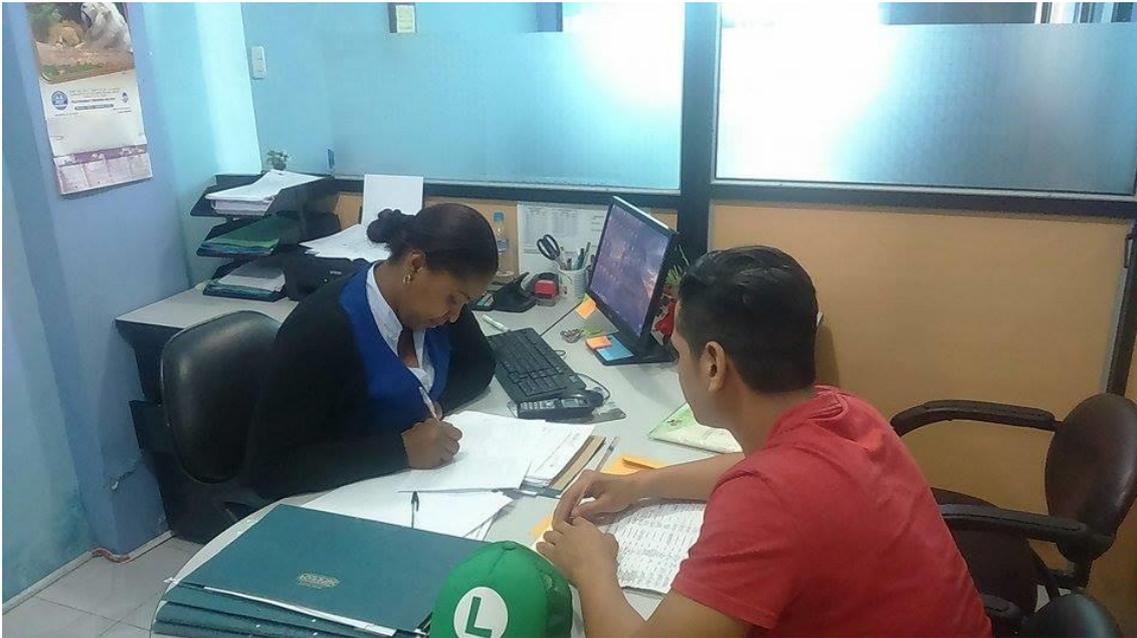
N°	PRINCIPIOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.					
1	Los requisitos de afiliación a esta cooperativa NO implican un impedimento para integrarla.					
2	La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.					
3	Existe el respeto a la identidad cultural.					
4	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.					
5	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.					
6	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.					
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.					
7	La toma de decisiones se da de modo democrático.					
8	Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.					
9	Existe equidad en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
10	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.					
11	La cooperativa elabora el Balance Social.					
12	Elabora reportes de RSE.					
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.					
13	Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.					
14	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.					
15	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.					
16	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.					
17	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.					
18	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.					
	4. Autonomía e independencia.					
19	La cooperativa cuando realiza operaciones con otras organizaciones hace prevalecer su autonomía e independencia.					
20	La cooperativa informa los resultados económicos del año.					
21	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.					
22	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.					
	5. Educación, capacitación e información.					
23	La cooperativa realiza eventos de capacitación para los socios.					
24	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.					
25	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.					
26	La cooperativa utiliza medios de comunicación.					

61	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.					
62	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.					
63	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.					
64	Se realizan actividades de comercialización asociativa.					

ANEXO 3

ANEXO 3-A. FOTO DE EVIDENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTE DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO





**ANEXO 3-B. FOTO DE EVIDENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA AL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CRÉDITO**



ANEXO 3-C. FOTO DE EVIDENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

