



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

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO
COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA
PROVINCIA DE PICHINCHA**

AUTORAS:

**GEMA JOHANNA FAUBLA SALAZAR
MARÍA MARLENE GARCÍA PÁRRAGA**

TUTOR:

ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA, M. Sc.

CALCETA, NOVIEMBRE 2017

DERECHOS DE AUTORÍA

Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga, 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.

.....
GEMA JOHANNA FAUBLA SALAZAR

.....
MARÍA MARLENE GARCÍA PÁRRAGA

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Wladimir Alexander Palacios Zurita certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, que ha sido desarrollada por Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con Mención Especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

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

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga, previa la obtención del título de Ingeniera 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. MARÍA GABRIELA MONTESDEOCA
CALDERÓN, MG.

MIEMBRO

.....
ING. CARLOS OSWALDO VALAREZO
BELTRÓN, MG.

MIEMBRO

.....
ECO. YESENIA ARACELY ZAMORA CUSME, MG.

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día;

Al ser más grande y divino de la existencia, nuestro padre Dios, por obsequiarnos la vida y dotarnos de la capacidad intelectual para poder convertir nuestros anhelos en realidad,

A nuestras familias, por la confianza y el infinito apoyo brindado a lo largo de esta formación profesional,

A nuestros amigos y compañeros de aula, junto a ellos logramos compartir momentos y recuerdos inolvidables,

A nuestros docentes, quienes además de aportar con sus sabios conocimientos, sembraron en nosotras la inquietud y el deseo de innovar, crear y ser profesionales diferentes,

Un agradecimiento especial a nuestra Directora de Carrera Ing. Columba Consuelo Bravo Macías, Mg. y a nuestro tutor Ing. Wladimir Alexander Palacios Zurita, M.Sc. por su confianza, apoyo y predisposición en la investigación, y

A los miembros de nuestro tribunal, y todos quienes de una u otra forma han aportado al desarrollo y culminación de esta investigación, muchas gracias.

LAS AUTORAS

DEDICATORIA

A mis padres y hermana, pilares fundamentales de mi existencia. Ellos con su infinito amor, su apoyo moral y económico, han sido siempre ejemplo de perseverancia y constancia a lo largo de mi vida.

.....
GEMA JOHANNA FAUBLA SALAZAR

DEDICATORIA

A mis padres: Antonio García y Estela Párraga, por el esfuerzo y sacrificio que realizaron para brindarme lo mejor y hacer de mí una persona de bien,

A mis hermanos: Stalin, Israel, Braulio e Inés quienes se convirtieron en ejemplo de superación, motivándome y brindándome su apoyo moral en cada etapa de mi carrera,

A mi esposo, compañero inseparable en cada jornada, Miguel Solórzano, por su amor incondicional y confianza, y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

.....
MARÍA MARLENE GARCÍA PÁRRAGA

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS GRÁFICOS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xv
PALABRAS CLAVES.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
KEY WORDS.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ECONOMÍA SOCIAL/SOLIDARIA.....	6
2.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL.....	6
2.1.2. CONCEPTOS EN TORNO A LA ECONOMÍA SOCIAL.....	9
2.1.3. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL.....	9
2.1.4. CONCEPTOS EN TORNO A LA ECONOMÍA SOLIDARIA.....	10
2.1.5. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA.....	11
2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	12
2.2.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL.....	12
2.2.2. ANTECEDENTES A NIVEL DE ECUADOR.....	14
2.2.3. CONCEPTOS EN TORNO A LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	15
2.2.4. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	16
2.3. BUEN VIVIR.....	17
2.3.1. ANTECEDENTES.....	17
2.3.2. CONCEPTOS EN TORNO AL BUEN VIVIR.....	19
2.3.3. PRINCIPIOS Y ORIENTACIONES DEL BUEN VIVIR.....	20
2.3.4. OBJETIVOS DEL BUEN VIVIR.....	22
2.4. COOPERATIVISMO.....	23
2.4.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL.....	23
2.4.2. ANTECEDENTES A NIVEL DE ECUADOR.....	24

2.4.3.	CONCEPTOS EN TORNO A COOPERATIVISMO	25
2.4.4.	PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO	26
2.4.5.	CONCEPTOS EN TORNO A COOPERATIVAS.....	27
2.4.5.1.	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	28
2.4.6.	MODELOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: BALANCE SOCIAL	29
2.4.6.1.	BALANCE SOCIAL ACI (ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL)	29
2.4.6.2.	BALANCE GESTIÓN SOCIAL COOPERATIVA INCOOP	30
2.4.6.3.	MODELO DE GESTIÓN CORPORATIVO MONDRAGÓN CORPORACIÓN COOPERATIVA.....	30
2.4.6.4.	MODELO VASCO.....	30
2.4.6.5.	BALANCE SOCIAL DE IDENTIDAD COOPERATIVA (BSIC) ANTIOQUÍA.....	31
2.4.6.6.	MODELO ALEMÁN DGRV (DIE GENOSSENSCHAFTEN).....	31
2.4.6.7.	MEMORIA DE BALANCE SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD CACPECO	31
2.4.6.8.	BALANCE SOCIAL COOPERATIVO BANCO CREDICOOP.....	32
2.4.6.9.	BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INTEGRAL UNIVERSIDAD DE LA PLATA.....	32
2.4.6.10.	BALANCE SOCIAL COOPROGRESO.....	32
2.4.6.11.	REPORTE SOCIAL FUCAC (FEDERACIÓN URUGUAYA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO) 33	
2.5.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	33
2.5.1.	ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL.....	33
2.5.2.	ANTECEDENTES A NIVEL DE ECUADOR	34
2.5.3.	CONCEPTOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	34
2.5.4.	CONCEPTOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	35
2.5.5.	CONCEPTOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA.....	36
2.5.6.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA RSE	36
2.5.6.1.	PRINCIPIOS	36
2.5.6.1.1.	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS UN (NACIONES UNIDAS).....	36
2.5.6.1.2.	PRINCIPIOS CERES	37
2.5.6.2.	INSTRUMENTOS.....	39
2.5.6.2.1.	GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE).....	39
2.5.6.2.2.	ISO 26000	39
2.5.6.3.	INDICADORES.....	40
2.5.6.3.1.	ETHOS	41
2.6.	PLAN DE MEJORAS	41
2.7.	METODOLOGÍA	41
2.7.1.	DELPHI	41
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		43
3.1.	UBICACIÓN	43
3.2.	DURACIÓN	43
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO	44
3.4.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	44
3.5.	MÉTODOS.....	44
3.6.	TÉCNICAS	45

3.6.1.	HERRAMIENTAS	46
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.8.	FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.8.1.	FASE I.....	50
3.8.2.	FASE II.....	53
3.8.3.	FASE III.....	55
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		56
4.1.	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO.	56
4.2.	APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO QUE MUESTRAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR.	60
4.3.	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE PRESENTEN FALENCIAS.	122
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		132
5.1.	CONCLUSIONES.....	132
5.2.	RECOMENDACIONES.....	133
BIBLIOGRAFÍA.....		134
ANEXOS		146

CONTENIDO DE CUADROS GRÁFICOS Y FIGURAS

Cuadro 2.1.	Origen y evolución de la Economía Social/Solidaria.....	6
Cuadro 2.2.	Principios de la Carta de la Economía Solidaria de REAS.	11
Cuadro 2.3.	Origen del Buen Vivir.....	17
Cuadro 2.4.	Principios y orientaciones Buen Vivir.....	20
Cuadro 2.5.	Principios Universales del Cooperativismo.....	26
Cuadro 2.6.	Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	37
Cuadro 2.7.	Principios CERES.....	38
Cuadro 2.8.	GRI (Global Reporting Initiative).....	39
Cuadro 2.9.	Principios de Responsabilidad Social de la ISO 26000.	40
Cuadro 3.1.	Muestra de las Cooperativas de Ahorro y Crédito consideradas para evaluación.	48
Cuadro 3.2.	Muestra de las Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas.....	49
Cuadro 4.1.	Principios para evaluar el desempeño cooperativo (Ahorro y Crédito).	56
Cuadro 4.2.	Resultados del Coeficiente de Conocimiento (K_c).	57
Cuadro 4.3.	Resultados del Coeficiente de Argumentación (K_a).	58
Cuadro 4.4.	Resultados del Coeficiente de competencia (K).....	59
Cuadro 4.5.	Resumen de los principios y sus indicadores antes y después de depurar.	60

Cuadro 4.6. Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Pichincha evaluadas.	60
Cuadro 4.7. Cálculo muestral mediante la fórmula para población finita.	61
Cuadro 4.8. Total de empleados y socios encuestados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.	61
Gráfico 4.1. Grado de cumplimiento del principio 1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	63
Gráfico 4.2. Valor promedio del principio 1 por pregunta (gerentes).	63
Gráfico 4.3. Principio 1 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).	64
Gráfico 4.4. Valor promedio del principio 1 por pregunta (empleados).	64
Gráfico 4.5. Principio 1 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).	64
Gráfico 4.6. Valor promedio del principio 1 por pregunta (socios).	65
Gráfico 4.7. Grado de cumplimiento del principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.....	67
Gráfico 4.8. Valor promedio del principio 2 por pregunta (gerentes).	68
Gráfico 4.9. Pregunta 7 con índice bajo (empleados).	68
Gráfico 4.10. Pregunta 10 con índice bajo (empleados).	68
Gráfico 4.11. Pregunta 11 con índice bajo (empleados).	69
Gráfico 4.12. Pregunta 12 con índice bajo (empleados).	69
Gráfico 4.13. Principio 2 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).	69
Gráfico 4.14. Valor promedio del principio 2 por pregunta (empleados).....	70
Gráfico 4.15. Pregunta 10 con índice bajo (socios).	70
Gráfico 4.16. Pregunta 12 con índice bajo (socios).	70
Gráfico 4.17. Principio 2 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).	71
Gráfico 4.18. Valor promedio del principio 2 por pregunta (socios).....	71
Gráfico 4.19. Grado de cumplimiento del principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa. ..	74
Gráfico 4.20. Valor promedio del principio 3 por pregunta (gerentes).	74
Gráfico 4.21. Principio 3 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).	75
Gráfico 4.22. Valor promedio del principio 3 por pregunta (empleados).....	75
Gráfico 4.23. Principio 3 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).	75
Gráfico 4.24. Valor promedio del principio 3 por pregunta (socios).....	76
Gráfico 4.25. Grado de cumplimiento del principio 4. Autonomía e independencia.	78
Gráfico 4.26. Valor promedio del principio 4 por pregunta (gerentes).	78
Gráfico 4.27. Pregunta 22 con índice bajo (empleados).	79
Gráfico 4.28. Principio 4 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).	79
Gráfico 4.29. Valor promedio del principio 4 por pregunta (empleados).....	79
Gráfico 4.30. Pregunta 22 con índice bajo (socios).	80
Gráfico 4.31. Principio 4 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).	80
Gráfico 4.32. Valor promedio del principio 4 por pregunta (socios).....	80
Gráfico 4.33. Grado de cumplimiento del principio 5. Educación, capacitación e información.	82

Gráfico 4.34. Valor promedio del principio 5 por pregunta (gerentes).	83
Gráfico 4.35. Pregunta 23 con índice bajo (empleados).	83
Gráfico 4.36. Pregunta 25 con índice bajo (empleados).	83
Gráfico 4.37. Pregunta 26 con índice bajo (empleados).	84
Gráfico 4.38. Principio 5 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).....	84
Gráfico 4.39. Valor promedio del principio 5 por pregunta (empleados).....	84
Gráfico 4.40. Pregunta 23 con índice bajo (socios).	85
Gráfico 4.41. Pregunta 25 con índice bajo (socios).	85
Gráfico 4.42. Pregunta 26 con índice bajo (socios).	85
Gráfico 4.43. Principio 5 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).....	86
Gráfico 4.44. Valor promedio del principio 1 por pregunta (socios).....	86
Gráfico 4.45. Grado de cumplimiento del principio 6. Cooperación e integración del sector EPS.	88
Gráfico 4.46. Valor promedio del principio 6 por pregunta (gerentes).	89
Gráfico 4.47. Pregunta 29 con índice bajo (empleados).	89
Gráfico 4.48. Principio 6 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).....	89
Gráfico 4.49. Valor promedio del principio 6 por pregunta (empleados).....	90
Gráfico 4.50. Pregunta 27 con índice bajo (socios).	90
Gráfico 4.51. Pregunta 29 con índice bajo (socios).	90
Gráfico 4.52. Principio 6 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).....	91
Gráfico 4.53. Valor promedio del principio 6 por pregunta (socios).....	91
Gráfico 4.54. Grado de cumplimiento del principio 7. Compromiso con el entorno.	93
Gráfico 4.55. Valor promedio del principio 7 por pregunta (gerentes).	94
Gráfico 4.56. Pregunta 30 con índice bajo (empleados).	94
Gráfico 4.57. Pregunta 32 con índice bajo (empleados).	94
Gráfico 4.58. Pregunta 33 con índice bajo (empleados).	95
Gráfico 4.59. Pregunta 34 con índice bajo (empleados).	95
Gráfico 4.60. Pregunta 35 con índice bajo (empleados).	95
Gráfico 4.61. Principio 7 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).....	96
Gráfico 4.62. Valor promedio del principio 7 por pregunta (empleados).....	96
Gráfico 4.63. Pregunta 30 con índice bajo (socios).	96
Gráfico 4.64. Pregunta 31 con índice bajo (socios).	97
Gráfico 4.65. Pregunta 32 con índice bajo (socios).	97
Gráfico 4.66. Pregunta 33 con índice bajo (socios).	97
Gráfico 4.67. Pregunta 34 con índice bajo (socios).	98
Gráfico 4.68. Pregunta 35 con índice bajo (socios).	98
Gráfico 4.69. Principio 7 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).....	98
Gráfico 4.70. Valor promedio del principio 7 por pregunta (socios).....	99

Gráfico 4.71. Grado de cumplimiento del principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	103
Gráfico 4.72. Valor promedio del principio 8 por pregunta (gerentes).	103
Gráfico 4.73. Pregunta 45 con índice bajo (empleados).	104
Gráfico 4.74. Pregunta 50 con índice bajo (empleados).	104
Gráfico 4.75. Pregunta 51 con índice bajo (empleados).	104
Gráfico 4.76. Principio 8 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).....	105
Gráfico 4.77. Valor promedio del principio 8 por pregunta (empleados).....	105
Gráfico 4.78. Pregunta 43 con índice bajo (socios).	105
Gráfico 4.79. Pregunta 45 con índice bajo (socios).	106
Gráfico 4.80. Pregunta 50 con índice bajo (socios).	106
Gráfico 4.81. Pregunta 54 con índice bajo (socios).	106
Gráfico 4.82. Principio 8 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).....	107
Gráfico 4.83. Valor promedio del principio 8 por pregunta (socios).....	107
Gráfico 4.84. Grado de cumplimiento del principio 9. Comercio justo, ético y responsable.....	110
Gráfico 4.85. Valor promedio del principio 9 por pregunta (gerentes).	110
Gráfico 4.86. Pregunta 57 con índice bajo (empleados).	110
Gráfico 4.87. Pregunta 62 con índice bajo (empleados).	111
Gráfico 4.88. Principio 9 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).....	111
Gráfico 4.89. Valor promedio del principio 9 por pregunta (empleados).....	111
Gráfico 4.90. Pregunta 62 con índice bajo (socios).	112
Gráfico 4.91. Principio 9 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).....	112
Gráfico 4.92. Valor promedio del principio 9 por pregunta (socios).....	112
Gráfico 4.93. Cumplimiento de los principios desde la opinión de los gerentes.	114
Gráfico 4.94. Cumplimiento de los principios desde la opinión de los empleados.	115
Gráfico 4.95. Cumplimiento de los principios desde la opinión de los socios.	116
Cuadro 4.9. Valor Promedio por Principios.....	117
Gráfico 4.96. Resumen de la Media de cumplimiento de los principios de la herramienta de evaluación social a de las cooperativas de ahorro y crédito.	117
Cuadro 4.10. Tabla para el conteo de datos según los resultados de empleados.	124
Gráfico 4.97. Diagrama de Pareto Empleados.	124
Cuadro 4.11. Tabla para el conteo de datos según los resultados de socios.	125
Gráfico 4.98. Diagrama de Pareto Socios.	125
Cuadro 4.12. Acciones de mejora en el control democrático y participación en la gestión de los miembros.	126
Cuadro 4.13. Acciones de mejora en educación, capacitación e información.	126
Cuadro 4.14. Acciones de mejora en el principio cinco: cooperación e integración del sector EPS.	127
Cuadro 4.15. Acciones de mejora en compromiso con el entorno.....	127
Cuadro 4.16. Acciones de mejora en la dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	127

Cuadro 4.17. Acciones de mejora para comercio justo, ético y responsable.....	128
Cuadro 4.18. Propuesta de Plan de Mejoras presentada.....	129

RESUMEN

Con el fin de evaluar el desempeño cooperativo de ahorro y crédito con un enfoque en el Buen Vivir en la provincia de Pichincha, se llevaron a cabo tres fases metodológicas, donde se identificó en primera instancia las variables del desempeño cooperativo, mediante la búsqueda bibliográfica de principios de la Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, Cooperativismo y Responsabilidad Social Empresarial, para luego con la ayuda de expertos calificados en cada una de las cooperativas, seleccionar los indicadores de las variables a estudiar mediante la aplicación del Modelo Matemático Torgerson, y de esta forma dar paso a la ejecución de la herramienta de evaluación, que fue aplicada a directivos, empleados y socios de las 7 cooperativas que se manifestaron prestas a colaborar en el proceso y con base en los resultados obtenidos, se pudo conocer el bajo desempeño en determinados indicadores de cada principio, lo que permitió elaborar un plan de mejoras para potencializar las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, mediante la propuesta de acciones de mejora para aquellos indicadores que con el uso del Diagrama de Pareto, resultaron con necesidades de pronta intervención, llegando así a promover el logro del Buen Vivir en las cooperativas investigadas.

PALABRAS CLAVE

Evaluación de desempeño cooperativo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, Cooperativismo, Responsabilidad Social Empresarial, Plan de mejoras.

ABSTRACT

In order to evaluate the cooperative performance of savings and credit with a focus on Good Living in the province of Pichincha, three methodological phases were carried out, where the variables of cooperative performance were identified in the first instance through the bibliographical search of Principles of the Popular and Solidarity Economy, Good Living, Cooperativism and Corporate Social Responsibility, and then with the help of qualified experts in each of the cooperatives, select the indicators of the variables to be studied through the application of the Torgerson Mathematical Model and in this way to allow the implementation of the evaluation tool, which was applied to managers, employees and partners of the 7 cooperatives which were willing to collaborate in the process and based on the results obtained, it was possible to know the poor performance in certain indicators of each principle, which made it possible to draw up an improvement plan to potentiate the variables of the cooperative performance of savings and credit, through the proposal of improvement actions for those indicators that, with the use of the Pareto Diagram, resulted in early intervention needs, thus promoting the achievement of Good Living in the cooperatives investigated.

KEY WORDS

Cooperative Performance Evaluation, Popular and Solidarity Economy, Good Living, Cooperativism, Corporate Social Responsibility, Improvements plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El cooperativismo surge a nivel mundial durante la Revolución Industrial como producto de la insatisfacción de los trabajadores por las condiciones económicas y sociales a las que éstos estaban sometidos por la sociedad capitalista; razón por la cual decidieron agruparse y unir sus esfuerzos para hacer frente a estas circunstancias, logrando la creación de la primera cooperativa en el mundo. Este impulso realizado por los pioneros de Rochdale, como se los denominó, fue años más tarde motivo de inspiración para los trabajadores de otros países que padecían la misma situación. De esta manera el cooperativismo se fue expandiendo y como tal la creación de cooperativas en todo el mundo, logrando con el pasar de los años que los gobiernos, en vista de la importancia que cobraron estos organismos para mejorar el nivel de vida de las clases media y baja, empezaran a establecer medidas de apoyo y regulación a estas instituciones.

En el Ecuador, el actual gobierno ha acogido el modelo económico popular y solidario, que consiste en una forma de organización económica, que promueve la asociatividad, da prioridad a la persona por encima del capital, y además fomenta la igualdad y la eficiencia en base a la superación grupal y comunitaria. En estos cambios, el gobierno acoge a los sectores como el cooperativista a través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS); que pretende básicamente regular y priorizar a la Economía Popular y Solidaria como motor del desarrollo del país en condiciones que posibiliten el Buen Vivir.

La necesidad de evaluar cómo están aportando a la sociedad estas organizaciones, se plasmó en la disposición general segunda de la LOEPS, donde las organizaciones sujetas a esta ley deben incorporar en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad,

su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Sin embargo, a pesar de que según estudios previos existen modelos de Balance Cooperativo o de Gestión Social, como el propuesto por la ACI (Alianza Cooperativa Internacional), pero que solamente mide el desempeño de las cooperativas en relación a los 7 Principios Universales del Cooperativismo, si lo llevamos a nuestra realidad, los ecuatorianos contamos con una Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que también da sus principios como una pauta para su relación hacia el Buen Vivir, identificando que estas organizaciones cooperativas que forman parte de la Economía Popular y Solidaria deben propender, aportar y apoyar al logro de este. Por su parte, la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) realizó en el año 2014 el lanzamiento de un formulario para una fase diagnóstica a todas las entidades que se ubicaban bajo la regulación de la Economía Popular y Solidaria, a través de su propuesta de Balance Social, el cual se direccionó en su mayor parte al ámbito económico, mientras que en ámbito social solo tomó como referencia principios establecidos y acordados en relación al Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria y Buen Vivir.

En este punto se toma como centro de investigación al Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), cantón capital de la República y de Pichincha, provincia que posee una estructura diversificada en su producción, donde la manufactura, el transporte, la construcción y el comercio son pilares que sustentan su actividad económica. En el sector cooperativo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012), indica que Pichincha al igual que Guayas y Tungurahua corresponde a las provincias que concentran el 42% del total de estas organizaciones a nivel nacional. Además, el DMQ posee según datos del mismo organismo, en el año 2016, un total de 151 cooperativas de Ahorro y Crédito (Activas), las cuales, a pesar de que la ley lo dispone y según las revisiones anteriores, no contaban hasta el momento con una herramienta de gestión que ligue los principios de la Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, Cooperativismo, y Responsabilidad Social Empresarial, y que a su vez permita

identificar y evaluar, en relación a esto, su desarrollo social y el aporte que éstas representan en la sociedad ecuatoriana.

En base a lo antes expuesto se formula la siguiente interrogante:

¿Cómo evaluar las variables de desempeño cooperativo con un enfoque en el Buen Vivir que permita determinar si las cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito están a la mejora de las condiciones de vida de sus asociados?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene fundamentación **legal** en base a lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente en el año 2008, la cual declara en su Art. 283 que el sistema económico del país es social y solidario, siendo su objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir, a la vez que reconoce al ser humano como sujeto y fin de este. Así mismo, mencionado artículo consagra la importancia del cooperativismo al establecer que la Economía Popular y Solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Se tomaron como referencia diversas fuentes bibliográficas que justifican la relación **teórica** de la Economía Popular y Solidaria, el Buen Vivir, el Cooperativismo, la Responsabilidad Social Empresarial, y demás afines a la investigación. Estos contrastes teóricos hacen que se genere información con propuestas mejoradas que en la **práctica** se utiliza para obtener resultados que a su vez permiten la posibilidad de proponer medidas tendientes a mejorar este sector.

Así mismo, se hizo preciso, a manera de ejemplo, el uso del **método** de evaluación de expertos o Delphi, utilizado para recolectar juicios de los

expertos, contrastar y combinar sus argumentos y opiniones individuales, y asegurar la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la investigación se incluyeron **otras metodologías** que hicieron aportes esenciales al trabajo, en función de nuestras necesidades e intereses.

Con la inclusión del sector cooperativo ecuatoriano al modelo Económico Popular y Solidario, se buscó evaluar si las acciones que se realizan en este sector se encuentran orientadas a la consecución del Buen Vivir, poniendo como principal motivación la búsqueda colectiva de la sostenibilidad **económica, social y medioambiental** en su desempeño, con una mejora de la calidad de vida de la sociedad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de Ahorro y Crédito con un enfoque en el Buen Vivir en el Distrito Metropolitano de Quito para la identificación del grado en que se mejoran las condiciones de vida de sus asociados.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las variables para la evaluación del desempeño cooperativo de Ahorro y Crédito.

Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para la determinación del desempeño que muestran las cooperativas de Ahorro y Crédito con un enfoque en el Buen Vivir en el Distrito Metropolitano de Quito.

Proponer un plan de mejoras que potencialice las variables de desempeño de las cooperativas de Ahorro y Crédito que presenten falencias.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables del desempeño cooperativo con un enfoque en el Buen Vivir permite determinar el nivel en que las cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito aportan al logro del Buen Vivir de sus socios.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ECONOMÍA SOCIAL/SOLIDARIA

2.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL

Con la intención de mostrar algunos de los hitos más relevantes en el origen y evolución de la Economía Social/Solidaria se presenta el siguiente cuadro detallando las acciones más importantes acontecidas a través de los años.

Cuadro 2.1. Origen y evolución de la Economía Social/Solidaria.

AÑOS	ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA SOCIAL/SOLIDARIA
1830	Publicación del <i>Traité d'économie sociale</i> de Charles Dunoyer, que propugna un enfoque moral de la economía.
1872	México (Círculo Obrero de México).
1874	Costa Rica (Asociación de Artesanos).
1879	Argentina (Cooperativa el Progreso Agrario).
1890	Venezuela (Primera Cooperativa de Ahorro y Crédito).
1896	Estudios de Economía Social: Teoría del reparto de la riqueza social por Leon Walras, donde identifica la Economía Social con una parte de la ciencia económica cuyos actores son principalmente las cooperativas, las mutualidades y las asociaciones.
1900	Canadá (Movimiento Desjardins, con la Caja Popular de Levis en Québec).
1916	Estados Unidos de América (National Cooperative Business Association).
1935	Chile (Cooperativa Agrícola Pesquera Elqui Limitada).
1949	Chile (Cooperativa Agrícola y Lechera de la Unión Limitada).
1951	México (Caja Popular Mexicana).
1956	España (Corporación Mondragón)
1980	Publicación de la <i>Charte de l'économie sociale</i> o Carta de la Economía Social, por parte del Comité national de liaison des activités coopératives, mutuelles et associatives.
1983	Se aprueba la Ley de 20 de julio nº 83-657 relativa al desarrollo de ciertas actividades de Economía Social, calificada por IDES como la primera ley de Economía Social de Europa.
1985	Aprobación de Ley del Sector Social de la Economía, desarrollada posteriormente por Reglamento publicado en el Diario Oficial de la República de Honduras nº 28.514 de 14 de marzo de 1998. Es una ley de fomento que comienza declarando de interés público la organización, desarrollo y fomento de dicho sector.
1988	El Gobierno regional de Valonia (Bélgica) creó el Consejo de la Economía Social (CWES) con

	la misión primera de preparar un Informe sobre este sector.
1989	Publicación de una Comunicación de la Comisión al Consejo bajo el título de “Las empresas de la Economía Social y la realización del mercado europeo sin fronteras”, en la Unión Europea.
1990	Primeros intentos de definición de la Economía Social, realizada por el Conseil Wallon de l’Economie Sociale. En España, la Economía Social comienza a tener un reconocimiento expreso por parte de las Instituciones Públicas con la creación del Instituto Nacional de Fomento de la Economía Social (INFES) por la Ley 31/1990, de 27 de diciembre.
1998	Colombia aprobó la Ley nº 454 de la Economía Solidaria.
2000	La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece en su art. 184, 3º y 5º un mandato a los poderes públicos para que creen mecanismos que promuevan “La participación en los procesos económicos estimulando las expresiones de la Economía Social, tales como cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas” y “La creación de organizaciones, cooperativas y empresas comunales de servicios, como fuentes generadoras de empleo y de bienestar social.
2002	La Conferencia Europea Permanente de Cooperativas, Mutualidades, Asociaciones y Fundaciones (CEP-CMAF), órgano representativo de las entidades de Economía Social europeas, aprueba la Carta de Principios de la Economía Social.
2006	Hace referencia al concepto de Tercer Sector la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Esta Ley comienza reconociendo la participación de las entidades del tercer sector de acción social.
2008	El CEP-CMAF pasó a denominarse Social Economy Europe, sus objetivos son promover el desarrollo económico y social de las empresas y organizaciones de la Economía Social; promover los valores de los actores de la Economía Social en el seno de Europa, y reforzar el reconocimiento político y jurídico de la Economía Social y de las CMAF a nivel europeo. En Venezuela con el fin de promover y proteger las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas se aprobó por Decreto nº 6130 de 3 de junio de 2008, la Ley para el Fomento y Desarrollo de la Economía Popular. Constitución de Ecuador recoge un expreso reconocimiento a la Economía Social. En concreto, su art. 283 establece: “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin...”
2009	Informe del Parlamento Europeo sobre Economía Social, donde se señala que las empresas de Economía Social se caracterizan por una forma de emprender distinta a la de las empresas de capitales. Son empresas privadas, independientes de las autoridades públicas y que aportan respuestas a las necesidades y demandas de sus miembros y del interés general. La Economía Social también se hace presente en el texto constitucional de los Estados Unidos Mexicanos según su art. 25.

Fuente: Monzón (2008) citado por Fajardo (2009), Montolio (2002), INAES (2014).

Elaborado por: Faubla, G y García, M.

Según lo establece Barea (2003) el término Economía Social se sitúa en Francia en los años setenta. En Italia tal denominación no significa nada, se emplean vocablos tercer sector, cooperativismo, etc. En el Reino Unido y Dinamarca sucede lo mismo, se utilizan los términos “sector voluntario”, “economía del non profit”, etc. En Alemania se emplea un término alternativo: “economía de interés general” que comprende el sector cooperativo y las empresas públicas.

A partir de los años 80 del pasado siglo se ha desarrollado en Francia el concepto de economía solidaria que corresponde con una economía articulada a partir de tres polos (el mercado, el Estado y un polo de reciprocidad) que se corresponden con los principios de mercado, de redistribución y de reciprocidad correspondiendo esta última a un intercambio no monetario en el ámbito de la sociabilidad primaria, identificada, sobre todo, con el asociacionismo (Monzón, 2006).

Monzón (2006) menciona que junto a los conceptos de Economía Social y de Non Profit sector se utiliza la denominación tercer sector para referirse indistintamente a cualquiera de ellos. En Estados Unidos fue Levitt uno de los primeros en utilizar la expresión tercer sector identificándolo con el sector no lucrativo, coincidiendo con el inicio, en 1973, de la investigación patrocinada por la Fundación Rockefeller sobre la importancia económica, social y política del sector no lucrativo.

Además indica que en Europa también se utiliza el término tercer sector para describir un sector situado entre el sector público y el sector capitalista que se identifica con el concepto de Economía Social. Diversas investigaciones sobre la Economía Social de ámbito internacional se han desarrollado bajo la denominación de “Tercer sector” (Monzón, 2006).

En algunos países latinoamericanos se ha desarrollado otra visión de la economía solidaria que la contempla como una fuerza de transformación social

portadora de un proyecto de sociedad alternativa a la mundialización neoliberal. A diferencia de los planteamientos europeos, que consideran a la economía solidaria compatible con el mercado y el Estado, la perspectiva latinoamericana desarrolla dicho concepto como un proyecto global alternativo al capitalismo (Monzón, 2006).

Por su parte Icaza (2002) expone que las experiencias de economía solidaria retoman de forma explícita las prácticas de organización cooperativa y se pautan por “trazos constitutivos y esenciales de solidaridad, mutualismo, cooperación y autogestión comunitaria”. De cierta forma, la economía solidaria, en los años 90, da continuidad a esas prácticas, pero al mismo tiempo obedece a procesos, dinámicas y espacios de actuación propios.

2.1.2. CONCEPTOS EN TORNO A LA ECONOMÍA SOCIAL

Argudo (2002), Anzil (2007) y el Boletín Oficial del Estado (2011) concuerdan en cuanto a la definición de la Economía Social, en que esta se encuentra constituida por un conjunto de entidades organizadas, que persiguen un interés común para todos sus participantes, distribuyendo de manera equitativa los excedentes provenientes de sus actividades para su crecimiento y la mejora de los servicios a sus socios y la sociedad, tomando decisiones de forma democrática e interactiva.

Carrasco (2011) discrepa con las definiciones de los autores anteriores, sin embargo, para él, la Economía Social tiene como centro de preocupaciones a las personas, que según indica forman su razón de ser y son estos los protagonistas y responsables de sus destinos dentro de este sector (Anexo 1).

2.1.3. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL

De acuerdo a Pérez *et al.* (2009), la delimitación conceptual de la Economía Social fue realizada el año 2002 en la Carta de Principios de la Economía Social, promovida por la Conferencia Europea Permanente de Cooperativas,

Mutualidades, Asociaciones y Fundaciones. En ella se reseñaban los siguientes principios:

1. Primacía de la persona y del objeto social sobre el capital.
2. Adhesión voluntaria y abierta.
3. Control democrático por sus miembros (excepto para las fundaciones, que no tienen socios).
4. Conjunción de los intereses de los miembros usuarios y del interés general.
5. Defensa y aplicación de los principios de solidaridad y responsabilidad.
6. Autonomía de gestión e independencia respecto de los poderes públicos.
7. Destino de la mayoría de los excedentes a la consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible, del interés de los servicios a los miembros y del interés general.

2.1.4. CONCEPTOS EN TORNO A LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Las definiciones de la Economía Solidaria citados por Pérez *et al.* (2009) y el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (2014) poseen aspectos afines como la búsqueda de la producción, consumo y distribución de la riqueza en favor del ser humano, poniéndolo en el centro de estas actividades, el cual a través de un desarrollo integral será el principal beneficiado, además, dependiendo del compromiso social que demuestren los organismos del sector social, las actividades económicas realizadas por ellos, servirán para generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad tal como lo indica Razeto (2002).

Gómez (2013) haciendo referencia a lo expuesto por Alves da Silva sobre la Economía Solidaria considera un punto importante a diferencia de los autores anteriores, el aprovechamiento de las potencialidades económicas con el fin de mejorar las condiciones de vida de la sociedad, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente, un factor que en los actuales momentos ha cobrado mayor importancia, más aún en los textos de la nueva economía, donde se busca un

cambio en el que tanto las personas y sus diferentes culturas como la naturaleza sean consideradas como parte esencial del desarrollo de los pueblos (Anexo 2).

2.1.5. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

La Carta de la Economía Solidaria de la REAS (Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria) (2011) establece 6 principios basados en:

Cuadro 2.2. Principios de la Carta de la Economía Solidaria de REAS.

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
1. Principio de equidad	<p>La equidad introduce un principio ético o de justicia en la igualdad. Es un valor que reconoce a todas las personas como sujetos de igual dignidad, y protege su derecho a no estar sometidas a relaciones basadas en la dominación sea cual sea su condición social, género, edad, etnia, origen, capacidad, etc.</p> <p>Una sociedad más justa es aquella en la que todas las personas se reconocen mutuamente como iguales en derechos y posibilidades, y tiene en cuenta las diferencias existentes entre las personas y los grupos. Por ello debe satisfacer de manera equitativa los intereses respectivos de todas las personas.</p>
2. Principio de trabajo	<p>El trabajo es un elemento clave en la calidad de vida de las personas, de la comunidad y de las relaciones económicas entre la ciudadanía, los pueblos y los Estados. Por ello desde REAS se sitúa la concepción del trabajo en un contexto social e institucional amplio de participación en la economía y en la comunidad.</p> <p>Se afirma la importancia de recuperar la dimensión humana, social, política, económica y cultural del trabajo que permita el desarrollo de las capacidades de las personas, produciendo bienes y servicios, para satisfacer las verdaderas necesidades de la población (nuestras, de nuestro entorno inmediato y de la comunidad en general)...</p>
3. Principio de sostenibilidad ambiental	<p>Toda nuestra actividad productiva y económica está relacionada con la naturaleza, por ello nuestra alianza con ella y el reconocimiento de sus derechos es nuestro punto de partida.</p> <p>Nuestra buena relación con la Naturaleza es una fuente de riqueza económica, y de buena salud para todos. De ahí la necesidad fundamental de integrar la sostenibilidad ambiental en todas nuestras acciones, evaluando nuestro impacto ambiental (huella ecológica) de manera permanente.</p>
4. Principio de cooperación	<p>Queremos favorecer la cooperación en lugar de la competencia, dentro y fuera de nuestras organizaciones vinculadas a la Red, buscando la colaboración con otras entidades y organismos públicos y privados...</p>

	<p>Pretendemos construir colectivamente un modelo de sociedad basándonos en el desarrollo local armónico, las relaciones comerciales justas, la igualdad, la confianza, la corresponsabilidad, la transparencia, el respeto...</p> <p>Partimos de que la Economía Solidaria está basada en una ética participativa y democrática, que quiere fomentar el aprendizaje y el trabajo cooperativo entre personas y organizaciones, mediante procesos de colaboración, de toma de decisiones conjuntas, de asunción compartida de responsabilidades y deberes, que garanticen la máxima horizontalidad posible a la vez que respeten la autonomía de cada una, sin generar dependencias.</p>
<p>5. Principio “sin fines lucrativos”</p>	<p>El modelo económico que se practica y persigue tiene como finalidad el desarrollo integral, colectivo e individual de las personas, y como medio, la gestión eficiente de proyectos económicamente viables, sostenibles e integralmente rentables, cuyos beneficios se reinvierten y redistribuyen.</p> <p>Esta “no – lucratividad”, está íntimamente unida a nuestra forma de medir los balances de resultados, que tienen en cuenta no solo los aspectos económicos, sino también los humanos, sociales, medioambientales, culturales y participativos y el resultado final es el beneficio integral.</p>
<p>6. Principio de compromiso con el entorno</p>	<p>El compromiso con el entorno se concreta en la participación en el desarrollo local sostenible y comunitario del territorio.</p> <p>Nuestras organizaciones están plenamente integradas en el territorio y entorno social en el que desarrollan sus actividades, lo que exige la implicación en redes y la cooperación con otras organizaciones del tejido social y económico cercano, dentro del mismo ámbito geográfico.</p> <p>Se entiende esta colaboración como un camino, para que experiencias positivas y solidarias concretas puedan generar procesos de transformación de las estructuras generadoras de desigualdad, dominación y exclusión.</p>

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.
Fuente: REAS, 2011.

2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

2.2.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL

Ortiz (2008) expresa que la economía solidaria en la mayoría de países del sur del hemisferio surge a partir de las experiencias de pobladores y pobladoras de la ciudad y el campo en su lucha cotidiana por sobrevivir y mejorar sus condiciones de vida en base al apoyo mutuo, organizándose de muy variadas

formas para acceder a un espacio en la economía existente, compartiendo los beneficios económicos, sociales, culturales de esa participación pequeña aún en dicha economía. Surge a partir de la economía popular definida ésta como el conjunto de actividades de producción, distribución o consumo que realizan estas personas y organizaciones sea para auto-generar ingresos, empleo o bien para reducir los costos de vida accediendo a bienes básicos (alimentos, medicinas, vivienda, servicios básicos, etc).

Cuando la economía popular antes descrita pone en juego como elemento central el apoyo mutuo, la cooperación y diversas formas de compartir (conocimientos, mercados, tecnología), coloca en escena una “Economía Popular Solidaria”; en cuyo caso las personas que participan en ella cultivan y desarrollan, a diversos grados, el valor de la solidaridad. Es así como surgen diversas organizaciones de economía popular solidaria en los sectores productivo, de comercio, de servicios, de consumo, en el sector financiero, y también en el sector educativo (Ortiz, 2008).

Debido a sus características distintivas y ventajas comparativas, las empresas y organizaciones de economía social y solidaria, son alentadas por un creciente número de Estados, en los que se están creando los marcos de política para el desarrollo de la economía social y solidaria a escalas nacional y regional en todo el mundo. En América Latina, por ejemplo, se están produciendo reformas de política y de leyes en Bolivia, Ecuador y Perú para reconocer el papel que desempeñan las cooperativas y otras organizaciones de economía social y solidaria en la reducción de la pobreza y la promoción de la inclusión social (CIF OIT, 2011).

Coraggio (2011b) manifiesta que la última década registra en América Latina una presencia creciente de prácticas y discursos asociados a algunos de estos nombres: economía solidaria, economía de la solidaridad, economía comunitaria, economía popular, economía popular y solidaria, economía social, economía social y solidaria, economía del trabajo, economía alternativa,

economía plural, otra economía. A esto han contribuido circunstancias interrelacionadas:

- a) A la creciente incapacidad del modelo neoliberal de mercado para resolver la cuestión social que genera.
- b) La voluntad política manifestada por sus reiteradas apuestas electorales y las asambleas constituyentes en tres países que se adscriben a la idea de un socialismo del Siglo XXI (Bolivia, Ecuador, Venezuela), en el sentido de afirmar las formas no capitalistas de organización económica: cooperativas, comunitarias, asociativas, renovadas empresas públicas, y la perspectiva del cambio de sentido del sistema económico como un todo (Sumak Kawsay, soberanía en un estado multinacional, pluralismo cultural);
- c) La emergencia en el norte de dos propuestas para atender la brecha entre las necesidades y los resultados del mercado y el estado: el tercer sector y la economía social y solidaria. Mientras el tercer sector propone proveer a los necesitados mediante dones asimétricos, la economía social y solidaria propone avanzar con la solidaridad democrática por el cumplimiento de los derechos ciudadanos.

2.2.2. ANTECEDENTES A NIVEL DE ECUADOR

El nacimiento de la Economía Popular y Solidaria se da en la Constitución de la República del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente (2008), en donde se establece en varios artículos que:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir, además, consagra que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine.

La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el Buen Vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

2.2.3. CONCEPTOS EN TORNO A LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

En primera instancia la Constitución de la República del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente (2008) y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, promulgada por la Asamblea Nacional del Ecuador (2011), reconocen en la Economía Popular y Solidaria al trabajo y al ser al ser humano como sujeto y fin de su actividad, en armonía con la naturaleza, de manera que posibiliten el Buen Vivir.

De manera general, la Constitución de la República del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente (2008), la Organización Internacional del Trabajo (2014), el CIF OIT (2011) y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, promulgada por la Asamblea Nacional del Ecuador (2011), indican y a su vez coinciden en que, la Economía

Popular y Solidaria está representada por una forma de organización donde las personas, empresas y organizaciones tienden a la producción, reproducción, intercambio y comercialización de bienes que se desarrollan para la satisfacción de sus necesidades, orientando esta actividad a la consecución de fines sociales, económicos y de cooperación, promoviendo de esta forma la solidaridad con el entorno donde se desenvuelven.

La Economía Popular y Solidaria es el nuevo sistema de organización económica que ha adoptado el país. Se caracteriza por el trabajo comunitario y su enfoque primordial es cubrir y garantizar las necesidades de los socios e integrantes de cooperativas, asociaciones, cajas comunales y cajas de ahorro; mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad, con orientación hacia el Buen Vivir y por sobre el capital (Anexo 3).

2.2.4. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, promulgada por la Asamblea Nacional del Ecuador (2011) decreta, en su Art. 4, que las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

1. La búsqueda del Buen Vivir y del bien común;
2. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
3. El comercio justo y consumo ético y responsable;
4. La equidad de género;
5. El respeto a la identidad cultural;
6. La autogestión;
7. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
8. La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Estos principios demandan que las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, que actualmente se encuentren en funcionamiento y operación, deban adecuarse en conformidad a lo que me manda la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y demás leyes que a efecto se relacionen.

2.3. BUEN VIVIR

2.3.1. ANTECEDENTES

Cuadro 2.3. Origen del Buen Vivir.

AÑOS	ORIGEN DEL BUEN VIVIR
1989	Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes: este instrumento internacional recuerda la particular contribución de los pueblos ancestrales a la diversidad cultural, a la armonía social y al cuidado de la madre tierra.
1990	Amartya Sen (1990) formuló un “enfoque en la capacidad básica”, es decir, en la libertad que realmente disfruta una persona para elegir, de entre diferentes formas de vida, aquella que tienen más razones para valorar. Este enfoque se convirtió en el argumento central de la teoría del desarrollo humano presentada por el Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) como un nuevo paradigma de desarrollo en 1990.
	Levantamiento de la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE), quien demandó por primera vez el cambio del Art. 1 de la Constitución Política, con la finalidad que el Ecuador sea declarado estado plurinacional.
2000	Martha Nussbaum (2000) planteó una versión feminista del enfoque de las capacidades aplicado al problema del desarrollo. Su interés fue fundamentar unos principios políticos básicos que pudieran ser garantizados constitucionalmente a toda persona, así planteó una lista de 10 capacidades básicas, o umbral de derechos, que representarían –de manera universal– el bien público.
2007	Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas: todos los pueblos contribuyen a la diversidad y riqueza de las civilizaciones y culturas, que constituyen el patrimonio común de la humanidad. Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2010 en Ecuador.
2008	Promulgación de la Constitución Ecuatoriana en la que se declara como estado plurinacional, la cual expresa la existencia de las diversas culturas y promueve que todas deben ser igualmente respetadas. Reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir, Sumak Kawsay.

	Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) 2009-2013 en Ecuador: las referencias al “desarrollo humano” que aparecían en el PND 2007 dieron paso a la formulación del Buen Vivir.
2009	La Organización de Naciones Unidas (ONU) declaró el día internacional de la Madre Tierra, así se abre una puerta para dejar de hablar de “explotación de recursos” y emerger en el respeto a todo lo que nos da vida y permite el equilibrio natural de todas las formas de existencia para vivir bien.
	La Constitución Política del estado de Bolivia establece fines y funciones que orientan sus políticas públicas en el horizonte del vivir bien.
2013	Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) 2013-2017 en Ecuador.

Fuente: Huanacuni (2010), Manosalvas (2014).
Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

El Buen Vivir o Sumak Kawsak se presenta como una propuesta alternativa – desde América del Sur, o más precisamente, desde la cosmovisión de los pueblos andinos— al modelo de desarrollo occidental basado en la búsqueda del “progreso” a través del crecimiento económico, modelo que con razón ha sido señalado como responsable de la crisis humana y ambiental que actualmente padece el mundo. Frente a esta situación, desde los “marginados” e “invisibilizados” por la historia, los pueblos y nacionalidades originarios de las tierras de lo que hoy se conoce como América Latina han puesto en la mesa de debates una propuesta sobre un modo alternativo de vida: el Buen Vivir. En efecto, este es un concepto que se encuentra en proceso de consolidación, tras su incorporación en las Constituciones de Ecuador y Bolivia (Pérez y Cardoso, 2014).

Según Huanacuni (2010) citado por Pérez y Cardoso (2014), el Buen Vivir abre la puerta para el cultivo de una nueva sociedad y se proyecta con fuerza en los diferentes debates realizados en diferentes partes del mundo. Este no implica el retorno a la época anterior a la llegada de los españoles a Abya Yala, sino rescatar esa herencia, así como experiencias para transformar a la humanidad frente a la crisis global. Se trata de recoger lo mejor de las prácticas, de las sabidurías, de los conocimientos de los pueblos indígenas, sobre todo con base en los principios de reciprocidad, solidaridad y complementariedad.

Pérez y Cardoso (2014) expresan que el Buen Vivir comienza a perfilarse como una alternativa, reforzada por la capacidad de movilización de los pueblos

originarios del Ecuador, que poco a poco fueron convirtiéndose de sujetos sociales en actores políticos de envergadura, durante la década de los años noventa del siglo pasado, acompañados, naturalmente, de otros importantes actores sociales y políticos. El Buen Vivir se planteó, entonces, como alternativa al modelo occidental de desarrollo ante el “cansancio” de las ideas convencionales del desarrollo.

Por otra parte indican que en el Ecuador, el Buen Vivir se plasmó como un nuevo modelo societal de convivencia, para construir —desde un enfoque pluralista basado en la interculturalidad— una nueva relación entre estado y sociedad, en armonía con la naturaleza. Este adquiere mayor relevancia al ser incorporado en los debates de la Asamblea Constituyente del Ecuador (2007--2008). Esto trajo como resultado que en la Constitución de Ecuador de 2008 (aprobada el 24 de julio en Montecristi Manabí) fuera incorporado el concepto de Buen Vivir. Sin lugar a dudas esto es un hecho trascendental, pues por vez primera en Ecuador se reconocía una categoría heredada de los saberes tradicionales indígenas.

Solo por mencionar un ejemplo, en la primera Constitución de Ecuador de 1830 como República independiente, ni siquiera se pensaba en los pueblos indígenas (marginados por la historia poco más de 500 años). De ahora en adelante el Buen Vivir regirá la actuación del Estado, se presenta como una oportunidad para lograr cambios estructurales, tendiente a construir una sociedad en la plurinacional, esto es, construir un estado donde todos participen (Pérez y Cardoso, 2014).

2.3.2. CONCEPTOS EN TORNO AL BUEN VIVIR

Manosalvas (2014), la SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) (2013) y Velázquez (2014) coinciden en que el Buen Vivir se orienta a la consecución de una mejora en la calidad de vida de la sociedad, a través del reconocimiento de las diversas culturas que existen en el mundo, ya que de

esta manera es posible promover una búsqueda comunitaria y sustentable de la felicidad.

Por otra parte, con el Buen Vivir se busca la construcción de una sociedad apoyada en la convivencia del ser humano como lo indica Coraggio (2011a), que viva en armonía y equilibrio con el universo y la naturaleza, tal como concuerda con Manosalvas (2014), la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013) y Velázquez (2014), solo de esta manera es posible alcanzar una vida plena, que en esencia es el objetivo que persiguen las comunidades en el mundo.

En sí, el Buen Vivir está asociado a una noción más amplia de progreso que reúne una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social. Es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental. Es armonía, igualdad, equidad y solidaridad (Anexo 4).

2.3.3. PRINCIPIOS Y ORIENTACIONES DEL BUEN VIVIR

La SENPLADES (2013) manifiesta en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, principios y orientaciones, cuyo cumplimiento permitirá consolidar el cambio que los ecuatorianos anhelan en el país, para el Buen Vivir, basándose en:

Cuadro 2.4. Principios y orientaciones Buen Vivir.

PRINCIPIOS Y ORIENTACIONES	DEFINICIÓN
1. Sociedad radicalmente justa.	La justicia social y económica como base del ejercicio de las libertades, la justicia democrática participativa, la justicia intergeneracional, la justicia transnacional.
2. Sociedad con trabajo liberador y tiempo creativo.	El punto de partida de la libertad potencial que genera el trabajo es que la ciudadanía tenga la posibilidad de asegurar su propio sustento y autonomía.
3. Sociedad igualitaria y equitativa.	La igualdad es la condición para el mutuo reconocimiento de todos y todas; así se forjan las mínimas bases de la cohesión social, piedra angular de una sociedad radicalmente justa y democrática.
4. Sociedad de plenas capacidades, emancipación y autonomía	La expansión de las capacidades del conjunto de la ciudadanía, la afirmación de las identidades que constituyen su ser y el libre desarrollo de mujeres y

	<p>hombres, son indispensables para una sociedad emancipada, que no sobrevive sino que vive digna y plenamente: una sociedad que expande sus capacidades, que crea, que ejerce su rol político, que no se satisface con suplir sus necesidades mínimas.</p>
5. Sociedad solidaria.	<p>Potenciar la cooperación, la solidaridad y la fraternidad, es fundamental en una sociedad que quiere recuperar el carácter público y social del individuo. Se trata de forjar ciudadanos y ciudadanas que reconozcan las necesidades y los intereses de los otros, que acepten la justicia y la ley, que respeten las instituciones, que legitimen el principio de la redistribución de la riqueza y que promuevan la igualdad social.</p>
6. Sociedad corresponsable y propositiva.	<p>La corresponsabilidad es un atributo social para lograr un determinado fin o responder a una situación específica. Refleja una actitud propositiva y de compromiso comunitario para dar respuesta a situaciones importantes para la comunidad, pero también para frenar y erradicar situaciones que la lesionan.</p>
7. Sociedad en armonía con la naturaleza.	<p>El reconocimiento de los derechos de la naturaleza y la garantía de un ambiente sano y sostenible, como establece la Constitución, demandan respeto y equilibrio entre los ecosistemas, su gigantesca biodiversidad, sus dinámicas y tiempos. También exigen la valoración de la naturaleza y sus funciones, así como el planteamiento de las actividades humanas dentro de los límites biofísicos de los ecosistemas en los territorios, asumiendo responsabilidad con las futuras generaciones.</p>
8. Primacía de los bienes superiores.	<p>El acceso a bienes superiores es un derecho, jamás debe ser un privilegio. Los bienes superiores son fundamentales para alcanzar una vida plena, deben ser provistos por el Estado y no ser mercantilizados; están contemplados en nuestro marco constitucional. La primacía de los bienes superiores implica un replanteamiento de la teoría económica convencional que no los toma en cuenta, dado que el mercado ocupa el centro de la organización de la sociedad y desplaza al ser humano.</p>
9. Sociedad de excelencia.	<p>El socialismo se construye desde la excelencia, el esfuerzo individual y colectivo por ser cada día mejores. La excelencia debe practicarse en todos los ámbitos de la vida individual y social.</p>
10. Sociedad pluralista, participativa y autodeterminada.	<p>La democracia participativa pretende un tipo de igualdad que posibilite la reciprocidad entre sus miembros. Ello permite integrar a los diferentes actores en un proceso de diálogo, en el cual intereses y objetivos en conflicto se evalúan y jerarquizan, de acuerdo a un conjunto de criterios definidos públicamente y entre iguales.</p>
11. Soberanía e integración de los pueblos.	<p>Promover la paz y el desarme universal, defender el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta, el progresivo fin de la condición de extranjero y la solución pacífica de las controversias y los conflictos internacionales.</p>
12. Estado democrático, plurinacional y laico.	<p>La formación de un Estado plurinacional, megadiverso y plural, exige su descolonización; el reconocimiento político de la diversidad étnica, religiosa y sexual, y el</p>

	forjamiento de una sociedad con derechos de titularidad colectiva: lengua, cultura, justicia y territorio. El reconocimiento de la diferencia en la igualdad abre el espacio para la garantía de oportunidades igualitarias. La interculturalidad es fundamental en este desafío, pues nos reconoce como diferentes en origen, prácticas, costumbres, conocimientos y saberes.
13. Fortalecimiento de la sociedad.	Potenciar la sociedad es promover el desarrollo de las libertades y de las capacidades reflexivas, críticas y cooperativas de cada individuo, de cada pueblo y de cada colectivo. Esa capacidad exige que la ciudadanía tenga influencia en la discusión sobre el uso, la asignación y la distribución de los recursos tangibles e intangibles del país. Exige, además, que todos estemos en condiciones de desarrollar nuestros talentos y facultades, de acuerdo con el proyecto de vida que va a procurarnos felicidad, dignidad, realización y plenitud.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: SENPLADES, 2013.

2.3.4. OBJETIVOS DEL BUEN VIVIR

SENPLADES (2013) presenta doce objetivos que constituyen el corazón del Plan Nacional para el Buen Vivir; estos son:

1. Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.
2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.
3. Mejorar la calidad de vida de la población.
4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.
5. Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.
6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.
7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.
8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.
9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.
10. Impulsar la transformación de la matriz productiva.

11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.
12. Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.

Los objetivos del Buen Vivir están organizados en tres ejes: 1) cambio en las relaciones de poder para la construcción del poder popular y ciudadano (objetivo 1); 2) derechos, libertades y capacidades para el Buen Vivir (objetivos 2-7); y 3) transformación del sistema económico para que efectivamente se convierta en un sistema social y solidario a partir del cambio de la matriz productiva (objetivos 8-12). Estos objetivos definen políticas y lineamientos necesarios para la consecución de metas que permitan hacer un seguimiento a los resultados logrados.

2.4. COOPERATIVISMO

2.4.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL

Aunque existen referencias históricas bien documentadas sobre la existencia de asociaciones con un funcionamiento muy similar al de las actuales sociedades cooperativas durante la segunda mitad del siglo XVIII y la primera del XIX en varios países europeos (Francia, Inglaterra, Grecia, Italia, Polonia, Suiza, Austria, Alemania, España, Rusia y Luxemburgo) así como en Japón, México, Perú y otros países americanos, la mayoría de la doctrina señala a la creación de la Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale, en octubre de 1844, como el hito que señala el surgimiento del cooperativismo moderno, al ser fundadores de la primera cooperativa de la historia (Cooperativas de las Américas, 2015).

Este reconocimiento se debe, en parte, a que la nueva organización no sólo revolucionó a la sociedad de su época, convirtiéndose en el prototipo para la creación de otras similares, primero en Inglaterra y luego en el resto de Europa, sino que también se encargó de enunciar un conjunto de principios o prácticas

que definían las características esenciales del nuevo modelo empresarial, que se convirtieron en el primer antecedente para la actual formulación de los principios y valores cooperativos, conocidos como Principios Cooperativos de Rochdale (Cooperativas de las Américas, 2015).

2.4.2. ANTECEDENTES A NIVEL DE ECUADOR

Cerca de un siglo de historia de cooperativismo existió en el mundo antes del arribo de su mensaje solidario al Ecuador. Como lo menciona la OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2012) en Ecuador la primera etapa del cooperativismo se inició en la última década del siglo XIX. Las cooperativas se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales. Las organizaciones mutualistas estaban integradas por sectores de la pequeña burguesía vinculados al partido liberal y por inmigrantes anarquistas socialistas. La Iglesia católica tuvo un papel fundamental en la organización de los sectores populares. Las organizaciones mutualistas eran una combinación de socorro mutuo, beneficencia y defensa profesional. Estaban integradas por artesanos, pequeños industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos.

Estas organizaciones tenían como objetivo contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua en caso de enfermedad, indigencia o muerte. Además, procuraban organizar cajas de ahorro, crear planteles educativos y talleres para los afiliados y sus hijos. En algunos casos organizaban cooperativas de consumo para la distribución de artículos de primera necesidad, buscando contrarrestar el abuso de los comerciantes. El cooperativismo ecuatoriano avanzó a pasos lentos hasta su consolidación como sector reconocido de la economía nacional. Algunas organizaciones cooperativas fracasaron por la falta de un marco jurídico institucional que protegiera las cooperativas, así como por la falta de servicios educativos y financieros. En noviembre de 1937, cuando se decretó la primera Ley de Cooperativas, bajo el gobierno del Gral. Alberto Enríquez Gallo, solo quedaban seis organizaciones cooperativas (OIT, 2012).

Posteriormente, el gobierno interino del Dr. Clemente Yerovi Indaburu, expidió una nueva Ley de Cooperativas, en septiembre de 1966. En la actualidad, luego de 45 años de vigencia esa ley ha sido derogada, para incluir al sector cooperativista en la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, expedida en abril del año 2011.

Esta Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario norma y recoge la naturaleza y función de los sectores comunitarios, asociativos, cooperativos y de las unidades económicas populares y tiene como finalidad, el desarrollo de las normas constitucionales que determinan que el sistema económico ecuatoriano, es social y solidario, obligando al Estado visibilizar, fomentar, promocionar y controlar a las organizaciones de este sector, estructuradas y auto gestionadas por sus propios socios (Miño, 2013).

2.4.3. CONCEPTOS EN TORNO A COOPERATIVISMO

Hoy el cooperativismo es ampliamente conocido y aceptado constituyéndose una experiencia única en el desarrollo armónico e inclusivo de un país. Su activa participación en el desarrollo de los países se fundamenta en sus actividades económicas, sociales, medioambientales, y en su forma sostenible de actuar frente a los constantes cambios.

Alcázar (2007) y Sobrado (2009) destacan la esencia de cooperación solidaria que caracteriza al cooperativismo. Este hecho contribuye a apoderar a las comunidades y grupos haciéndoles menos dependientes de las desigualdades sociales, como la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, permitiendo mejorar su calidad de vida apoyándose unos a otros.

El concepto que plantea Polaski (2015), enfatiza otro hecho importante: la condición del otorgamiento de voz y voto de aquellos que con frecuencia se sienten excluidos en la toma democrática de decisiones. El cooperativismo considera a todos los asociados como dueños de la cooperativa sin

diferenciación, mediante mecanismos legítimos de democracia hace respetar su principio de “un asociado, un voto”.

La OIT (2012) se afianza la idea de que el cooperativismo es protagonista del desarrollo económico y social de los países. A pesar de que representa en el mundo un sector de la economía social en constante crecimiento, el cooperativismo ya es parte de la cultura económica y social de la mayoría de los países del mundo, ilustrándolo como un modelo empresarial que contribuye sin duda alguna al bienestar de sus habitantes (Anexo 5).

2.4.4. PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO

Los principios cooperativos son pautas mediante las cuales las cooperativas llevan a la práctica sus valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Estos principios surgen de la Sociedad de Los Pioneros de Rochdale y son fundamentales para lograr el éxito del cooperativismo, no son independientes unos de otros, trabajan juntos para permitir que los cooperativistas conquisten sus metas y deseos, lo que sería más difícil si no se los considerara.

La ACI (Alianza Cooperativa Internacional) (1995) presenta como resultado de la Declaración de Identidad Cooperativa siete principios cooperativos, aún vigentes, basados en:

Cuadro 2.5. Principios Universales del Cooperativismo.

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
Primer principio: Membresía abierta y voluntaria.	Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
Segundo Principio: Control democrático de los miembros.	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.
Tercer Principio: Participación económica de los miembros.	Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese

	capital es propiedad común de la cooperativa. Los miembros reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros destinan los excedentes de capital a cualesquiera o a todos los siguientes fines: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.
Cuarto Principio: Autonomía e independencia.	Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
Quinto Principio: Educación, formación e información.	Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y líderes de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas.	Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad.	Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: ACI (Alianza Cooperativa Internacional), 1995.

2.4.5. CONCEPTOS EN TORNO A COOPERATIVAS

La ACI (1995) y la OIT (2002) se refieren a una cooperativa como una asociación autónoma de personas. El hecho de que sea una sociedad autónoma significa que la idea de asociarse nace voluntariamente entre los miembros del grupo y no de personas ajenas a esta. Nadie puede ser obligado a asociarse ni a permanecer asociado a las cooperativas contra su voluntad. Además, dicha autonomía debe perdurar durante el desarrollo de la organización, y no solamente en el momento de su constitución.

A esto se le suma Martínez (2015) al afirmar que el objetivo por el cual esas personas constituyen la cooperativa es, básicamente, la satisfacción de las necesidades y aspiraciones comunes (de tipo económica, social o cultural) de todos los asociados, mediante la unión o propiedad colectiva. Estas organizaciones promueven el desarrollo local, pues trabajan para el crecimiento y desarrollo sostenible de las comunidades en donde operan.

Fernández *et al.* (2010) por su parte enfatiza y afianza el hecho de que estas organizaciones contribuyen a la participación, inclusión y organización local. Es decir, aquí los asociados son quienes de manera igualitaria votan, deciden, y controlan la cooperativa.

La Asamblea Nacional del Ecuador a través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, expedida en el año 2011, coincide con los conceptos promulgados por la ACI y la OIT. Además agrega que las cooperativas estarán sujetas a los principios establecidos en la Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (Anexo 6).

2.4.5.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

El sector cooperativo de ahorro y crédito es uno de los más significativos en el mundo. Autores como Fernández *et al.* (2010), WOCCU (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito) (2011), y la Asamblea Nacional del Ecuador (2011) coinciden en que la finalidad principal de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se relaciona con actividades de intermediación financiera, como lo es el depósito de ahorro y el otorgamiento de créditos a sus asociados, para fines relativos a sus necesidades. Estas proporcionan préstamos en condiciones favorables a sus asociados, como el cobrarles intereses bajos y evitar abusos de otras instituciones.

Por su parte, organismos como la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2012) hace énfasis en que este tipo de cooperativas no está formada por clientes sino por socios, aquí cada persona posee una pequeña participación dentro de esta. Este hecho hace que las cooperativas de ahorro y crédito ahora sean participantes significativas en los mercados financieros nacionales de muchas economías industrializadas y en vías de desarrollo (Anexo 7).

2.4.6. MODELOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: BALANCE SOCIAL

Mediante los modelos de evaluación de desempeño se puede cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa. El Balance Social Cooperativo se utiliza como una herramienta a través de la cual se cuanti-cualifica a las entidades cooperativas en ámbitos como el medioambiental, económico y social, tomando como referencia una serie de principios previamente establecidos y acordados.

Los modelos que se enlistan a continuación dan cumplimiento a los principios cooperativos, por lo que son los más relevantes en la evaluación de la investigación.

2.4.6.1. BALANCE SOCIAL ACI (ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL)

La presentación oficial de este modelo se realizó a través de un taller específico dentro de la IX Conferencia Regional ACI “Negocios y Comercio Cooperativo: el rostro humano de la economía”, celebrada en Montevideo, Uruguay, del 2 al 4 de diciembre de 1998. Consiste en establecer una metodología e instrumentos de medición del Balance Social, entendiendo por tal todos aquellos beneficios adicionales a los económicos que las cooperativas transfieren a sus grupos de influencia: los asociados, los empleados y la comunidad en su conjunto.

Gracias a esta herramienta las cooperativas cuentan con un medio adecuado para medir el grado de acercamiento o alejamiento que tengan con respecto al cumplimiento de sus principios y valores cooperativos.

Al ser planteado como una herramienta de evaluación del grado de seguimiento de los principios cooperativos, es preciso operacionalizar dichos principios en sus variadas dimensiones, entendiendo a éstas como categorías que identifican algún aspecto importante del principio en cuestión. Estas

dimensiones son a quienes se les asigna unidades de medidas adecuadas, al ejecutar los indicadores cooperativos para la evaluación del grado de cumplimiento de esos principios. Es importante destacar, que al seleccionar indicadores para las dimensiones definidas, no se limita a un solo indicador por dimensión, ya que las relaciones entre estos pueden incitar a que se consideren más.

2.4.6.2. BALANCE GESTIÓN SOCIAL COOPERATIVA INCOOP

El Balance de Gestión Social Cooperativa que presenta INCOOP (Instituto Nacional de Cooperativismo) en el año 2010 es el resultado de la necesidad de adecuar los indicadores establecidos a la propuesta de Balance Social realizada por la ACI, para su implementación por parte de todas las cooperativas del mundo, en virtud de que se encuentra adaptada a las dimensiones e indicadores de los siete principios universales cooperativos. La elaboración de este balance refleja la importancia de contar con una herramienta para el control de gestión por indicadores a fin de obtener información sobre el funcionamiento de las entidades del sector cooperativo.

2.4.6.3. MODELO DE GESTIÓN CORPORATIVO MONDRAGÓN CORPORACIÓN COOPERATIVA

Este modelo tuvo sus inicios en el año 1987 en la celebración del I Congreso del Grupo Cooperativo MONDRAGÓN, órgano soberano del grupo, donde se aprobaron los Principios Básicos de la Experiencia Cooperativa. Los Principios Básicos de MONDRAGÓN asumen su proclamación en los Principios Universales Cooperativos expedidos por la Alianza Cooperativa Internacional, además que expresa una colección de dimensiones e indicadores que enuncian la acción social cooperativa.

2.4.6.4. MODELO VASCO

Los contenidos de Balance Social para cooperativas Vascas son el resultado de una serie de fuentes consultadas en torno a balance social. En la propuesta

se presentan dimensiones e indicadores de desempeño social y ambiental que miden el desarrollo de los principios cooperativos.

2.4.6.5. BALANCE SOCIAL DE IDENTIDAD COOPERATIVA (BSIC) ANTIOQUÍA

La estructura del Balance Social de Identidad Cooperativa para el cooperativismo del departamento de Antioquía (Colombia) contiene dimensiones basadas en los siete Principios Universales y dos principios autóctonos más de acción social basados en la dignificación del trabajo y disfrute de la vida. Estas variables aportan los insumos requeridos para construir indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos, vinculados con las dimensiones consideradas.

2.4.6.6. MODELO ALEMÁN DGRV (DIE GENOSSENSCHAFTEN)

El modelo cooperativo alemán es un modelo aplicable a muchos países de todo el mundo. Su objetivo principal se centra en visibilizar el cumplimiento de los valores y principios cooperativos en la gestión de las cooperativas. Este se presenta como una herramienta de gestión denominado Balance Social Cooperativo que recoge resultados cuantitativos y cualitativos de la evaluación de desempeño de los principios cooperativos.

2.4.6.7. MEMORIA DE BALANCE SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD CACPECO

La Memoria de Balance Social y Sustentabilidad de CACPECO se ha producido en razón de su actividad socio-económica, en función de los Principios Cooperativos que rigen la institucionalidad y derivándose de estos, la toma de decisiones en la productividad y eficiencia de la Cooperativa.

2.4.6.8. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO BANCO CREDICOOP

El Balance Social Cooperativo CREDICOOP está elaborado según los términos y lineamientos generales propuestos por la Alianza Cooperativa Internacional, como herramienta estratégica de evaluación sistemática y comunicacional que valoriza y consolida la Identidad Cooperativa.

2.4.6.9. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INTEGRAL UNIVERSIDAD DE LA PLATA

El Balance Social Cooperativo Integral es un modelo argentino basado en la identidad cooperativa. Corresponde a una propuesta de la Universidad de La Plata en una investigación iniciada en 1996, luego plasmada como un innovador Balance Social. Este modelo se caracteriza principalmente por valorar el cumplimiento de los Principios Cooperativos, ser de fácil adaptabilidad a diferentes tipos de cooperativas, aportar información socio-económica de la cooperativa y presentar indicadores cuantitativos y cualitativos para la dimensión de cada principio cooperativo.

2.4.6.10. BALANCE SOCIAL COOPROGRESO

La aplicación de los Principios Cooperativos en COOPROGRESO es parte de la esencia de su cultura institucional. Para constatar el cumplimiento de los objetivos cooperativos COOPROGRESO utiliza el Balance Social como su herramienta de gestión y medición. Este Balance Social se caracteriza porque además de estar basado en los siete Principios Universales incluye dos principios más de público interno y gestión. Con la implementación de este balance social se puede conocer si los principios cooperativos se están poniendo en práctica de manera eficiente en son de la calidad de vida de los grupos de interés.

2.4.6.11. REPORTE SOCIAL FUCAC (FEDERACIÓN URUGUAYA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO)

FUCAC expresa su marco de desempeño de compromiso sólido con los principios y valores cooperativos mediante su Reporte Social o Memoria de Gestión. Este balance social es tomado como una herramienta de gestión socioeconómica que facilita medir y rendir cuentas a los socios y demás grupos de interés que tienen relación con el cumplimiento de su esencia cooperativa.

2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.5.1. ANTECEDENTES A NIVEL MUNDIAL

De acuerdo a Raufflet *et al.* (2012) el concepto de Responsabilidad Social tiene sus orígenes en el mundo académico en 1953, cuando en el libro de Howard Bowen, *Social Responsibilities of the Businessman*, se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. En la década de 1960, Davis propuso que la responsabilidad de las empresas se da en función de la cantidad de poder que éstas tienen sobre la sociedad. En esa misma década, el Premio Nobel de Economía Milton Friedman ofreció una versión diferente al afirmar que la responsabilidad de los directivos no puede ser otra que aumentar los beneficios de sus accionistas, considerando a la doctrina como subversiva.

En 1971, Johnson encontró cuatro visiones del concepto, en la primera señala lo importante que es para las empresas conocer el entorno en que desarrollan sus actividades, la segunda se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias, la tercera centra el interés de las empresas en obtener la máxima ganancia tanto en lo económico como en lo social, y la cuarta visión tiene que ver con el peso específico de los grupos de interés y la generación de riqueza. En esta misma década se señalaron como características de la RSE su aspecto voluntario y su expresión en acciones específicas de las empresas. De esta forma, se dejó de

lado la idea de la responsabilidad centrada en el empresario y se comenzó a hablar de la responsabilidad social de la firma como órgano colegiado (Raufflet *et al.*, 2012).

2.5.2. ANTECEDENTES A NIVEL DE ECUADOR

El concepto de RSE es relativamente nuevo en el Ecuador, pero en los últimos años se ha reforzado su difusión, sobre todo por parte de CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social), la primera red nacional que agrupa a empresas, universidades, ONG's y otras organizaciones de la sociedad civil.

CERES (2008a) indica que algunas de estas empresas u organizaciones han comenzado haciendo filantropía, es decir donación de dinero, bienes o servicios, generalmente producidos por la empresa a grupos de personas que demandan requerimientos específicos. La filantropía no establece ninguna relación formal entre la empresa y su entorno comunitario o social. Otras empresas han optado por la inversión social empresarial. A través de este mecanismo destinan recursos económicos o acciones para mostrarse amigables con la comunidad. Esto puede o no lograr mayor o menor relación y compromiso con ella.

En el país las empresas consideran que eficiencia, productividad y rentabilidad son importantes, pero al mismo tiempo saben que es necesario actuar con responsabilidad social, es decir maximizar los beneficios económicos y contribuir al bienestar de la comunidad y sociedad, simultáneamente (CERES, 2008a).

2.5.3. CONCEPTOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Comisión Europea (2001) y el Foro de Expertos sobre Responsabilidad Social Empresarial (2007) conceptualizan a la Responsabilidad Social como la integración que engloba acciones voluntarias en áreas de desarrollo

comunitario, protección medioambiental, derechos humanos y laborales. Estos conceptos los generaliza Alfonso *et al.* (2008) al referirse a Responsabilidad Social como toda aquella actividad que desarrolla la empresa bajo el compromiso de su desarrollo integral.

El concepto que presenta Martínez *et al.* (2013) resalta la necesaria importancia de que cada uno de los actores participantes en la Responsabilidad Social tome conciencia de su papel en el interior de la empresa así como el beneficio hacia sus clientes. Esta Responsabilidad Social propone que todos los organismos se concienticen y se sumen a tomar medidas preventivas que eviten impactos derivados de sus acciones, y lograr además un desarrollo sostenible en sus contextos internos y externos, es decir, un equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social de los grupos de interés (Anexo 8).

2.5.4. CONCEPTOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Como se ha mencionado con anterioridad, la Responsabilidad Social Empresarial es una iniciativa de carácter voluntario. Consiste según la WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) (1998), el Foro de expertos sobre Responsabilidad Social Empresarial (2007), el CERES (2008b), Castro y Puerto (2012), y Cooperativa de las Américas (2016); en el compromiso continuo que asumen las empresas para contribuir al desarrollo económico sostenible, efectuando repercusiones positivas que mejoren la calidad de vida de sus diferentes grupos de interés.

Estas acciones, como lo menciona la OIT (2010), además reafirman los principios y valores por los que se rigen estas organizaciones, demuestran su esencia de ser en sí mismas socialmente responsables, al cumplir con su compromiso económico, social y medioambiental en sus contextos tanto interno como externo (Anexo 9).

2.5.5. CONCEPTOS EN TORNO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

Alfonso *at al.* (2008) nos abre preámbulo de Responsabilidad Social Cooperativa al mencionar que ésta no se limita a sus trabajadores, sino que también está dirigida al entorno en el cual opera.

Para Cooperativa de las Américas (2011) y San Bartolomé (2014) la Responsabilidad Social Cooperativa se inscribe en los valores y principios del cooperativismo, mediante un comportamiento ético que contribuye al desarrollo sostenible. Este organismo, Cooperativa de las Américas en el año 2016 enfatiza que RSCoop existe en la misma esencia de las entidades cooperativas (Anexo 10).

2.5.6. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA RSE

En la actualidad, la RSE está cobrando mayor fuerza, lo que genera el desencadenamiento de principios, instrumentos e indicadores que facilitan la comprensión de su estudio. Dichos instrumentos e indicadores están inspirados en los principios, quienes son el pilar fundamental de las herramientas de gestión de la RSE.

2.5.6.1. PRINCIPIOS

Los principios son expuestos como guías que indican prácticas de conductas aceptables o inaceptables. Se consideran los ejemplos más importantes debido a su impacto y presencia a nivel internacional.

2.5.6.1.1. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS UN (NACIONES UNIDAS)

El Pacto Mundial de las UN (Naciones Unidas) (2016) se constituye una iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover la Responsabilidad Social Empresarial en las áreas

de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Estos diez principios se basan en:

Cuadro 2.6. Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

DERECHOS HUMANOS	NORMAS LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente; y	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente;	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
Principio 2: asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Principio 4: la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;	Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; y	
	Principio 5: la abolición efectiva del trabajo infantil; y	Principio 9: fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
	Principio 6: la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: NU (Naciones Unidas), 2016.

En los principios relacionados con los derechos humanos se encuentra el apoyo y el respeto a éstos para evitar que se generen abusos. En los aspectos laborales se consideran la libertad de asociación y los contratos colectivos, la eliminación del trabajo forzado, la abolición del trabajo infantil, la eliminación de discriminación en el empleo y la ocupación. En lo que respecta al medio ambiente se alienta el desarrollo de tecnologías a favor del medio ambiente, a la vez que se propone medidas de responsabilidad ambiental. Por último, se enfoca en la anticorrupción, la cual busca que las organizaciones trabajen en contra de cualquier tipo de corrupción (Raufflet *et al.*, 2012).

2.5.6.1.2. PRINCIPIOS CERES

Los principios CERES fueron desarrollados por la organización internacional conocida como Coalición de Economías Ambientalmente Responsables, la cual

está conformada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y grupos de interés sin fines de lucro. Los principios de la CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) (1989) son 10:

Cuadro 2.7. Principios CERES.

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
1. Proteger la biosfera.	Reducir y progresar continuamente hacia la eliminación de la liberación de cualquier sustancia que pueda causar daños al medio ambiente al aire, el agua o la tierra o sus habitantes. Proteger a todos los hábitats afectados por nuestras operaciones y proteger los espacios abiertos y desierto, preservando al mismo tiempo la biodiversidad.
2. Uso sustentable de los recursos naturales.	Hacer un uso sostenible de los recursos naturales renovables, como el agua, los suelos y los bosques. Conservar los recursos naturales no renovables a través del uso eficiente y una planificación cuidadosa.
3. Reducción de residuos y disposición de éstos.	Reducir y en lo posible eliminar los residuos a través de la reducción de la fuente y reciclaje. Todos los residuos se manipulan a través de métodos seguros y responsables.
4. Conservación de la energía.	Conservar la energía y mejorar la eficiencia energética de nuestras operaciones internas y de los bienes y servicios que vendemos. Hacer todo lo posible para utilizar fuentes de energía ambientalmente seguros y sostenibles.
5. Reducción del riesgo.	Hacer todo lo posible para reducir al mínimo los riesgos ambientales, de salud y seguridad a nuestros empleados y las comunidades en las que opera a través de tecnologías de seguridad, las instalaciones y los procedimientos de operación, y por estar preparado para las emergencias.
6. Productos y servicios seguros.	Reducir y en lo posible eliminar el uso, fabricación o venta de productos y servicios que causan daños al medio ambiente o riesgos para la salud o la seguridad. Informar a nuestros clientes de los impactos ambientales de nuestros productos o servicios, y tratar de corregir el uso inseguro.
7. Restauración ambiental.	Reparar lesiones que hemos causado a personas o daños que hemos causado al medio ambiente y a restaurar el medio ambiente.
8. Reporte a los grupos de interés sobre asuntos que los afecten.	Informar a todo el mundo en una manera oportuna que puedan verse afectados por las condiciones causadas por nuestra empresa que pueda poner en peligro la salud, la seguridad o el medio ambiente. Buscar regularmente asesoramiento y consejo a través del diálogo con las personas en las comunidades cercanas a nuestras instalaciones.
9. Compromiso con el ambiente en la gestión y en el consejo directivo.	Aplicar estos principios y sostener un proceso que asegura que el Consejo de Administración y CEO están completamente informados sobre las cuestiones ambientales pertinentes y son totalmente responsables de la política ambiental.
10. Auditorías e informes.	Llevar a cabo una auto-evaluación anual de nuestro progreso en la aplicación de estos principios. Apoyar la creación oportuna de los procedimientos de auditoría ambiental generalmente aceptados.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: CERES, 1989.

2.5.6.2. INSTRUMENTOS

Los instrumentos tienen como propósito generar lineamientos acerca de los aspectos que se deben considerar al momento de reportar o implementar medidas de RSE; así mismo intentan facilitar la medición y la comunicación del desempeño a sus grupos de interés a través de la generación de un lenguaje común, y ayudan a lograr una mejor comprensión de las ideas expresadas en los principios. Entre estos instrumentos principales se encuentran el GRI (Global Reporting Initiative) y la ISO 26000.

2.5.6.2.1. GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

Es considerada la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de mayor uso en las organizaciones. Para la medición de desempeño GRI (2011) consideran tres aspectos: económico, ambiental y social. Esta guía también aporta indicadores para cada uno de los ámbitos considerados dentro del GRI.

Cuadro 2.8. GRI (Global Reporting Initiative).

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	INDICADORES
ECONÓMICO	Desempeño económico. Presencia en el mercado. Impactos económicos indirectos.
AMBIENTAL	Materiales. Energía. Agua. Biodiversidad. Emisiones, vertidos y residuos. Productos y servicios. Cumplimiento normativo. Transporte. Aspectos generales.
SOCIAL	Cuestiones laborales. Derechos humanos. Sociedad. Responsabilidad sobre productos.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: GRI (Global Reporting Initiative), 2011.

2.5.6.2.2. ISO 26000

La Norma ISO 26000 es una guía que facilita a las empresas el proceso de implementación de la Responsabilidad Social.

Es considerada una guía reguladora, de carácter voluntario, que puede implementarse en todo tipo de organizaciones. Busca servir de enlace entre los principios establecidos en materia de RSE y las diversas iniciativas que presentan indicadores más puntuales. La ISO 26000 se queda a nivel de lineamiento y recomendaciones, al ser de carácter voluntario, y contiene según la ISO (International Organization for Standardization) (2010) principios de Responsabilidad Social basados en:

Cuadro 2.9. Principios de Responsabilidad Social de la ISO 26000.

Principio 1: Rendición de cuentas.	Una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
Principio 2: Transparencia.	Una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.
Principio 3: Comportamiento ético.	El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.
Principio 4: Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.
Principio 5: Respeto al principio de legalidad.	Una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley.
Principio 6: Respeto a la norma internacional de comportamiento.	La Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad. La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales.
Principio 7: Respeto a los derechos humanos.	Una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: ISO (International Organization for Standardization), 2010.

2.5.6.3. INDICADORES

A través de indicadores es posible dar pautas para la gestión de la RSE. Su objetivo es la puesta en marcha de medidas operativas orientadas a la gestión

de la RSE dentro de la organización, lo que permite a las empresas monitorear sus avances en materia de RSE y establecer metas a corto, mediano y largo plazo.

2.5.6.3.1. ETHOS

El Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social busca ofrecer a las organizaciones indicadores que las auxilien en el proceso de profundización de su compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sustentable. Los indicadores se presentan en un cuestionario que evalúa la contribución al desarrollo social y ambiental. Los indicadores intentan generar conciencia, aprendizaje y monitoreo de la RSE.

2.6. PLAN DE MEJORAS

Los autores mencionados Ministerio de Educación (2012), SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) (2013), SECE (Sistema de Evaluación de Centros Educativos) (2014) y Publicaciones MAP (2014) destacan que un Plan de Mejoras integra un conjunto de acciones que requieren cambios debido a debilidades encontradas. El plan de mejoras da seguimiento y control a las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, para lograr el mejoramiento continuo de la organización (Anexo 11).

2.7. METODOLOGÍA

2.7.1. DELPHI

Aceituno (2013) menciona que el Delphi o Delfos es uno de los métodos de carácter cuantitativo/cualitativo de los más utilizados en prospectiva. A esto se agregan las conceptualizaciones de Gil (2011), Aponte *et al.* (2012), García y Suarez (2013), quienes coinciden en que la selección de expertos es fundamental en la aplicación de un ejercicio Delphi. La utilización de este método involucra una serie de etapas fundamentales en su ejecución (Anexo 12).

Por su parte, Campos *et al.* (2012) en su artículo: *el método Delphi como técnica de diagnóstico estratégico. Estudio empírico aplicado a las empresas de inserción en España*, incluyen el método Delphi considerándolo como la metodología cualitativa apropiada para trabajos exploratorios, en los que las técnicas cuantitativas no proporcionan suficiente información. Los autores manifiestan que el método no está exento de críticas, por la sencillez de los métodos estadísticos que emplea, por lo que diversos autores consideran que sus resultados deben ser interpretados con precaución. Sin embargo, no se pone en duda su capacidad de generación de conocimientos a través de la opinión de expertos. De hecho, en estudios comparativos realizados con las técnicas tradicionales de grupos (grupos estadísticos y grupos de interacción directa), se demuestra la superioridad en los resultados por parte del método Delphi. Incluso, algunos estudios muestran cómo la consulta a expertos ofrece mejores predicciones que los métodos econométricos alternativos. En este sentido, el método Delphi es aplicable en casos en los que se deba contrastar y combinar argumentos y opiniones individuales para llegar a decisiones no asumibles unilateralmente.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación para la evaluación de las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con un enfoque en el Buen Vivir se llevó a cabo en el Distrito Metropolitano de Quito, ubicado en el centro norte de la provincia de Pichincha. Este cantón representa según datos de la SENPLADES (2014) el 44.2% del territorio de la provincia, aproximadamente 4.2 mil km² (ver figura 3.1).



Figura 3.1. Distrito Metropolitano de Quito
Fuente: Google Maps

3.2. DURACIÓN

En función al cronograma de actividades la investigación tuvo una duración de 9 meses de ejecución.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

Variable independiente: Evaluación de las variables de desempeño cooperativo.

Variable dependiente: Enfoque en el Buen Vivir.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación utilizados en la ejecución del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

- En relación al entorno que se estudió dentro de la investigación, mediante la búsqueda directa de las fuentes en el lugar de los hechos: **De campo**.
- Por el tipo de datos que se evaluaron y analizaron, mediante la ayuda de diferentes herramientas: **Cuali-cuantitativa**.
- Al considerar los modelos de evaluación con sus componentes y definir variables: **Transversal Descriptiva**.
- Debido al esclarecimiento de las causas de los sucesos que se estudiaron y el por qué se relacionan dos o más variables: **Explicativa**.
- Dada la recopilación de información de diversas fuentes como: artículos, revistas, libros, internet, leyes y reglamentos relacionadas con el tema de investigación con la finalidad de fundamentar y sustentar el marco teórico: **Bibliográfica**.

3.5. MÉTODOS

La presente investigación requirió la aplicación de los siguientes métodos:

- Para investigar y conocer la evolución y desarrollo que ha tenido el cooperativismo, objeto o fenómeno de estudio en la investigación: **Histórico-Lógico.**
- Para el análisis de similitudes y diferencias: **Método comparativo.**
- Para analizar aquellos elementos del estudio que tenían relación lógica entre sí se utilizó la dualidad: **Analítico-Sintético.**
- Al proceder en cada caso hasta llegar a una perspectiva general del desempeño cooperativo de ahorro y crédito: **Método Inductivo-Deductivo.**
- Para determinar las características que pueden o no ser parte de la muestra de las cooperativas a evaluar: **Método de selección de participantes (criterios de inclusión y exclusión de la muestra).**
- Para corroborar la calidad y efectividad de la investigación, al evaluar y seleccionar un grupo de expertos que consideraron los modelos de evaluación al fin de llegar a un consenso: **Método Delphi.**
- Para dar un nivel de importancia a la ponderación en la selección de los expertos: **Coefficiente de competencia Kendall.**
- Con el propósito de darle validez a la investigación, los criterios vertidos por los expertos se someten a una prueba estadística mediante el cual se aplica el: **Modelo Matemático Torgerson con el Método Delphi.**

3.6. TÉCNICAS

- Para seleccionar la muestra de forma representativa o bajo criterios subjetivos que facilitaron la accesibilidad a la información necesaria: **Muestreo No Probabilístico por Conveniencia.**

- Para generar información por parte de las personas vinculadas directamente con las cooperativas del tema a investigar: **Entrevistas**.
- Para obtener datos de varias personas (población) a través del instrumento del cuestionario: **Encuestas**.

3.6.1. HERRAMIENTAS

Para la aplicación de los métodos y técnicas en la investigación se requirió de herramientas que fueron medios claves en la obtención de información:

- **Matriz 5W+1H**, de los conceptos presentados en el marco teórico de la investigación.
- **Matriz de principios, dimensiones, variables e indicadores**, originaria de la investigación bibliográfica y análisis de modelos de balance social con principios y demás componentes del Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, Responsabilidad Social Empresarial (Anexo 13).
- **Cuestionario a los expertos**, como herramienta de evaluación que permitió seleccionar mediante una calificación en escala de Likert las preguntas (indicadores) más apropiadas para la investigación (Anexo 14).
- **Ficha de evaluación de expertos**, donde se incluyó espacio para recolectar información de tipo personal y profesional del experto, autoevaluación del coeficiente de conocimiento (K_c), y evaluación del coeficiente de argumentación (K_a) (Anexo 15).
- Instrumento para determinar el coeficiente de competencia en expertos (k_c) (Anexo 16).
- Instrumento para determinar el coeficiente de argumentación de expertos (k_a) (Anexo 17).

- **Matriz para el fichaje de expertos**, donde se registra la gestión interna de la información de contacto de los expertos (Anexo 18).
- **Cuestionario de encuesta a directivos** (Anexo 21) y **cuestionario de encuesta a empleados y socios** (Anexo 22) de las cooperativas, como herramientas de evaluación que permitieron determinar mediante una valoración en escala de Likert el grado en que las cooperativas de ahorro y crédito del DMQ aportan al logro del buen vivir.
- **Aplicaciones de Microsoft Office** (Word, Excel, Power Point), como herramientas imprescindibles de productividad en la realización de la investigación.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria indica que el Distrito Metropolitano de Quito posee, según sus datos en el año 2015, un total de 151 cooperativas de Ahorro y Crédito (Activas).

Para efectos de la investigación, se tomó como referencia el muestreo no probabilístico por conveniencia. El uso de este tipo de muestreo está influenciado por limitaciones temporales de tiempo, laborales y económicas, lo que imposibilitó tomar una muestra aleatoria de toda la población.

Del listado de Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en el Distrito Metropolitano de Quito se consideraron en primera instancia para evaluación las que se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 3.1. Muestra de las Cooperativas de Ahorro y Crédito consideradas para evaluación.

Nº	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	CANTÓN	PARROQUIA
1	COOPCREDITO LTDA.	QUITO	LA CONCEPCIÓN
2	KAWSAY	QUITO	CHILLOGALLO
3	FENIX	QUITO	QUITO
4	SAN VICENTE DEL SUR LTDA.	QUITO	LA MAGDALENA
5	17 DE MARZO LIMITADA	QUITO	LLANO CHICO
6	ESPERANZA DEL FUTURO LTDA.	QUITO	CONOCOTO
7	LA NUEVA JERUSALÉN	QUITO	GUAMANÍ
8	COLLAS LTDA.	QUITO	CALDERON (CARAPUNGO)
9	18 DE NOVIEMBRE	QUITO	COTOCOLLAO
10	CHIMBORAZO RUNA	QUITO	SAN JUAN
11	EURO CENTRO	QUITO	CENTRO HISTÓRICO
12	SAN FRANCISCO DE ASÍS LTDA.	QUITO	QUITO
13	GENERAL RUMIÑAHUI	QUITO	KENNEDY
14	UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR	QUITO	MARISCAL SUCRE
15	DE LOS EMPLEADOS, JUBILADOS Y EX-EMPLEADOS DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	QUITO	IÑAQUITO
16	29 DE OCTUBRE LTDA.	QUITO	QUITO
17	POLICIA NACIONAL LTDA.	QUITO	BELISARIO QUEVEDO
18	COOPREVID	QUITO	CHIMBACALLE
19	CREDICOOP 10 DE FEBRERO	QUITO	SAN ISIDRO DEL INCA
20	PROFESORES Y EMPLEADOS DEL COLEGIO ALEMÁN DE QUITO	QUITO	CUMBAYA
21	EMPRENDEDORES "COOPEMPRENDER" LIMITADA	QUITO	EL QUINCHE
22	COOPROGRESO LTDA.	QUITO	POMASQUI
23	PUELLARO LTDA.	QUITO	PUELLARO
24	ALIANZA MINAS LTDA.	QUITO	SAN JOSÉ DE MINAS
25	ALIANZA DEL VALLE LTDA.	QUITO	AMAGUAÑA
26	QUITO LUZ DE AMÉRICA	QUITO	ALANGASI

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015.

LEYENDA

ACEPTÓ

NO ACEPTÓ (Con sello y firma de recibido)

NO ACEPTÓ (Sin sello y firma de recibido)

No visitadas

En base a la muestra obtenida, luego de la aplicación del muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó el método de selección de participantes, el cual se realizó en función de los siguientes criterios:

➤ **Criterios de inclusión:**

• **Para Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito que otorgaron el consentimiento para dar información.

• **Para socios y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Socios y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito que otorgaron el consentimiento para dar información.

➤ **Criterios de exclusión:**

• **Para Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito:

- Que rechazaron el consentimiento para dar información, y
- Aquellas que por limitaciones de tiempo, no se lograron visitar.

• **Para socios y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Socios y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito:

- Que rechazaron el consentimiento para dar información,
- Aquellos que no se encontraban en las instalaciones de las cooperativas.

La muestra definitiva fue establecida en función de aquellas cooperativas que aceptaron y brindaron acceso para realizar la investigación (Cuadro 3.2).

Cuadro 3.2. Muestra de las Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas.

Nº	COAC	PROVINCIA	CANTÓN	SECTOR	PARROQUIA	SEGMENTO
1	COOPCRÉDITO LTDA	PICHINCHA	QUITO	NORTE	LA CONCEPCIÓN	5
2	KAWSAY	PICHINCHA	QUITO	SUR	CHILLOGALLO	5
3	FÉNIX	PICHINCHA	QUITO	SUR	QUITO	5
4	SAN VICENTE DEL SUR	PICHINCHA	QUITO	SUR	LA MAGDALENA	3
5	17 DE MARZO LTDA	PICHINCHA	QUITO	NORTE	LLANO CHICO	4
6	ESPERANZA DEL FUTURO LTDA	PICHINCHA	QUITO	SUR	CONOCOTO	4
7	LA NUEVA JERUSALÉN	PICHINCHA	QUITO	SUR	GUAMANÍ	4

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015b.

Para el cálculo de las muestras de empleados y socios se consideró la fórmula estadística para poblaciones finitas proporcionada por Herrera (2011):

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

En donde:

n = Muestra

N = Total de la población

Z = Si la seguridad es del 95% ($1,96^2$)

p = Proporción esperada (en este caso 5% = 0,05)

q = $1 - p$ (en este caso $1 - 0,05 = 0,95$)

d = Precisión (en este caso 5% = 0,05)

3.8. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

3.8.1. FASE I

Identificación de las variables para la evaluación del desempeño cooperativo de Ahorro y Crédito. En correspondencia al primer objetivo específico, comprende las siguientes actividades:

1. Búsqueda, recolección y selección de información acerca de las variables mediante la investigación bibliográfica de varios modelos de balance social de los principios del Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria (EPS), Buen Vivir (BV) y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con sus respectivas dimensiones, variables e indicadores.
2. Análisis comparativo de similitudes y diferencias, realizado individualmente a cada matriz de principios, dimensiones, variables e indicadores de Cooperativismo, EPS, BV, RSE.
3. Construcción del modelo de evaluación mediante la consolidación de una matriz general de principios, dimensiones, variables e indicadores (depurados) de Cooperativismo, EPS, BV, RSE.

4. Elaboración del cuestionario de expertos, tomando como base las variables e indicadores resultantes de la matriz depurada.
5. Entrevista y sociabilización con el directivo de cada cooperativa.
6. Recolección de un grupo de expertos para ejecutar el método Delphi.
7. Estimación de los modelos por los expertos para seleccionar mediante una calificación en escala de Likert las preguntas (indicadores) apropiados para la investigación.
8. Aplicación del Modelo Matemático Torgerson.
9. Depuración según los datos resultantes de Torgerson.

Mediante la búsqueda, recolección y selección de información a través de la investigación bibliográfica de distintos modelos de balance social se elaboraron matrices afines a la investigación en Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial. Se armó una matriz de principios, con sus respectivas dimensiones, variables e indicadores; y, comparando bajo el criterio de similitud aquellos que eran semejantes entre los autores citados, se agruparon por elementos similares y se conservaron los que no presentaron elementos posibles de ser relacionados con los demás. El proceso antes mencionado permitió la elaboración unificada de las matrices depuradas para estructurar la herramienta, logrando la identificación de principios, dimensiones, variables e indicadores para elaborar las preguntas (Anexo 13).

Para las encuestas a los expertos se elaboró un cuestionario de preguntas semi estructuradas, con opciones de calificación en base a la escala de medición Likert. El uso de esta escala permitió establecer distintos niveles de opinión por parte de los expertos, con valores de números impares del 1 al 5, en dónde (1) Totalmente inapropiado, (2) Inapropiado, (3) Ni apropiado ni desapropiado, (4) Apropiado, (5) Totalmente apropiado. Esto, además de que permite utilizar un punto medio, admite el uso de palabras para etiquetar las escalas, lo que a su vez hace más sencillo la comprensión y análisis de calificación (Anexo 14).

Se realizó una visita a cada una de las cooperativas, para solicitar a los gerentes la autorización y facilidades correspondientes para realizar la investigación en la institución que dirigen. Para aquellas que su respuesta fue favorable y accedieron a dar apertura a la investigación se les facilitó la ficha de evaluación de expertos, en la cual se recolectó información de tipo personal y profesional del experto, la autoevaluación del coeficiente de conocimiento (K_c), y la evaluación del coeficiente de argumentación (K_a) (Anexo 15).

La selección de expertos se realizó a través del coeficiente de competencia de Kendall K , que según Moráguez (2001) se refleja bajo la siguiente expresión:

$$K = \frac{K_c + K_a}{2} \quad [3.2]$$

De acuerdo a este autor, K_c representa el **coeficiente de conocimiento** o información que tiene el experto acerca del tema tratado, este coeficiente fue calculado a través de la propia valoración del experto sobre una escala de uno al diez, en donde los valores se promedian y finalmente son multiplicados por 0,1. El valor 0 indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa, por su parte, el valor 1 indica pleno conocimiento de la problemática. K_a es el **coeficiente de argumentación** de los expertos, es resultado de la suma de los puntos alcanzados a partir del llenado de la tabla donde el experto expresa cual es el grado de influencia de las fuentes presentadas en los criterios valorativos que emite (alto (A), medio (M), bajo (B)).

Para los cálculos de K_c y K_a se tomó como referente el formato de los instrumentos presentados por Palacios, Félix, Bravo, Márquez (2016), estos fueron llevados y adaptados al programa Microsoft Excel (Anexo 16 y 17).

Con el cálculo del valor final de K , se seleccionó a los expertos en función del código de interpretación de los coeficientes de competencias que aporta Gómez *et al.* (2013):

K	COMPETENCIA
$0,8 < K < 1,0$	Alto
$0,5 < K < 0,8$	Medio
$K < 0,5$	Bajo

Realizado el proceso anterior, se dio paso a la estimación de la encuesta por los expertos, para seleccionar mediante la calificación en escala de Likert las preguntas (indicadores) apropiados para la investigación.

Con los resultados obtenidos en estas encuestas, y el propósito de darle mayor validez a la investigación, los criterios vertidos por los expertos fueron sometidos a una prueba estadística mediante el uso del Modelo Matemático Torgerson con el Método Delphi. Para la realización de este ejercicio se tomó como referente la propuesta metodológica presentada por Moráguez (2001) realizada en el programa Microsoft Excel. Mediante el uso de tablas en el programa se ingresó la frecuencia de los indicadores (Anexo 20-A), determinando luego la frecuencia acumulada (Anexo 20-B), la frecuencia relativa (Anexo 20-C), y el cálculo de los puntos de cortes y escala de los indicadores (Anexo 20-D).

Los expertos básicamente sugirieron, recomendaron y dieron sus argumentos y opiniones individuales de las variables que verdaderamente aseguran la confiabilidad y validez en los resultados.

3.8.2. FASE II

Aplicación de la herramienta de evaluación de las variables para la determinación del desempeño que muestran las cooperativas de Ahorro y Crédito con un enfoque en el Buen Vivir. Enmarcado en el segundo objetivo específico, comprende las siguientes actividades:

1. Elaboración del cuestionario para la encuesta a directivos (gerentes o presidentes), y, el cuestionario de encuesta a empleados y socios de las cooperativas con el que se evaluó el desempeño de las variables.
2. Identificación de la población del número de cooperativas de Ahorro y Crédito en el Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha.

3. Reconocimiento del número de empleados y socios de cada cooperativa evaluada.
4. Recolección de los datos a través de la aplicación de las encuestas a gerentes, empleados y socios.
5. Tabulación de los datos recolectados en las encuestas.
6. Análisis de los datos obtenidos.

Esta etapa de la investigación inicia con la elaboración del cuestionario para la encuesta de los directivos (gerente/presidente) (Anexo 21), y el cuestionario de encuesta a empleados y socios (Anexo 22). Este instrumento evaluativo se formuló en base a aquellos indicadores que en el Modelo Matemático Torgerson arrojan como resultado (3) Ni apropiado ni desapropiado, (4) Apropiado, (5) Totalmente apropiado. Para la valoración de estas encuestas, se utilizó igualmente la escala Likert, con un rango de respuesta de (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo, valoración que responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado establecido. Este criterio está fundamentado en la regla de medición para interpretar la escala que aportan Blanco y Alvarado (2005), quienes mencionan que a mayor puntaje más positiva y favorable la actitud hacia el proceso de investigación, y a menor puntaje, la actitud será más negativa y desfavorable, para los puntajes intermedios expresan una actitud medianamente positiva, neutra o medianamente negativa, dejando a libre decisión del investigador para ser interpretada en base al estudio que realiza.

Para el cálculo inicial de la muestra del universo de la población se tomó como referencia información que brinda la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien según sus datos en el año 2015, el Distrito Metropolitano de Quito – Pichincha, posee un total de 151 cooperativas de Ahorro y Crédito (Activas).

Para la muestra definitiva de las cooperativas a las cuales se les aplicaron las encuestas, se utilizó el muestro no probabilístico por conveniencia, seleccionando por medio de los criterios de inclusión aquellas cooperativas de

ahorro y crédito en que los gerentes brindaron acceso para realizar la investigación. En el caso de las encuestas realizadas a los empleados y socios, se acudió a cada una de las 7 cooperativas de ahorro y crédito que aceptaron, y en el transcurso de los días en que se hizo el levantamiento de datos, se encuestaron a los socios que aceptaron colaborar mientras realizaban sus gestiones en las cooperativas.

Una vez obtenidos los datos se procedió a la tabulación mediante la herramienta Microsoft Office Excel 2013, la cual facilitó el ingreso y procesamiento de los datos con los cuales fueron construidos los gráficos respectivos para el posterior análisis de la información obtenida.

3.8.3. FASE III

Propuesta de un plan de mejoras que potencialice las variables de desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que presenten falencias. En referencia al tercer objetivo específico, comprende las siguientes actividades:

- Identificación de las áreas de mejora.
- Detectar las principales causas de los problemas con mayor necesidad de solución mediante el gráfico de Pareto.
- Selección de las acciones de mejoras.
- Elaboración del plan de mejoras propuesto.

Esta propuesta de plan de mejoras se presentó como respuesta a los indicadores que afectan el buen desempeño de cada cooperativa, en su enfoque al Buen Vivir. Aplicando la metodología que presenta ANECA (2006), se pudo elaborar de manera organizada las acciones de mejora presentadas.

En primera instancia, se hizo uso del diagrama de Pareto para identificar cuáles eran los problemas que requieren mayor atención. Seguido a esto, se elaboró una matriz de posibles medidas correctivas que se enfocan al mejoramiento de los indicadores con falencias. Una vez seleccionadas las acciones de mejoras, se elaboró la propuesta de plan de mejoras, detallando aquí las acciones, estrategias, indicadores, tiempo, responsables, y recursos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan detalladamente los resultados obtenidos en la investigación, los cuales responden a las actividades desarrolladas en las fases de los 3 objetivos propuestos.

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO.

Se destaca como trabajo previo la búsqueda, recolección y selección de información a través de la investigación bibliográfica de distintos Modelos de Balance Social, con los que se elaboraron el diseño de matrices a fines a la investigación en Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial. Estas matrices incluían principios con sus respectivas dimensiones, variables e indicadores, las cuales fueron depuradas por medio de la comparación bajo el criterio de similitudes y diferencias, obteniendo como resultado una matriz estandarizada que sirvió de base para el desarrollo de las herramientas de evaluación (para una mejor comprensión revisar Anexo 13). Los principios considerados para la evaluación del desempeño cooperativo fueron 9, identificados a continuación en el cuadro 4.1.

Cuadro 4.1. Principios para evaluar el desempeño cooperativo (Ahorro y Crédito).

N°	PRINCIPIOS
1	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
2	Control democrático y participación en la gestión de los miembros.
3	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
4	Autonomía e independencia.
5	Educación, capacitación e información.
6	Cooperación e integración del sector EPS.
7	Compromiso con el entorno.
8	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.
9	Comercio justo, ético y responsable.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Contar con una metodología que permita asignar una mayor ponderación al profesional con experiencia y también asegure un dominio de la temática a través de la inserción de temas puntuales como el cooperativismo y la EPS, es una lógica que se hace necesaria en la selección de expertos (Palacios *et al.*, 2016).

Con este antecedente, se confeccionó un equipo de 9 posibles expertos, detallando las características individuales y perfil que estos presentan (Anexo 19). Una vez recolectado el equipo de posibles expertos, conformado por los gerentes de las cooperativas, se ejecutó el método Delphi, utilizando los datos que fueron recolectados en las visitas. Para realizar los cálculos de los datos obtenidos se aplicó la metodología para la evaluación del coeficiente de competencia de Kendall K establecido por Moráguez (2001), se llevaron al programa Microsoft Excel los datos recolectados, e ingresados en una base para determinar el coeficiente de competencia de expertos (K_c) (cuadro 4.2), y otra para determinar el coeficiente de argumentación de expertos (K_a) (cuadro 4.3).

Cuadro 4.2. Resultados del Coeficiente de Conocimiento (K_c).

CONOCIMIENTOS	COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO								
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
1 Cooperativismo en el Ecuador.	7	8	9	9	9	8	8	8	9
2 Economía Popular y Solidaria.	7	8	10	8	9	8	7	7	9
3 Principios del Cooperativismo.	7	9	10	8	9	8	9	7	9
4 Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	8	8	10	9	8	9	8	8	10
5 Buen Vivir.	7	6	10	8	8	8	8	8	9
6 Responsabilidad Social Empresarial.	7	6	10	9	8	8	7	9	9
7 Indicadores para evaluar el desempeño.	7	7	10	9	8	9	8	7	9
Kc	0,71	0,74	0,99	0,86	0,84	0,83	0,79	0,77	0,91

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Cuadro 4.3. Resultados del Coeficiente de Argumentación (Ka).

FUENTE DE ARGUMENTACIÓN		EXPERTO 1:			EXPERTO 2:			EXPERTO 3:			EXPERTO 4:			EXPERTO 5:			EXPERTO 6:			EXPERTO 7:			EXPERTO 8:			EXPERTO 9:		
		GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
		(A)	(M)	(B)																								
1	¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?	0,05			0,05			0,05			0,05			0,05			0,05			0,05			0,05			0,05		
2	¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?	0,15			0,10			0,15			0,15			0,15			0,15		0,10			0,10			0,15			
3	¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,05		0,05			0,06			0,05			0,05			0,06		0,05			0,05			0,06			
		BV	0,05		0,05			0,06			0,05			0,05			0,06		0,05			0,05			0,06			
		COOP	0,05			0,03			0,06			0,06			0,06			0,06		0,06			0,06			0,06		
		RSE	0,05		0,05			0,06			0,06			0,05			0,06		0,05			0,06			0,06			
4	¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?	0,12			0,10			0,12			0,12			0,12			0,12		0,10			0,10			0,12			
5	¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?		0,20		0,20			0,24			0,20			0,20			0,24		0,24			0,24			0,24			
6	¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?		0,16		0,10			0,20			0,20			0,16			0,20		0,20			0,16			0,20			
TOTAL		0,32	0,56	0,00	0,05	0,55	0,13	1,00	0,00	0,00	0,64	0,30	0,00	0,38	0,51	0,00	1,00	0,00	0,00	0,55	0,35	0,00	0,41	0,46	0,00	1,00	0,00	0,00
Ka		0,88			0,73			1,00			0,94			0,89			1,00			0,90			0,87			1,00		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

El resultado del nivel de competencia que poseía cada posible experto permitió seleccionar, de acuerdo al código de interpretación de los coeficientes de competencias que aporta Gómez *et al.* (2013), y con una puntuación de K igual o mayor a 0,80, aquellos expertos idóneos para la investigación.

K Competencia	0,8 < K < 1,0	Alto	0,5 < K < 0,8	Medio	K < 0,5	Bajo
----------------------	---------------	------	---------------	-------	---------	------

Cuadro 4.4. Resultados del Coeficiente de competencia (K)

EXPERTOS	Kc	Ka	K	CONDICIÓN
1	0,71	0,88	0,80	Alto
2	0,74	0,73	0,74	Medio
3	0,99	1,00	0,99	Alto
4	0,86	0,94	0,90	Alto
5	0,84	0,89	0,87	Alto
6	0,83	1,00	0,91	Alto
7	0,79	0,90	0,84	Alto
8	0,77	0,87	0,82	Alto
9	0,91	1,00	0,96	Alto

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

En el proceso de depuración se obtuvo como resultado un total de 8 expertos (cuadro 4.4), lo que es sustentado por Michalus *et al.*, (2015) quien menciona que el número de expertos necesarios van desde una cantidad mínima exigible de siete individuos, hasta un máximo de cincuenta.

Según los conocimientos reflejados los 8 expertos calificaron los 142 indicadores de la herramienta evaluativa, en relación a las escalas que se propusieron mediante la aplicación del Modelo Matemático Torgerson con el fin de depurar y seleccionar aquellos indicadores que los expertos consideraron apropiados para medir el desempeño cooperativo. Para el desarrollo de este ejercicio se tomó como referente la propuesta metodológica presentada por Moráguez (2001) realizada en el programa Microsoft Excel (para una mejor comprensión revisar Anexos 20-A, 20-B, 20-C, 20-D). Como resultado final se obtuvo un total de 97 indicadores considerados idóneos para la evaluación (Cuadro 4.5), los mismos que fueron la base para realizar el cuestionario para la encuesta a los gerentes (Anexo 21).

Cuadro 4.5. Resumen de los principios y sus indicadores antes y después de depurar.

N°	PRINCIPIOS	COAC	
		Indicadores propuestos	Indicadores validados
1	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	7	7
2	Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	22	16
3	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	10	6
4	Autonomía e independencia.	5	3
5	Educación, capacitación e información.	8	6
6	Cooperación e integración del sector EPS.	9	6
7	Compromiso con el entorno.	22	12
8	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	43	30
9	Comercio justo, ético y responsable.	16	11
Total indicadores antes y después de depurar		142	97

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

4.2. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO QUE MUESTRAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR.

Las siguientes corresponden a las Cooperativas del cantón Quito de la provincia de Pichincha que participaron en la evaluación de desempeño cooperativo (cuadro 4.6).

Cuadro 4.6. Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Pichincha evaluadas.

N°	COAC	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	N° EMPLEADOS	N° SOCIOS
1	COOPCRÉDITO LTDA	PICHINCHA	QUITO	LA CONCEPCIÓN		
2	KAWSAY	PICHINCHA	QUITO	CHILLOGALLO		
3	FÉNIX LTDA	PICHINCHA	QUITO	QUITO		
4	SAN VICENTE DEL SUR	PICHINCHA	QUITO	LA MAGDALENA	43	11690
5	17 DE MARZO LTDA	PICHINCHA	QUITO	LLANO CHICO		
6	ESPERANZA DEL FUTURO LTDA	PICHINCHA	QUITO	CONOCOTO		
7	LA NUEVA JERUSALÉN	PICHINCHA	QUITO	GUAMANÍ		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Para determinar el número de empleados y socios a encuestar, se tomó como referencia la fórmula estadística para poblaciones finitas que menciona Herrera (2011), ver cálculo en el cuadro 4.7.

Cuadro 4.7. Cálculo muestral mediante la fórmula para población finita.

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$	
Empleados	Socios
$n = \frac{43 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2(43 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$	$n = \frac{11690 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2(11690 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$
$n = 27$	$n = 73$

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: Herrera (2011).

Con estos resultados se determinó, de la muestra establecida, el número real de empleados y socios encuestados en las 7 Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas, descritos a manera de resumen en el cuadro 4.8.

Cuadro 4.8. Total de empleados y socios encuestados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
Empleados	Socios
24	55

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Los resultados expuestos a continuación muestran la información obtenida en cuanto al desempeño de las 7 Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas, con un análisis desde una perspectiva de gerentes, empleados y socios por cada uno de los 9 principios evaluados.

Para efecto de un análisis comprensivo y comparativo, se muestran de manera ordenada:

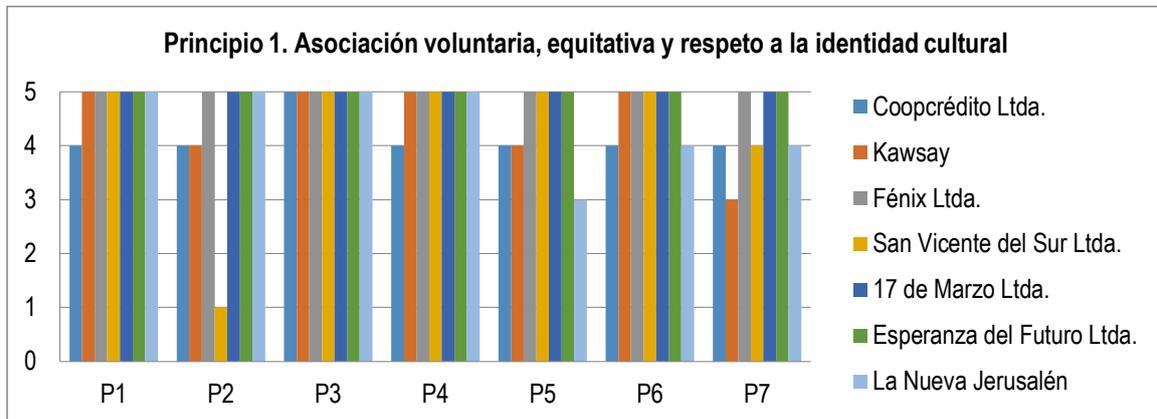
- Gráficos con la información obtenida por parte de los gerentes en cuanto al grado de cumplimiento que las cooperativas presentan en cada principio.
- En el caso de empleados y socios, se ven reflejados en los gráficos los resultados de aquellas cooperativas con un índice menor de cumplimiento ante determinados indicadores por cada uno de los principios. Para esta valoración se incluye en el eje horizontal el rango de respuesta:

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

- Además, se incluye el nivel de superación que presentan determinados indicadores ante el VPPre (Valor Promedio por Pregunta), siendo su cálculo el resultado de promediar cada pregunta en relación al promedio por principio.
- Y, el VPPrin (Valor Promedio por Principio), que corresponde al promedio total de las preguntas que conforman cada uno de los nueve principios.

PRINCIPIO 1: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL.

GERENTES



(P1) La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.

(P2) La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.

(P3) El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.

(P4) Existe el respeto a la identidad cultural.

(P5) En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.

(P6) En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.

(P7) Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.

Gráfico 4.1. Grado de cumplimiento del principio 1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.

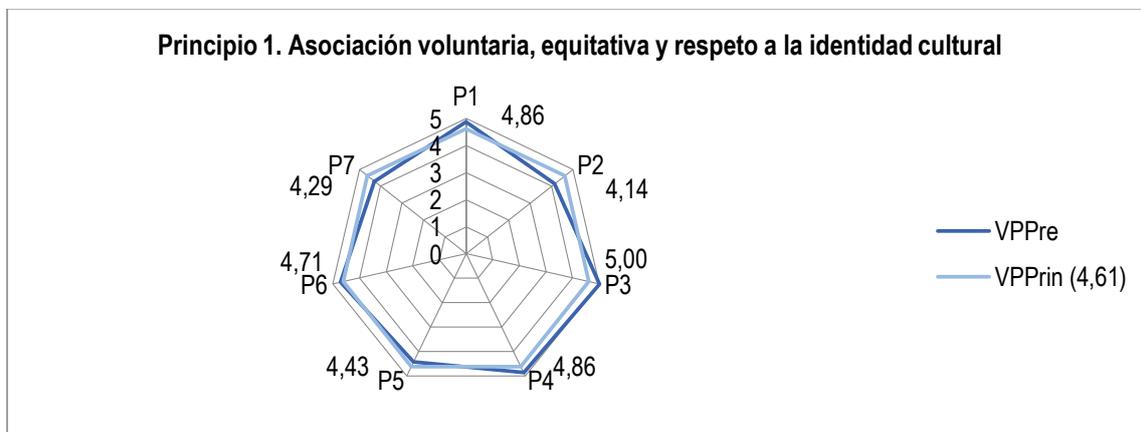


Gráfico 4.2. Valor promedio del principio 1 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

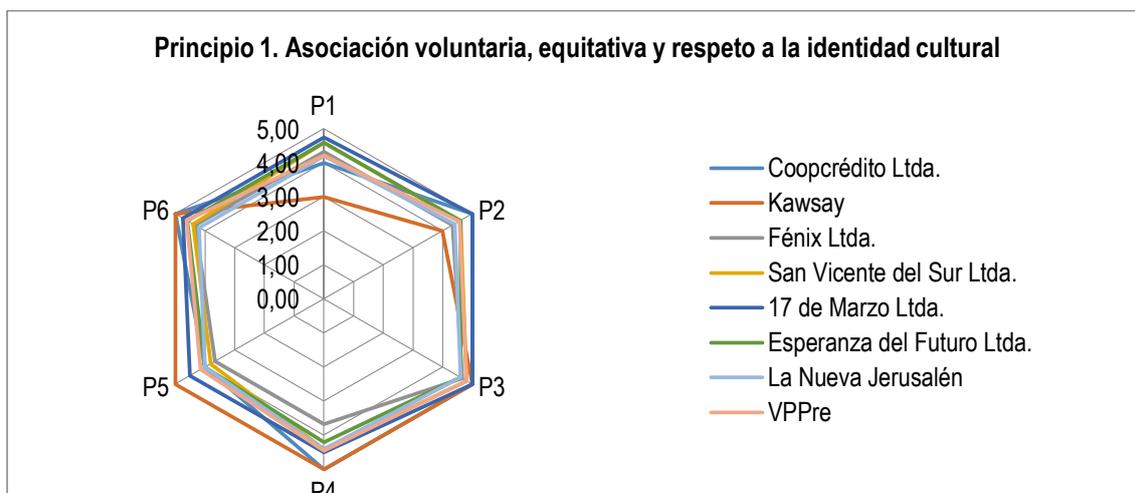


Gráfico 4.3. Principio 1 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

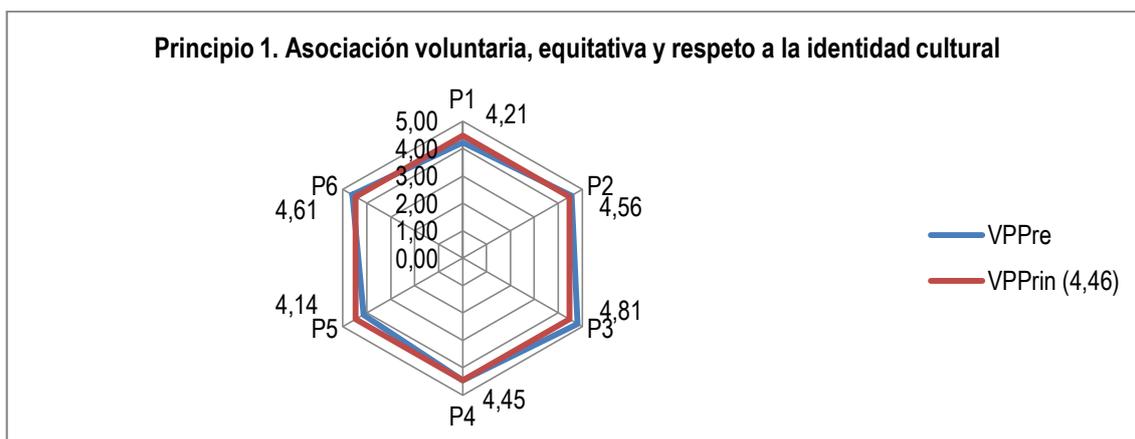


Gráfico 4.4. Valor promedio del principio 1 por pregunta (empleados).

SOCIOS

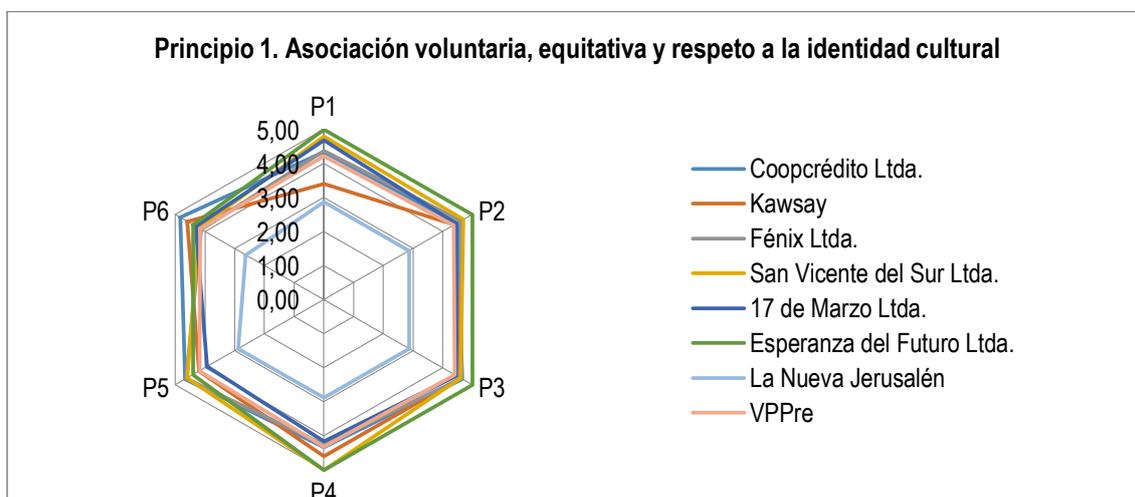


Gráfico 4.5. Principio 1 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

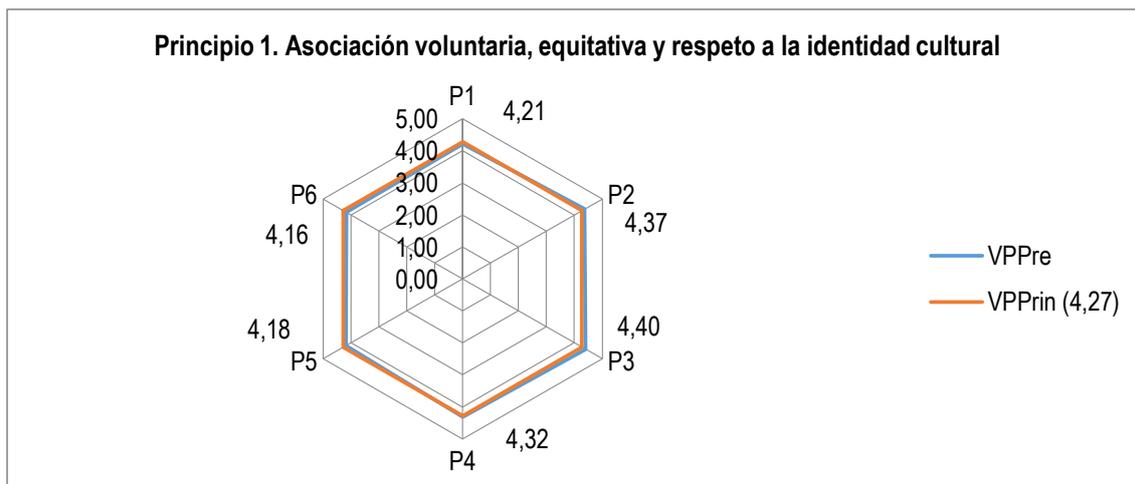


Gráfico 4.6. Valor promedio del principio 1 por pregunta (socios).

Una vez aplicado el instrumento de evaluación a los gerentes de las cooperativas descritas en la investigación, en el (**Gráfico 4.1.**) correspondiente al principio 1 se logró determinar que en las cooperativas el nivel de escolaridad de los miembros no implica un impedimento para la afiliación a las mismas (P3) y sucede sin distinciones de género (P1) respetando la identidad cultural (P4) con un VPPre de 4,86 cumpliendo en este sentido con este principio, al ser organizaciones que actúan sin discriminación de género y raza, donde es posible apreciar de forma general el respeto que muestran hacia la identidad cultural, lo cual representa el origen que portan los determinados grupos sociales para comunicarse y convivir, así como los mecanismos de respeto a su vida y a sus derechos según lo expresa Cárdenas y Aguilar (2015), sin embargo, en la cooperativa San Vicente del Sur Ltda. respecto de la (P2) sobre si la edad de los socios (mayores de edad) no implica un impedimento para su afiliación, esta muestra un nivel de respuesta en desacuerdo, esta respuesta se ve influenciada por el hecho de que esta cooperativa posee dentro su reglamento interno limitaciones para ser socios, aludiendo que no podrán ser admitidos como socios: quienes hayan defraudado a instituciones públicas o privadas, quienes hayan sido excluidos de la cooperativa u otras instituciones del sector cooperativo, o aquellos que hayan litigado o mantengan litigio en contra de esta o cualquier otra u otras instituciones del sector cooperativo. En relación al VPPrin este corresponde a 4,61 (**Gráfico 4.2.**) donde se aprecia que las cooperativas sobrepasan este

promedio en las (P1), (P3), (P4) y (P6), denotando una vez más la orientación de mantener la igualdad para todos, donde se facilite su participación y actuación equitativa.

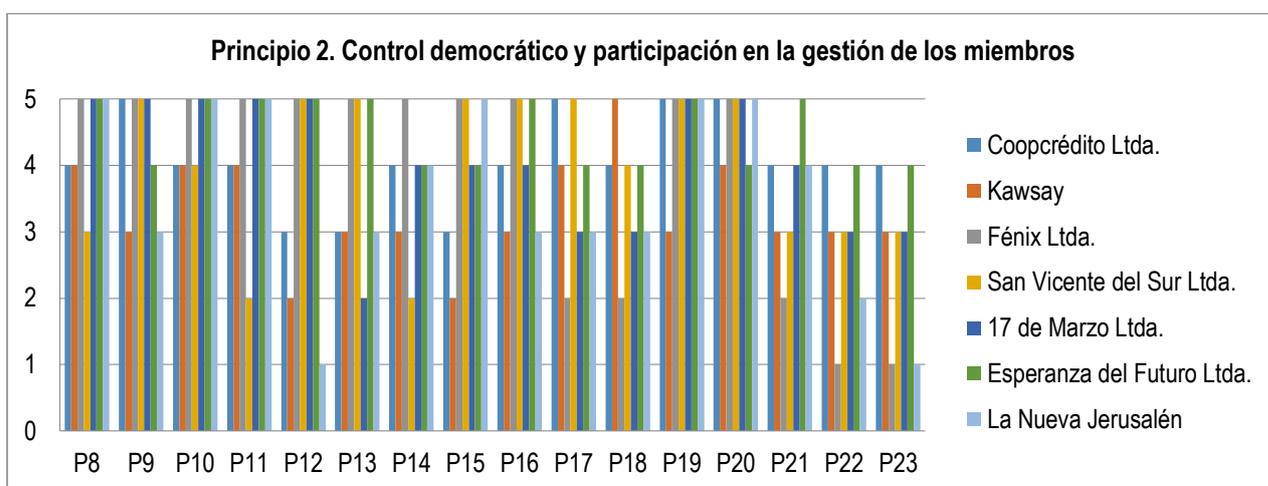
En cuanto a los datos obtenidos por los empleados (**Gráfico 4.3.**) en relación al VPPre en su mayoría las cooperativas investigadas superan este promedio, en cuanto a que actúan en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos (P2) y respetan la identidad cultural (P3), además de facilitar la participación de todas las personas (P4), indicadores que resaltan el desempeño de la Coopcrédito Ltda. y 17 de Marzo Ltda., así mismo, respecto de comentar con facilidad las aportaciones, quejas o sugerencias (P5) y la solución que estas reciben (P6), la cooperativa Kawsay se destaca en su cumplimiento. Por otra parte, considerando el VPPrin de (4,46) en el (**Gráfico 4.4.**), en general en las (P2), (P3), (P6), se supera el promedio del principio 1, manteniéndose las restantes en un punto igual o menor a este, pero con mínimas diferencias, lo que coloca a las cooperativas desde las perspectivas de sus empleados como organizaciones equitativas que velan por el bienestar cultural y la participación general de sus socios en sus actuaciones.

Respecto a la opinión transmitida por los socios (**Gráfico 4.5.**) las principales cooperativas que superan el VPPre corresponden a Esperanza del Futuro Ltda., San Vicente del Sur Ltda. y 17 de marzo, específicamente en cuanto a que los requisitos para afiliarse a ellas no implican impedimento alguno (P1), actuando en función del mantenimiento de la igualdad de oportunidades para todos (P2), lo que refleja el respecto a la identidad cultural (P3), sin embargo, la Nueva Jerusalén se muestra por debajo del valor promedio por pregunta en todas ellas, principalmente la que hace referencia a la solución que reciben las quejas, aportaciones o sugerencias planteados por los socios (P6), donde es necesario aplicar mejoras, sin descartar el hecho de que se necesita aplicarlas de manera general en relación al primer principio compuesto por la asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, y de esta manera mejorar la percepción que los socios tienen hacia la cooperativa en función de este. Analizando de manera general el VPPrin de (4,27) que se muestra en el (**Gráfico 4.6.**) todas las preguntas se encuentran al rededor del valor promedio

obtenido, de lo que se deduce que en su mayor parte los socios notan el desempeño de las cooperativas de estas sobre el principio en mención.

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS.

GERENTES



- (P8) La toma de decisiones se da de modo democrático.
(P9) Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.
(P10) Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.
(P11) Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
(P12) La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
(P13) El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
(P14) 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.
(P15) Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.
(P16) Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).
(P17) La cooperativa elabora el Balance Social.
(P18) El resultado del Balance Social es de dominio público.
(P19) Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.
(P20) Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.
(P21) Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.
(P22) Elabora reportes de RSE.
(P23) Publica los reportes de RSE.

Gráfico 4.7. Grado de cumplimiento del principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.

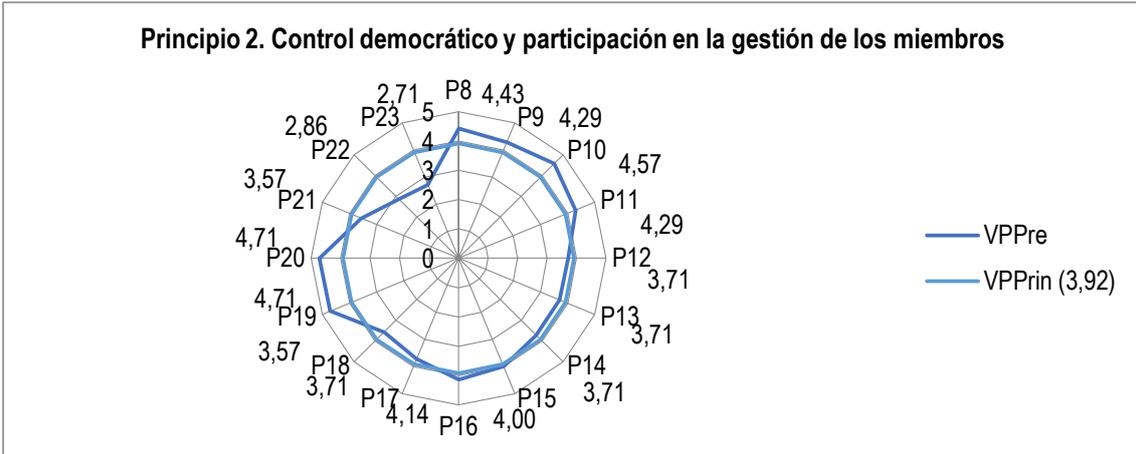


Gráfico 4.8. Valor promedio del principio 2 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

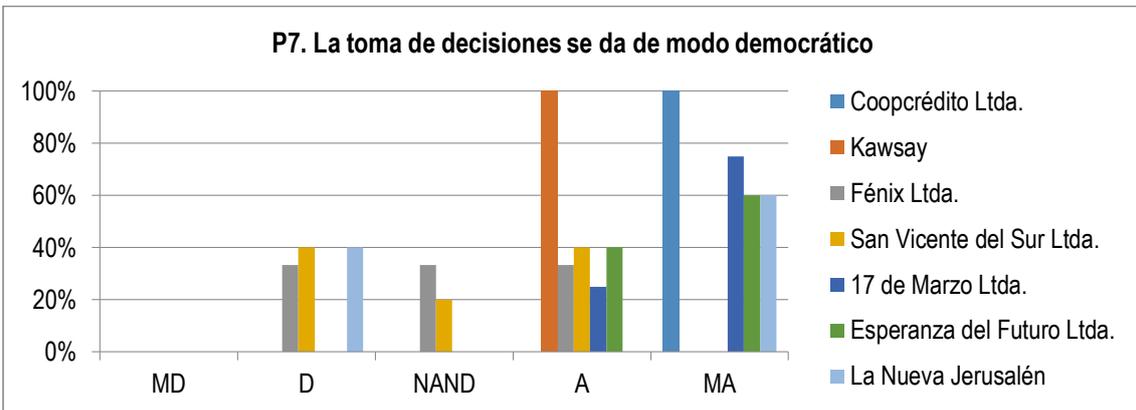


Gráfico 4.9. Pregunta 7 con índice bajo (empleados).

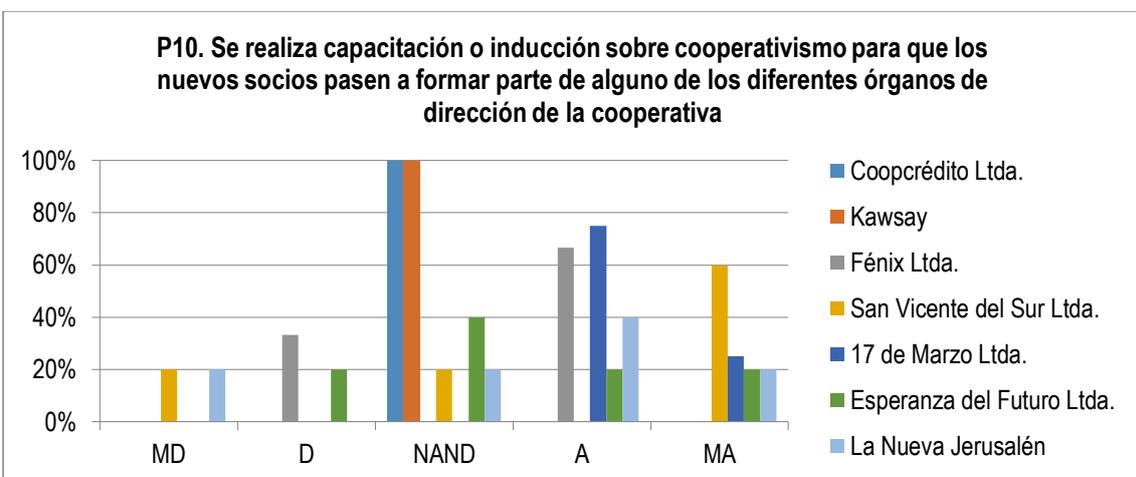


Gráfico 4.10. Pregunta 10 con índice bajo (empleados).

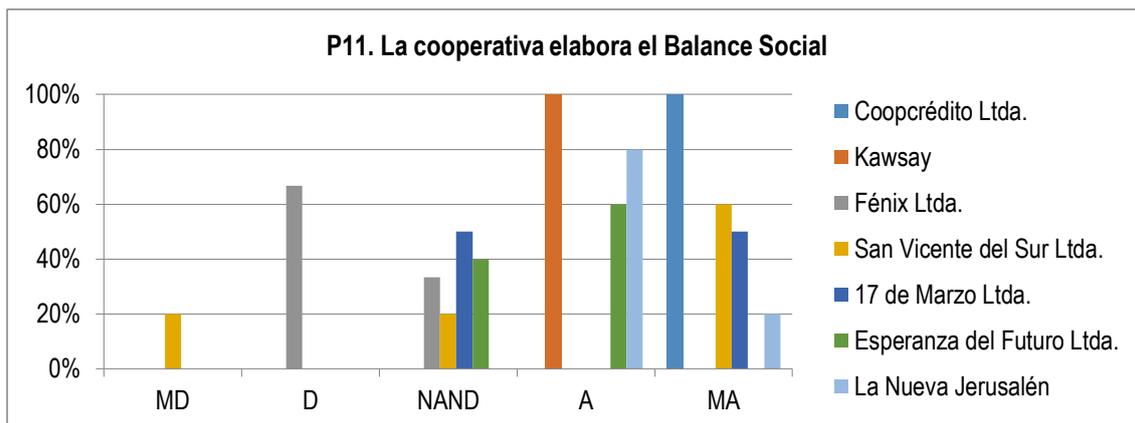


Gráfico 4.11. Pregunta 11 con índice bajo (empleados).

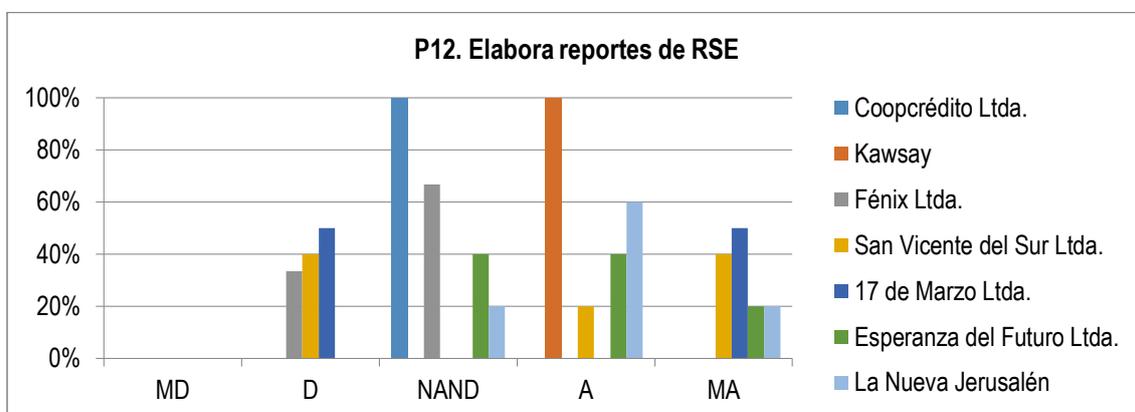


Gráfico 4.12. Pregunta 12 con índice bajo (empleados).

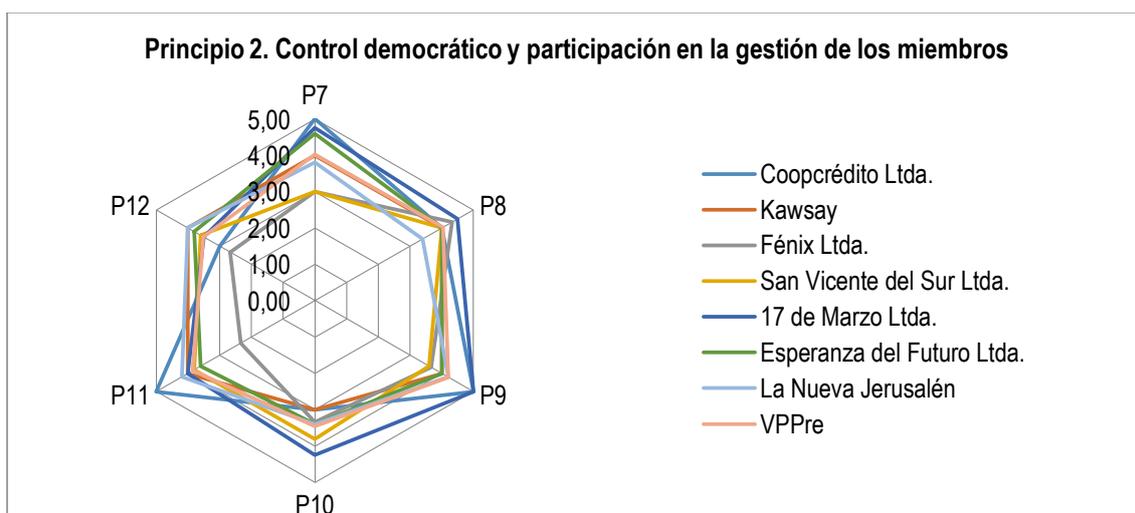


Gráfico 4.13. Principio 2 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

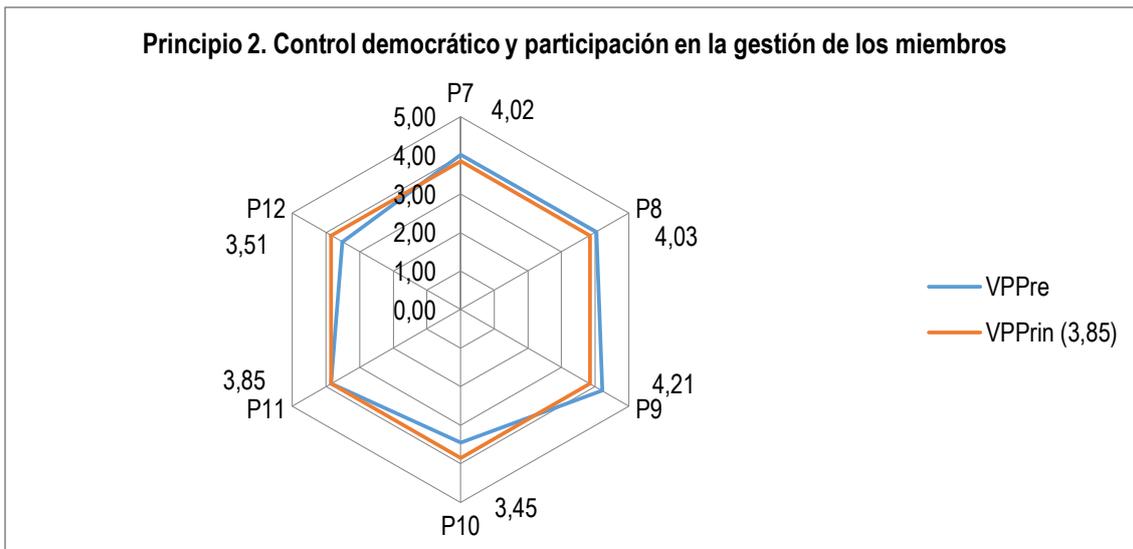


Gráfico 4.14. Valor promedio del principio 2 por pregunta (empleados).

SOCIOS

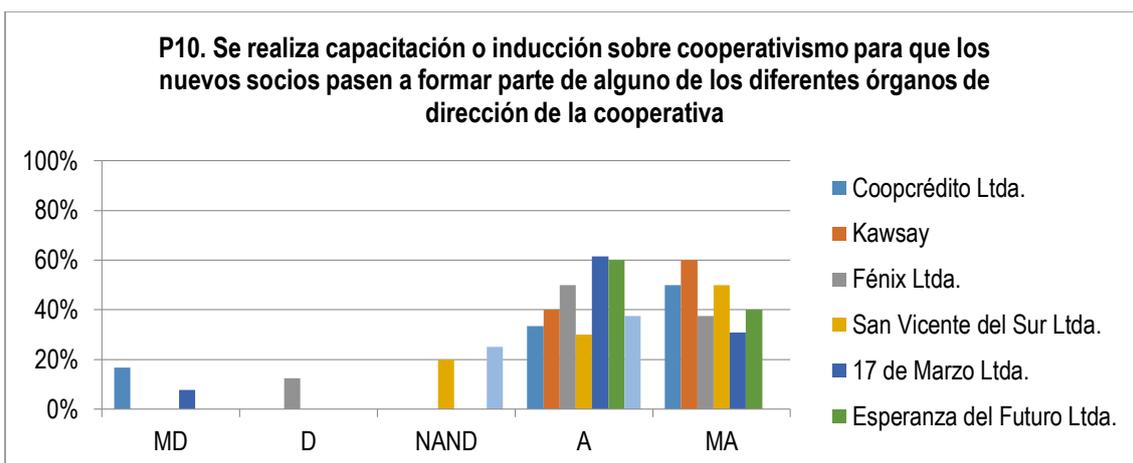


Gráfico 4.15. Pregunta 10 con índice bajo (socios).

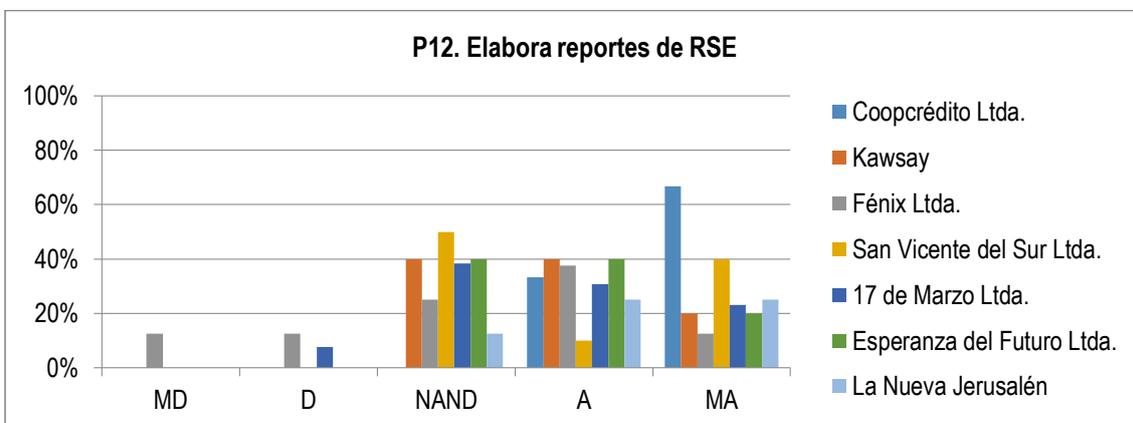


Gráfico 4.16. Pregunta 12 con índice bajo (socios).

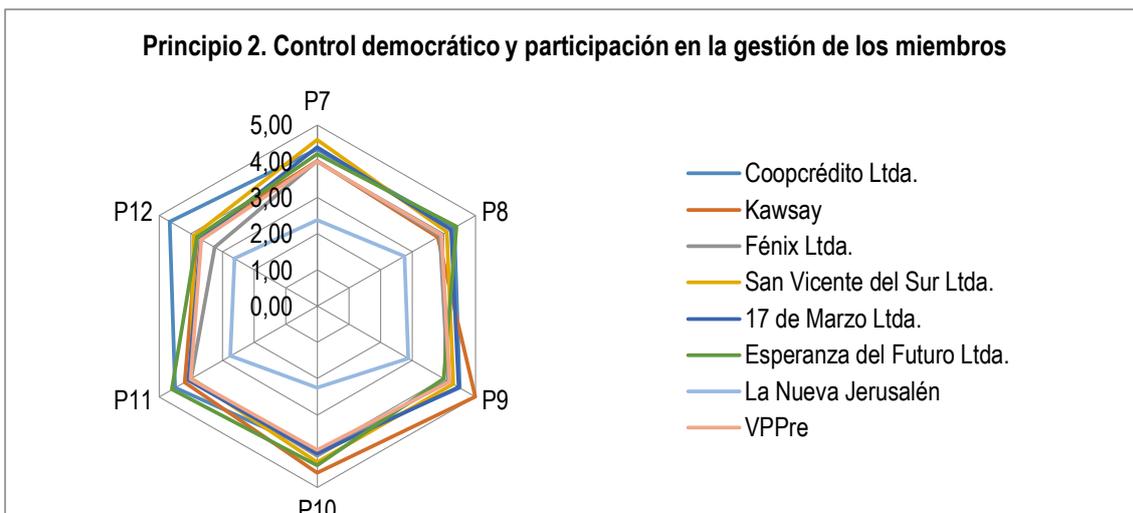


Gráfico 4.17. Principio 2 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

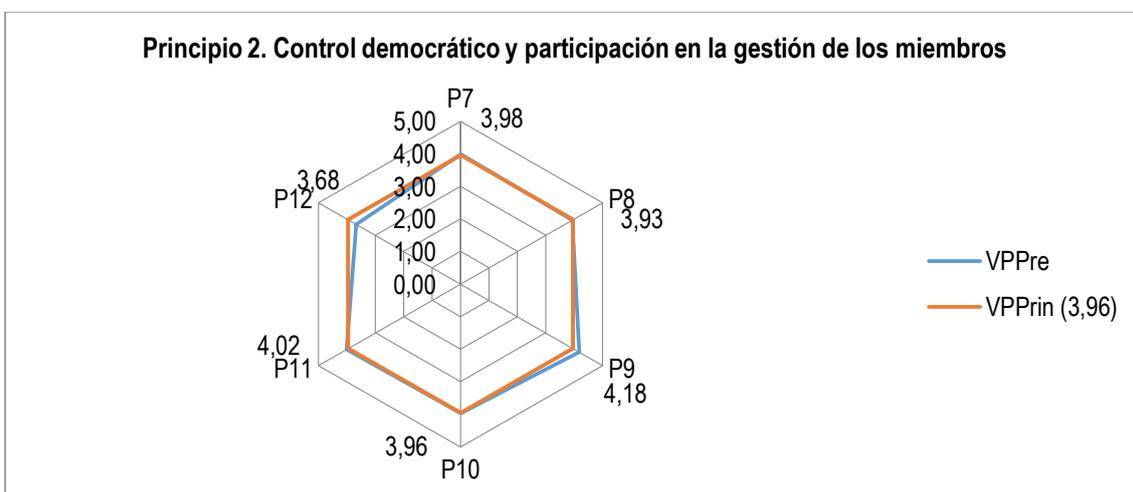


Gráfico 4.18. Valor promedio del principio 2 por pregunta (socios).

Las cooperativas para Martínez (2014) son organizaciones democráticas controladas por sus miembros los cuales tienen derecho de voto, donde según agrega Vélez (2014), todos poseen la misma capacidad de participar en la fijación de los objetivos, independientemente de su clase social, patrimonio, condición física o moral... en el segundo principio (**Gráfico 4.7.**), dada la evaluación de los gerentes, las cooperativas en general manejan dentro de sus organizaciones un código de ética formal que rige su conducta y proceder (P19), aplicando mediante ellos procedimientos específicos para controlar las prácticas corruptas y coima (P20), además, en cuanto a la toma de decisiones, reconocen que esta se da de modo democrático (P8), permitiendo así la participación de todos quienes integran la organización, así mismo, es de

relevancia mencionar también aquellas cooperativas que poseen un nivel de respuesta inferior en determinados indicadores, al referirse por ejemplo, a que la edad de los socios no impide el acceso a cargos institucionales (P12), La Nueva Jerusalén muestra desacuerdo, ya que en el caso de los socios menores de edad, estos no cuentan con esta facultad, debido a que se requiere de años de experiencia y preparación en temas administrativos para hacerlo, por otra parte, al hacer referencia a que el nivel de escolaridad no impide el acceso a cargos institucionales (P13) la cooperativa 17 de Marzo presenta desacuerdo, ya que desde el punto de vista del gerente, se considera que en la actualidad para acceder a este tipo de cargos se necesita al menos de un título de tercer nivel completo que acredite formación, experiencia y capacitación; así mismo, la cooperativa Kawsay respecto al permiso para que la información sobre aspectos sociales y ambientales sea conocida por terceros (P15), denota desacuerdo; en cuanto a la elaboración del Balance Social (P17) la cooperativa Fénix Ltda. presenta desacuerdo, a pesar de que internamente se fomentan capacitaciones de balance social, aún no se emite el documento, al justificar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro de sus normas no obliga su presentación, lo que sustenta también el hecho de que el resultado del Balance Social no sea de dominio público (P18), sin embargo, como se mencionó en los antecedentes de la investigación, la LOEPS (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario) en la segunda de sus disposiciones generales declara que las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales...; sobre si aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional (P21), el gerente de la misma cooperativa considera que es parte de la esencia de su organización, más sin embargo, no elabora los reportes de RSE (P22) y mucho menos los publica (P23), lo mismo sucede en el caso de la cooperativa La Nueva Jerusalén.

De acuerdo a los gerentes en el (**Gráfico 4.8.**) el VPPrin es de (3,92) y denota que la toma de decisiones se da de modo democrático (P8), y para la mayor parte de las cooperativas se celebran con frecuencia las reuniones de la

Asamblea General (P9), frecuencia que de acuerdo a lo expresado por los gerentes se rige en base al reglamento y en el tiempo y forma que establece el Estatuto Social de cada organización cooperativa, así mismo, se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de Vigilancia (P10).

Luego de analizar las opiniones dadas por cada gerente de las cooperativas investigadas, se observa el criterio brindado por los empleados (**Gráfico 4.9.**), en base a la (P7) sobre si la toma de decisiones se da de modo democrático, las cooperativas Fénix Ltda., San Vicente del Sur Ltda. y La Nueva Jerusalén presentan un porcentaje de desacuerdo, lo que para ellos denota déficit en cuanto a este indicador, lo que debe ser tomado en cuenta para tomar medidas que ayuden a solucionarlo dentro de estas cooperativas. En relación a la (P10) sobre la realización de capacitación o inducción sobre cooperativismo, los empleados de las cooperativas San Vicente del Sur Ltda. y La Nueva Jerusalén presentan un porcentaje de muy en desacuerdo, al considerar que muy pocos asociados participan de esta (**Gráfico 4.10.**).

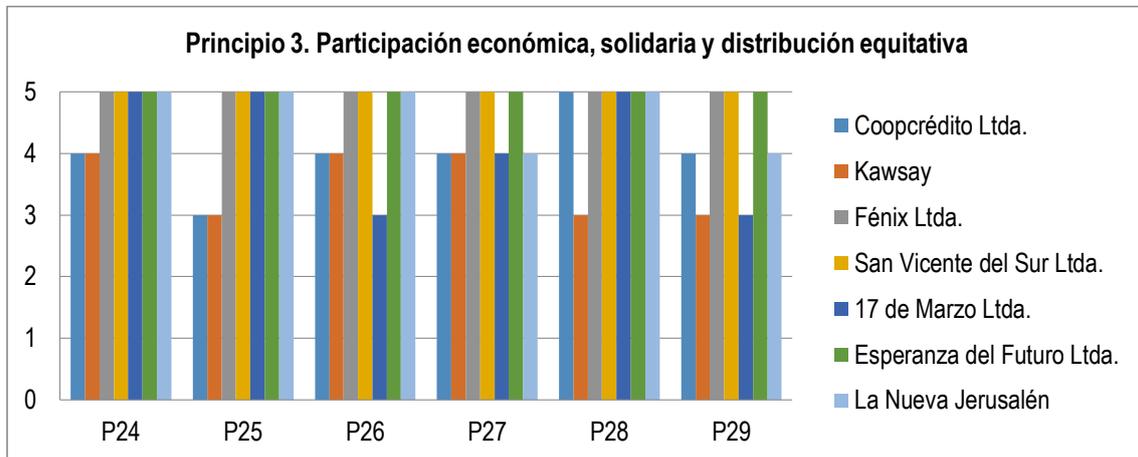
Las cooperativas con mayor alcance ante el VPPre en el principio 2 respecto de la opinión de los empleados (**Gráfico 4.13.**) en base a las (P7), (P8) y (P9), son Coopcrédito Ltda. y 17 de Marzo, debido a que se considera que la toma de decisiones se da de modo democrático, además de la participación activa en la gestión de la cooperativa y el acceso a cargos institucionales de forma equitativa, lo opuesto sucede en Fénix Ltda. y La Nueva Jerusalén, la cuales presentan un nivel de cumplimiento medio en el control democrático y participación en la gestión de los miembros.

El (**Gráfico 4.17.**) desde la perspectiva de los socios muestra que en general las cooperativas en relación al principio 2 superan la media por pregunta, presentándose gran parte superiores a 4, caso contrario es el de la Cooperativa La Nueva Jerusalén la cual arrojó calificaciones bajas.

En general, se puede apreciar en el (**Gráfico 4.18.**) referente a socios, que es la equidad en la accesibilidad a cargos institucionales (P9) la que se muestra por encima del VPPrin (3,96), el cual resulta un indicador favorable que aporta valor al principio 2.

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA.

GERENTES



(P24) Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.

(P25) Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.

(P26) Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.

(P27) Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.

(P28) La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.

(P29) La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.

Gráfico 4.19. Grado de cumplimiento del principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.

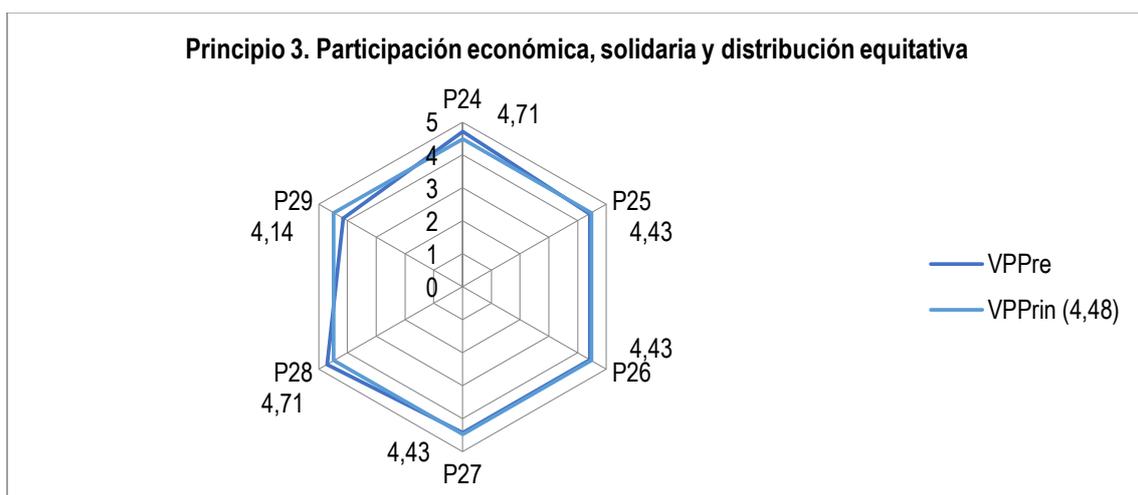


Gráfico 4.20. Valor promedio del principio 3 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

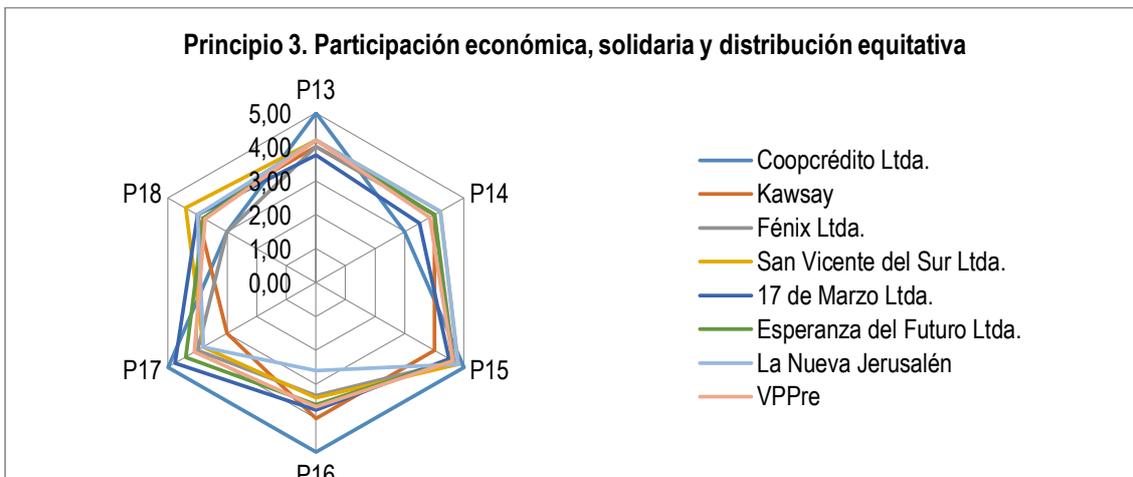


Gráfico 4.21. Principio 3 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

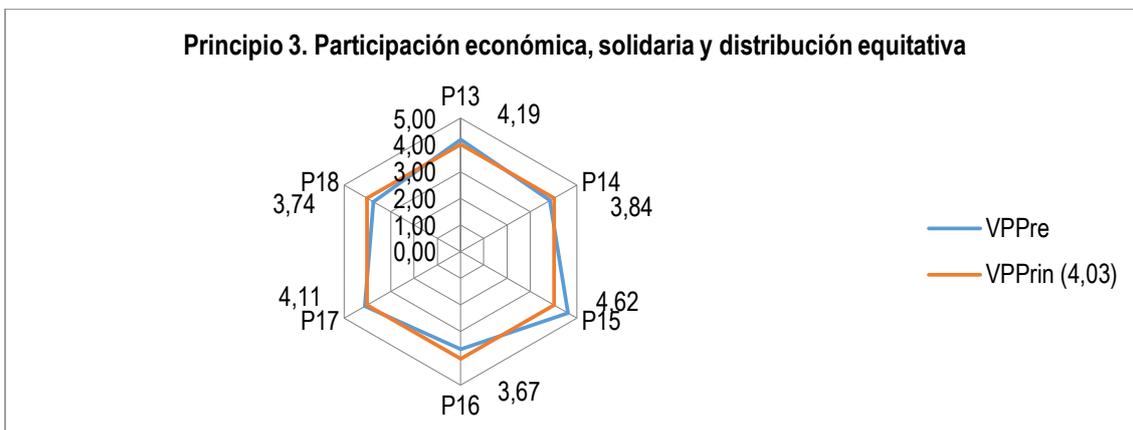


Gráfico 4.22. Valor promedio del principio 3 por pregunta (empleados).

SOCIOS

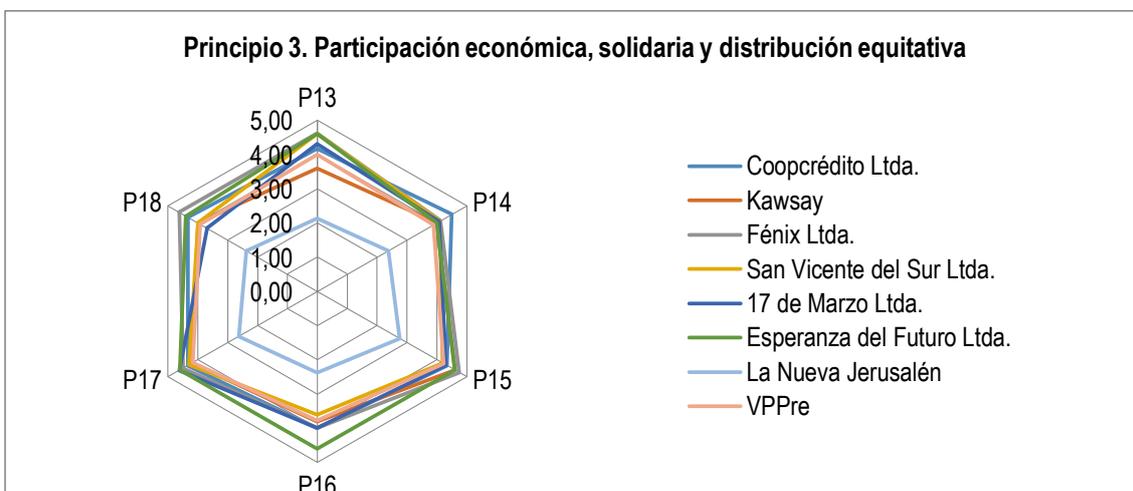


Gráfico 4.23. Principio 3 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

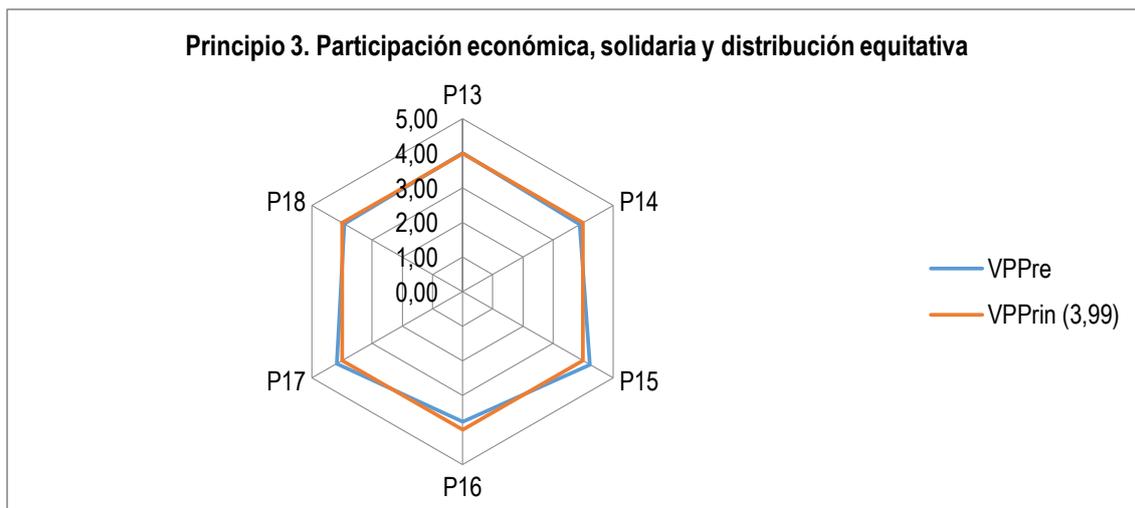


Gráfico 4.24. Valor promedio del principio 3 por pregunta (socios).

De acuerdo a los resultados obtenidos de los gerentes, en relación al principio 3 (**Gráfico 4.19.**) en mayor grado las cooperativas investigadas cumplen con este, en función de (P28) es la asamblea quien decide sobre el reparto de las utilidades y excedentes, además de que, en gran parte, con una valoración mayor a 4, las cooperativas poseen una política que regula los créditos que puede recibir un socio (P24), considerando en esta parte, el cumplimiento y la distribución equitativa como tal, así mismo cabe destacar en (P29) la inversión que realizan las cooperativas Fénix Ltda., San Vicente del Sur Ltda. y Esperanza del Futuro Ltda. en servicios sociales para su asociados. Las respuestas correspondientes a (P24) y (P28) son aquellas que sobresalen por encima del VPPrin (4,48) (**Gráfico 4.20.**), lo cual coloca a las cooperativas en un nivel de cumplimiento aceptable en estos aspectos del principio 3.

Los empleados al igual que los socios contribuyen en la gestión de las cooperativas, en el principio 3 (**Gráfico 4.21.**) la cooperativa Coopcrédito Ltda. supera la media en relación a la existencia de una política que regule los créditos que puede recibir un socio (P15), así mismo, lo hace en (P13) desde la perspectiva de los empleados los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa y es la asamblea quien decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente (P17). Haciendo énfasis en el VPPrin del principio 3, este posee (4,03) (**Gráfico 4.22.**) lo que demuestra la relevancia que los asociados tienen para las cooperativas y el valor que

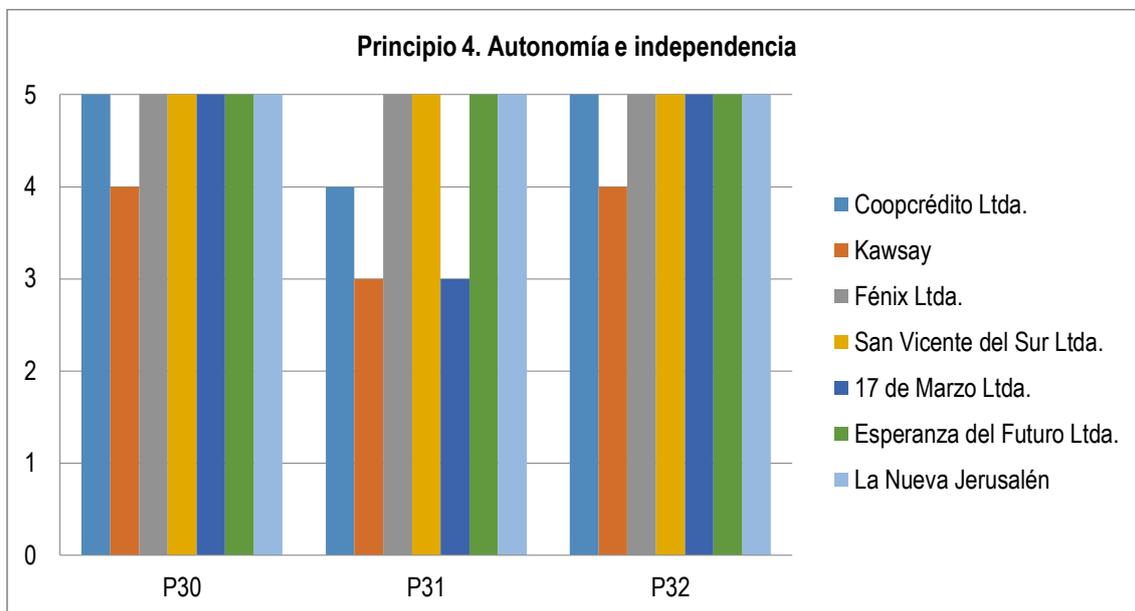
aportan con su participación económica y solidaria, favoreciendo al cumplimiento de este.

Los socios contribuyen equitativamente al capital social de la cooperativa y lo gestionan, desde este punto de vista, la cooperativa Esperanza del Futuro Ltda., en relación a sus socios (**Gráfico 4.23.**), supera el VPPre al contar con una política que regule los créditos que puede recibir un socio (P15), posee una política de maximización de utilidades y excedentes (P16), la asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y excedentes (P17), por otra parte, en cuanto a La Nueva Jerusalén esta se encuentra por debajo del valor promedio por preguntas, estando su mayoría en 2, lo que revela un desacuerdo, en el que se debe trabajar, para el beneficio de los asociados y de la cooperativa como tal.

En el (**Gráfico 4.24.**). el VPPrin (3,99) correspondiente al principio 3 se observa en desarrollo, destacando la superación de (P15) y (P17) ante este, lo que de cierto modo resalta el uso de una política que regule los créditos que puede recibir un socio y la decisión de la asamblea sobre el reparto de las utilidades y del excedente, sin embargo, las cooperativas en general, necesitan en este principio, aplicar las medidas correctivas que permitan que los socios puedan participar de manera económica y solidaria, recibiendo a cambio una distribución equitativa que los beneficie.

PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA.

GERENTES



(P30) La cooperativa informa los resultados económicos del año.

(P31) La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.

(P32) La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.

Gráfico 4.25. Grado de cumplimiento del principio 4. Autonomía e independencia.

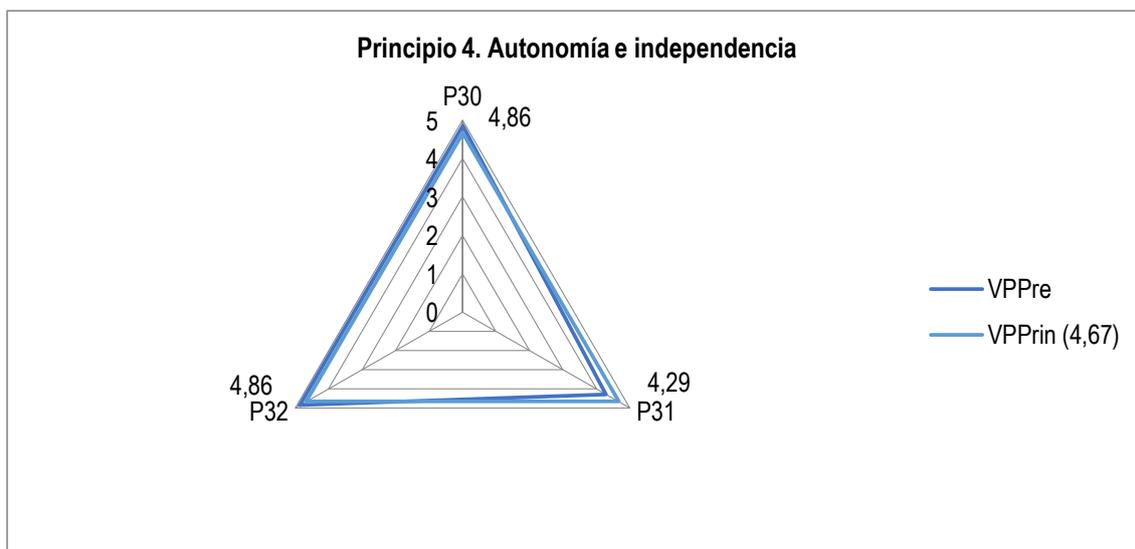


Gráfico 4.26. Valor promedio del principio 4 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

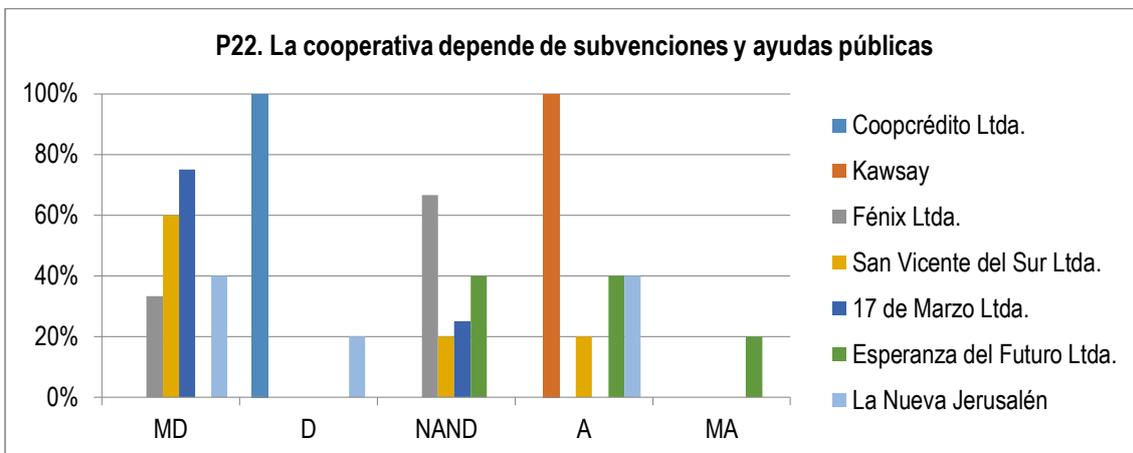


Gráfico 4.27. Pregunta 22 con índice bajo (empleados).

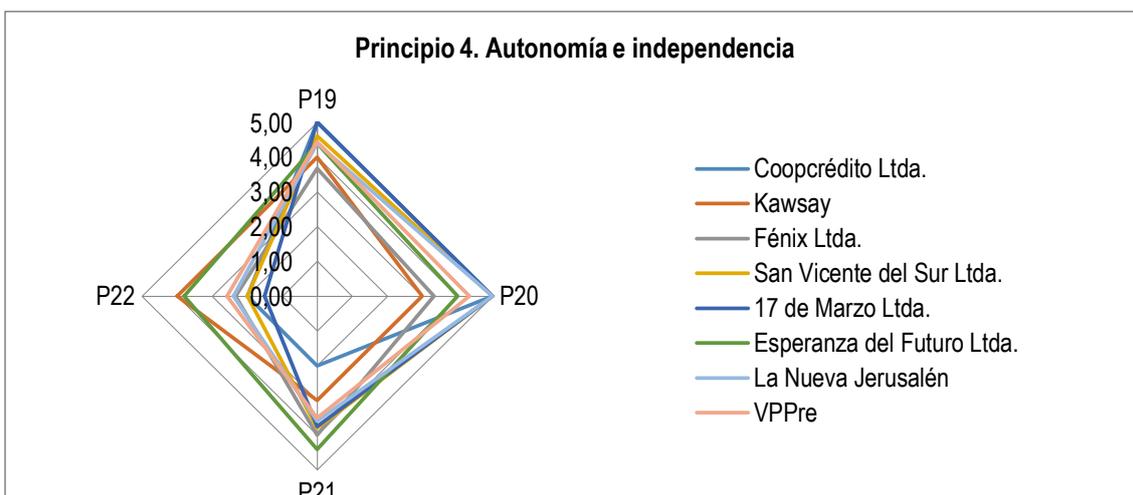


Gráfico 4.28. Principio 4 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

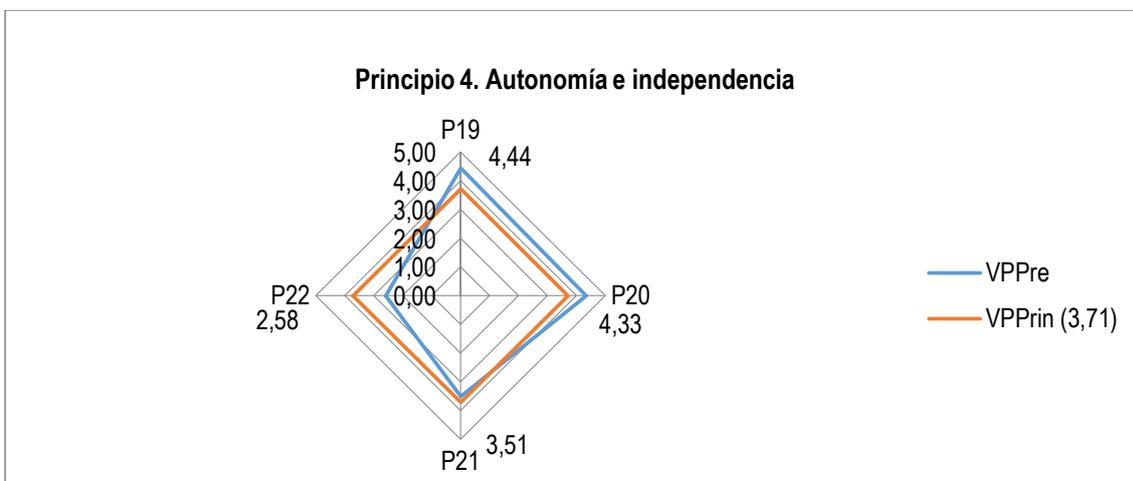


Gráfico 4.29. Valor promedio del principio 4 por pregunta (empleados).

SOCIOS

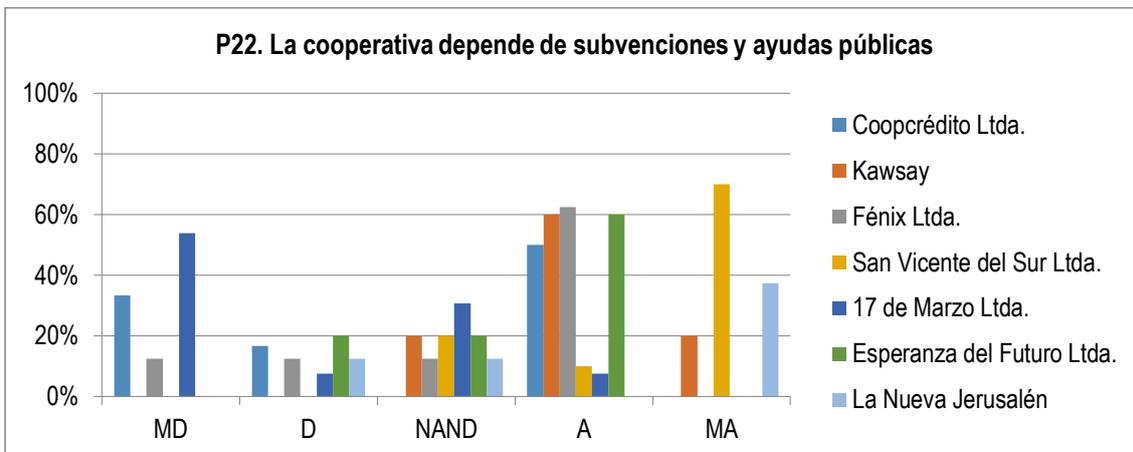


Gráfico 4.30. Pregunta 22 con índice bajo (socios).

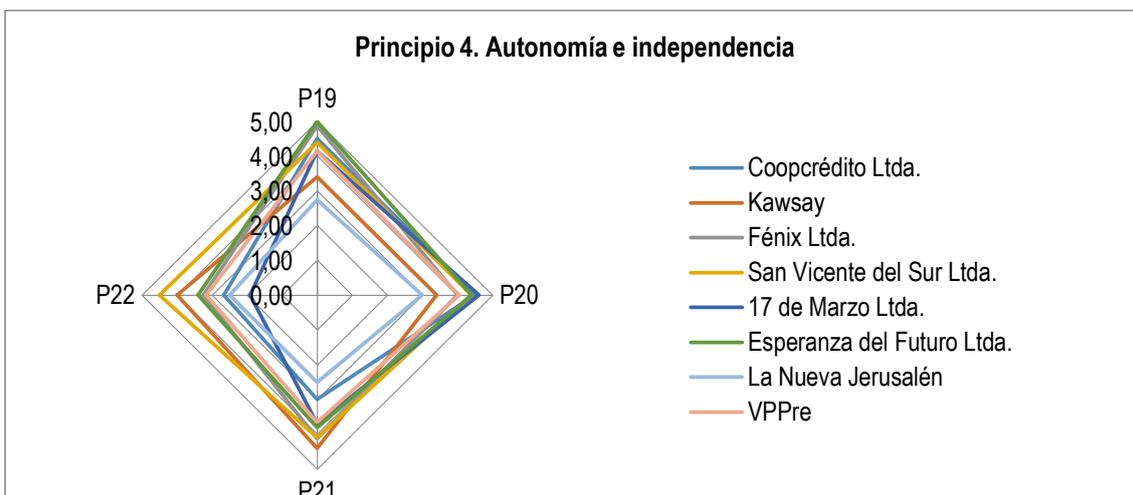


Gráfico 4.31. Principio 4 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

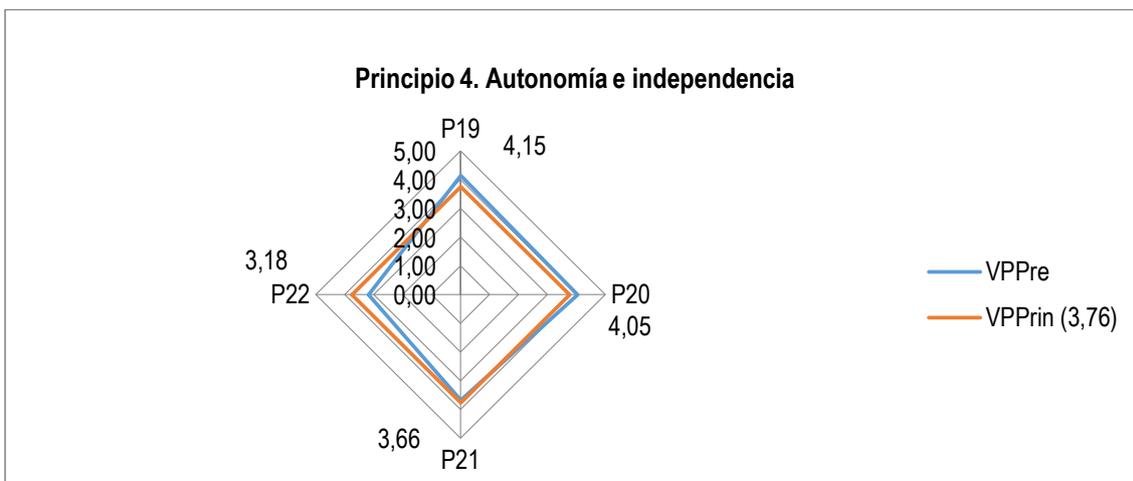


Gráfico 4.32. Valor promedio del principio 4 por pregunta (socios).

Si bien es cierto que la cooperativa mantiene cierta relación con las diferentes órdenes de gobierno, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y otras cooperativas, ésta funciona independientemente de dichos actores... (Vázquez, 2016). Partiendo de esta referencia, se puede analizar en el principio 4, desde la perspectiva de los gerentes (**Gráfico 4.25.**), que las cooperativas cumplen en función de informar sus resultados económicos del año (P30) y con sus obligaciones tributarias (P32), visualizando claramente su actuación responsable como organizaciones orientadas al servicio de sus asociados, y al cumplimiento de sus obligaciones con los órganos de control. En relación al VPPrin, las cooperativas se encuentran en un promedio de cumplimiento del principio 4 próximo a desarrollarse con (4,67) (**Gráfico 4.26.**), lo que reitera su cumplimiento en las obligaciones que como organizaciones autónomas e independientes les corresponde ejercer.

En base al principio 4, los empleados respondieron al respecto sobre la dependencia de las cooperativas de subvenciones y ayudas públicas (P22) (**Gráfico 4.27.**), justificando a excepción de la Kawsay y Esperanza del Futuro Ltda. lo muy en desacuerdo que se encuentran las demás en este sentido, ya que aluden no depender de subvenciones públicas, más bien todo lo realizan por cuenta propia. En el mismo indicador, los socios (**Gráfico 4.30.**) de la cooperativa 17 de Marzo Ltda. se muestran también muy en desacuerdo ante este reforzando el criterio de los empleados de no depender de subvenciones y ayudas públicas, a diferencia de la opinión de los socios de las demás cooperativas, quienes en cierto porcentaje manifestaron lo contrario.

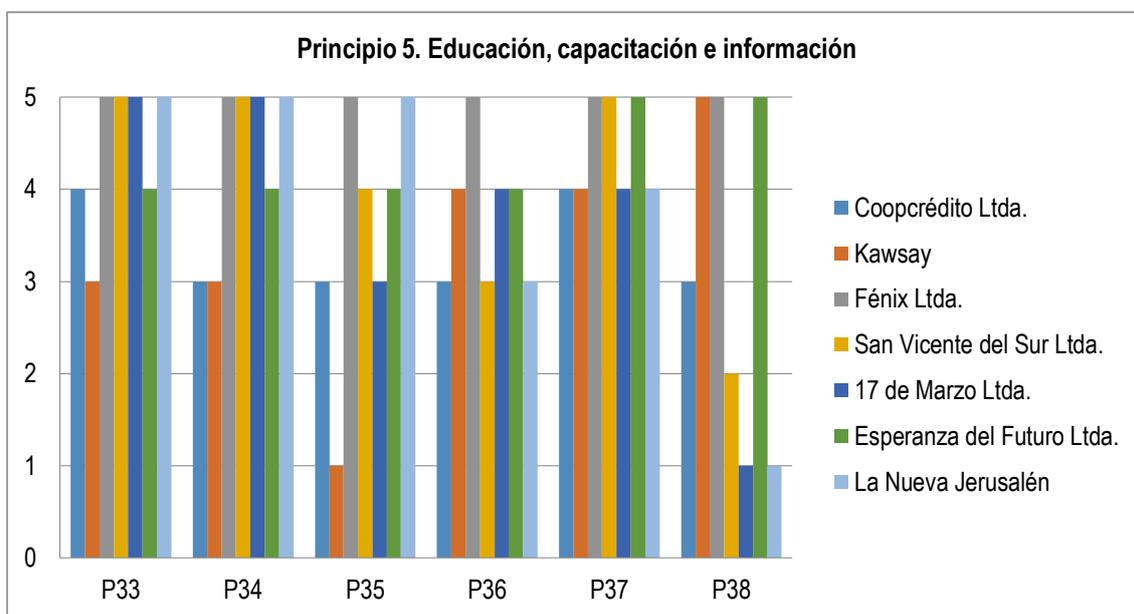
En relación al VPPre (**Gráfico 4.28.**) las cooperativas 17 de Marzo Ltda. y la San Vicente del Sur Ltda. superan el promedio al hacer prevalecer su autonomía e independencia cuando realizan operaciones con otras organizaciones (P19), y en el caso del informe de los resultados económicos del año (P20), así como también lo superan las cooperativas La Nueva Jerusalén y Coopcrédito. Para el caso de los acuerdos y montos que las cooperativas tienen con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS (P21), a diferencia de Coopcrédito y Kawsay, las demás revelan su

participación con este tipo de organizaciones, lo que se ve reflejado también en el VPPrin (3.71) (**Gráfico 4.29.**).

Por parte de los socios, respecto al VPPre (**Gráfico 4.31.**) las cooperativas Esperanza del Futuro, 17 de Marzo Ltda. y San Vicente del Sur Ltda. superan este promedio al pronunciar que se hace prevalecer la autonomía e independencia cuando realizan operaciones con otras organizaciones (P19), e informar los resultados económicos del año (P20). Se destaca además la Kawsay en relación a los acuerdos y montos que tiene con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS (P21), al superar el valor promedio con la calificación más alta.

PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN.

GERENTES



(P33) La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.

(P34) La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.

(P35) La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.

(P36) La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.

(P37) La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.

(P38) La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.

Gráfico 4.33. Grado de cumplimiento del principio 5. Educación, capacitación e información.

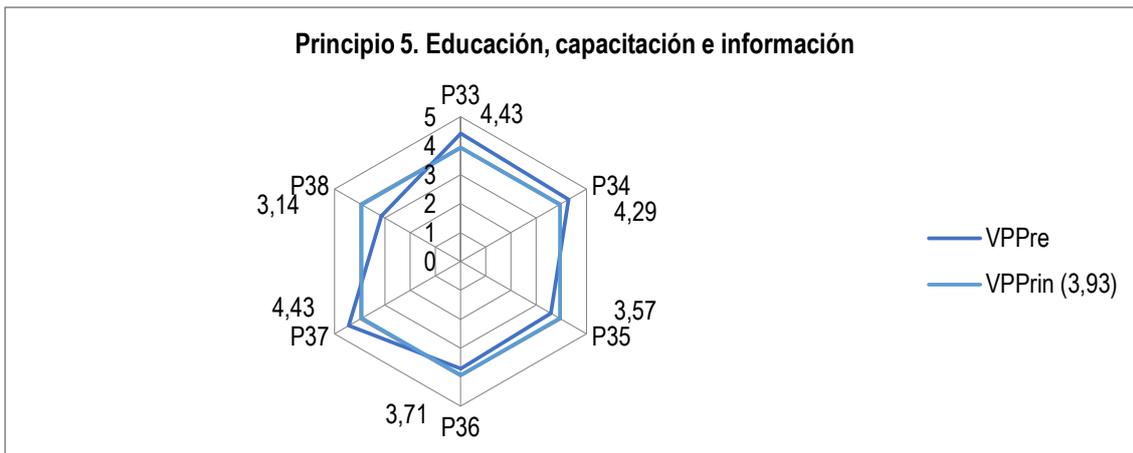


Gráfico 4.34. Valor promedio del principio 5 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

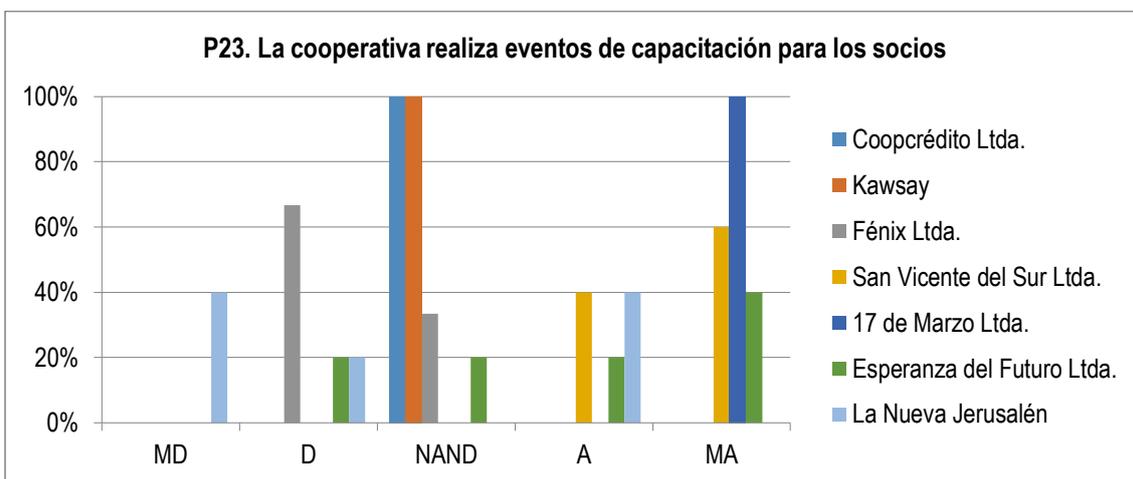


Gráfico 4.35. Pregunta 23 con índice bajo (empleados).

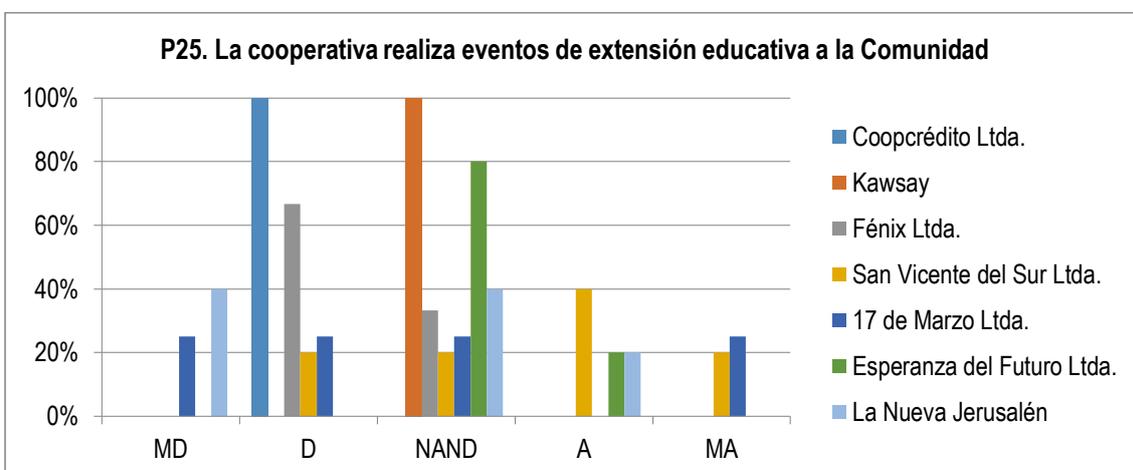


Gráfico 4.36. Pregunta 25 con índice bajo (empleados).

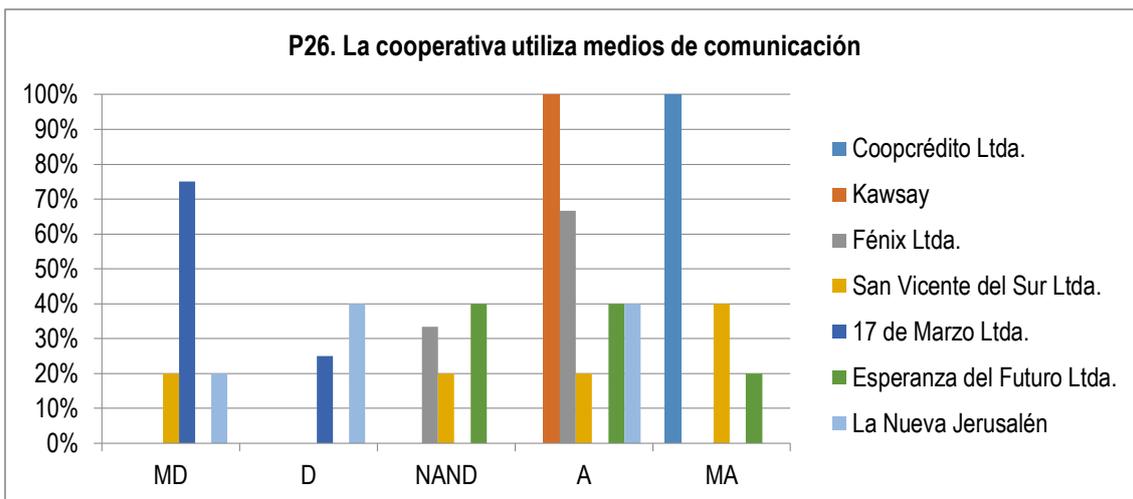


Gráfico 4.37. Pregunta 26 con índice bajo (empleados).

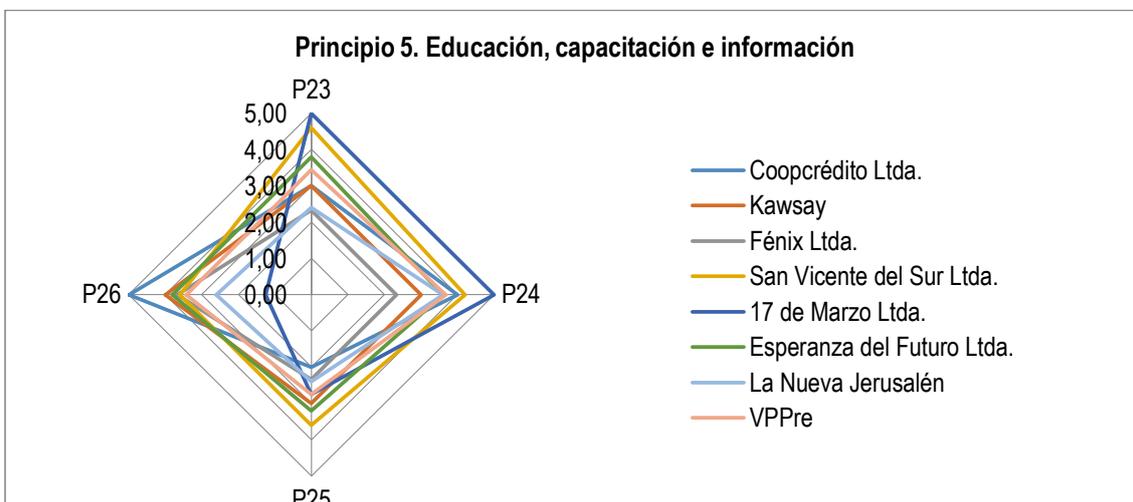


Gráfico 4.38. Principio 5 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

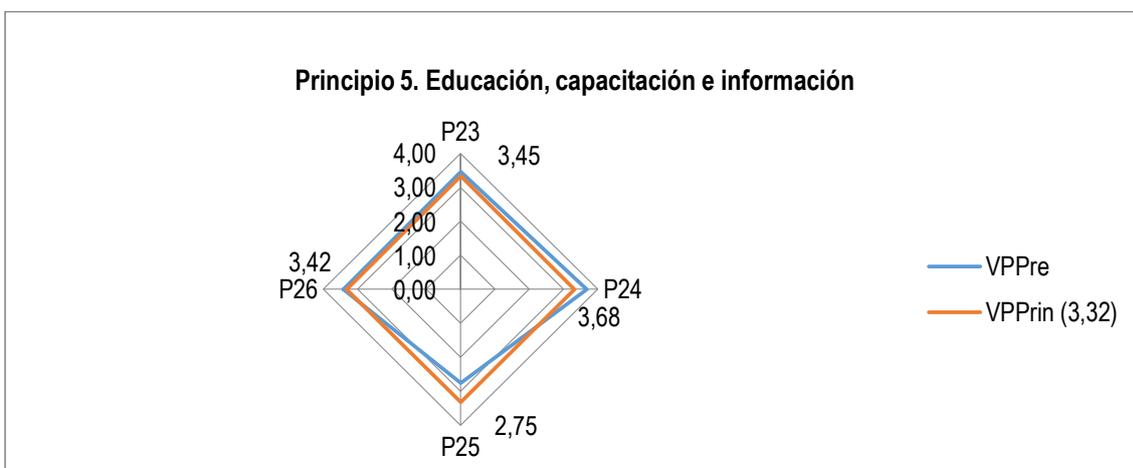


Gráfico 4.39. Valor promedio del principio 5 por pregunta (empleados).

SOCIOS

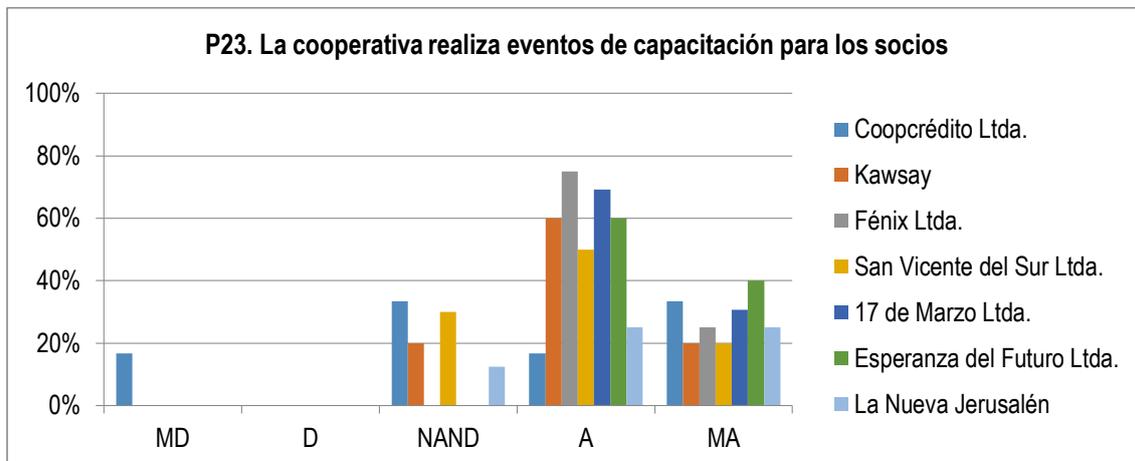


Gráfico 4.40. Pregunta 23 con índice bajo (socios).

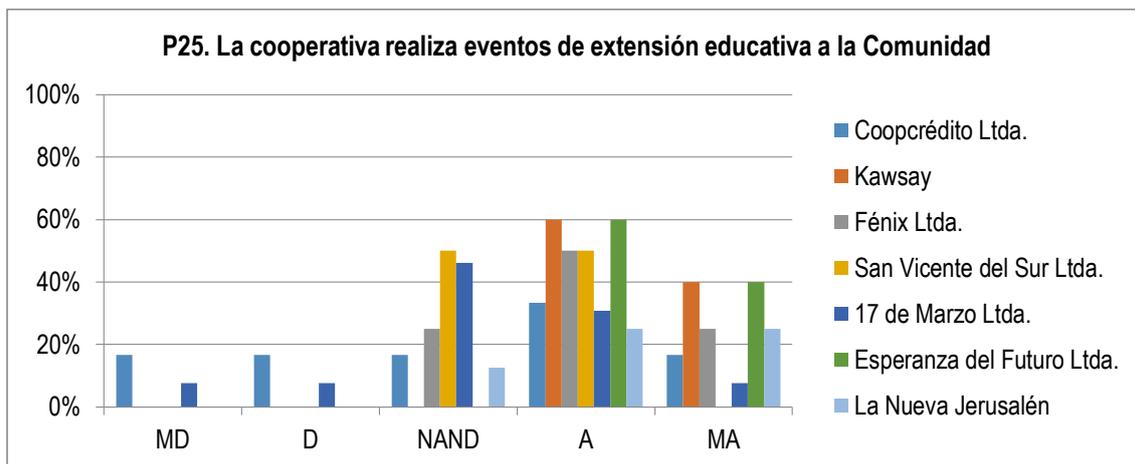


Gráfico 4.41. Pregunta 25 con índice bajo (socios).

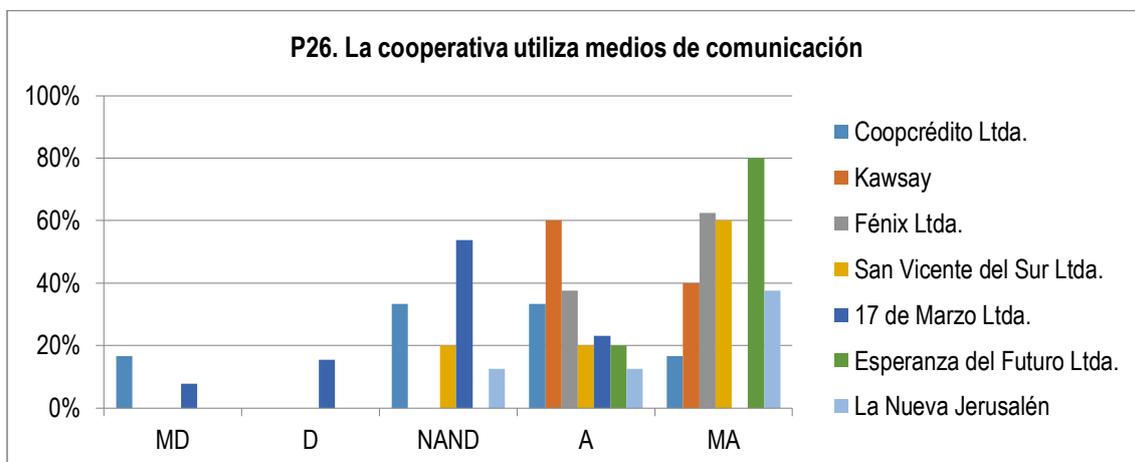


Gráfico 4.42. Pregunta 26 con índice bajo (socios).

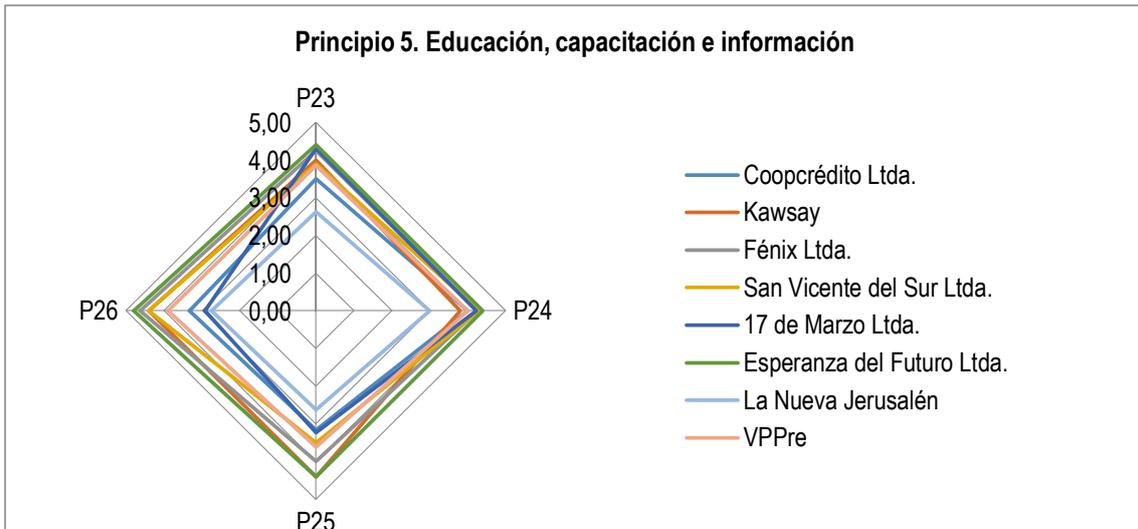


Gráfico 4.43. Principio 5 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

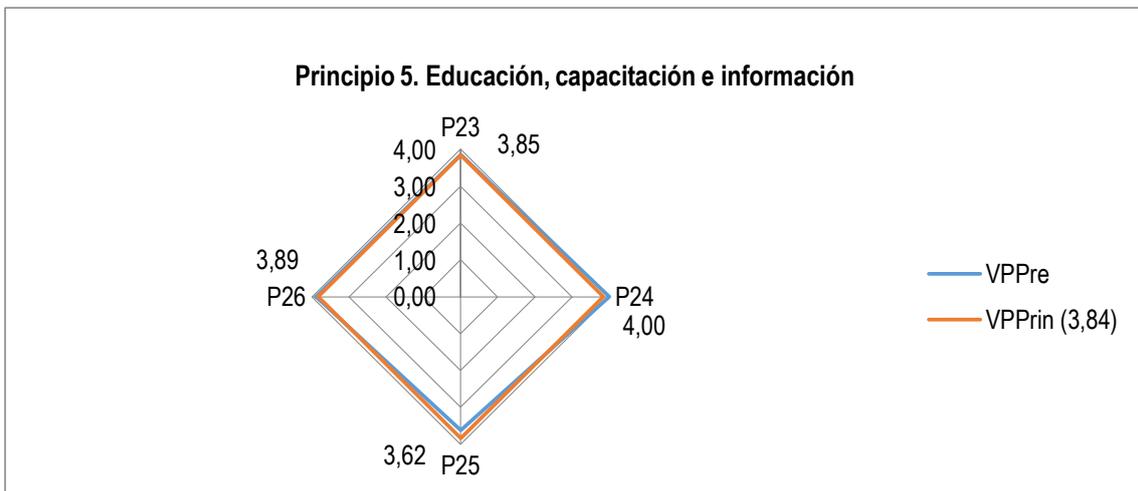


Gráfico 4.44. Valor promedio del principio 5 por pregunta (socios).

De acuerdo al criterio dado por los gerentes en el principio 5 (**Gráfico 4.33.**), principalmente las cooperativas Fénix Ltda., San Vicente del Sur Ltda., 17 de Marzo Ltda., Esperanza del Futuro y la Nueva Jerusalén presentan según los resultados, el cumplimiento de este principio en referencia a la realización de eventos de capacitación por cuenta propia para sus socios (P33), además, de la aplicación de una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal (P34). En cuanto a si la cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la comunidad (P35), la Kawsay muestra un bajo cumplimiento en este indicador; de manera similar la 17 de Marzo Ltda. lo presentan en relación a la utilización de medios de comunicación externos

(P38), al no hacer uso de medios de comunicación virtuales, destacando en esta parte la carencia de una página web donde los asociados y la comunidad en general pueda conocer las actualizaciones en cuantos a sus servicios y productos o, a los eventos programados. Desde este punto de vista, los indicadores relacionados con la (P33, P34, P37) superan el VPPrin (3,93) (**Gráfico 4.34.**).

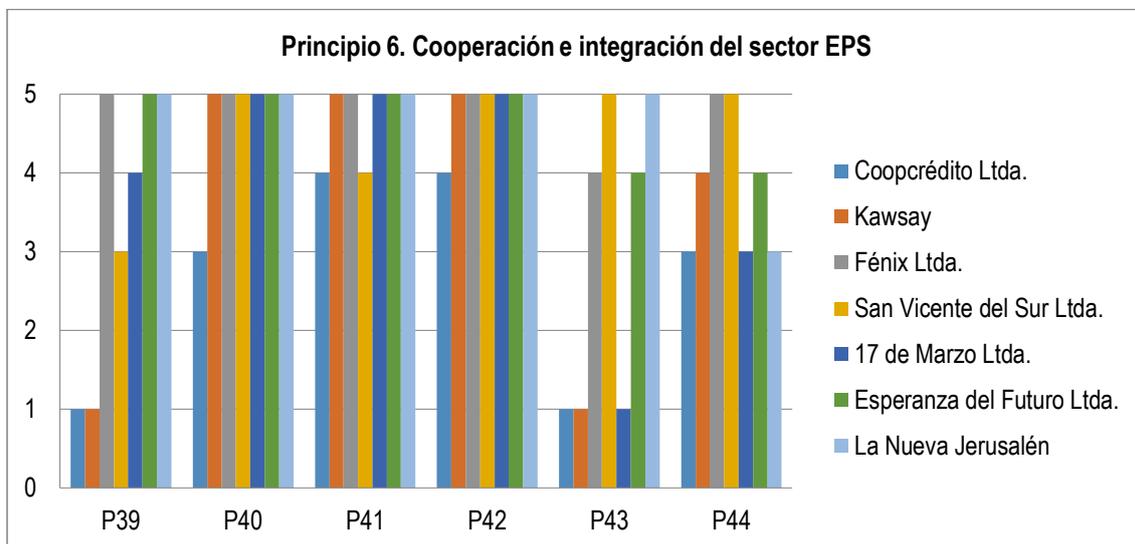
De acuerdo al criterio de los empleados, en la (P23) del principio 5 (**Gráfico 4.35.**) La Nueva Jerusalén denota un porcentaje de muy en desacuerdo considerable en cuanto a la realización de eventos de capacitación para los socios, lo mismo sucede en el caso de la Fénix Ltda. al tener un 67% de desacuerdo en este mismo indicador. En referencia a los socios la Coopcrédito Ltda. también se muestra un nivel de desacuerdo, reforzando el criterio que emitieron los empleados (**Gráfico 4.40.**). Algo similar ocurre en la realización de eventos de extensión educativa a la comunidad (P25) (**Gráfico 4.36.**) en empleados y (**Gráfico 4.41.**) en socios, donde La 17 de Marzo presenta cierto nivel de desacuerdo, y en un 100% desde la perspectiva de los empleados la Coopcrédito Ltda. se encuentra en desacuerdo en relación a este indicador, justificando que al ser una cooperativa pequeña, no cuentan con el presupuesto ni las instalaciones adecuadas para llevar a cabo el cumplimiento de este indicador. En lo concerniente a la utilización de los medios de comunicación (P26) desde el punto de vista de los empleados (**Gráfico 4.37.**) y socios (**Gráfico 4.42.**), la cooperativa 17 de Marzo Ltda. posee un porcentaje en empleados superior al 70% de muy en desacuerdo, resultado coherente al obtenido en la opinión del gerente.

Se observan además por parte de los empleados, las cooperativas con los indicadores que se encuentran por encima del VPPre (**Gráfico 4.38.**); por su parte, el indicador que supera con mejor calificación el VPPrin de (3,32) (**Gráfico 4.39.**) hace referencia a la aplicación de políticas de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal (P24), el cual a pesar de superar la media, necesita mejoras para cumplir a cabalidad con el desarrollo de la educación, capacitación e información que el cumplimiento del principio 5 demanda.

En el principio 5, dentro las cooperativas que en relación a sus socios (**Gráfico 4.43.**) superan el VPPre se encuentran Esperanza del Futuro Ltda., Fénix Ltda. y San Vicente del Sur Ltda. en el indicador (P26), cumpliendo estas con el uso de medios de comunicación, haciendo relación a las demás que aún se encuentra en desarrollo, lo que se refleja en el VPPrin de (3,84) (**Gráfico 4.44.**).

PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS.

GERENTES



(P39) La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.

(P40) Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.

(P41) La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).

(P42) La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.

(P43) Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).

(P44) Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.

Gráfico 4.45. Grado de cumplimiento del principio 6. Cooperación e integración del sector EPS.

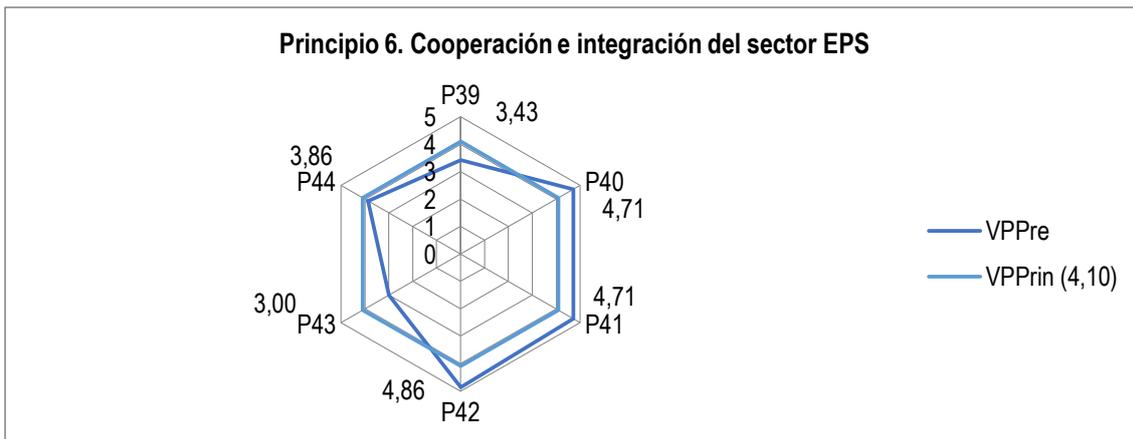


Gráfico 4.46. Valor promedio del principio 6 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

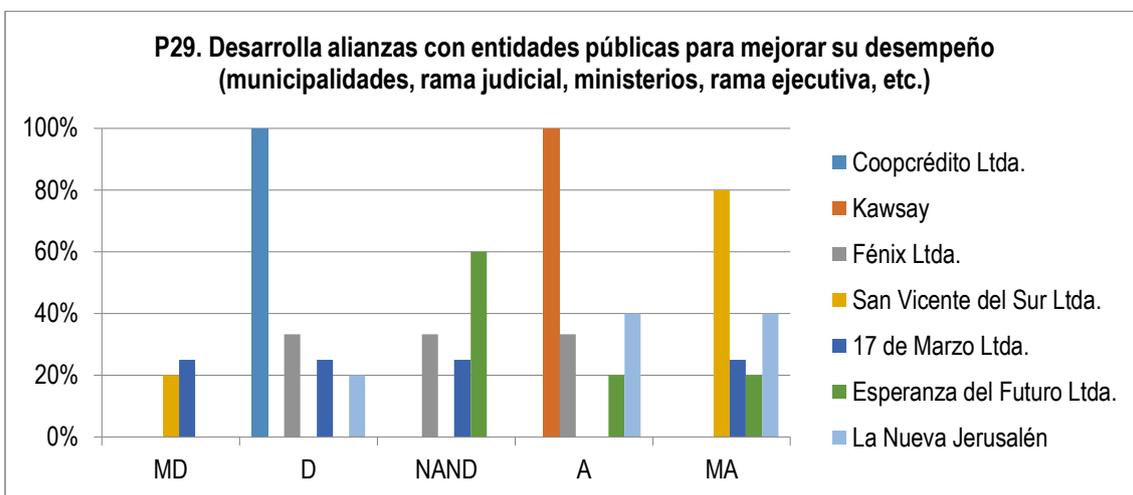


Gráfico 4.47. Pregunta 29 con índice bajo (empleados).

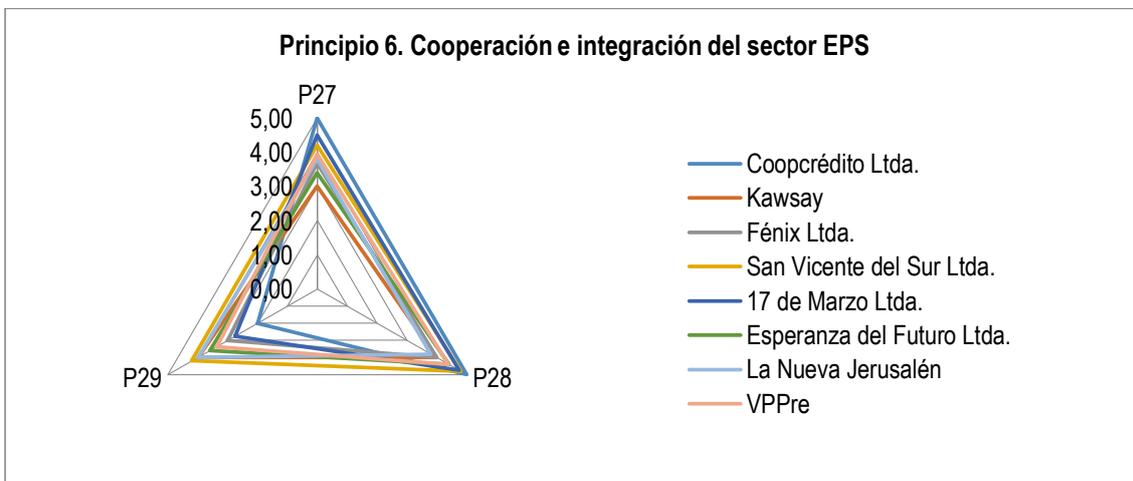


Gráfico 4.48. Principio 6 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

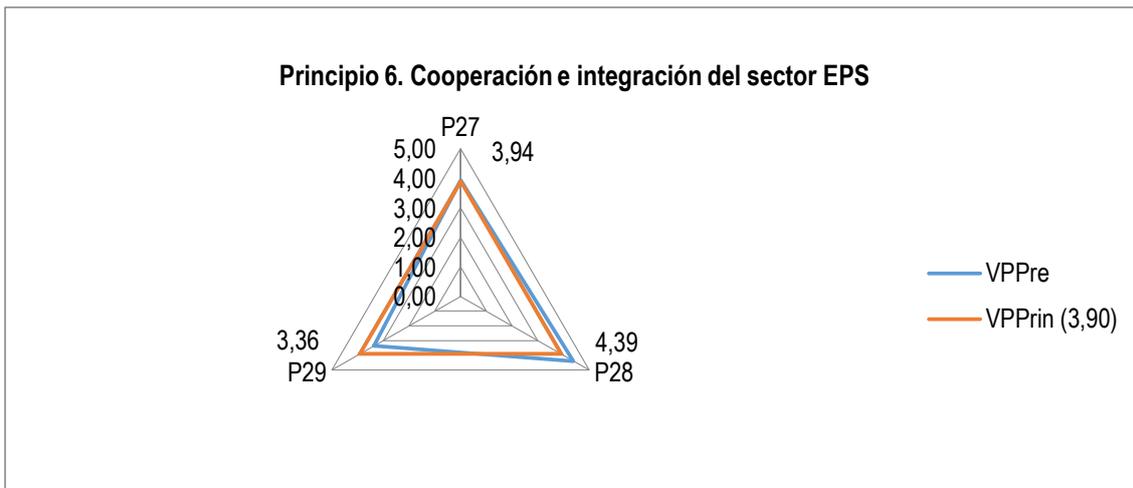


Gráfico 4.49. Valor promedio del principio 6 por pregunta (empleados).

SOCIOS

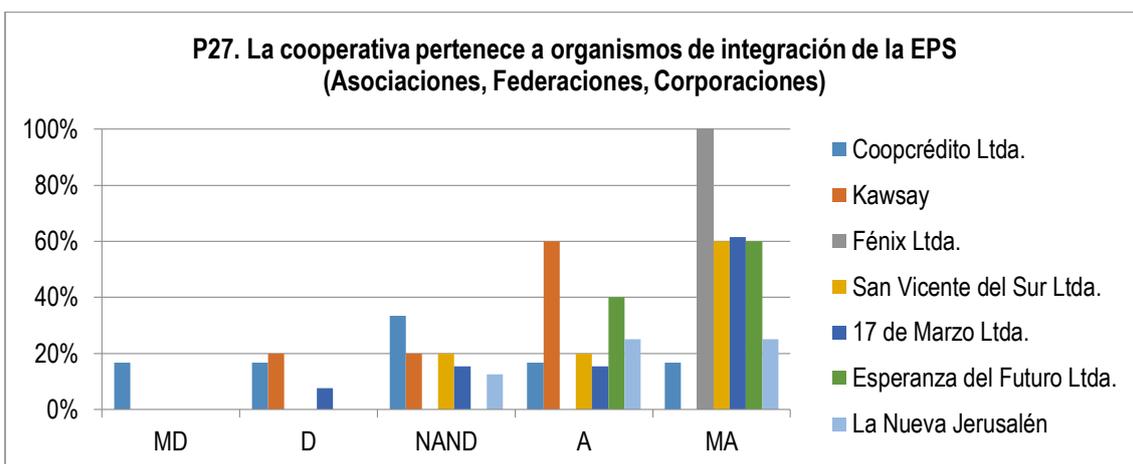


Gráfico 4.50. Pregunta 27 con índice bajo (socios).

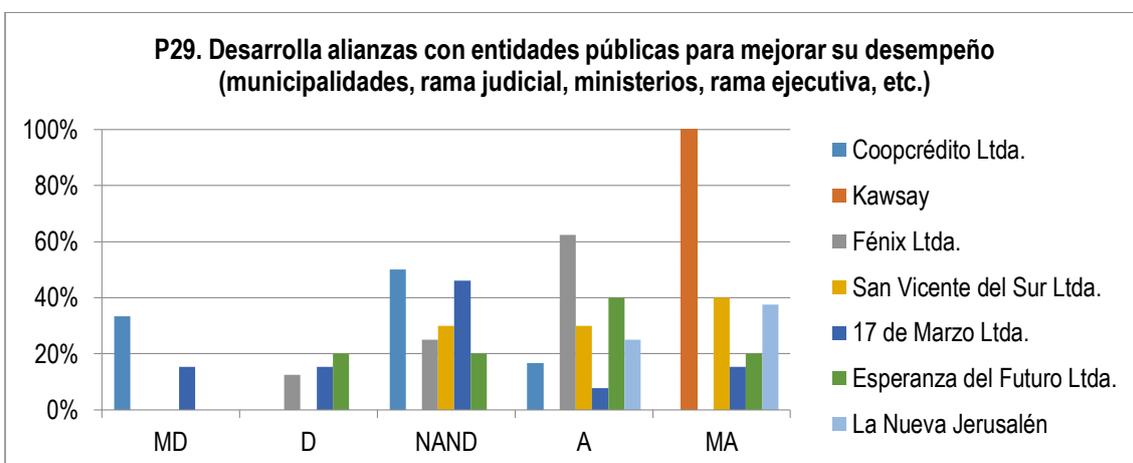


Gráfico 4.51. Pregunta 29 con índice bajo (socios).

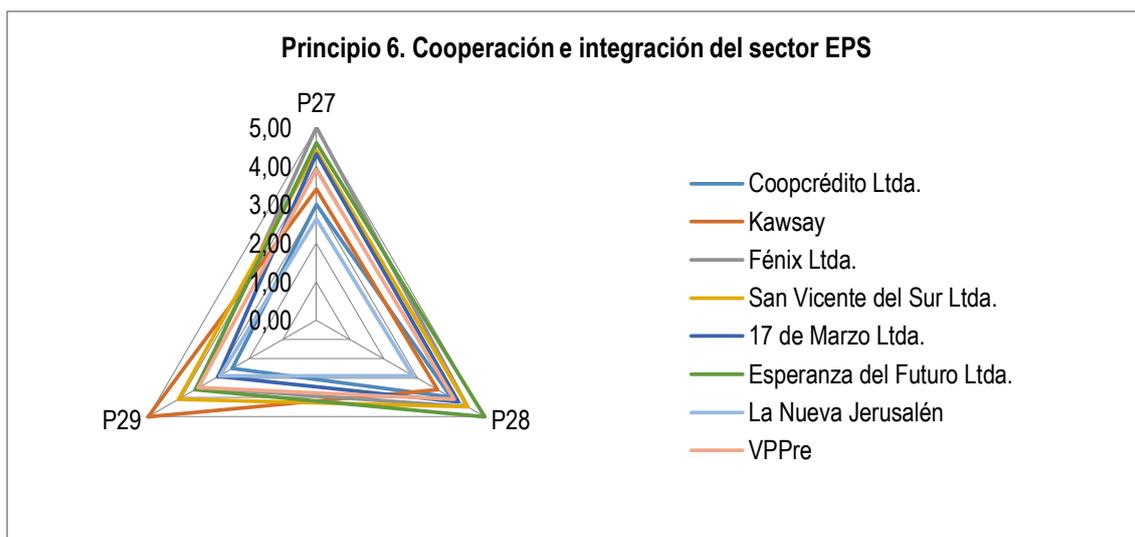


Gráfico 4.52. Principio 6 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

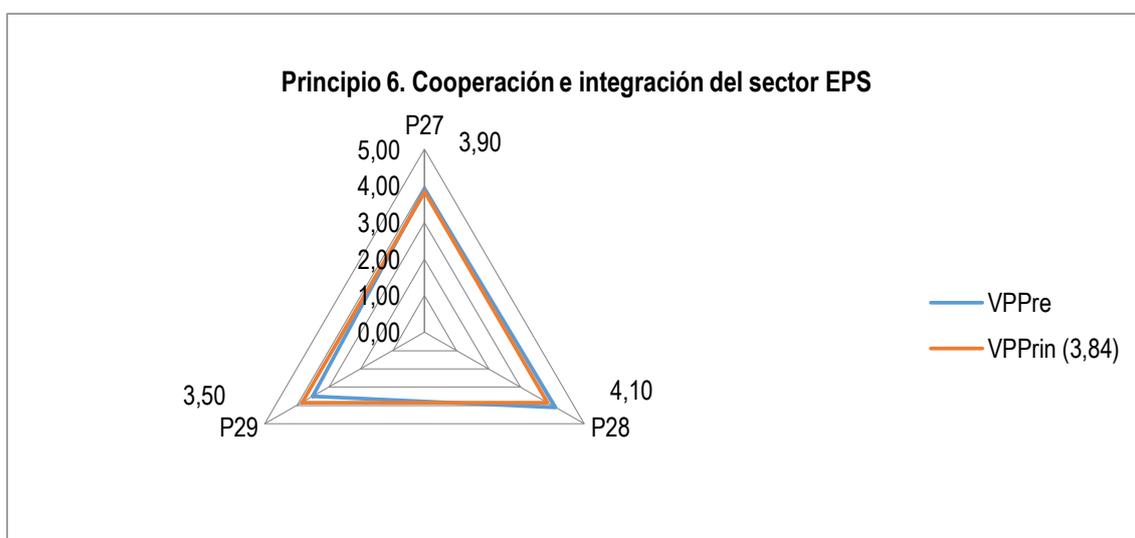


Gráfico 4.53. Valor promedio del principio 6 por pregunta (socios).

El resultado de la opinión dada por los gerentes en cuanto al principio 6 (**Gráfico 4.45.**) sobre la cooperación e integración del sector EPS, muestra el cumplimiento de las cooperativas al favorecer la solidaridad entre los socios (P42) y en la búsqueda de asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS (P40), sin embargo, las cooperativas Coopcrédito Ltda. y Kawsay poseen respuestas muy bajas en relación del aporte al capital social de otras organizaciones de la EPS (P39) y al desarrollo de alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.) (P43), en este sentido, las cooperativas deben

enfocarse en servir a sus miembros de manera eficaz y fortaleciendo su movimiento cooperativo, por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales... (Martínez, 2014), aprovechando el cumplimiento de favorecer la solidaridad entre los socios (P42) y la búsqueda de asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS (P40), indicadores que superan el VPPre (**Gráfico 4.46.**).

En base al desarrollo de alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (P29) (**Gráfico 4.47.**), Coopcrédito desde la perspectiva de sus empleados, muestra un 100% de desacuerdo en este indicador, la Fénix Ltda. también muestra un 35% de desacuerdo, seguido de la 17 de Marzo Ltda. y La Nueva Jerusalén, lo que se debe en todas ellas, a que trabajan de manera independiente, y al momento no han desarrollado mayores alianzas con estos organismos. En muy en desacuerdo se encuentran además, las cooperativas 17 de Marzo Ltda. con un 22% y San Vicente con un 20%.

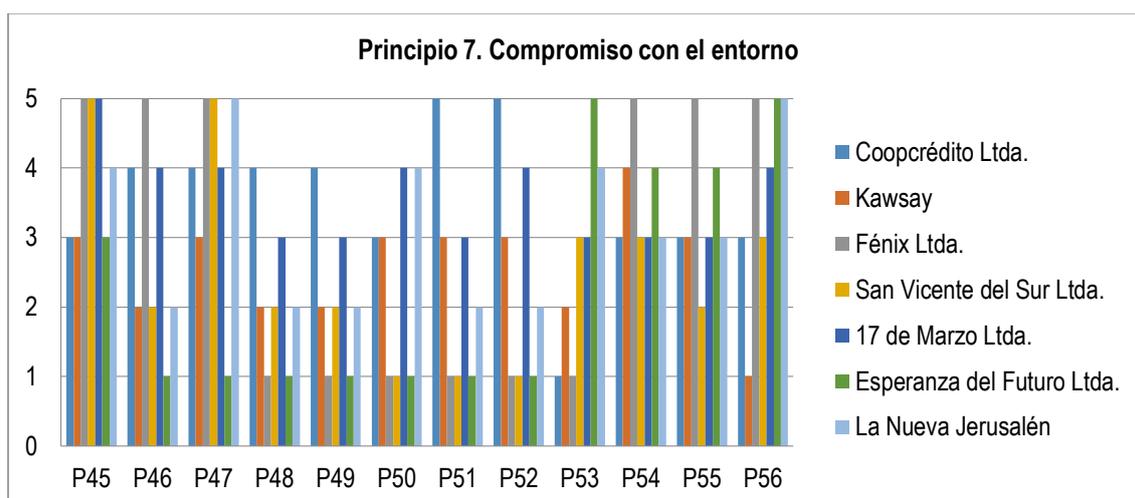
En relación al VPPre (**Gráfico 4.48.**) las cooperativas Coopcrédito Ltda. y 17 de Marzo Ltda., superan el promedio en cuanto a que pertenecen a organismos de integración de la EPS, como Asociaciones, Federaciones y Corporaciones (P27) y además, favorecen la solidaridad entre sus socios (P28), indicador que resalta en el VPPrin de (3,90) (**Gráfico 4.49.**), el cual llama a impulsar cambios para el desarrollo de los asociados, fundamentada de manera principal en la igualdad para todos sin importar su raza, edad, sexo y origen.

Desde lo basado en los socios en relación al principio 6, la cooperativa Coopcrédito Ltda. muestra un 18% (**Gráfico 4.50.**) de muy en desacuerdo en la pertenencia a organismos de integración de la EPS, además, en este mismo porcentaje se sitúa la misma cooperativa con desacuerdo, siguiendo la Kawsay con el 20%. De manera similar, Coopcrédito y 17 de Marzo Ltda., presentan muy en desacuerdo (**Gráfico 4.51.**), esta primera con el 37%, seguida del 18% de la segunda, además, con porcentajes de desacuerdo, se encuentran la Fénix Ltda., 17 de Marzo Ltda. y Esperanza del Futuro Ltda. todos estos resultados basados en que no desarrollan alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (P29), lo que se corrobora con datos de gerentes, en el que se aprecia que estas organizaciones laboran de manera independiente. En

general, según el (**Gráfico 4.52.**) la Fénix Ltda, basada en la pertenencia a organismos de integración de la EPS, como Asociaciones, Federaciones y Corporaciones (P27) supera el VPPre, y Esperanza de Futuro Ltda. por su parte lo supera por el hecho de favorecer la solidaridad entre sus socios (P28); en cuanto al desarrollo de alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (P29) la Kawsay es quien supera este promedio, lo que al igual que en el fundamento vertido por los empleados, el indicador que favorece la solidaridad entre sus socios (P28) muestra un VPPre superior al VPPrin (3,84) (**Gráfico 4.53.**).

PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON EL ENTORNO.

GERENTES



(P45) Cumple todas las leyes ambientales nacionales.

(P46) Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.

(P47) Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.

(P48) Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.

(P49) Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.

(P50) Capacita en temas medioambientales a la comunidad.

(P51) Los empleados están formados en aspectos medioambientales.

(P52) Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.

(P53) Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).

(P54) Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.

(P55) 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.

(P56) Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.

Gráfico 4.54. Grado de cumplimiento del principio 7. Compromiso con el entorno.

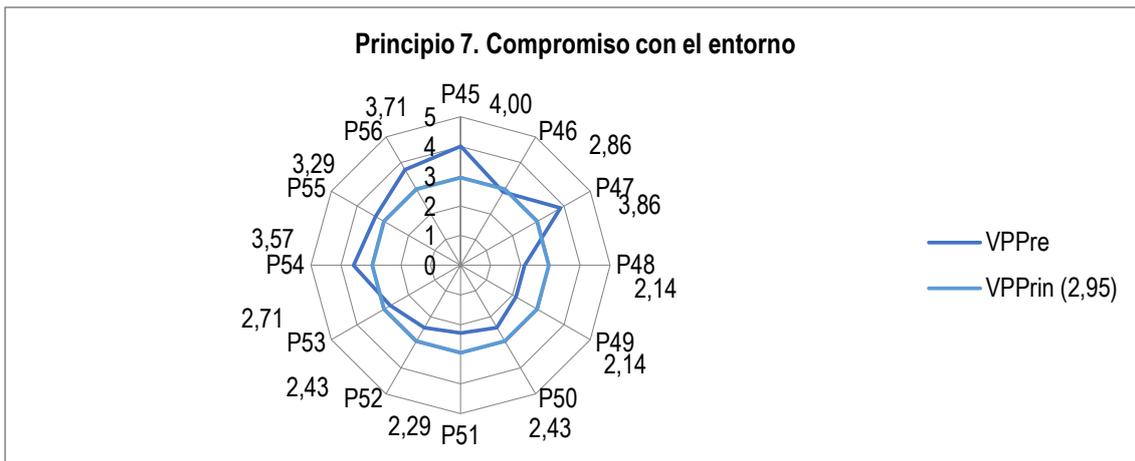


Gráfico 4.55. Valor promedio del principio 7 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

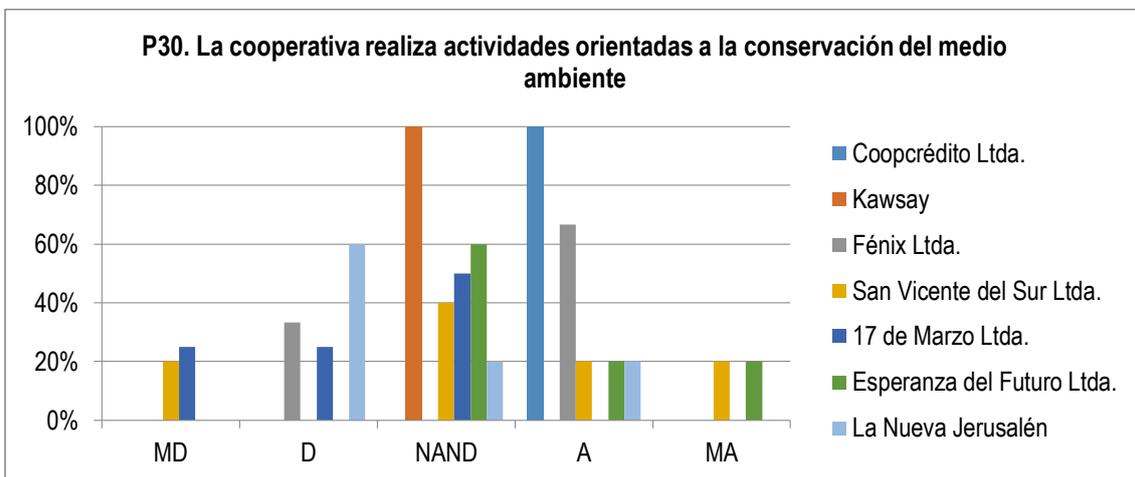


Gráfico 4.56. Pregunta 30 con índice bajo (empleados).

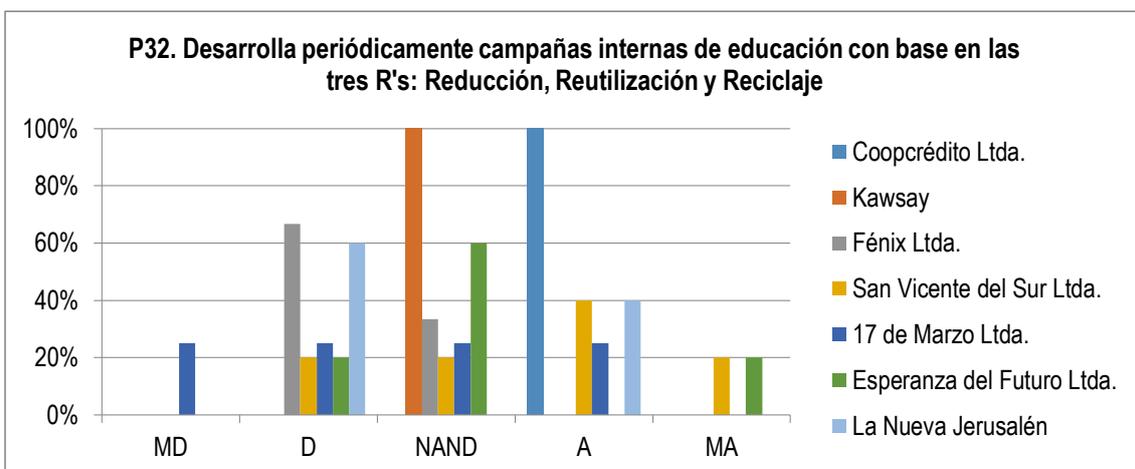


Gráfico 4.57. Pregunta 32 con índice bajo (empleados).

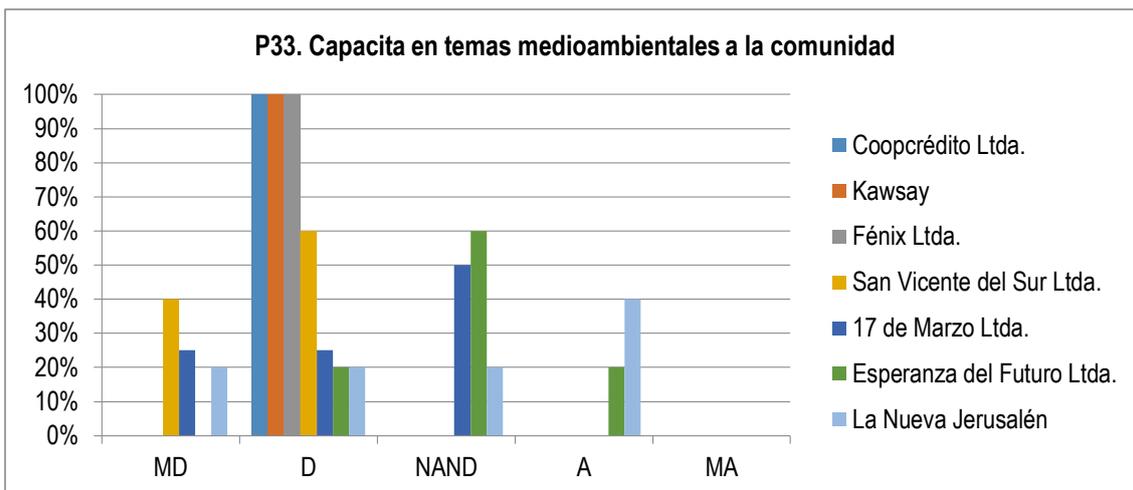


Gráfico 4.58. Pregunta 33 con índice bajo (empleados).

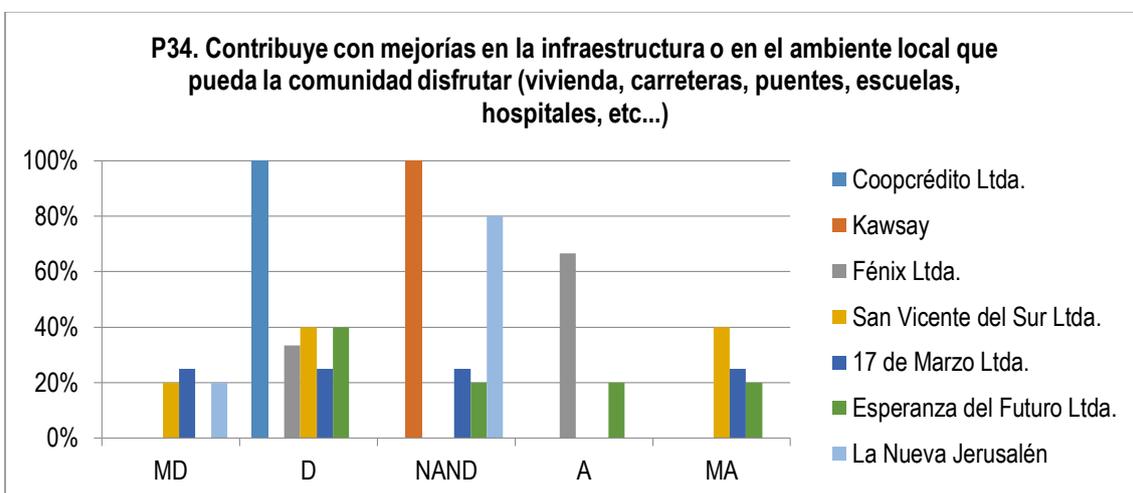


Gráfico 4.59. Pregunta 34 con índice bajo (empleados).

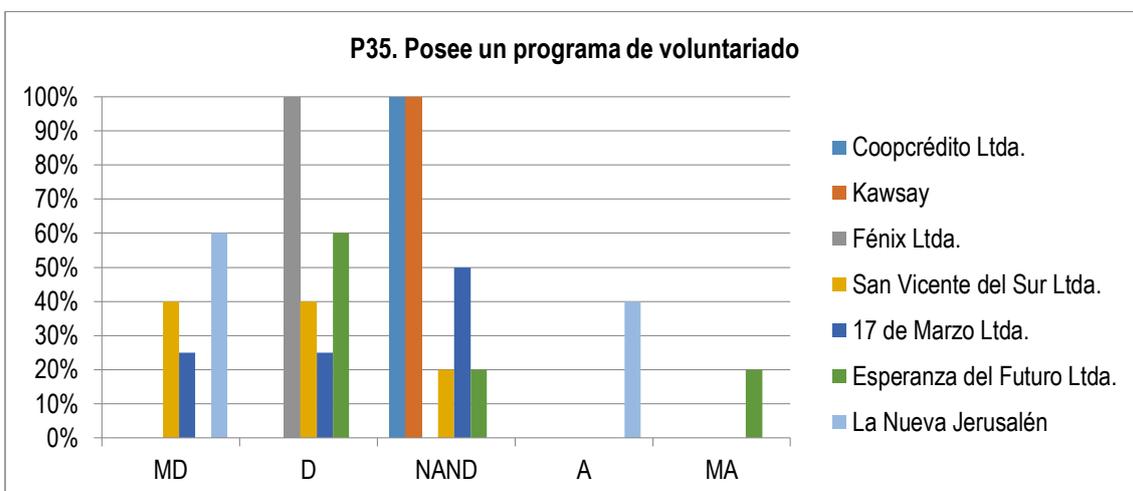


Gráfico 4.60. Pregunta 35 con índice bajo (empleados).

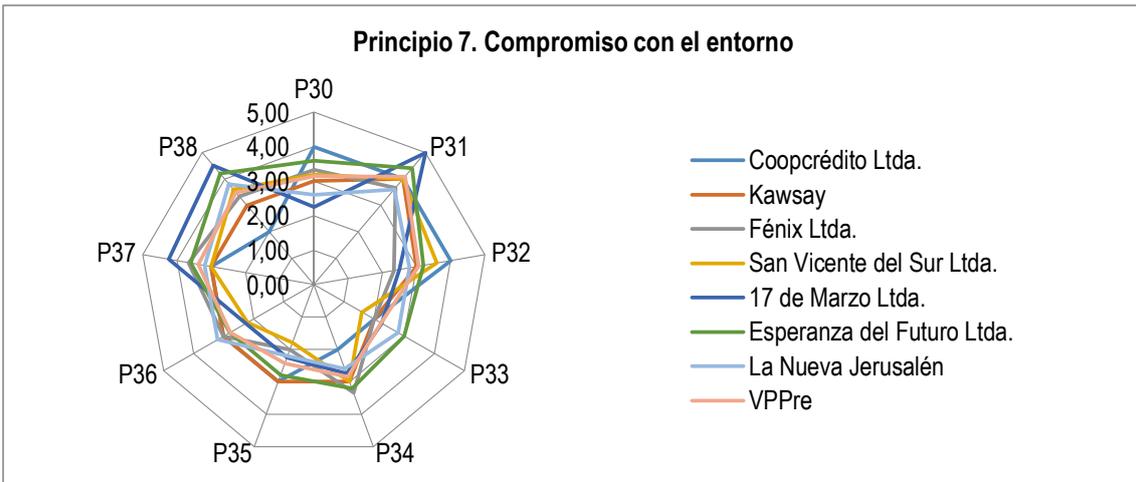


Gráfico 4.61. Principio 7 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

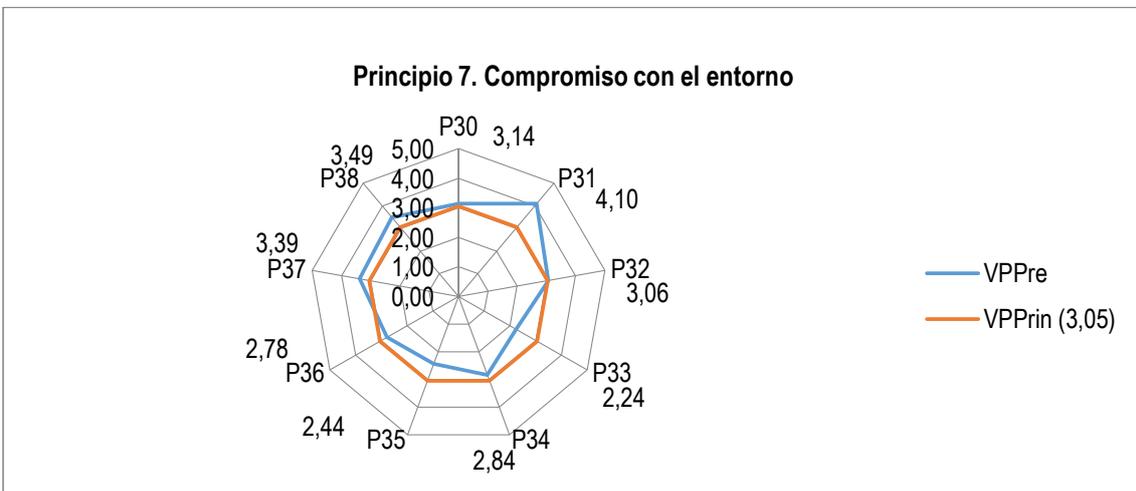


Gráfico 4.62. Valor promedio del principio 7 por pregunta (empleados).

SOCIOS

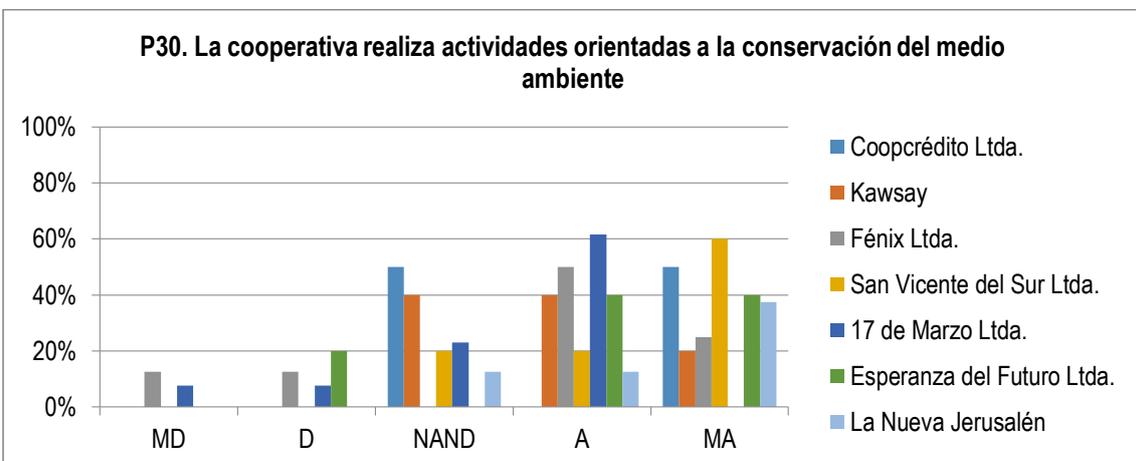


Gráfico 4.63. Pregunta 30 con índice bajo (socios).

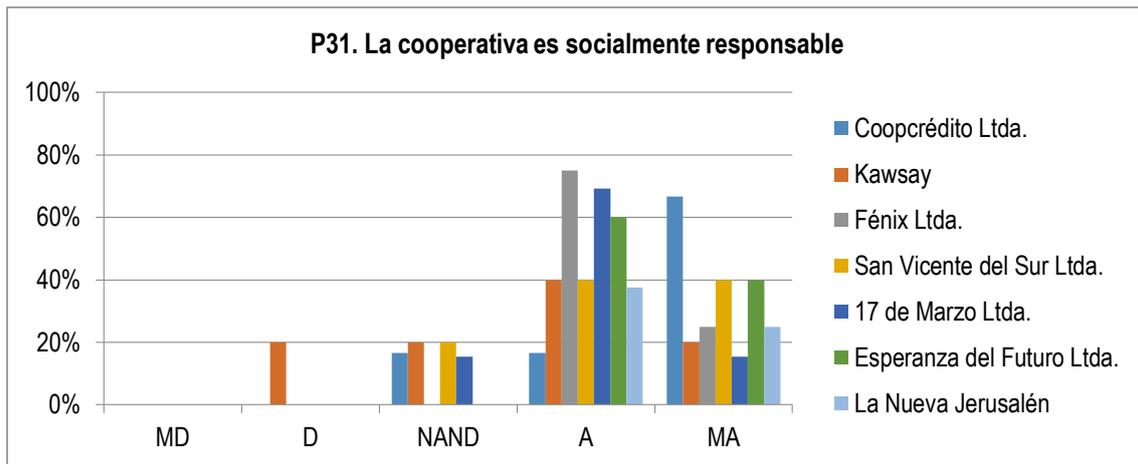


Gráfico 4.64. Pregunta 31 con índice bajo (socios).

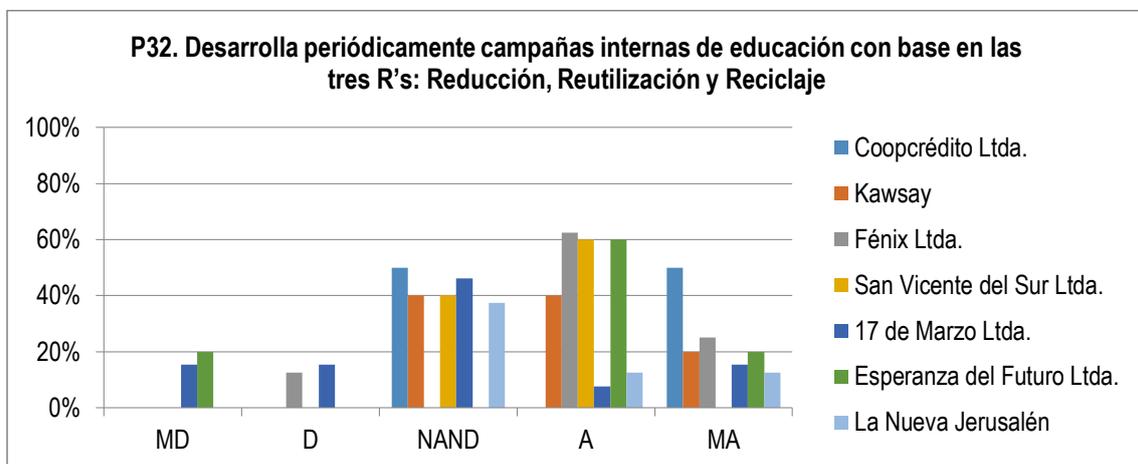


Gráfico 4.65. Pregunta 32 con índice bajo (socios).

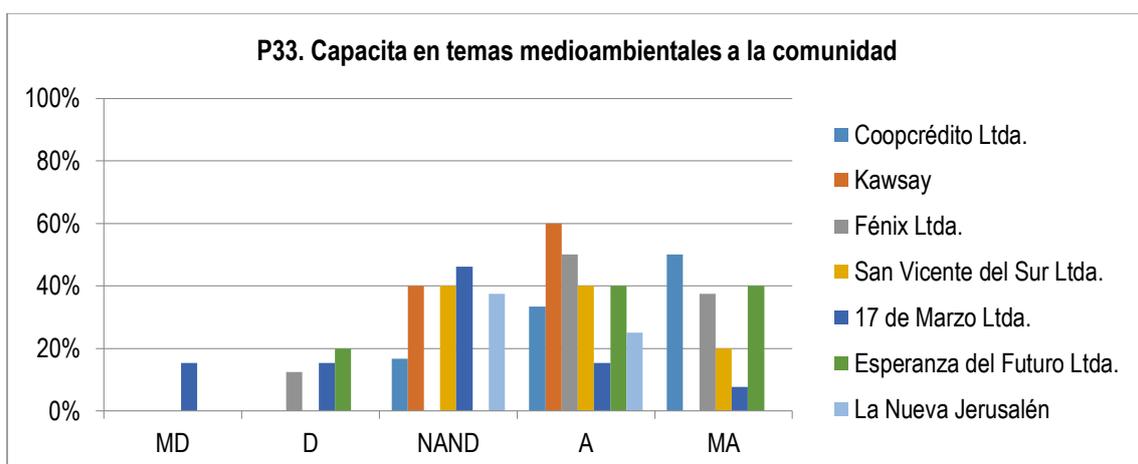


Gráfico 4.66. Pregunta 33 con índice bajo (socios).

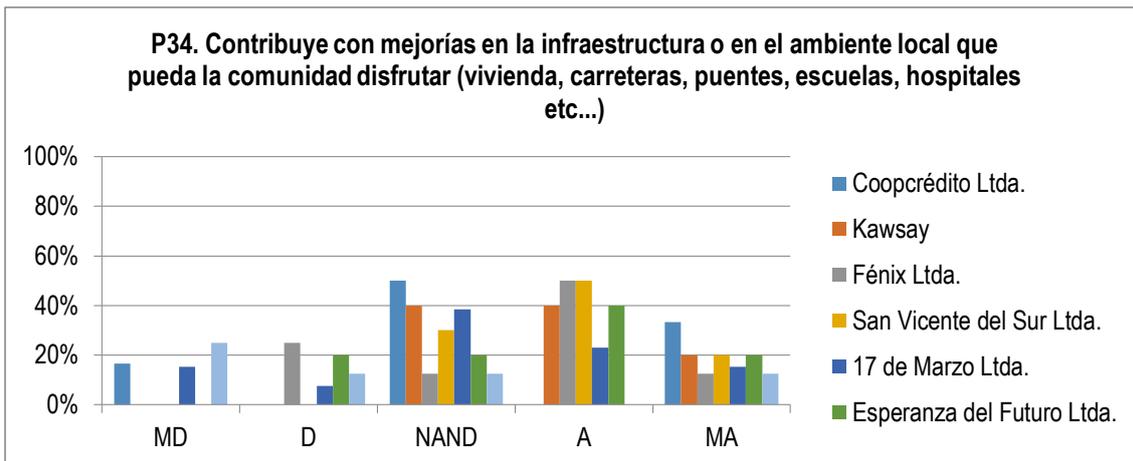


Gráfico 4.67. Pregunta 34 con índice bajo (socios).

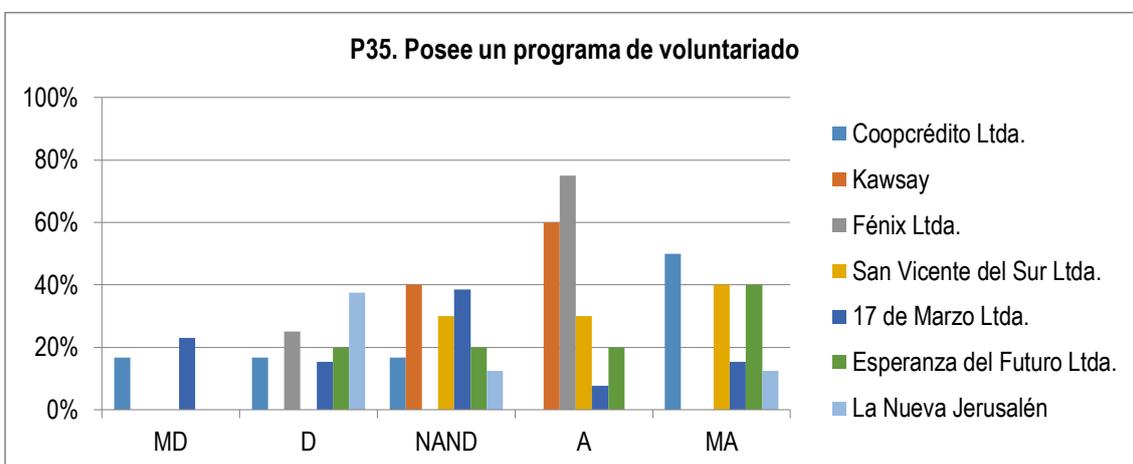


Gráfico 4.68. Pregunta 35 con índice bajo (socios).

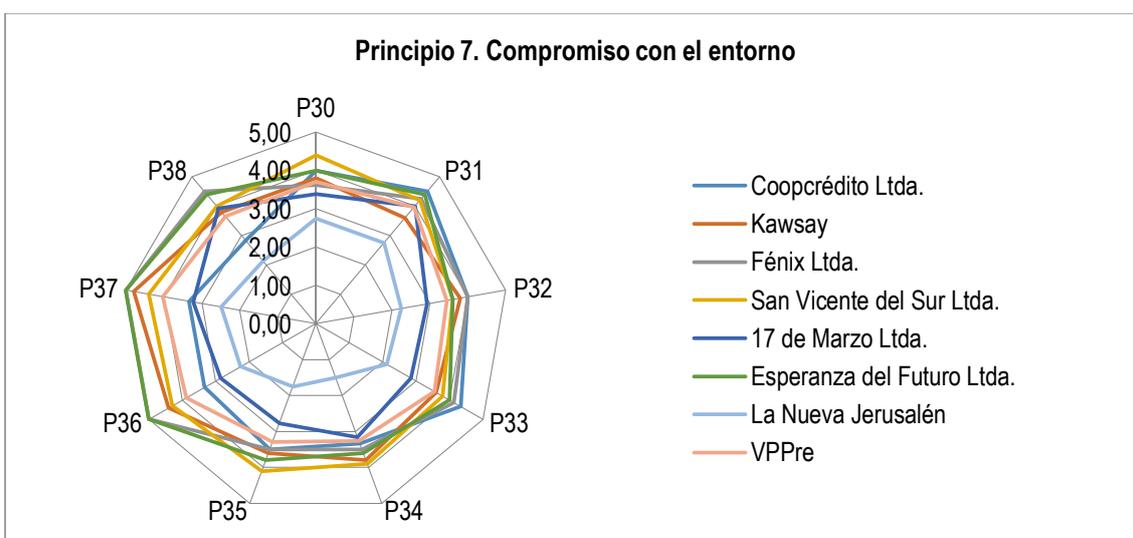


Gráfico 4.69. Principio 7 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

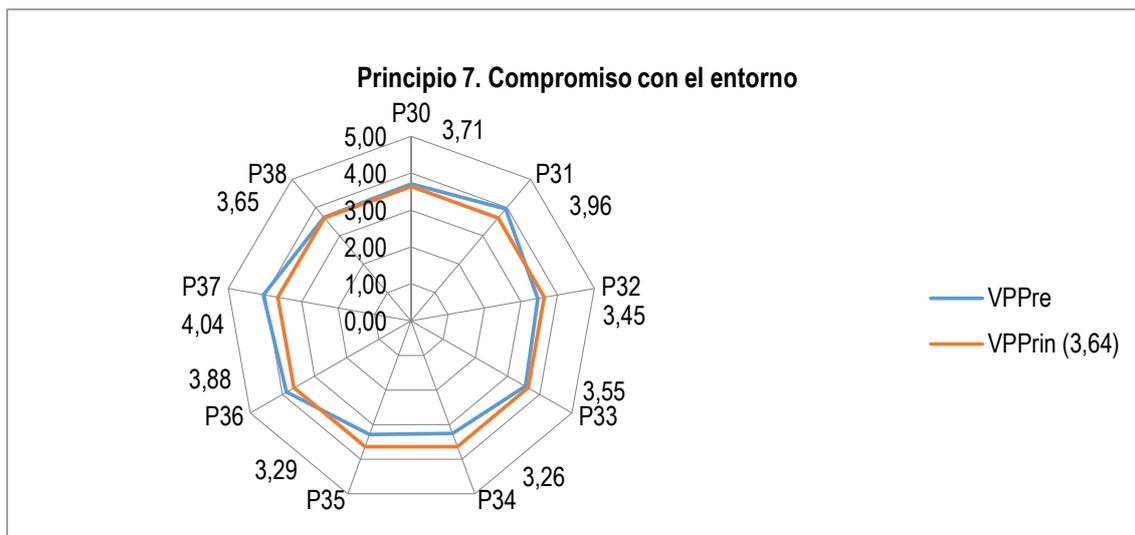


Gráfico 4.70. Valor promedio del principio 7 por pregunta (socios).

El sentido de toda cooperativa y organización en general es el de trabajar para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros (Martínez, 2014), desde de este punto, se analiza la opinión dada por los gerentes de las diferentes cooperativas en relación al principio 7 (**Gráfico 4.54.**), donde en base al cumplimiento de todas la leyes ambientales nacionales (P45), las siguientes cooperativas muestran cumplimiento en relación a este indicador, Fénix Ltda., San Vicente del Sur Ltda., 17 de Marzo Ltda. y La Nueva Jerusalén, sin embargo, en función de los indicadores siguientes, estas presentan debilidad en ciertos de ellos, empezando por Kawsay, San Vicente del Sur Ltda. y La Nueva Jerusalén. con un nivel de respuesta de 2, seguida por la Esperanza del Futuro Ltda. con un nivel de 1, en base al desarrollo periódico de campañas internas de educación con base en las tres R's (reducir, reutilizar, reciclar) (P46), respecto a la utilización de materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios (P47), la cooperativa Esperanza del Futuro Ltda. muestra un nivel bajo de cumplimiento en este indicador, en un punto muy preocupante se encuentra el cumplimiento de las cooperativas a excepción de la Coopcrédito y 17 de Marzo Ltda. en cuanto al desarrollo de programas de mejoramiento de medio ambiente (P48) y la existencia de una política ambiental definida e implementada por la cooperativa (P49), así mismo, en base a la capacitación en temas medioambientales a la comunidad (P50) las cooperativas Fénix Ltda., San

Vicente del Sur Ltda. Esperanza del Futuro Ltda. presentan un nivel de cumplimiento bajo, por otra parte, estas mismas cooperativas con La Nueva Jerusalén también presentan un déficit en el cumplimiento sobre la formación de sus empleados en aspectos medioambientales (P51) y en la realización de actividades medioambientales destinadas a la comunidad (P52), y en cuanto a la contribución con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...) (P53), las cooperativas Coopcrédito Ltda. y Fénix Ltda. no cumplen con este indicador, al aludir que al ser cooperativas pequeñas pertenecientes al segmento 5, no cuentan con el presupuesto necesario para invertir en este tipo de servicios que ayuden a la contribución de mejoras en el ambiente. Otro aspecto a considerar es la otorgación de prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad (P55), donde San Vicente del Sur Ltda. muestra bajo cumplimiento, además, respecto a la realización de las actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto (P56) la Kawsay no favorece a este indicador, ya que también es una cooperativa pequeña que no cuenta con el presupuesto para cumplir con este criterio. Haciendo énfasis en este principio, y teniendo en cuenta el VPPrin (2,95) (**Gráfico 4.55.**) es muy notoria y preocupante la desatención de ciertos aspectos de estas organizaciones ante el compromiso con su entorno, donde deben adoptar una postura activa y responsable frente a este, que les garantice un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales, para obtener así, un desarrollo sostenible a lo largo del tiempo.

Una vez analizado el punto de vista de los gerentes de cada una de las cooperativas, se hace el respectivo análisis desde la visión que tienen los empleados y socios hacia el compromiso con el entorno que denotan estas organizaciones, de acuerdo a los empleados (**Gráfico 4.56.**) la realización de actividades orientadas a la conservación del medio ambiente (P30) denota en la San Vicente del Sur Ltda., 17 de Marzo Ltda., La Nueva Jerusalén porcentajes de muy en desacuerdo y desacuerdo en cumplimiento de lo

anterior, corroborando la opinión de los socios (**Gráfico 4.63.**) al coincidir con esta información. Con respecto a si las cooperativas son socialmente responsables (P31) desde la visión de los socios (**Gráfico 4.64.**), la Kawsay presenta un 20% de desacuerdo. Por su parte, en base al desarrollo periódico de campañas internas de educación con base en las tres R's (P32) (**Gráfico 4.57.**) según el criterio de los empleados, principalmente la 17 de Marzo Ltda., Fénix Ltda, La Nueva Jerusalén presentan niveles considerables de desacuerdo en cuanto a la ejecución de este tipo de campañas, información que corroboran los socios en el (**Gráfico 4.65.**). Por su parte, si a capacitación en temas medioambientales a la comunidad (P33) se hace referencia desde la perspectiva de los empleados (**Gráfico 4.58.**) y socios (**Gráfico 4.66.**), principalmente las cooperativas Coopcrédito, San Vicente del Sur Ltda., Kawsay, Fénix y 17 de Marzo presentan niveles considerables de muy en desacuerdo y desacuerdo en cumplimiento de lo anterior. Por otro lado, acerca de la contribución con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (P34) (**Gráfico 4.59.**) de acuerdo a los empleados, la 17 de Marzo Ltda. muestra el mayor grado de muy en desacuerdo, seguida de las cooperativas San Vicente del Sur Ltda. y La Nueva Jerusalén, y en cuanto a porcentajes de desacuerdo Coopcrédito Ltda. se destaca con el 100%, estos resultados se ven reforzados desde la visión de los socios (**Gráfico 4.67.**), donde en su mayoría las cooperativas reflejan niveles medios de cumplimiento. Por último, La Nueva Jerusalén denota el 60% de muy en desacuerdo ante el indicador de poseer un programa de voluntariado (P35) (**Gráfico 4.60.**), seguido de la San Vicente del Sur Ltda. con un 40%, en cuanto a porcentajes de desacuerdo la Fénix Ltda. refleja un 100% y Esperanza del Futuro Ltda. el 60%, además de San Vicente del Sur Ltda. y 17 de Marzo Ltda..

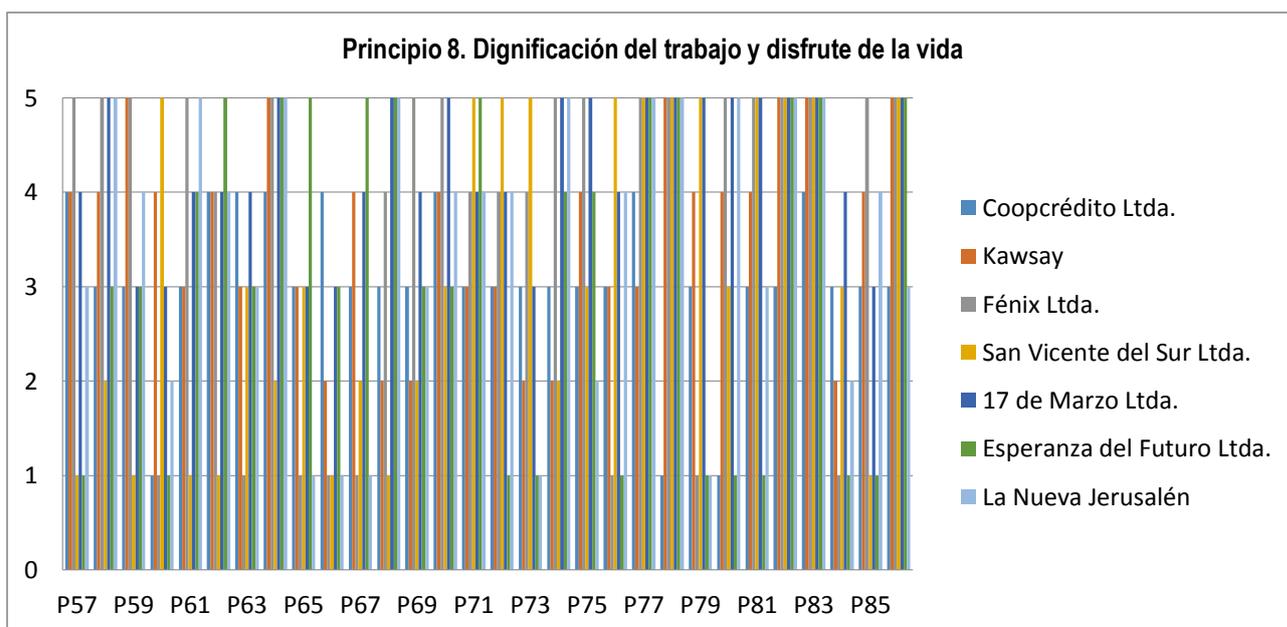
A pesar de que la cooperativa 17 de Marzo Ltda. supere el VPPre (**Gráfico 4.61.**) en cuanto a su responsabilidad social (P31) según sus empleados, de manera General esta y las demás cooperativas, presentan dificultad para cumplir plenamente con su compromiso con el entorno, lo que se ve reflejado en el VPPrin de (3,05) (**Gráfico 4.62.**). Desde el punto de vista de los socios, a

pesar de que se mantienen puntuaciones considerablemente bajas, se puede destacar a Esperanza del Futuro Ltda. quien supera el VPPre (**Gráfico 4.69.**) en relación a la participación en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos (P36) y la realización de sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto (P38), lo que se ve expresado en el VPPrin de (3,64) (**Gráfico 4.70.**).

De manera general las cooperativas en el principio 7 en relación a sus empleados y socios presentan dificultad en su cumplimiento, considerando en esta parte que la responsabilidad radica en el impacto positivo que sus prácticas generen en los distintos ámbitos con los que se encuentran relacionados, en donde deben poseer un claro conocimiento sobre todo lo que les rodea.

PRINCIPIO 8: DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA.

GERENTES



(P57) La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.

(P58) Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.

(P59) La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.

(P60) Se contrata a personas con capacidades especiales.

- (P61) Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.
- (P62) La nómina de empleados tiene cargas familiares.
- (P63) El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.
- (P64) Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.
- (P65) Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).
- (P66) Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.
- (P67) Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.
- (P68) Son poco frecuentes los despidos de empleados.
- (P69) Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.
- (P70) Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.
- (P71) Se realizan eventos culturales.
- (P72) Se realizan eventos deportivos.
- (P73) Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.
- (P74) 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.
- (P75) Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.
- (P76) La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.
- (P77) Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.
- (P78) Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.
- (P79) Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.
- (P80) La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.
- (P81) La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.
- (P82) Otorga permisos de maternidad o paternidad.
- (P83) Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.
- (P84) Se realizan actividades de adquisición asociativa.
- (P85) Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.
- (P86) El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.

Gráfico 4.71. Grado de cumplimiento del principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.

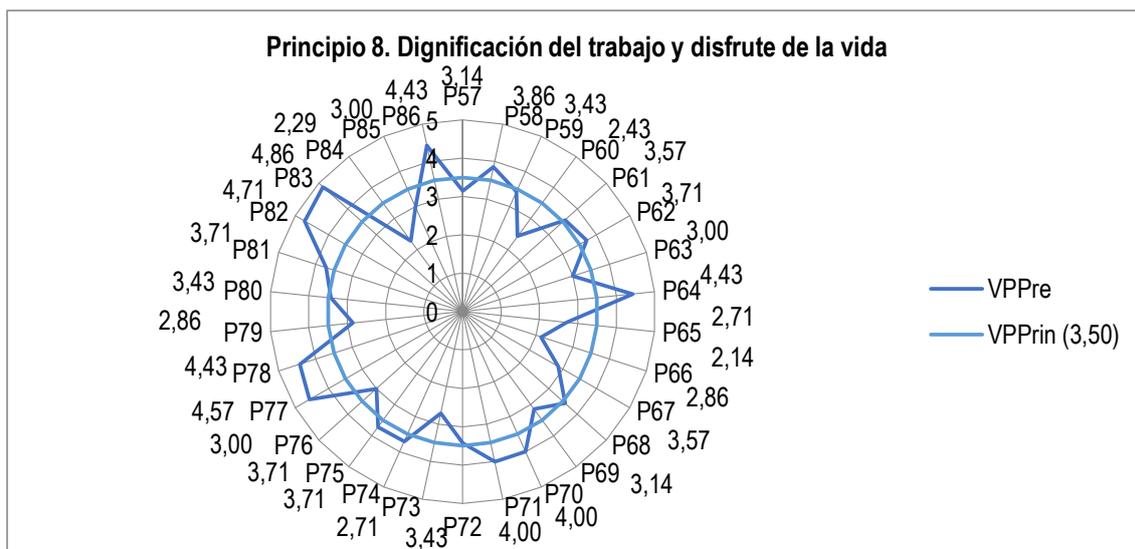


Gráfico 4.72. Valor promedio del principio 8 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

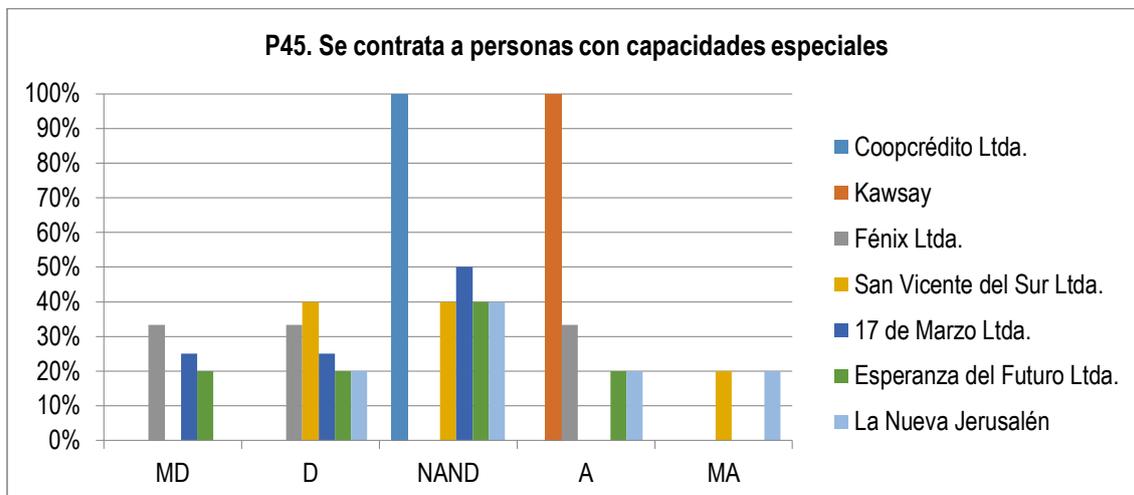


Gráfico 4.73. Pregunta 45 con índice bajo (empleados).

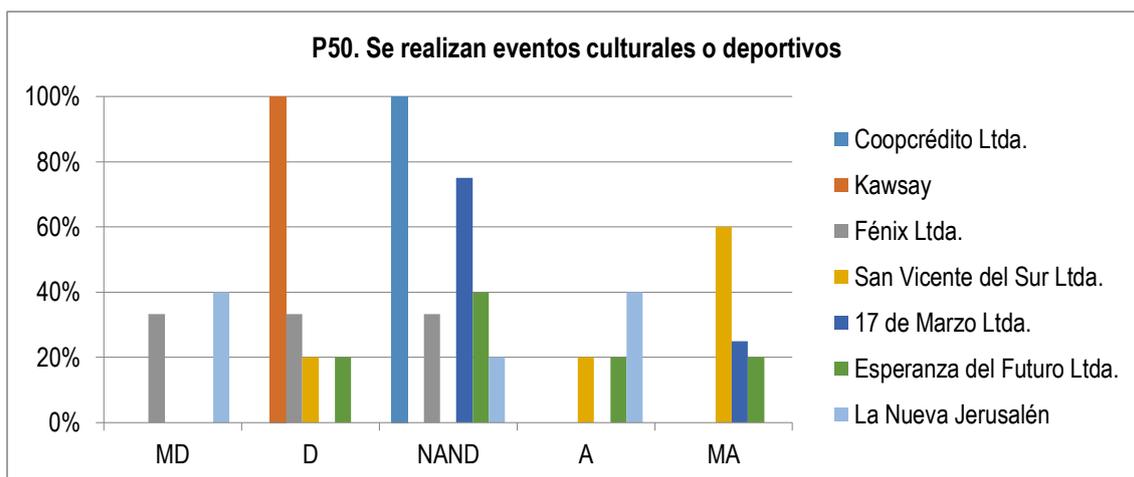


Gráfico 4.74. Pregunta 50 con índice bajo (empleados).

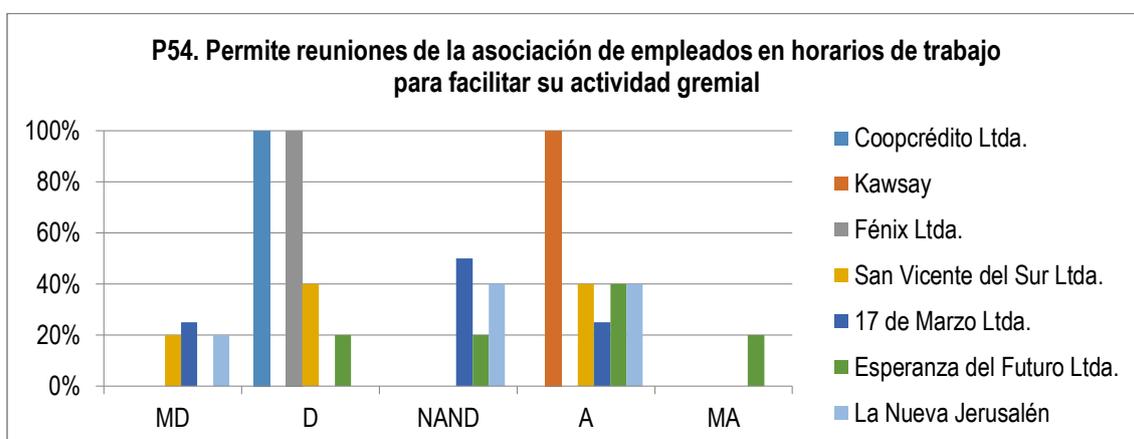


Gráfico 4.75. Pregunta 51 con índice bajo (empleados).

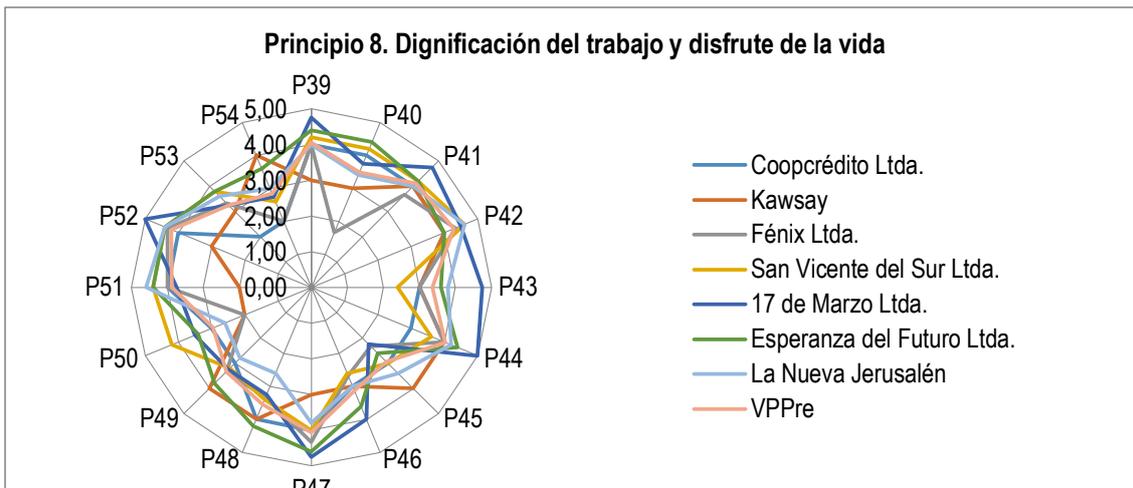


Gráfico 4.76. Principio 8 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

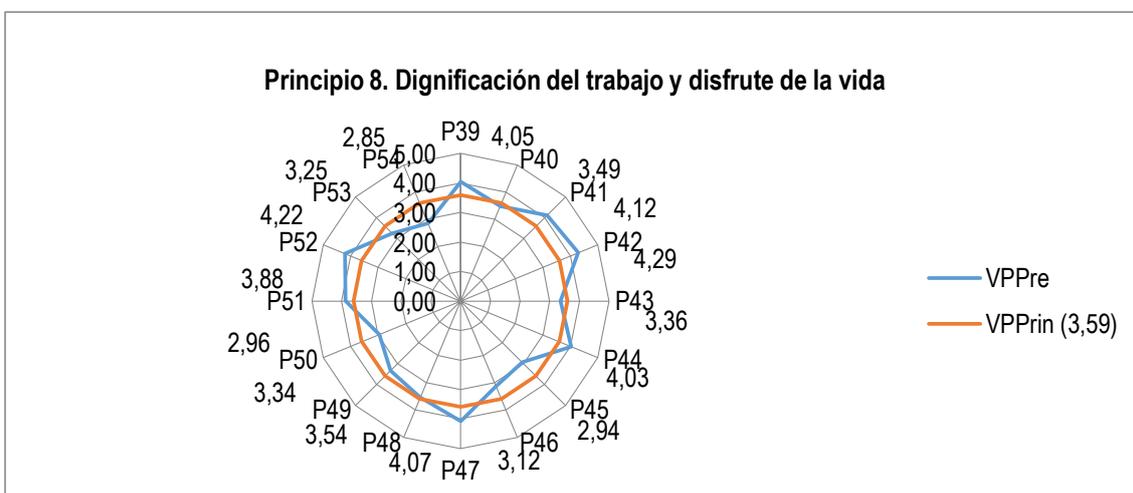


Gráfico 4.77. Valor promedio del principio 8 por pregunta (empleados).

SOCIOS

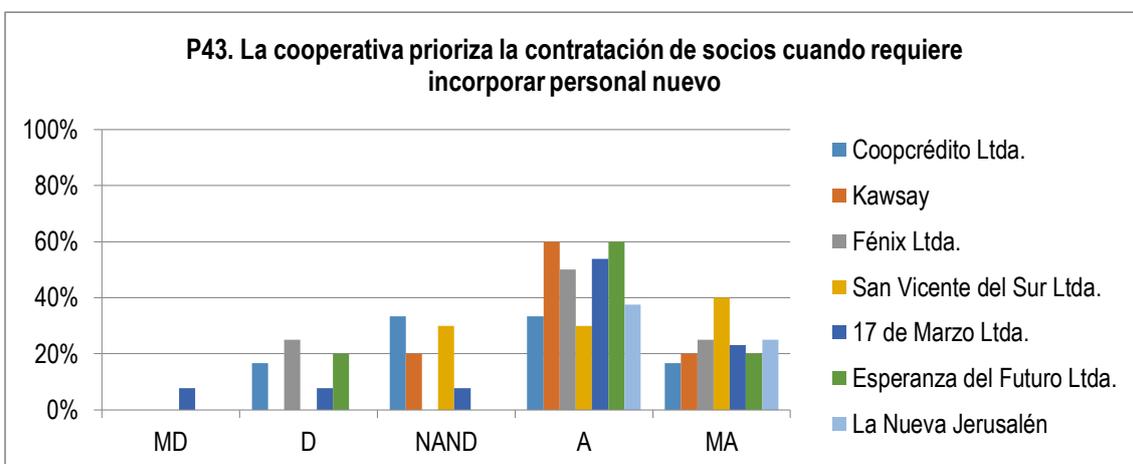


Gráfico 4.78. Pregunta 43 con índice bajo (socios).

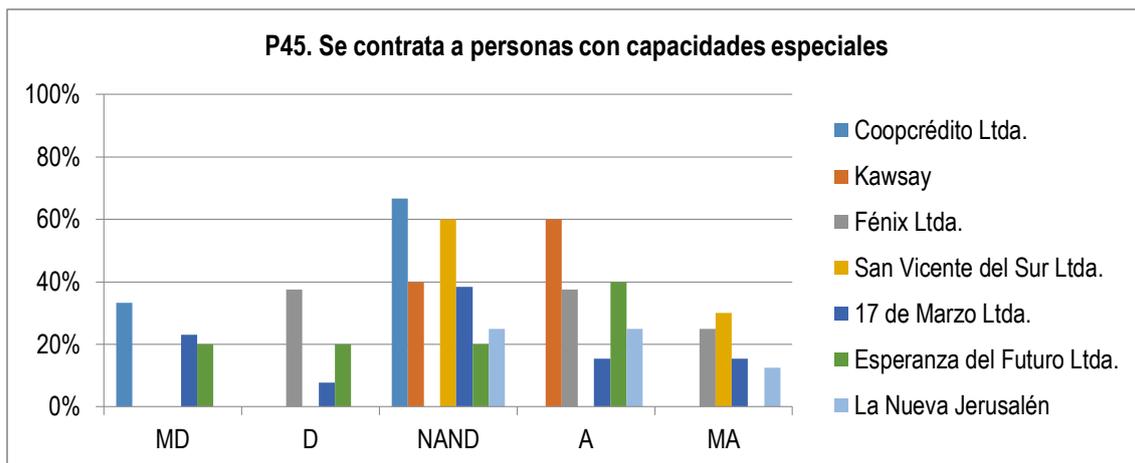


Gráfico 4.79. Pregunta 45 con índice bajo (socios).

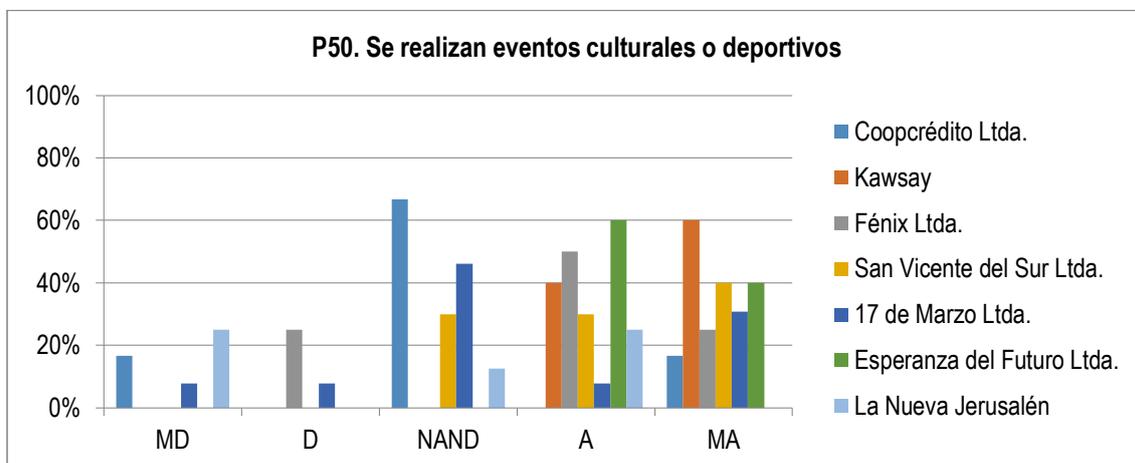


Gráfico 4.80. Pregunta 50 con índice bajo (socios).

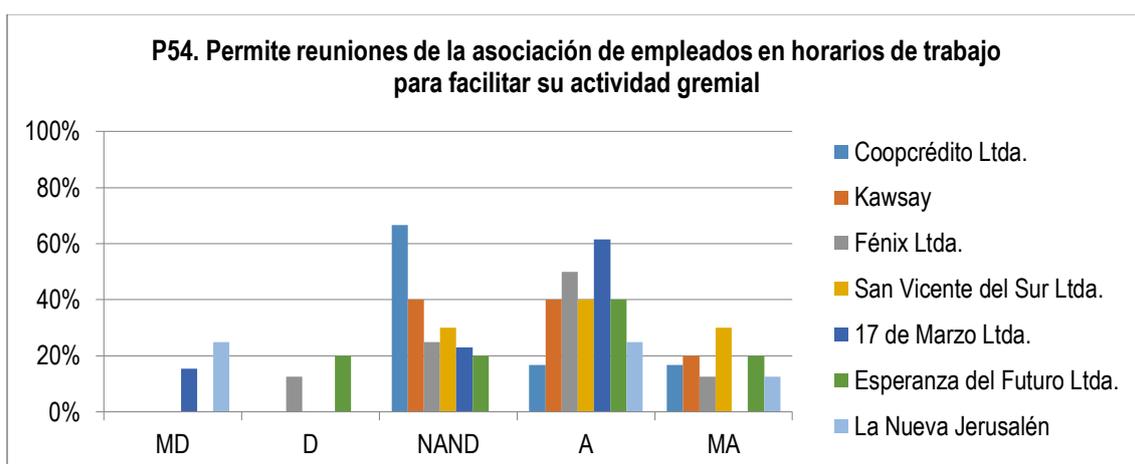


Gráfico 4.81. Pregunta 54 con índice bajo (socios).

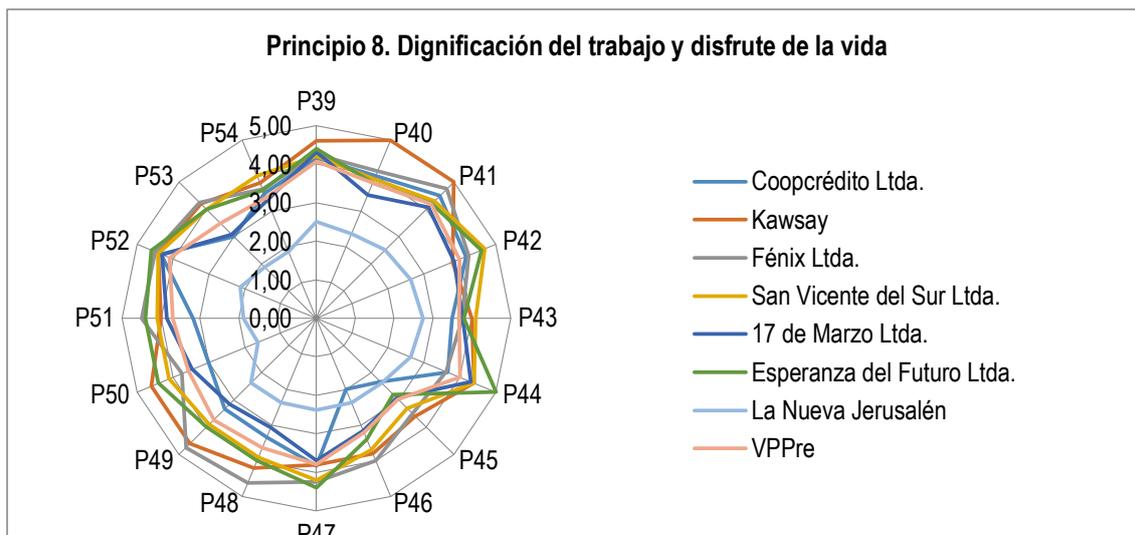


Gráfico 4.82. Principio 8 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

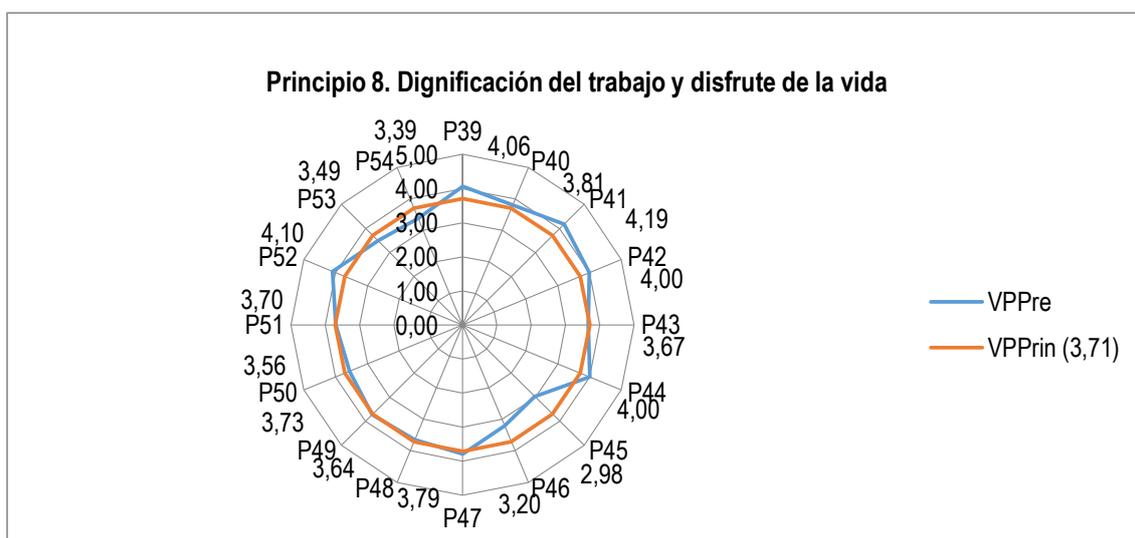


Gráfico 4.83. Valor promedio del principio 8 por pregunta (socios).

De acuerdo a Guglielmetti (2015) el trabajo digno es siempre un elemento central, y es la forma de dignificar al ser humano, de ser ciudadano que es el fin del desarrollo económico y social. Desde este punto de vista, haciendo referencia al principio 8 (**Gráfico 4.71.**), los gerentes de las cooperativas practican este principio en función del cumplimiento con la legislación nacional en materia laboral (P83), la otorgación de permisos de maternidad o paternidad (P82) y la provisión de las condiciones aceptables para ejercer su actividad (P77), más sin embargo, en relación a los demás indicadores, se presenta un desarrollo medio en el cumplimiento de ellos, haciendo referencia

especialmente de aquellos indicadores en los que la mayoría presenta un bajo cumplimiento desde la perspectiva de cada cooperativa, en este caso del (P57) al (P59), del (P61) al (P80) y del indicador (P84) hasta el (P86) respectivamente. En cuanto al VPPrin (3,50) (**Gráfico 4.72.**) los indicadores descritos en primera instancia son aquellos que superan este promedio, donde de manera general se puede apreciar que las cooperativas en relación al principio 8, aún necesitan mejorar para llevar a un nivel de cumplimiento satisfactorio.

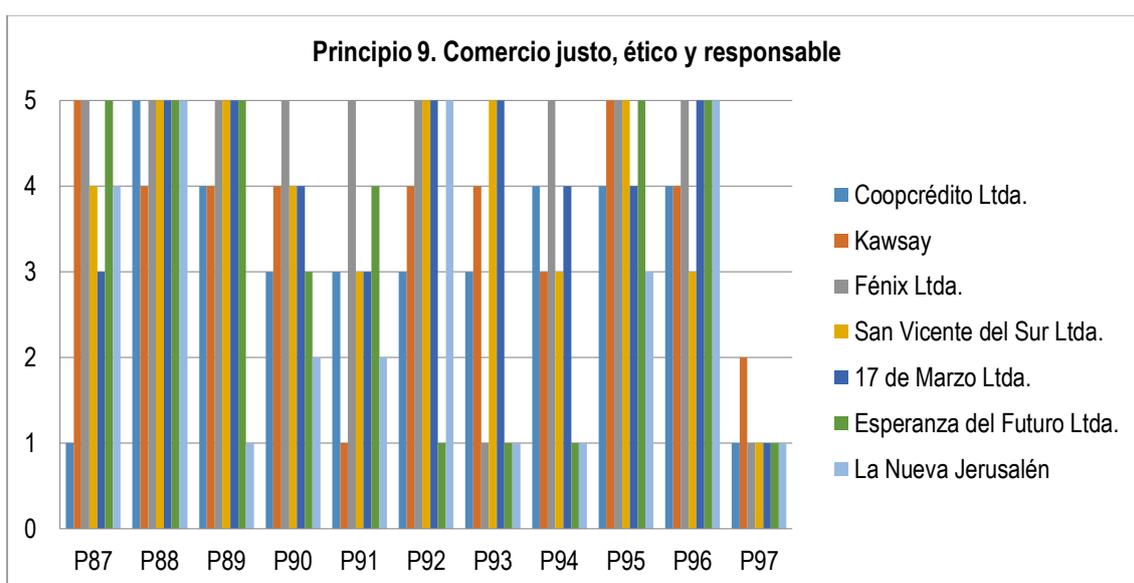
Desde el punto de vista de los empleados de cada cooperativa, en relación al (**Gráfico 4.73.**) del principio 8, la Fénix Ltda. se encuentra muy en desacuerdo en un 32% y en desacuerdo la San Vicente del Sur Ltda. presenta el 40%, en relación a la contratación de personas con capacidades especiales (P45), razón que se debe a la pertenencia de estas cooperativas a los segmentos 3,4 y 5, es decir, son pequeñas organizaciones donde en parte el número de empleados no supera los 10 y de acuerdo al Art. 64 de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP) las instituciones que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar a personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, promoviendo acciones afirmativas para ello, de manera progresiva hasta un 4% del total de estos (MRL, 2009). Por otra parte, en cuanto a la realización de eventos culturales o deportivos (P50) (**Gráfico 4.74.**), La Nueva Jerusalén tiene un 40% de muy en desacuerdo, seguida de la Fénix Ltda. con el 32%, además en un nivel de desacuerdo la Kawsay posee el 100% en este indicador, lo que muestra el incumplimiento de este indicador desde el punto de vista de los empleados, por otro lado, sobre el permiso a reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial (P54) (**Gráfico 4.75.**), se destaca la San Vicente del Sur., la cual muestra porcentajes considerables en muy desacuerdo y desacuerdo, mientras que la Coopcrédito Ltda. y Fénix Ltda. reflejan un 100% de desacuerdo. Y en cuanto al VPPre (**Gráfico 4.76.**) la cooperativa que más supera este promedio es la 17 de Marzo Ltda. en función de (P44) y (P52).

Al respecto de los socios, la Fénix Ltda. refleja el 22% de desacuerdo en cuando a la priorización en la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo (P43) (**Gráfico 4.78.**) y en el caso de la contratación de personas con capacidades especiales (P45) (**Gráfico 4.79.**) la Coopcrédito Ltda. muestra un 35% de muy en desacuerdo, mientras que la Fénix Ltda., presenta el 38% en desacuerdo, haciendo referencia a la realización de eventos culturales o deportivos (P50) La Nueva Jerusalén tiene el 22% de muy en desacuerdo, revelando la Fénix Ltda., el mismo porcentaje en desacuerdo (**Gráfico 4.80.**), por último, en base en relación al permiso para reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial (P54) (**Gráfico 4.81.**), La Nueva Jerusalén revela el 23%, mientras que Esperanza del Futuro Ltda. muestra el 20%.

En base al VPPre, la Cooperativa Kawsay se muestra por encima del promedio respecto de (P40) y (P41), y en el caso de Esperanza del Futuro Ltda. esta lo supera en el indicador (P44) (**Gráfico 4.82.**), siendo el VPPrin general de (3,71).

PRINCIPIO 9: COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE.

GERENTES



(P87) La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.

- (P88) La cooperativa tiene un comportamiento ético.
- (P89) Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.
- (P90) Conoce los principios que regulan el comercio justo.
- (P91) Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.
- (P92) Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación, etc.).
- (P93) Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.
- (P94) Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.
- (P95) 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.
- (P96) Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.
- (P97) La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.

Gráfico 4.84. Grado de cumplimiento del principio 9. Comercio justo, ético y responsable.

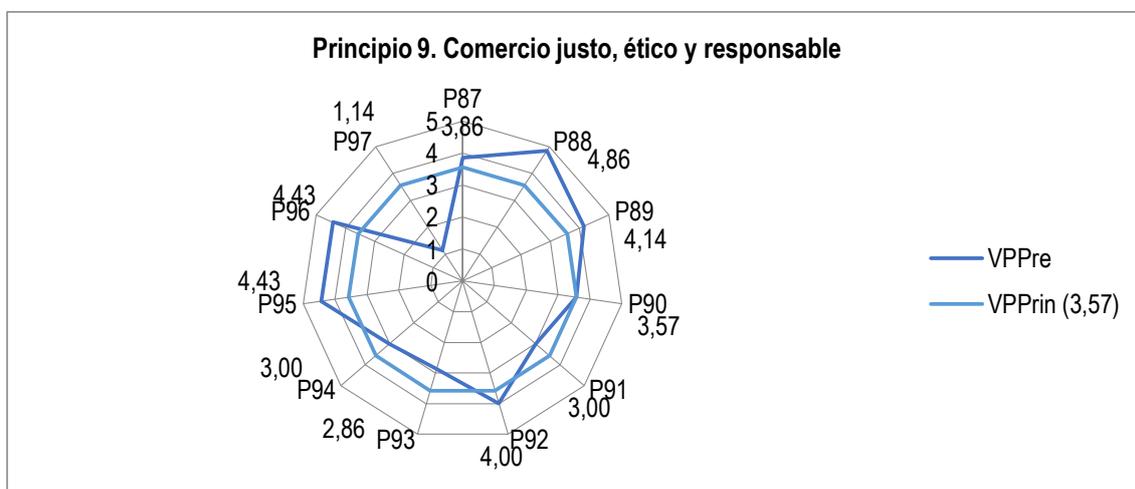


Gráfico 4.85. Valor promedio del principio 9 por pregunta (gerentes).

EMPLEADOS

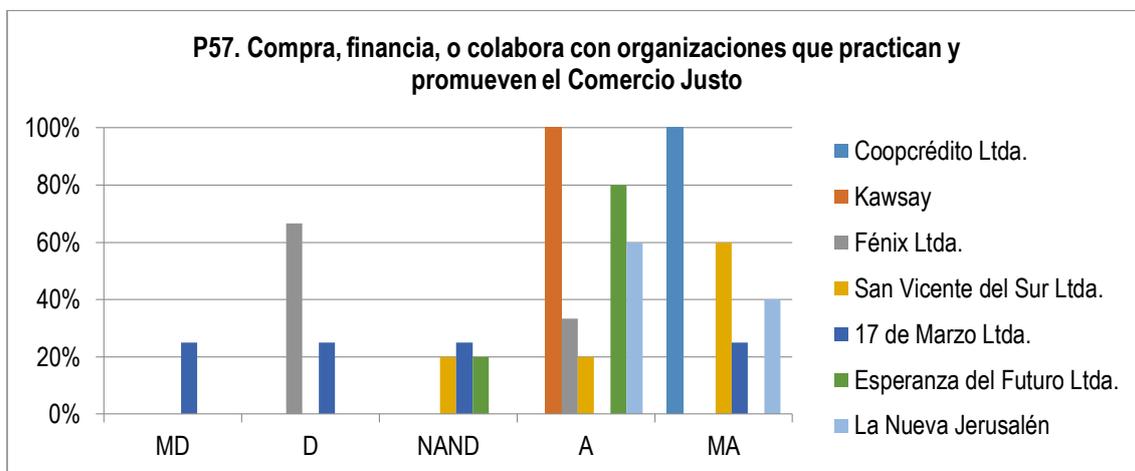


Gráfico 4.86. Pregunta 57 con índice bajo (empleados).

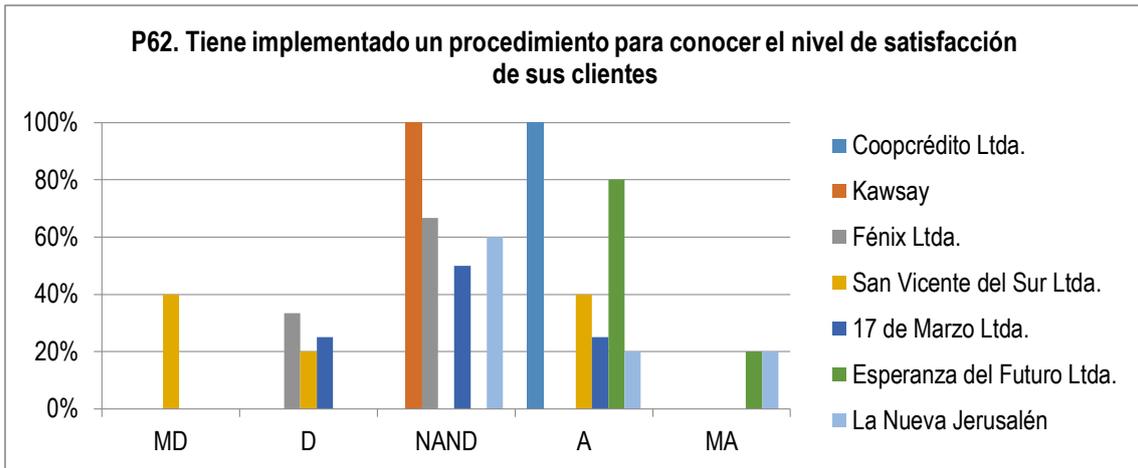


Gráfico 4.87. Pregunta 62 con índice bajo (empleados).

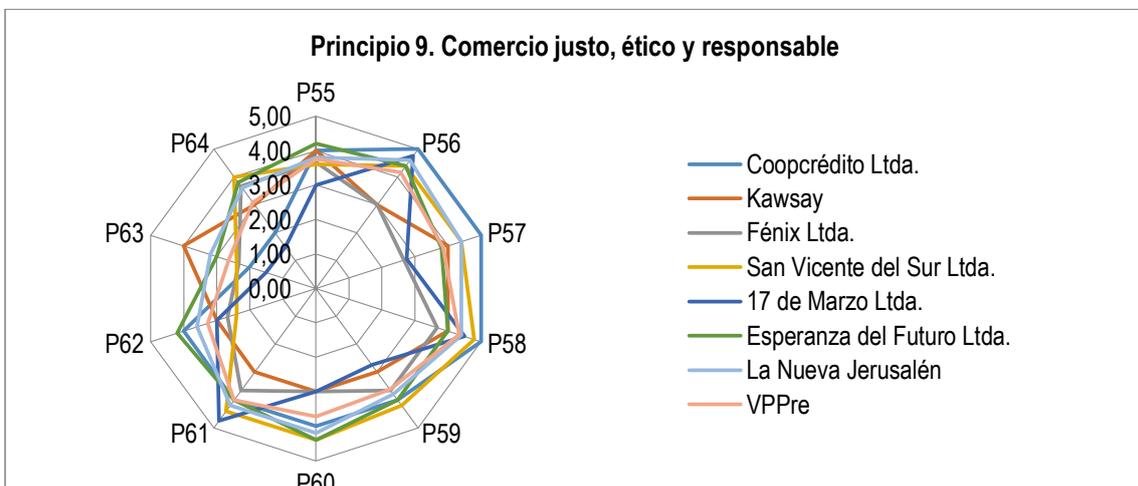


Gráfico 4.88. Principio 9 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (empleados).

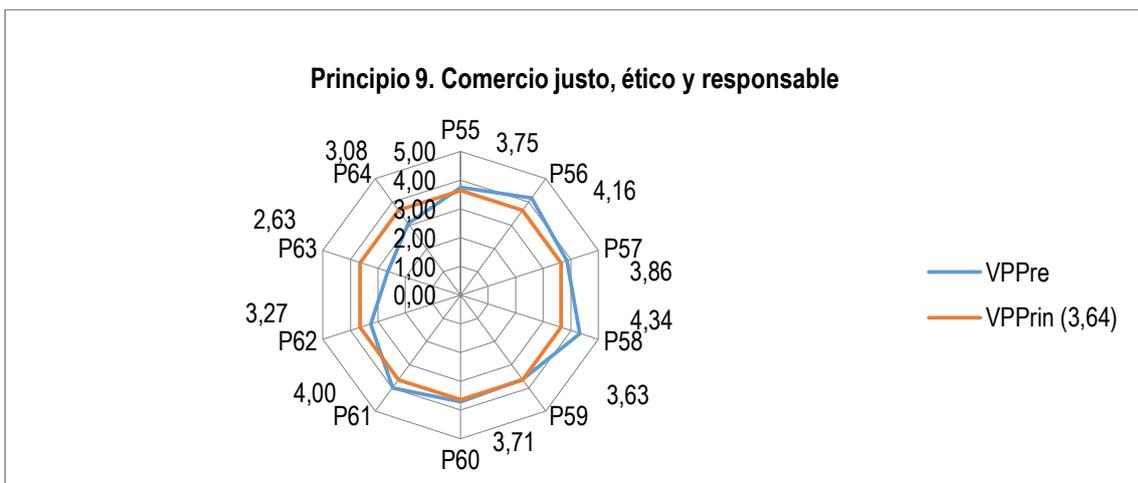


Gráfico 4.89. Valor promedio del principio 9 por pregunta (empleados).

SOCIOS

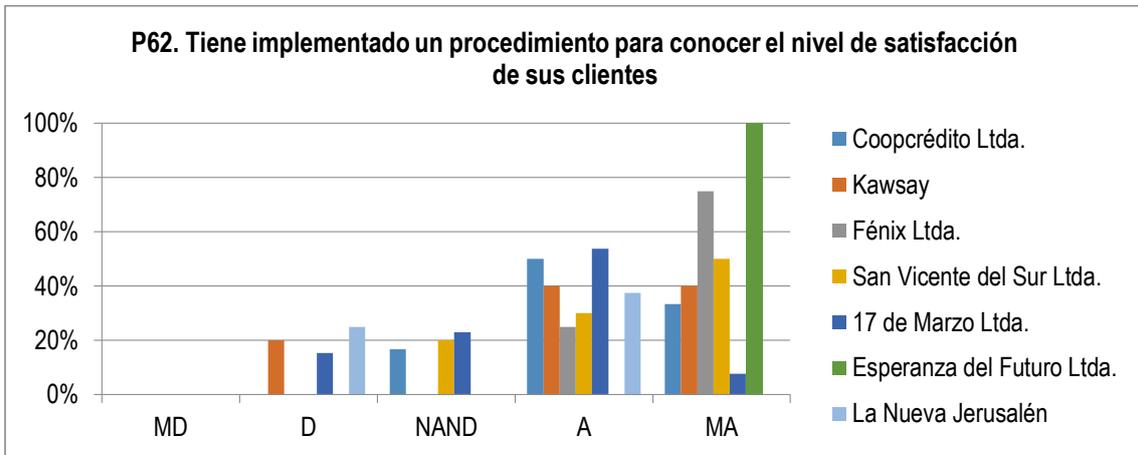


Gráfico 4.90. Pregunta 62 con índice bajo (socios).

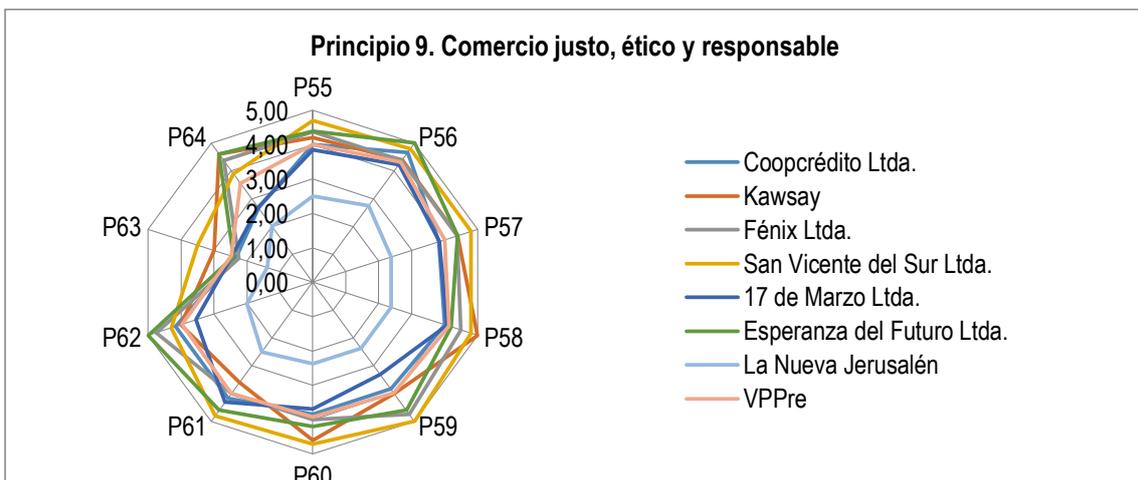


Gráfico 4.91. Principio 9 por cooperativas en relación al valor promedio por pregunta (socios).

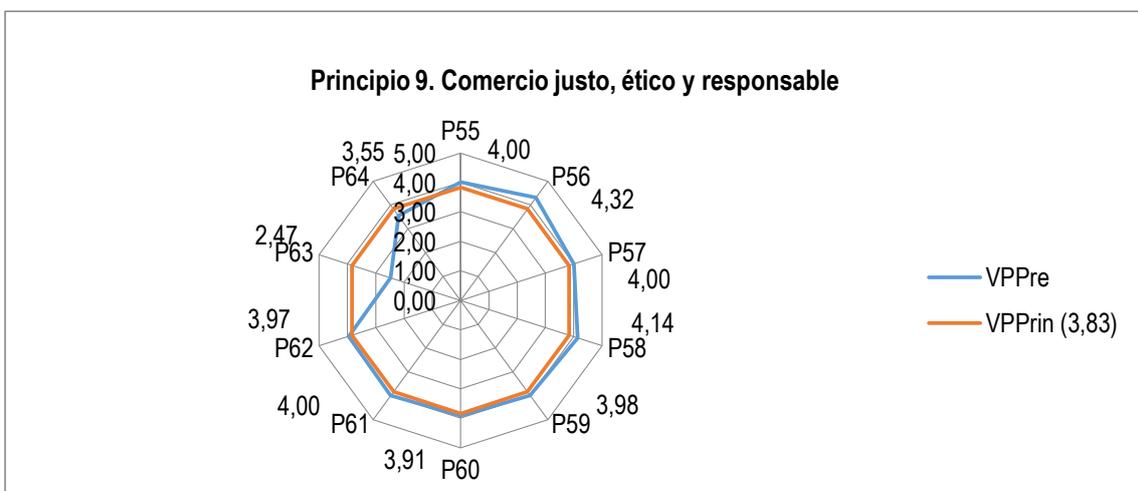


Gráfico 4.92. Valor promedio del principio 9 por pregunta (socios).

Desde la perspectiva de Pineda; Díaz y Pérez (2014), las cooperativas que participan en el comercio justo están comprometidas a respetar el ambiente, las normas laborales adecuadas y ofrecer productos de calidad, en este sentido, las cooperativas que cumplen con el principio 9, según la opinión de sus gerentes (**Gráfico 4.84.**), se destacan en (P88) que poseen un comportamiento ético en su accionar, sin embargo, cooperativas como Coopcrédito Ltda., La Nueva Jerusalén, Kawsay, Esperanza del Futuro Ltda. y Fénix Ltda. presenta niveles de cumplimiento bajos en ciertos de los indicadores que hacen referencia de forma general al comercio justo, ético y responsable, siendo estos los relacionados con (P87), y del (P90) al (P94), por último un punto importante a destacar es el relacionado a si la cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes (P97), en el que todas las cooperativas reflejan un nivel de cumplimiento de 1 y 2, que en un sentido inverso, muestra que las cooperativas en este sentido no han sido demandadas por el incumplimiento de estos acuerdos, lo que hace también que en el VPPrin de (3,57) se vea reflejado este criterio (**Gráfico 4.85.**).

En el principio 9, desde la visión de los empleados, se ve afectado el indicador (P57) sobre la compra, financiamiento, o colaboración con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo (**Gráfico 4.86.**), en el que 17 de Marzo Ltda. muestra el 22% de muy en desacuerdo, así también la Fénix Ltda. muestra un desacuerdo del 63%, respecto a este indicador, por otra parte, el (P62) relacionado con el tener implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de los clientes (**Gráfico 4.87.**), se encuentra de cierto modo en incumplimiento desde el punto de vista de los empleados por la San Vicente del Sur Ltda. con un 40% de muy en desacuerdo y un 32% de desacuerdo la Fénix Ltda., para el caso de los socios en este mismo indicador, La Nueva Jerusalén presenta el 22% de desacuerdo.

Respecto al VPPre de los empleados (**Gráfico 4.88.**), la cooperativa Coopcrédito Ltda. supera el promedio en relación a que posee un comportamiento ético en su organización (P56), además, Compra, financia, y colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo (P57) informando de manera explícita las cualidades, características, riesgos,

efectos de los servicios y productos que ofrece (P58). El VPPrin general de todos los indicadores del principio 9 resultó de (3,64) (**Gráfico 4.89.**), lo que indica la necesidad de mejora para llegar a obtener un nivel de cumplimiento mayor al que se da hasta el momento.

En el caso de los socios las Cooperativas San Vicente del Sur Ltda., Kawsay y Esperanza del Futuro Ltda. superan en la mayoría de los indicadores el VPPre (**Gráfico 4.91.**), reflejando cumplimiento hacia estos en sus organizaciones, y a nivel general el VPPrin resultó de (3,83) (**Gráfico 4.92.**).

GERENTES (GENERAL)

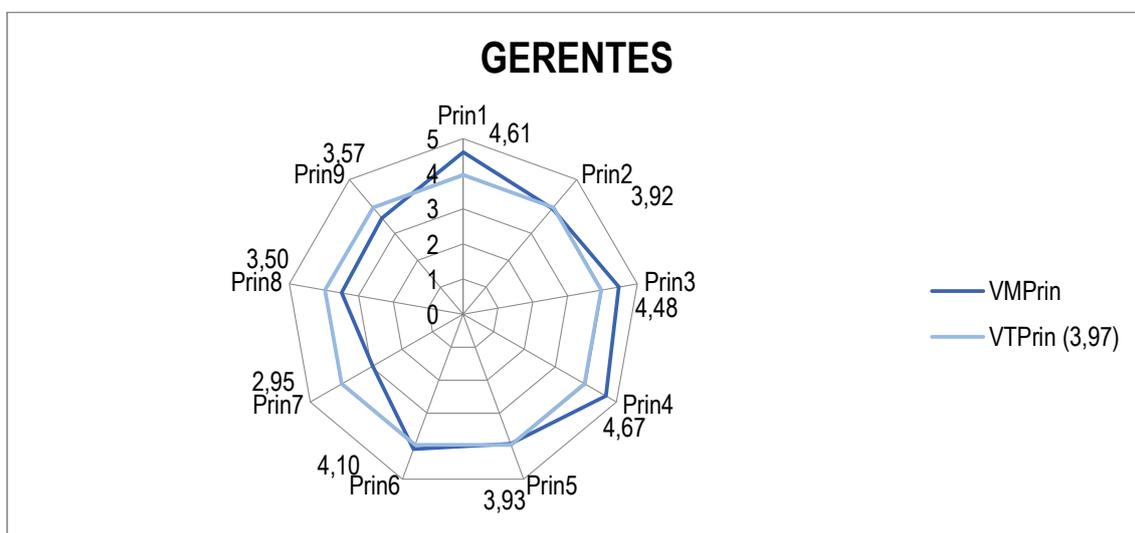


Gráfico 4.93. Cumplimiento de los principios desde la opinión de los gerentes.

Los datos obtenidos en relación a cada principio desde el punto de vista de los gerentes (**Gráfico 4.93.**) muestran el nivel de cumplimiento que las cooperativas poseen en cada uno de ellos, desde este punto, el Principio 4: Autonomía e independencia refleja un desempeño de 4,67 en el que se muestra la responsabilidad de manera general en las organizaciones investigadas, al poseer la facultad y competencia necesaria para desarrollar sus actividades y conductas en función del bien social.

En relación al Principio 3: Participación económica, solidaria y distribución equitativa, este refleja un desempeño de 4,48, en el que las cooperativas,

hacen prevalecer su compromiso con el trabajo asociado y la participación equitativa, a nivel social y laboral.

Por otra parte, así como se muestra un buen desempeño en los principios anteriores, se percibió también lo contrario específicamente en el Principio 7: Compromiso con el entorno, al reflejar un desempeño de 2,95, donde en su mayor parte, las cooperativas reflejan un nivel de cumplimiento poco satisfactorio ante este principio, ya que en la mayor parte de sus actuaciones en determinados indicadores no se exhibe el beneficio a sus empleados, la comunidad y el entorno en general.

EMPLEADOS (GENERAL)

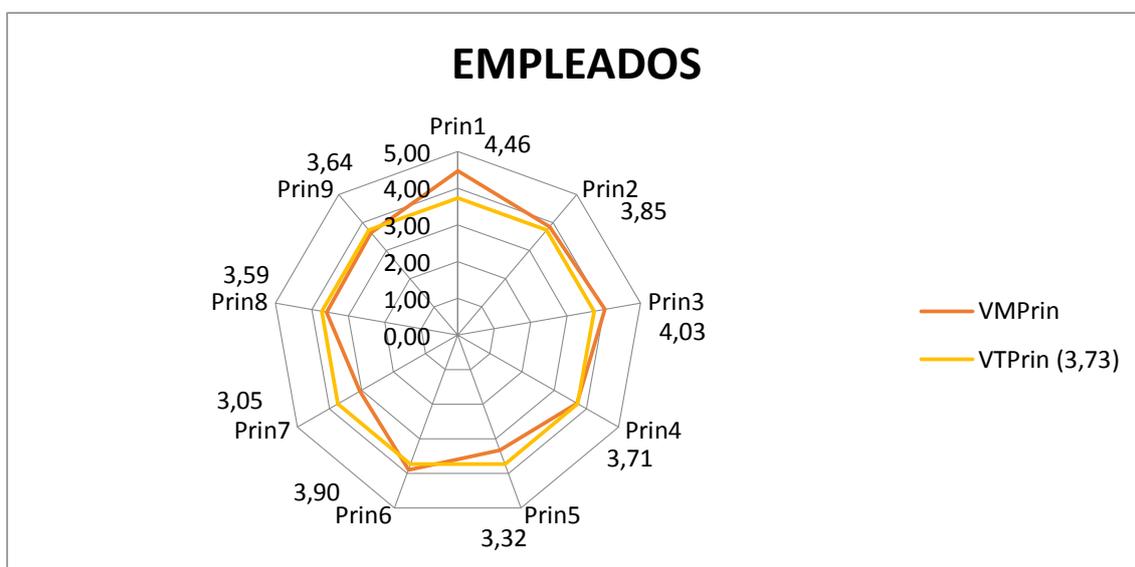


Gráfico 4.94. Cumplimiento de los principios desde la opinión de los empleados.

De acuerdo a los empleados en general, el principio en el que se muestra un mayor desempeño es el Principio 1: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural con 4,46 (**Gráfico 4.94.**), demostrando en este sentido, que las cooperativas desde el punto de vista de sus empleados, se desempeñan como entidades de asociación facultativa para todas las personas sin distinción de raza, género y condición social, que deseen utilizar sus productos y servicios, sometiéndose así a aceptar la responsabilidad que esto conlleva.

En el Principio 3, se reitera el desempeño de este en un 4,03, en las cooperativas investigadas, desde la percepción de sus empleados, el cual denota la participación económica, solidaria y distribución equitativa con todos sus actores relacionados.

En un desempeño medio de 3,05 se refleja el Principio 7, acerca del compromiso que tienen las cooperativas frente a su entorno, donde para ellos las cooperativas se encuentran en camino hacia el mejoramiento de su actuación en relación a este, y de cierta forma poseen, determinados medios que si aportan en parte al cumplimiento de este principio, pero que sin duda alguna, necesitan mejorar.

SOCIOS (GENERAL)

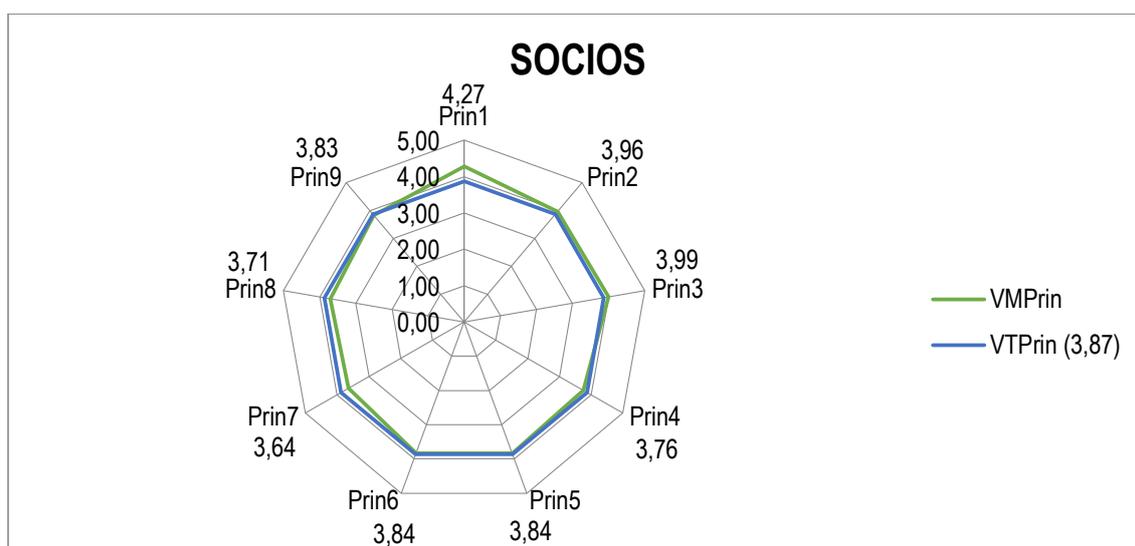


Gráfico 4.95. Cumplimiento de los principios desde la opinión de los socios.

En base al Valor Total por Principio (3,87), los Principios 1 y 3, asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural y participación económica, solidaria y distribución equitativa se encuentran por encima de este (**Gráfico 4.95**), expresan en promedio un nivel de desempeño medio, desde la percepción de los socios lo que de cierta forma infiere la conformidad por parte de estos ante la apertura que brindan las cooperativas al momento de querer integrarla, manteniéndose por otro lado, los demás principios al nivel del valor total, y, en el caso del Principio 7 y 8 compromiso con el entorno y dignificación

del trabajo y disfrute de la vida, reflejando un desempeño menor en relación al valor total por principio.

El siguiente cuadro corresponde al resumen sobre el desempeño cooperativo que alcanzaron los 9 principios en las cooperativas investigadas, desde la perspectiva condensada de gerentes, empleados y socios, mostrando en esta parte los aspectos que necesitan mejorar para llegar a un cumplimiento pleno del Buen Vivir, en base a las variables medidas a través de los indicadores utilizados.

Cuadro 4.9. Valor Promedio por Principios.

	Prin1	Prin2	Prin3	Prin4	Prin5	Prin6	Prin7	Prin8	Prin9
Gerentes	4,61	3,92	4,48	4,67	3,93	4,10	2,95	3,50	3,57
Empleados	4,46	3,85	4,03	3,71	3,32	3,90	3,05	3,59	3,64
Socios	4,27	3,96	3,99	3,76	3,84	3,84	3,64	3,71	3,83

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

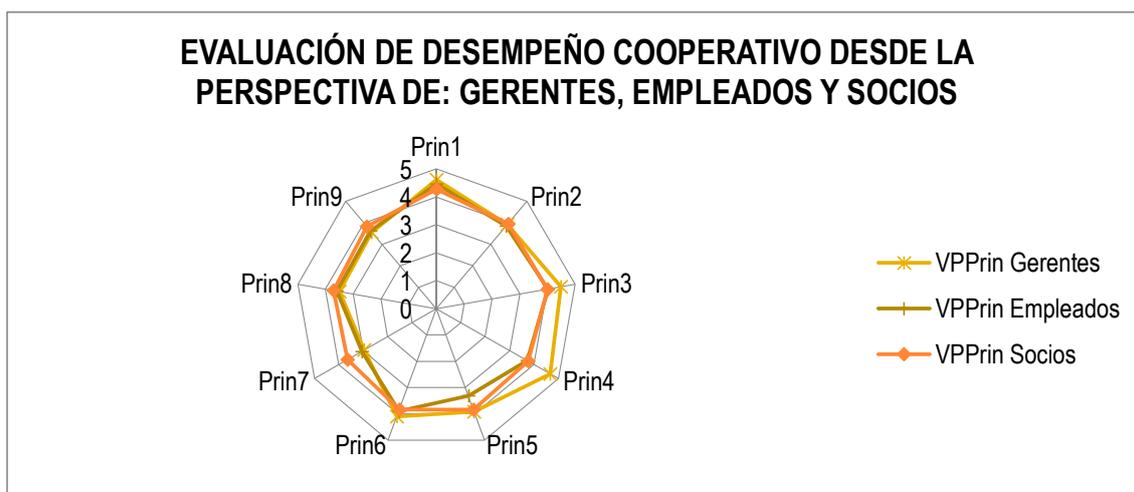


Gráfico 4.96. Resumen de la Media de cumplimiento de los principios de la herramienta de evaluación social a de las cooperativas de ahorro y crédito.

De acuerdo al (**Gráfico 4.96.**) el **principio 1** de asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, se encuentra en la media aceptable por principio, desde la perspectiva tanto de gerentes, como empleados y socios, coincidiendo estos tres actores en que las cooperativas suceden sin discriminación de género, donde todos tienen la facultad para participar de las actividades que estas promueven, lo que se sustenta mediante el criterio emitido por Pérez (2016), el cual expresa que el potencial de las cooperativas para el logro de la igualdad está en sus valores básicos, organización y

mecanismos de participación, y es aquí donde el principio 1 alude a que la vinculación a las cooperativas debe ser posible para todos, entre otras, sin discriminación por género, donde las responsabilidades compartidas entre mujeres y hombres son claves para la excelencia cooperativa, y más aún cuando se da de la mano con el respeto a la identidad cultural.

En base al **principio 2** sobre el control democrático y participación en la gestión de los miembros, las cooperativas de forma general manejan dentro de sus organizaciones un código de ética formal que rige su conducta y proceder aplicando en función de este, procedimientos específicos para controlar las prácticas corruptas y coima, aunque por otro lado, para el acceso a cargos institucionales existen tres factores en los que se da inconvenientes, tales como la equidad de género, la edad y el nivel de escolaridad, esto en el caso de ciertas cooperativas, lo que discrepa con el criterio señalado por Páez (2013), quien expone que las organizaciones de la EPS dentro de su autogestión y autonomía deben facilitar el libre acceso a los cargos institucionales, con total igualdad de condiciones para todos los miembros de éstas, sin ningún tipo de discriminación. Otro aspecto importante es el de la elaboración del Balance Social, requisito que no todas las cooperativas cumplen y en el que actualmente se encuentran trabajando en vista de aportar a la mejora del desempeño cooperativo dando cumplimiento a lo establecido en la disposición general segunda de la LOEPS.

El **principio 3** sobre la participación económica, solidaria y distribución equitativa, se encuentra en un nivel de desempeño de 4 sobre 5, en donde a pesar de esta diferencia, se visualiza en un nivel aceptable por principio, donde destacan aspectos de cumplimiento como la pertenencia de una política que regula los créditos que puede recibir un socio, inversión en servicios sociales para su asociados y la existencia de políticas de maximización de utilidades y excedentes, donde el reparto se efectúa con criterios colectivos, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2012) aplicando los principios de libertad, igualdad, transparencia y cohesión social como valores sustantivos que, por encima del capital, dan primacía a la persona y a su posibilidad de asociación e intervención en la gestión democrática.

Respecto al **principio 4**, las cooperativas en general desde la perspectiva de los gerentes, empleados y socios, hacen prevalecer su autonomía e independencia al momento de realizar sus operaciones con otras organizaciones asegurando el control democrático por parte de sus socios, así también, informan sus resultados económicos cada año, permitiendo de esta forma el conocimiento de las derivaciones de su actividad a las partes interesadas, a pesar de aquello, las cooperativas no llegan a un pleno desempeño en este principio desde el punto de vista de los empleados y socios.

En cuanto al desempeño en el **principio 5**, gerentes y socios se encuentran próximos a 4, en donde parte de este desempeño se debe a que las cooperativas realizan en ciertas ocasiones eventos de capacitación por cuenta propia para los socios. Mientras que en el caso de empleados se encuentra alrededor de 3, a pesar de que en cierta forma se cuenta una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento para el caso de su personal, los resultados de la investigación realizada en Chimborazo por Barba y Gavilánez (2016) concuerdan con este estudio, al concluir que hay un desconocimiento acentuado de las metodologías de gestión social (incluso de la SEPS), que no capacitan a su Talento Humano al respecto, pese a que la Ley dispone que la RSCoop y el BSCoop deberían ser aplicadas por las COAC, para evidenciar el impacto social y financiero de sus acciones en el entorno. En cuanto a comunicación se refiere, estas hacen uso de medios internos y algunos externos, con excepción de ciertas cooperativas que hasta el momento aún no cuentan con las herramientas necesarias para dar a conocer la información relativa de su actividad en la organización, por otra parte, son muy pocas quienes realizan eventos de extensión educativa a la comunidad.

El **principio 6**, muestra un desempeño aceptable dado que en las cooperativas se favorece la solidaridad entre los socios, desde la perspectiva tanto de gerentes, como empleados y socios, más sin embargo, en su mayoría estas no desarrollan alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño, y más bien se manejan de manera independiente. Los resultados de este principio muestran relatividad con los presentados por García, Peñafiel, Troya y García

(2017), en donde se manifiesta que el 50% de las cuatro Cooperativas Ahorro y Crédito encuestadas en Pichincha determinó que se han establecido alianzas con otras cooperativas, además el 100% expresó que no se han establecido alianzas con bancos comunales, cajas de ahorro, cajas solidarias y otras entidades asociativas que forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario.

Luego de analizar el **principio 7**, acerca del compromiso que tienen las cooperativas con su entorno, este es el que menor desempeño muestra en relación a los demás, a pesar de que este compromiso con la comunidad se considera el valor intrínseco del sector cooperativo y asociativo pues estas entidades se crean de las comunidades y para las comunidades, como lo manifiesta Páez (2013). En este principio se identifica que pese a que los gerentes indicaron cumplir con todas las leyes ambientales nacionales, estos no aplican determinadas acciones que se orientan a este cumplimiento, haciendo énfasis más que nada en el desarrollo periódico de campañas internas de educación con base en las tres R's, capacitación y realización de actividades medioambientales destinadas a la comunidad, contribución con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar y la formación de sus empleados en aspectos medioambientales, entre otros relacionados.

Las debilidades presentadas con nivel de cumplimiento bajo, esencialmente en los principios 5, 6 y 7, coinciden con los resultados obtenidos en las investigaciones de la SEPS en Ecuador y Martínez-Carrasco en España. Según se declara el estudio presentado por la SEPS (2015a), los primeros resultados de las Macrodimensiones: Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización, perteneciente al principio 5 de Educación, capacitación y comunicación; la Integración sectorial, del principio 6 Cooperación e integración del SFPS; la Comunidad y Actividades de la Educación a la comunidad, del principio 7 Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental, muestran como mayor porcentaje de valoración “no se trata el tema”; con 31%, 64%, 49% y 72% respectivamente. Por su parte, Martínez-Carrasco (2014) en su investigación consultó a expertos indicasen los

tres principios que en su opinión eran incumplidos de manera más intensa o más frecuentemente por las cooperativas de sus países, siendo el quinto principio (Educación, Formación e Información), el sexto (Cooperación entre cooperativas) y el séptimo (Compromiso con la comunidad) los más nombrados. Los resultados expuestos en estos estudios muestran relativamente los principios que en mayor grado aún no alcanzan el nivel deseado en el logro del Buen Vivir.

El trabajo digno es siempre un elemento central, y es la forma de dignificar al ser humano, de ser ciudadano que es el fin del desarrollo económico y social (Marín, 2014). Desde este punto de vista, haciendo referencia al **principio 8**, se destaca que las cooperativas practican este principio en función del cumplimiento con la legislación nacional en materia laboral. Por otra parte, se evidencia bajo desempeño en otros aspectos, como la realización de eventos culturales y deportivos con carácter poco frecuentes, al igual que las reuniones de empleados, las cuales en su mayoría no se contemplan en horarios de trabajo.

Se presentan los resultados obtenidos en el **principio 9** del comercio justo y consumo ético y responsable, donde se infiere que las actuaciones comerciales de las cooperativas se orientan en mantener la igualdad de oportunidades para todos, enmarcando de manera general un comportamiento ético en su accionar. También es importante distinguir en este punto que en promedio los encuestados coincidieron que en las cooperativas no se tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios, lo que sin duda es un elemento necesario para constatar que las actuaciones basadas en el comercio justo, ético y responsable fomentan el Buen Vivir de sus miembros y la comunidad, por ello Cadena, Vega, Real y Vásquez (2016) indica que cuando se piensa en medir la satisfacción de los clientes por lo general se busca medir alguno de los dos objetivos siguientes o ambos. Por un lado, medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio que recibieron o bien, evaluar al personal de atención y motivarlos a mejorar la prestación de los servicios.

4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE PRESENTEN FALENCIAS.

INTRODUCCIÓN

En el plan de mejoras que aquí se presenta, se consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en la investigación. Se propone un conjunto de acciones planeadas y organizadas, que se deben implementar para producir cambios en los resultados de la gestión social de las cooperativas, mediante la mejora de los procedimientos y estándares de sus servicios con miras al Buen Vivir de sus asociados, empleados, la comunidad y el entorno en general.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar acciones que potencialicen la mejora de las variables de desempeño cooperativo que presentan falencias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detectar los principios e indicadores que tuvieron falencias en su desempeño.
- Determinar las posibles acciones de mejora.
- Diseñar las estrategias para alcanzar las acciones planteadas.
- Designar personas responsables que cumplan con la mejora propuesta.
- Otorgar plazos de tiempo para que sean realizados.
- Asignar recursos que se necesitan para lograr cumplirlos.
- Implementar indicadores para la verificación del cumplimiento.

ÁREAS DE MEJORA

Se detectó el área de mejora en los principios que mostraron falencias en los resultados obtenidos a través de las herramientas de evaluación social que fueron aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito, Pichincha.

PRINCIPALES CAUSAS

Las causas principales se identificaron mediante los indicadores que mostraron incumplimiento de acuerdo a las respuestas que brindaron los socios y empleados de las cooperativas, tomando en consideración de la escala de Likert: MD (Muy en desacuerdo) y D (En desacuerdo), con valoraciones de 1 y 2 respectivamente.

Para el diseño de la tabla utilizada para el conteo de datos en los resultados de empleados (cuadro 4.10) y socios (cuadro 4.11) se hizo uso de la herramienta Microsoft Office Excel 2013, donde se introdujeron las causas detectadas, la frecuencia de ocurrencia, se ordenó de mayor a menor los datos recolectados, posterior se realizó el cálculo de la frecuencia acumulada y el cálculo de porcentaje de cada causa. Con estos datos se procedió a elaborar los diagramas de Pareto por cada una de las tablas, lo que permitió realizar el análisis de las causas generadas, identificando en efecto, mediante la regla del 80/20, la zona de los pocos vitales (aquellos en los que se priorizó dar solución a los indicadores que se encuentran bajo esta área, que es lo que nos va a solucionar el 80% de los problemas que se mantienen en las cooperativas), y la zona de muchos triviales (aquellos que generan solamente el 20% de las causas) (Gráfico 4.97., Gráfico 4.98.).

Cuadro 4.10. Tabla para el conteo de datos según los resultados de empleados.

CÓDIGO	Frecuencia de Ocurrencia	% Acumulado	Frecuencia Acumulada	80-20
P33	15	11%	0,11	80%
P35	15	22%	0,11	80%
P36	10	29%	0,07	80%
P54	10	36%	0,07	80%
P32	9	42%	0,06	80%
P25	8	48%	0,06	80%
P26	8	54%	0,06	80%
P30	7	59%	0,05	80%
P50	7	64%	0,05	80%
P23	6	68%	0,04	80%
P29	6	73%	0,04	80%
P12	5	76%	0,04	80%
P7	5	80%	0,04	80%
P62	5	83%	0,04	80%
P10	4	86%	0,03	80%
P40	4	89%	0,03	80%
P43	4	92%	0,03	80%
P57	4	95%	0,03	80%
P64	4	98%	0,03	80%
P11	3	100%	0,02	80%
TOTAL	139			

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

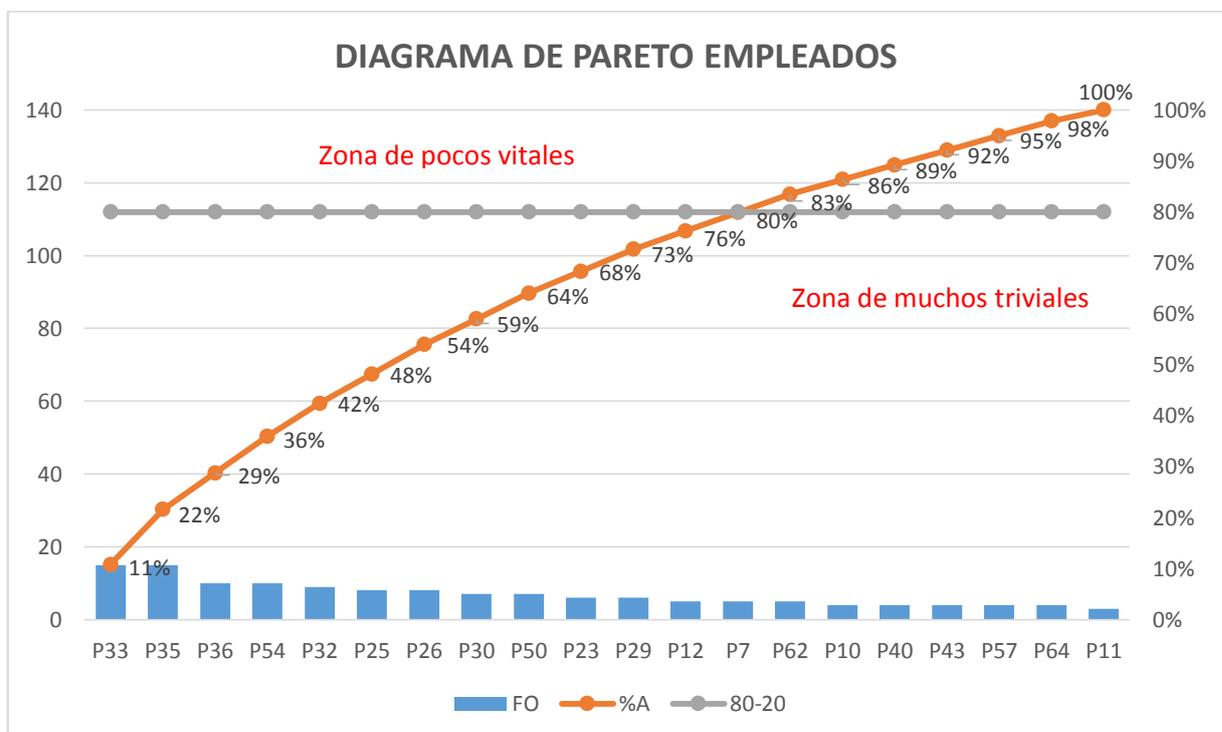


Gráfico 4.97. Diagrama de Pareto Empleados.

Cuadro 4.11. Tabla para el conteo de datos según los resultados de socios.

CÓDIGO	Frecuencia de Ocurrencia	% Acumulado	Frecuencia Acumulada	80-20
P35	13	14%	0,14	80%
P29	8	22%	0,08	80%
P50	7	29%	0,07	80%
P32	6	36%	0,06	80%
P33	6	42%	0,06	80%
P43	6	48%	0,06	80%
P54	6	55%	0,06	80%
P64	6	61%	0,06	80%
P30	5	66%	0,05	80%
P36	5	72%	0,05	80%
P62	5	77%	0,05	80%
P25	4	81%	0,04	80%
P26	4	85%	0,04	80%
P27	4	89%	0,04	80%
P10	3	93%	0,03	80%
P12	3	96%	0,03	80%
P40	3	99%	0,03	80%
P23	1	100%	0,01	80%
TOTAL	95			

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

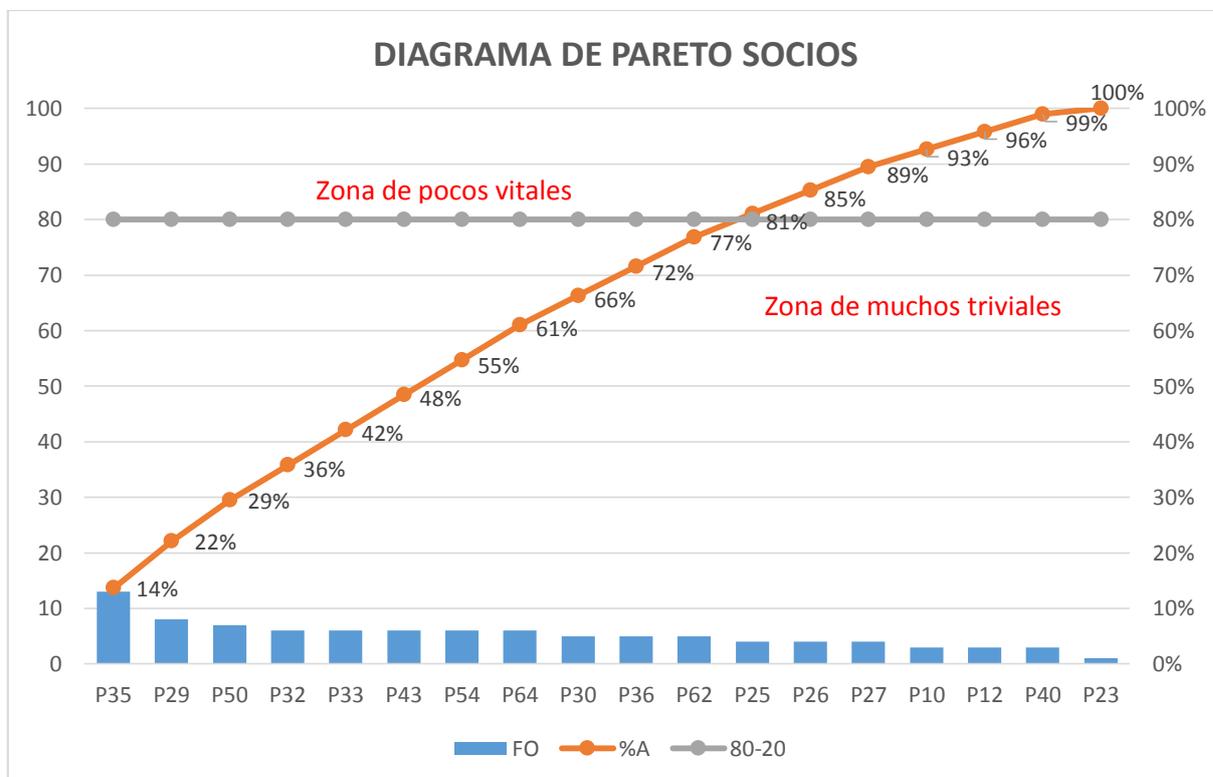


Gráfico 4.98. Diagrama de Pareto Socios.

La selección de las acciones de mejora es consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas, y del objetivo fijado. Aplicando la metodología de ANECA (2006) se presentan a continuación las acciones que se consideraron fueron las más apropiadas.

Cuadro 4.12. Acciones de mejora en el control democrático y participación en la gestión de los miembros.

Área de mejora:	Principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.
Descripción del problema:	No se generan Reportes de Responsabilidad Social.
Causa del problema:	Desconocimiento de cómo elaborar un Reporte de Responsabilidad Social.
Objetivo:	Promover y garantizar una gestión socialmente responsable.
Acciones de mejora	Elaborar Informes anuales de Responsabilidad Social Cooperativa.
Beneficio esperado:	Ofrecer información homogénea y sistematizada de las acciones llevadas a cabo por la cooperativa.

Cuadro 4.13. Acciones de mejora en educación, capacitación e información.

Área de mejora:	Principio 5. Educación, capacitación e información.
Descripción del problema:	No se realizan con frecuencia eventos de capacitación para los socios, ni de extensión educativa a la comunidad. Presencia baja en medios de comunicación social.
Causa del problema:	Carencia de eventos de capacitación para los socios, de extensión educativa a la comunidad, y de presencia activa en medios de comunicación social.
Objetivo:	Fomentar la participación de los asociados y la comunidad en temas fundamentales sobre Cooperativismo, Responsabilidad Social y Buen Vivir, así como en el acceso a medios de comunicación.
Acciones de mejora:	Capacitación de involucrados.
	Eventos de extensión educativa a la Comunidad en base a temas de actualidad cooperativa.
	- Dar mantenimiento al sitio web oficial de las cooperativas. - Presencia activa en redes sociales para dar a conocer los servicios que ofrecen las cooperativas, en medios oficiales de comunicación interactiva digital: Facebook, Twitter, Instagram.
Beneficio esperado:	Desarrollo de capacidades necesarias en los asociados y la comunidad en general, para que de manera autónoma y participativa analicen los temas propuestos y contribuyan a la búsqueda de acciones de mejoras para el buen desempeño de las cooperativas.

Cuadro 4.14. Acciones de mejora en el principio cinco: cooperación e integración del sector EPS.

Área de mejora:	Principio 6. Cooperación e integración del sector EPS.
Descripción del problema:	No se desarrollan alianzas con entidades públicas.
Causa del problema:	Falta de alianzas con entidades públicas para mejorar el desempeño de las cooperativas.
Objetivo:	Trabajar de forma más eficiente y eficaz en iniciativas de desarrollo.
Acciones de mejora	Desarrollar alianzas con entidades públicas para mejorar el desempeño de las cooperativas.
Beneficio esperado:	Fortalecimiento de la economía social.

Cuadro 4.15. Acciones de mejora en compromiso con el entorno.

Área de mejora:	Principio 7. Compromiso con el entorno.
Descripción del problema:	No se realizan actividades orientadas a la conservación del medio ambiente, no existe un programa de voluntariado, no se participa en programas que promueven la paz.
Causa del problema:	Falta de capacitación a los empleados y asociados, y de vinculación con la comunidad.
Objetivo:	Involucrar mediante capacitaciones constantes a empleados, socios y comunidad vinculada.
Acciones de mejora	Realizar actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.
	Desarrollar periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.
	Capacitar en temas medioambientales a la comunidad.
	Desarrollar un programa de voluntariado ambiental.
	Desarrollar programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.
Beneficio esperado:	Difusión de prácticas responsables y transparentes.

Cuadro 4.16. Acciones de mejora en la dignificación del trabajo y disfrute de la vida.

Área de mejora:	Principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.
Descripción del problema:	Empleados no participan en determinadas actividades de integración en la cooperativa.
Causa del problema:	No se brinda el espacio para la integración de empleados.
Objetivo:	Facilitar la integración de los empleados en la cooperativa.
Acciones de mejora	Integrar a los socios en la gestión de la cooperativa.

	Realizar anualmente eventos culturales o deportivos.
	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.
Beneficio esperado:	Empleados participan y se integran activamente en la gestión de la cooperativa.

Cuadro 4.17. Acciones de mejora para comercio justo, ético y responsable.

Área de mejora:	Principio 9. Comercio justo, ético y responsable.
Descripción del problema:	No se conoce el nivel de satisfacción de los clientes y no se realizan actividades de comercialización asociativa.
Causa del problema:	Inexistencia de un procedimiento de control para conocer el nivel de satisfacción de clientes, no se realiza comercio asociado con otras partes.
Objetivo:	Implementar un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, y fomentar la comercialización asociativa.
Acciones de mejora	Implementar un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de los clientes.
	Realizar actividades de comercialización asociativa.
Beneficio esperado:	Clientes pueden comentar su nivel de satisfacción ante el servicio prestado.

Elaborados por: Faubla, G. y García, M.

A continuación se expone la propuesta de plan de mejoras presentada.

Cuadro 4.18. Propuesta de Plan de Mejoras presentada.

PLAN DE MEJORAS

ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADORES	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS
ÁREA DE MEJORA: PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS.					
Elaborar Informes anuales de Responsabilidad Social Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyarse en profesionales con experiencia y trabajo en esta área. - Capacitación y formación de todos los involucrados. 	¿Los reportes de RSE publicados se basan en estándares internacionales? (Ej. GRI-Global Reporting Initiative)	Elaboración periódica, al finalizar cada ejercicio económico legalmente exigido.	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. - Financieros. - Tecnológicos.
ÁREA DE MEJORA: PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN.					
Capacitación de involucrados.	Capacitación constante de socios mediante cursos y talleres en educación cooperativa.	Nº de eventos de capacitación efectuados por la cooperativa.	Permanentemente	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
Eventos de extensión educativa a la Comunidad en base a temas de actualidad cooperativa.	Charlas alusivas a temas de actualidad cooperativa, responsabilidad social y Buen Vivir.	Nº de eventos de extensión educativa a la Comunidad.	Periódicamente	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
<ul style="list-style-type: none"> - Dar mantenimiento al sitio web oficial de las cooperativas. - Presencia activa en redes sociales para dar a conocer los servicios que ofrecen las cooperativas, en medios oficiales de comunicación interactiva digital: Facebook, Twitter, Instagram. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poner a disposición de los clientes los servicios online en la página web oficial de las cooperativas. - Promoción de los servicios de las cooperativas mediante la actualización constante de la información en su perfil oficial en redes sociales. 	Nº de medios de comunicación externos utilizados.	Cada vez que sea necesario	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos. - Financieros. - Tecnológicos.

ÁREA DE MEJORA: PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS.

Desarrollar alianzas con entidades públicas para mejorar el desempeño de las cooperativas.	Coordinar acciones entre instituciones públicas que estén prestas a desarrollar algún tipo de acuerdo en las cooperativas.	N° de acuerdos suscritos con otras entidades del SFPS.	Cada vez que sea necesario	Gerente	- Humanos.
--	--	--	----------------------------	---------	------------

ÁREA DE MEJORA: PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON EL ENTORNO.

Realizar actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.	Promoción y sensibilización de programas que promuevan prácticas amigables con el ambiente en las cooperativas.	N° de programas de mejoramiento del medio ambiente.	Periódicamente	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
---	---	---	----------------	---------	--

Desarrollar periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.	Involucrar el tema medioambiental como una norma de conducta de la organización cooperativa.	N° de acciones de reciclaje realizadas.	Periódicamente	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
---	--	---	----------------	---------	--

Capacitar en temas medioambientales a la comunidad.	Difundir información de eventos relacionados con la conservación del medio ambiente y sus recursos.	N° de actividades de concientización medioambiental destinadas a comunidades cercanas.	Periódicamente	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
---	---	--	----------------	---------	--

Desarrollar un programa de voluntariado ambiental.	Diseñar material gráfico como afiches y stickers con mensajes alusivos a la importancia del reciclaje y cuidado del agua y energía, entre otros.	N° de participación voluntaria de colaboradores de las cooperativas, socios y la comunidad.	Cada vez que sea necesario	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
--	--	---	----------------------------	---------	--

Desarrollar programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.	Diversas actividades de sensibilización, concientización, capacitación y formación sobre la temática.	N° de proyectos de cooperación para los que se ha conseguido financiación en el año.	Cada vez que sea necesario	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Materiales. - Tecnológicos.
--	---	--	----------------------------	---------	--

ÁREA DE MEJORA: PRINCIPIO 8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA.

Integrar a los socios en la gestión de la cooperativa.	Contratar a los socios que cumplan con el perfil, al momento de tener vacantes en el área administrativa.	N° de empleos nuevos generados para socios.	Cada vez que sea necesario	Gerente	- Humanos.
--	---	---	----------------------------	---------	------------

Realizar anualmente eventos culturales o deportivos.	Realizar eventos de integración cultural y deportiva, entre socios, empleados y la comunidad.	- N° de eventos culturales directamente realizados. - N° de eventos deportivos directamente realizados.	Anualmente	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Materiales.
Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.	Brindar un espacio para que empleados puedan llevar a cabo su actividad gremial.	N° total de horas dedicadas a esta actividad.	Semestralmente	Gerente	- Humanos.
ÁREA DE MEJORA: PRINCIPIO 9. COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE.					
Implementar un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de los clientes.	Implementar un buzón de quejas y sugerencias, y/o un Servicio de Atención al Cliente (SAC)	- N° de quejas o sugerencias recibidas. - Porcentaje de quejas resueltas.	Permanentemente	Gerente	- Materiales - Financieros - Tecnológicos
Realizar actividades de comercialización asociativa.	Desarrollar alianzas con cooperativas afines para el fomento de la economía solidaria.	N° de actividades de comercialización asociativa.	Cada vez que sea necesario	Gerente	- Humanos. - Financieros. - Tecnológicos.

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se partió de un proceso de búsqueda, selección y recopilación de información de diversas fuentes para el establecimiento de principios del Cooperativismo, EPS, Buen Vivir y RSE. Este proceso fue acompañado de una subdivisión en dimensiones y variables, de las cuales se obtuvo un total de 142 indicadores, que fueron presentados para calificación a un grupo de expertos con un coeficiente de conocimiento destacado seleccionados a través del método Delphi, de los cuales mediante la aplicación del Modelo Matemático Torgerson se llegó a la depuración de 45, quedando como resultado final un total de 97 indicadores considerados idóneos para la evaluación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito.

Es fundamental destacar que a pesar de que se muestran aspectos positivos y significativos en la investigación, se pudo verificar que existen debilidades en el desempeño de determinados indicadores que aún no alcanzan en sus principios el nivel deseado en el logro del Buen Vivir, como son el control democrático y participación en la gestión de los miembros, educación, capacitación e información, cooperación e integración del sector EPS, compromiso con el entorno, dignificación del trabajo y disfrute de la vida, así como en el comercio justo, ético y responsable.

Se propone un plan de mejoras que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito, para aquellos indicadores que mediante la utilización del Diagrama de Pareto, resultaron con necesidades de pronta intervención, siendo estos: la elaboración de reportes de RSE, la realización de eventos de capacitación para los socios y eventos de extensión educativa a la comunidad, utilización de medios de comunicación, desarrollo de alianzas con entidades públicas, realización de actividades orientadas a la conservación del medio ambiente, capacitación en temas medioambientales a la comunidad,

realización de eventos culturales y deportivos, además de la realización de actividades de comercialización asociativa, entre otros.

5.2. RECOMENDACIONES

Para la consecución de investigaciones con mejores resultados en cuanto a la utilización de herramientas de evaluación de desempeño, se propone el uso de metodologías que empleen la búsqueda bibliográfica, para la preparación de matrices de principios, con variables e indicadores que permitan desarrollar una herramienta apropiada para la obtención de aportes coherentes y adaptables al entorno de las organizaciones que se desean estudiar.

Es fundamental aplicar las herramientas de evaluación de desempeño cooperativo, para que los actores involucrados en las organizaciones cooperativas, se mantengan en constante conocimiento de la evolución de su desempeño en cuanto a los principios que denotaron falencias, como son el control democrático y participación en la gestión de los miembros, educación, capacitación e información, cooperación e integración del sector EPS, compromiso con el entorno, dignificación del trabajo y disfrute de la vida, además del comercio justo, ético y responsable.

Por último, se aconseja a los directivos lleven a cabo las propuestas de mejoras planteadas en la investigación, para que unidos a sus socios y empleados, puedan dar solución y seguimiento a las debilidades percibidas en el desarrollo de la evaluación, en cuanto a la elaboración de reportes de RSE, la realización de eventos de capacitación para los socios y eventos de extensión educativa a la comunidad, utilización de medios de comunicación, desarrollo de alianzas con entidades públicas, realización de actividades orientadas a la conservación del medio ambiente, capacitación en temas medioambientales a la comunidad, realización de eventos culturales y deportivos, además de la realización de actividades de comercialización asociativa, entre otros, para de esta forma lograr un pleno desempeño cooperativo y llegar al logro del Buen Vivir de todos los involucrados.

BIBLIOGRAFÍA

- Aceituno, P. 2013. Prospectiva y partidos políticos: escenarios para los próximos 15 años en Chile. (En línea). Santiago, CL. RIL editores. p 75. Consultado, 10 de may. 2016. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=trqoBQAAQBAJ&pg=PA75&dq=M%C3%89TODO+delphi&hl=es&sa=X&ved=0CDkQ6AEwBWoVChMlp5XKIPPyAIVxkcmCh2r-QCF#v=onepage&q=M%C3%89TODO%20delphi&f=false>
- ACI (Alianza Cooperativa Internacional). 1995. Declaración de Identidad Cooperativa: principios y valores cooperativos. (En línea). Manchester, GB. Consultado, 03 de may. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Alcázar, J. 2007. El capital social cooperativo: el caso de COOPEAGRI en Costa Rica. (En línea). CR. Revista uniRcoop. vol. 5, p 78. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/707/EI%20capital%20social%20cooperativo%2c%20el%20caso%20de%20COOPEAGRI%20en%20Costa%20Rica%20JHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfonso, J; Rivera, C; Labrador, O. 2008. Responsabilidad y Balance Social en las empresas cooperativas. (En línea). Maracaibo, VE. RCS (Revistas de Ciencias Sociales). vol. XIV, n° 1, p 15 y 17. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673002.pdf>
- Anzil, F. 2007. Economía Social: definición de Economía Social. (En línea). ES. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.zonaeconomica.com/economia-social>
- Aponte, G; Cardozo, M; Melo, R. 2012. Método DELPHI: aplicaciones y posibilidades en la gestión prospectiva de la investigación y desarrollo. (En línea). Caracas, VE. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. v. XVIII, p 44. Consultado, 10 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/364/36424414003.pdf>
- Argudo, J. 2002. El tercer sector y economía social: marco teórico y situación actual. (En línea). Zaragoza, ES. Acciones e Investigaciones Sociales. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwji2b-Uz-rNAhWE6yYKHZDUC6gQFggcMAA&url=https%3A%2F%2Fdialognet.unirioj>

a.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F284138.pdf&usg=AFQjCNGGb8B8QQiXNMjX-tTTy8FO_AfkNw

Asamblea Constituyente. 2008. Constitución de la República del Ecuador 2008. (En línea). Quito, EC. Registro Oficial N° 449. Consultado, 02 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. 2011. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (En línea). Quito, EC. Registro Oficial N° 444. Consultado, 05 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=&fecha=&page=4>

Ballesteros, C. 2010. Economía a escala humana. Una aproximación a los valores de la economía solidaria desde las ideas de MAX-NEEF. (En línea). Madrid, ES. Revista Nuevas Tendencias en Antropología. N° 1, pp 89-107. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.revistadeantropologia.es/Textos/Economia%20a%20escala%20humana.pdf>

Barba, D y Gavilánez, M. 2016. Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. Chimborazo, EC. Revista Ciencia UNEMI. Vol. 9, N° 19, Mayo – Agosto 2016, pp. 30-38. (ISSN: 2528-7737). Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/321/277>

Barea, J. 2003. Constitución y nueva Economía Social. (En línea). Valencia, ES. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Consultado, 9 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404715>

Blanco, N y Alvarado, M. 2005. Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. (En línea). Maracaibo, VE. Revista de Ciencias Sociales. v.11 n.3. Consultado, 05 de ago. 2017. Formato HTML. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000300011

BOE (Boletín Oficial del Estado). 2011. Disposiciones generales: Jefatura del estado. (En línea). Madrid, ES. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/30/pdfs/BOE-A-2011-5708.pdf>

- Cadena, J; Vega, A; Real, I; Vásquez, J. 2016. Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora. (En línea). Carabobo, VE. Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. v. 5. n. 17. pp. 41-60. Consultado, 14 de oct. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Campos, V; Melián, A; Sanchis, J. 2012. El método Delphi como técnica de diagnóstico estratégico. Estudio empírico aplicado a las empresas de inserción en España. (En línea). Valencia, ES. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Consultado, 10 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90293009&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=346&ty=50&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=346v23n02a90293009pdf001.pdf
- Cárdenas, B. y Aguilar, M. 2015. Respeto a la diversidad para prevenir la discriminación en las escuelas. (En línea). MX. Revista Ra Ximhai. v. 11. Consultado, 22 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46139401009>
- Carrasco, F. 2011. Grandes Siglas de Entidades de Economía Social de la Región de Murcia. (En línea). Murcia, ES. Editum. p 25. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=Fuq9qZL26nUC&printsec=frontcover&dq=economia+social&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCr_ONquzNAhVCmx4KHVdrA-EQ6AEIGjAA#v=onepage&q=economia%20social%20es&f=false
- Castro, A. y Puerto, D. 2012. Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad social. (En línea). Barranquilla, CO. Revista Pensamiento & Gestión. Universidad del Norte Colombia. n° 32. Consultado, 06 may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932002.pdf>
- CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). 1989. The Ceres Principles. (En línea). US. Consultado, 06 de may. 2016. Formato HTML. Disponible en <https://www.ceres.org/about-us/our-history/ceres-principles>
- CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social). 2008a. El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). (En línea). Quito, EC. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://media.wix.com/ugd/8c779e_54b1c19ca9924638a961deaf2f708775.pdf

_____. 2008b. Responsabilidad Social Empresarial: mis primeros pasos. (En línea). Quito, EC. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://media.wix.com/ugd/8c779e_b7b2c30ec6044d588cb0eff12f1940f6.pdf

CIF OIT (Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo). 2011. "Economía social y solidaria: nuestro camino común hacia el Trabajo Decente". (En línea). 2 ed. Montreal, CA. Consultado, 05 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/instructionalmaterial/wcms_166369.pdf

Comisión Europea. 2001. Libro Verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. (En línea). Bruselas, BE. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

Cooperativas de las Américas. 2011. Balance Social Cooperativo: una herramienta eficaz para las cooperativas. (En línea). San José, CR. Publicación Electrónica de Integración cooperativa. n° 3, p 10. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/integracioncooperativa3.pdf>

_____. 2015. Veinte años de la aprobación de la declaración sobre la identidad cooperativa: breve reseña histórica. (En línea). San José, CR. Publicación Electrónica de Integración cooperativa. n° 18, p 4. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/numero18.pdf>

_____. 2016. Responsabilidad Social Cooperativa. (En línea). San José, CR. Consultado, 07 de may. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>

Coraggio, J. 2011a. Economía social y solidaria: El trabajo antes que el capital. (En línea). Quito, EC. Abya-Yala. p 18. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/economiasocial.pdf>

_____, J. 2011b. La economía popular solidaria en el Ecuador. (En línea). Quito, EC. Consultado, 05 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La_economia_popular_solidaria_en_el_Ecuador.pdf

- Fajardo, G. 2009. La Economía Social en las leyes. (En línea). Valencia, ES. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17413043001>
- Fernández, G; Narváez, M; Senior, A. 2010. Organizaciones cooperativas en el contexto del desarrollo local: una aproximación para su estudio. (En línea). Maracaibo, VE. Revista Venezolana de Gerencia. Universidad de Zulia. v. 15, p 92, 99-100. Consultado, 04 may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012358006>
- Foro de expertos sobre Responsabilidad Social Empresarial (2005, ES). 2007. Responsabilidad Social de las Empresas. (En línea). ES. Consultado, 06 may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/resposocempresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf
- García, M. y Suárez, M. 2013. El método Delphi para la consulta a expertos en la investigación científica. (En línea). La Habana, CU. Revista Cubana de Salud Pública. v. 39, n° 2, p 256. Consultado, 10 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200007&lng=es&nrm=iso
- García, M; Peñafiel, J; Troya, Y; García, J. 2017. La actividad social en cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha, Ecuador. Pichincha, EC. COODES Revista de Cooperativismo y Desarrollo. Vol. 5, N° 1, pp. 97-107. Disponible en <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/155/300>
- Gil, J. 2011. Técnicas e instrumentos para la recogida de información. (En línea). Madrid, ES. UNED. Consultado, 10 de may. 2016. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=pFFCVY4T6-gC&pg=PT259&dq=M%C3%89TODO+delphi&hl=es&sa=X&ved=0CFIQ6AEwCWoVChMlp5XKIPPyyAIVxkcmCh2r-QCF#v=onepage&q=M%C3%89TODO%20delphi&f=false>
- Gómez, I; De las Cuevas, H; Fernández, A; González, D. 2013. Software evaluación de expertos por el método Delphy para el pronóstico de la investigación agrícola. Bauta, CU. Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias. Vol. 22, No. 4. pp. 81-86. (ISSN: 1010-2760). Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/rcta/v22n4/rcta14413.pdf>

- Gómez, V. 2013. Acercamiento a las prácticas de la economía social, la economía solidaria y la economía del bien común, ¿Qué nos ofrecen?. (En línea). Toledo, ES. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3221/322128446006.pdf>
- GRI (Global Reporting Initiative). 2011. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. (En línea). Consultado, 06 may. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- Guglielmetti, P. 2015. La tragedia del movimiento sindical, por lo tanto de la mayoría de los trabajadores y trabajadoras del mundo. (En línea). Maracaibo, VE. Revista Gaceta Laboral. v. 21. Consultado, 23 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33642951004>
- Herrera, M. 2011. Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas. (En línea). Consultado, 25 feb. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
- Huanacuni, F. 2010. Buen Vivir / Vivir Bien: Filosofía, políticas, estrategias y experiencias regionales andinas. (En línea). Lima, PE. Consultado, 08 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://www.reflectiongroup.org/stuff/vivir-bien>
- Icaza, A. 2002. Economía solidaria, prácticas cooperativas y desarrollo local en el sur de Brasil. (En línea). Valencia, ES. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404304>
- INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social). 2014. ¿Qué es la economía solidaria?. (En línea). AR. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato HTML. Disponible en http://www.inaes.gob.ar/?page_id=3481
- INAES (Instituto Nacional de la Economía Social). 2014. ABC de la Economía Social e INAES. (En línea). MX. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.inaes.gob.mx/doctos/PresentacionABC.swf>
- ISO (International Organization for Standardization). 2010. Norma Internacional ISO 26000: responsabilidad social. (En línea). CH. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

- Manosalvas, M. 2014. Buen vivir o sumak kawsay. En busca de nuevos referenciales para la acción pública en Ecuador. (En línea). Quito, EC. Iconos. Revista de Ciencias Sociales. Consultado, 08 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50930584007>
- Marín, F. 2014. La aplicación de normas internacionales del trabajo sobre libertad sindical en Venezuela. Maracaibo, VE. Revista Gaceta Laboral. Vol. 20, Nº 3, pp. 198-218. (ISSN: 1315-8597). Disponible en <http://produccioncientificaluz.org/index.php/gaceta/article/view/19697/19649>
- Martínez, A. 2015. Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. (En línea). Madrid, ES. REVESCO, Revista de Estudios Cooperativos. núm. 117, p 35. Consultado, 04 may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf>
- Martínez-Carrasco, F. 2014. El año internacional de las cooperativas. Una aproximación a los desafíos del sector mediante el Método Delphi. REVESCO, Revista de Estudios Cooperativos, Nº 116, Tercer Cuatrimestre 2014, pp. 103-129. (ISSN: 1885-8031). DOI: 10.5209/rev_REVE.2014.v116.46568. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/46568/43747>
- Martínez, P. 2014. "Elaboración del balance social caso: cooperativa de ahorro y crédito frente de reivindicación del magisterio del austro". (En línea). Cuenca, EC. Consultado, 23 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7360/1/UPS-CT004309.pdf>
- Martínez, P; Pascacio, J; Hernández, O; Alejandrina, V. 2013. Responsabilidad social universitaria: un desafío de la universidad pública mexicana. (En línea). Toluca, MX. Contribuciones desde Coatepec. Universidad Autónoma del Estado de México. nº 24. Consultado, 06 may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28126456001>
- Michalus, J; Sarache, W; Hernández, G. (2015). Método de Expertos para la Evaluación Ex-Ante de una Solución Organizativa. (En línea). Misiones, ñAR. Revista Científica Visión de Futuro. Vol. 19, No. 1, pp 18-32. Disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082015000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Ministerio de Educación. 2012. Documento de apoyo para plan de mejora. (En línea). Quito, EC. Consultado, 10 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_-Mejora1.pdf
- Miño, W. 2013. Historia del cooperativismo en el Ecuador. (En línea). Quito, EC. Editogran S.A. Ministerio de Coordinación de la Política Económica. p 171. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>
- Montolio, J. 2002. Economía social: concepto, contenido y significación en España. (En línea). Valencia, ES. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404201>
- Monzón, J. 2006. Economía Social y conceptos afines: fronteras borrosas y ambigüedades conceptuales del Tercer Sector. (En línea). Valencia, ES. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Consultado, 6 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405602>
- Moráguez, A. 2001. Propuesta de indicadores para evaluar la eficiencia externa de las escuelas politécnicas industriales de la provincia de Holguín. Tesis para optar por el título de Máster en Planeamiento, Administración y Supervisión de Sistemas Educativos. IPLAC (Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño. La Habana, CU. Disponible en <https://app.box.com/shared/alzhocfgo8>
- MRL (Ministerio de Relaciones Laborales). 2009. Inserción de personas con discapacidades. (En línea). Quito, EC. Consultado, 22 de jun. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Muñoz, P. 2015. La Economía Popular y Solidaria, un eje clave del sistema económico. (En línea). Quito, ES. Revista de Análisis de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/CHAKANA8.pdf>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2002. Recomendación 193 sobre la promoción de las cooperativas. (En línea). Ginebra, CH. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/IMG/recomendacion193.pdf>

- _____. 2010. La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE). (En línea). Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- _____. 2012. El cooperativismo en América Latina: una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible. (En línea). La Paz, BO. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf
- _____. 2014. La economía social y solidaria. (En línea). Ginebra, CH. Consultado, 6 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/publication/wcms_185354.pdf
- Ortiz, H. 2008. Economía popular, economía solidaria, fuerza para el desarrollo humano en el Perú y en el sur del mundo. (En línea). PE. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.economiasolidaria.org/files/ortiz.pdf>
- Páez, J. 2013. Importancia del Balance Social para las organizaciones de la economía popular y solidaria: desarrollo metodológico de la SEPS. En: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS. Estudios sobre la economía popular y solidaria. Quito, EC. pp 145-200. (ISBN: 978-9942-07-477-5). Disponible en: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Estudios%20sobre%20EPS.pdf/03620fc8-a0ba-4156-929e-7141ec3e495b>
- Palacios, A; Félix, M; Bravo, C; Márquez, J. 2016. Selección de expertos para la evaluación de investigaciones en el sistema cooperativo. Calceta-Manabí, EC. V Evento "La Universidad en el Siglo XXI.
- Pérez, J; Etxezarreta, E; Guridi, L. 2009. Economía Social, Empresa Social y Economía Solidaria: diferentes conceptos para un mismo debate. (En línea). Bilbao, ES. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.economiasolidaria.org/files/papeles_ES_1_ReasEuskadi.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). Toluca, MX. Contribuciones desde Coatepec. Universidad Autónoma del Estado de México. n° 26. Consultado, 05 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/281/28131424004.pdf>

- Pérez, M. 2016. I Encuentro de Mujer y Género en la Empresa Cooperativa. (En línea). Bogotá, CO. Revista Colombia Cooperativa. ed.120. Consultado, 22 de jun. 2017. Formato HTML. Disponible en <http://ascoop.coop/archivonoticias/columna-de-la-semana/4569-equidad-de-genero-un-imperativo-del-cooperativismo>
- Pineda, M; Díaz, A; Pérez, A. 2014. Un sistema alternativo de intercambio comercial: el comercio justo. (En línea). Torreón, MX. Revista Mexicana de Agronegocios. v. 18. Consultado, 22 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14131676019>
- Polaski, S. 2015. La OIT redobla su apuesta al modelo cooperativo. (En línea). Quebec, CA. Publicación Electrónica de Integración cooperativa. n° 18, p 18. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/numero18.pdf>
- Publicaciones MAP. 2014. Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. (En línea). Santo Domingo, DO. Consultado, 10 de may. 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>
- Raufflet, E; Lozano, J; Barrera, E; García, C. 2012. Responsabilidad Social Empresarial. Naucalpan de Juárez, MX. Pearson Educación.
- Razeto, L. 2002. ¿Qué es la economía solidaria?. (En línea). CH. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.luisrazeto.net/content/%C2%BFqu%C3%A9-es-la-econom%C3%AD-solidaria>
- REAS (Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria). 2011. (En línea). Pamplona, ES. Consultado, 8 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.economiasolidaria.org/files/carta_economia_solidaria.pdf
- San Bartolomé, J. 2014. Balance Social Cooperativo como instrumento de medición de la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental. (En línea). Cartagena, CO. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/juancarlossanbartalome.pdf>
- SECE (Sistema de Evaluación de Centros Educativos). 2014. Plan de mejoras: guía práctica de implementación. (En línea). PA. Consultado, 10 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en

[http://www.meduca.gob.pa/files/files/SECE/DOCUMENTOS%20AUTOEV
ALUACION/PLAN%20DE%20MEJORAS.pdf](http://www.meduca.gob.pa/files/files/SECE/DOCUMENTOS%20AUTOEV
ALUACION/PLAN%20DE%20MEJORAS.pdf)

SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje). 2013. Plan de mejoramiento. (En línea). Bogotá, CO. Consultado, 10 de may. 2016. Formato HTML. Disponible en [http://www.sena.edu.co/transparencia/gestion-de-
evaluacion-y-
control/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx?as_url_id=AAAAAAV
BHUVmG0LE7eQqdsW0ARRhf-
H1IXVUkultG08VYqTLdeeNAwYV9kBTroTyHm2MDtHYXyfYs2ONzUSLX
v8oHj6xDLksFp4eZ8xvboMlihze07mL-JuNr7De-BNDuZf-
uMEfAiVaHDGyMTTiPKc2I2YxfCPG7w205QOD3CaCfE4fw==](http://www.sena.edu.co/transparencia/gestion-de-
evaluacion-y-
control/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx?as_url_id=AAAAAAV
BHUVmG0LE7eQqdsW0ARRhf-
H1IXVUkultG08VYqTLdeeNAwYV9kBTroTyHm2MDtHYXyfYs2ONzUSLX
v8oHj6xDLksFp4eZ8xvboMlihze07mL-JuNr7De-BNDuZf-
uMEfAiVaHDGyMTTiPKc2I2YxfCPG7w205QOD3CaCfE4fw==)

SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). 2013. Plan Nacional de Desarrollo: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. (En línea). Quito, EC. Consultado, 24 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en [http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vi
vir%202013-2017.pdf](http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vi
vir%202013-2017.pdf)

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2012. Boletín de Coyuntura N°1: el Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador. (En línea). Quito, EC. Consultado, 02 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/El%20sector%20econ%
C3%B3mico%20popular%20y%20solidario%20en%20Ecuador%20final.p
df/ac0cded6-d7bc-4fb7-8c6a-46e9010aa4c8](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/El%20sector%20econ%
C3%B3mico%20popular%20y%20solidario%20en%20Ecuador%20final.p
df/ac0cded6-d7bc-4fb7-8c6a-46e9010aa4c8)

_____. 2015a. Balance Social para Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador. EC. Disponible en <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Hugo%20Jacome.pdf>

_____. 2015b. Listado de Organizaciones Supervisadas por la SEPS. (En línea). Quito, EC. Consultado, 02 de may. 2016. Formato XLS. Disponible en [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&
cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwjstenY9vTIAhUDqh4KHZ
Y2Bjo&url=http%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2Fdocuments%2F20181
%2F138268%2FListado%2Bde%2BOrganizaciones%2BSupervisadas%2
Bpor%2Bla%2BSEPS%2Bal%2B29%2Bde%2BJunio%2Bde%2B2015.xls
x%2F71143c0d-a051-40d0-922e-8030263f901a&usg=AFQjCNHhu84YGN
73bGSKTXAGq1NmLTk1tA&sig2=JMGWTzBDILJLRi6LKwWdqA](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&
cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwjstenY9vTIAhUDqh4KHZ
Y2Bjo&url=http%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2Fdocuments%2F20181
%2F138268%2FListado%2Bde%2BOrganizaciones%2BSupervisadas%2
Bpor%2Bla%2BSEPS%2Bal%2B29%2Bde%2BJunio%2Bde%2B2015.xls
x%2F71143c0d-a051-40d0-922e-8030263f901a&usg=AFQjCNHhu84YGN
73bGSKTXAGq1NmLTk1tA&sig2=JMGWTzBDILJLRi6LKwWdqA)

Sobrado, M. 2009. La oportunidad histórica del cooperativismo. (En línea). Guadalajara, MX. Consultado, 03 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en [http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/Miguel_Sobrado-
Cumbre_Mexico_eje_3.pdf](http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/Miguel_Sobrado-
Cumbre_Mexico_eje_3.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador . 2012. El Sistema Financiero del Ecuador. (En línea). Quito, EC. Consultado, 05 de may. 2016. Formato HTML. Disponible en http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23

UN (Naciones Unidas). 2016. Los diez principios del Pacto Mundial. (En línea). Consultado, 06 may. 2016. Formato HTML. Disponible en <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>

Vázquez, M. 2016. Las Sociedades Cooperativas, una expresión de Economía Social Solidaria. El caso de la cooperativa de productores de artesanías Erandi. (En línea). Morelia, MX. Economía y Sociedad. v. 22. Consultado, 21 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51046653002>

Velázquez, J. 2014. Constitucionalismo verde en Ecuador: derechos de la Madre Tierra y Buen Vivir. (En línea). Cali, CO. Entramado. v. 10, n° 1, p 227. Consultado, 5 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n1/v10n1a14.pdf>

Vélez, J. 2014. La participación en la organización cooperativa. (En línea). CO. Consultado, 21 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj7xOW8v7XVAhXMSCYKHZ85Aj4QFggkMAA&url=http%3A%2F%2Feducacion.coomeva.com.co%2Fdescargar.php%3Fid%3D10088&usg=AFQjCNGbpMjtMKQiSHknT5P9VTP2YtWkLg>

WBCSD (World Business Council for Sustainable Development). 1998. Meeting Changing Expectations. (En línea). The Netherlands. Consultado, 06 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.wbcsd.org/pages/edocument/edocumentdetails.aspx?id=82&nosearchcontextkey=true>

WOCCU (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito). 2011. Ley modelo para cooperativas de ahorro y crédito. (En línea). US. Consultado, 05 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwibzY-a44zLahVHeCYKHxpACbMQFghKMAc&url=https%3A%2F%2Fwww.woccu.org%2Fdocuments%2F2011ModelLawSpanish&usg=AFQjCNFCyIplaw0WIFGrW1FNckp_2rp7-g&bvm=bv.114733917,d.eWE

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a la Economía Social.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2002	Argudo, J. Carta de la economía social aprobada en 1982.	Zaragoza, ES.	Conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democrática e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes del ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad.	Surge de la organización de los obreros que formaron las primeras cooperativas y sociedades mutualistas, a raíz de las condiciones de vida, la explotación y el desempleo a los que estaban expuestos, lo cual dio origen a una Revolución Industrial. A partir de ese momento varios pensadores sensibilizados por el costo humano de la industrialización, contribuyeron a la búsqueda de soluciones a aquellos problemas sociales que se generaron.	Ante la incapacidad de los diferentes sistemas económicos para solventar problemas como el aumento de la desigualdad entre países ricos y pobres y las clases sociales en estos, así como la exclusión social, y la destrucción medioambiental.
2007	Anzil, F.	ES.	Conjunto de agentes que se organizan en forma de asociaciones, fundaciones, mutuales y cooperativas, en las que prima el interés general por sobre el particular y en las que la toma de decisiones se realiza de modo democrático y participativa. En la economía social prevalece el trabajo por sobre el capital.		
2011	BOE (Boletín Oficial del Estado) Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social.	Madrid, ES.	Conjunto de las actividades económicas y empresariales, que en el ámbito privado llevan a cabo aquellas entidades que, de conformidad con los principios, persiguen bien el interés colectivo de sus integrantes, bien el interés general económico o social, o ambos.		
2011	Carrasco, F.	Murcia, ES.	Sitúa en el centro de sus preocupaciones a las personas, a los seres humanos, que constituyen su razón de ser, la finalidad de sus actividades. Es la economía de los ciudadanos, convertidos en protagonistas y responsables de sus propios destinos.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 2. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a la Economía Solidaria.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2002	Razeto, L.	CH.	Es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. El principio o fundamento de la economía de solidaridad es que la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, incrementa la eficiencia micro y macroeconómica, junto con generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad.	A través de la construcción de formas de producción para proporcionar el desarrollo integral del ser humano en la economía. Promoviendo la asociatividad, la cooperación y la autogestión, teniendo como finalidad el desarrollo ampliado de la vida. Creando una alternativa diferente al desarrollo del trabajo en el capitalismo.	Surge de la necesidad de dar respuesta a la creciente deshumanización de la economía, al deterioro del Medio Ambiente y de la calidad de vida, así como a la falta de valores éticos que producen una degradación creciente en la cultura y la educación. Las consecuencias más evidentes de esta deshumanización de la economía son: el incremento de la pobreza y las desigualdades sociales afectando éstas en especial a las mujeres, la exclusión social y económica, el paro y el empleo en precario (Ballesteros, 2010).
2009	Pérez <i>et al.</i>	Bilbao, ES.	Persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiación basadas en la justicia, cooperación, la reciprocidad, y la ayuda mutua. Frente al capital y su acumulación, la Economía Solidaria pone a las personas y su trabajo en el centro del sistema económico , otorgando a los mercados a un papel instrumental siempre al servicio del bienestar de todas las personas y de la reproducción de la vida en el planeta.		
2013	Alves da Silva Citado por Gómez, V.	PT. Toledo, ES.	Proceso endógeno de movilización de las capacidades (humanas, sociales, políticas y culturales) y aprovechamiento de las potencialidades económicas locales, con la finalidad de la mejoría de las condiciones de vida de la población, en armonía con el medio ambiente.		

2014	<p>INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social)</p>	AR.	<p>Forma de producción, consumo, y distribución de riqueza, centrada en la valorización del ser humano y no en la priorización del capital. Esta característica permite que sea el núcleo de modelos económicos distribuidos, a escala humana, con capacidad de capturar y distribuir el ahorro a nivel local y de proporcionar el desarrollo integral. Si bien existen distintas formas empresarias, las cooperativas y mutuales son las más desarrolladas.</p>		
------	--	-----	--	--	--

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 3. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Economía Popular y Solidaria.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2008	Constitución de la República del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente.	Quito, EC.	El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin ; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza ; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir .	Deviene en una tarea crucial para consolidar una modalidad de desarrollo que facilite una relación equilibrada entre la sociedad, el Estado y el mercado. Además de permitir alcanzar mayores niveles de producción y consumo social y ambientalmente sustentables, tal promoción es indispensable para construir los fundamentos de un cambio cultural dirigido a erradicar la pobreza y la desigualdad (Muñoz, 2015).	Para el desarrollo de procesos, intercambio, comercialización y otras formas organizadas por instituciones económicas, donde de manera colectiva las llevan a cabo para satisfacer sus necesidades y obtener ingresos, fundamentadas en la cooperación y solidaridad, poniendo por encima de todo al ser humano y el trabajo.
2011	CIF OIT (Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo)	Montreal, CA.	Se refiere a realidades que resultan familiares a todo el mundo: todos somos miembros de al menos una asociación, los vegetales que compramos y consumimos son frecuentemente producidos o comercializados por personas organizadas en cooperativas , muchos de nosotros tenemos cuentas bancarias en bancos cooperativos o mutuales.		
2011	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, promulgada por la Asamblea Nacional del Ecuador.	Quito, EC.	Forma de organización económica , donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza , por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.		

2014	OIT (Organización Internacional del Trabajo)	Ginebra, CH.	Es un concepto que designa a las empresas y organizaciones, especialmente las cooperativas, sociedades mutuales, asociaciones, fundaciones y empresas sociales, las cuales tienen la característica específica de producir bienes, servicios y conocimiento, a la vez que persiguen objetivos tanto sociales como económicos, y promueven la solidaridad.		
------	---	--------------	---	--	--

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 4. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Buen Vivir.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2014	Manosalvas, M.	Quito, EC.	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.	La trayectoria del Sumak Kawsay es una propuesta Kichwa amazónica, dirigida en primera instancia a su propia realidad, por acción de los intelectuales mestizos de izquierda. En medio de la crisis de paradigmas teóricos sobre el desarrollo, y en la coyuntura de construcción de la nueva Constitución, saltó de una propuesta indígena, a una propuesta nacional, que se incorporó en la Constitución, para ser traducida como "Buen Vivir".	
2011a	Coraggio, J.	Quito, EC.	Aparece como una 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, en la medida que estos se sintonicen con estos principios fundamentales de la humanidad.		
2013	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	Quito, EC.	Es una idea movilizadora que ofrece alternativas a los problemas contemporáneos de la humanidad. Construye sociedades solidarias, corresponsables y recíprocas que viven en armonía con la naturaleza. Fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes para la construcción de su propio destino y felicidad. Se fundamenta en la equidad con respeto a la diversidad, cuya realización plena no puede exceder los límites de los ecosistemas que la han originado. El Buen Vivir aporta a una visión distinta de la economía, la política, las relaciones sociales y la preservación de la vida en el planeta. Promueve la búsqueda comunitaria y sustentable de la felicidad		

			colectiva, y una mejora de la calidad de vida a partir de los valores.		
2014	Velázquez, J.	Cali, CO.	Es la concepción andina ancestral de la vida que se ha mantenido vigente en muchas comunidades indígenas hasta la actualidad. Sumak significa lo ideal, lo hermoso, lo bueno, la realización; y Kawsay, es la vida, en referencia a una vida digna, en armonía y equilibrio con el universo y el ser humano, en síntesis, el Sumak Kawsay significa la plenitud de la vida.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 5. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Cooperativismo.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2007	Alcázar, J.	Universidad de Costa Rica. CR.	La aspiración del cooperativismo no es la reproducción ampliada del capital para su concentración y centralización, tampoco para la reedición de las desigualdades sociales y económicas de las empresas privadas no cooperativas. La significación social e histórica del cooperativismo trasciende las visiones y prácticas individualistas en la reproducción y acumulación del capital, para estar vinculado con una condición de vida de los trabajadores y el bienestar social en los ámbitos espaciales de convivencia, no asociada a la riqueza y poder de unos pocos en un universo de pobreza, inequidad y exclusión, sino con la solidaridad, la cooperación y la democracia.	El cooperativismo se caracteriza por su esencia de cooperación solidaria. Hoy en día es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos al tener una activa participación en el desarrollo de los países. Básicamente juega un papel trascendental ya que combate la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, así como aporta al fortalecimiento de la democracia.	El cooperativismo nació exclusivamente como una respuesta ante las condiciones imperantes de un sistema excluyente e inequitativo existentes en la sociedad. Su compromiso social es histórico y está materializado en principios universales que aún tienen vigencia en la actualidad.
2009	Sobrado, M.	I Cumbre Cooperativa de las Américas. Guadalajara, MX.	El cooperativismo por su esencia de cooperación solidaria, contribuye a apoderar a las comunidades y grupos haciéndolos menos dependientes de las relaciones asimétricas prevalecientes en nuestras sociedades.		
2012	OIT	La Paz, BO.	Es generalmente visto por los gobiernos como una institución que contribuye al desarrollo económico y social de los países.		
2015	Polaski, S.	Cumbre Internacional de Cooperativas de Quebec. Quebec, CA.	Es un socio natural e importante. Un socio para la creación de empleo de calidad, para la provisión de protección social a sus asociados-propietarios y a las comunidades locales, y en el otorgamiento de voz y representación a aquellos que se sienten excluidos de la toma democrática de decisiones.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 6. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Cooperativa.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
1995	ACI	Manchester, GB.	Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.	Las cooperativas son producto de las condiciones específicas por las que se gestaron y dieron viabilidad y consistencia social a su denominación. Estas entidades cooperativas se constituyen una expresión del capital social, que trasciende la lógica de la valoración del capital, para comprometer la acción colectiva del bienestar común de los grupos, comunidades o sociedades. Están organizadas por un grupo de personas que tienen un vínculo en común, y trabajan conjuntamente para promoverse social, económica y culturalmente al desarrollo de los países.	Las cooperativas existen porque frente a una necesidad surge la idea de cómo solucionarla y sobre todo la voluntad para ponerla en acción. Las cooperativas han sido y son hoy en día una solución oportuna para solucionar problemas de la gente trabajadora. Se presentan de una manera muy práctica en la que los miembros de una comunidad pueden ayudarse unos a otros.
2002	OIT	Ginebra, CH.	Asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común a través de una empresa de propiedad conjunta, y de gestión democrática.		
2010	Fernández <i>et al.</i>	Maracaibo, VE.	Son organizaciones que surgen a nivel local, creando vínculos de cooperación, confianza y gestión solidaria entre sus asociados, lo que permite el emprendimiento colectivo en el contexto en el que se ubican, proyectando sus resultados hacia la comunidad a la cual pertenecen. Por lo tanto, estas organizaciones contribuyen a la participación, inclusión y organización local.		
2015	Martínez, A.	Madrid, ES.	Es en origen un recurso para obtener de forma compartida la satisfacción de una necesidad común. Es una alternativa a las posibilidades o a la falta de posibilidades, y una aplicación más de la obtención de la "fuerza" mediante la "unión".		

2011	Asamblea Nacional del Ecuador	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito, EC.	El Sector Cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.		
------	-------------------------------	---	---	--	--

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 7. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Cooperativas de Ahorro y Crédito.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2010	Fernández <i>et al.</i>	Maracaibo, VE.	Se conforman para el ahorro y el otorgamiento de créditos a sus asociados con los recursos aportados por los mismos, cobrándoseles intereses bajos y eliminándose de esta manera los altos costos de los créditos otorgados por la banca comercial.	Las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan diferentes tipos de actividades básicamente de depósitos, préstamos, sobregiros, cobranzas, pagos y transferencias de fondos, inversiones de capital, y demás actividades financieras autorizadas.	Las cooperativas de ahorro y crédito nacen bajo el interés particular de brindar mejores posibilidades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios. El solo hecho de enseñar a ahorrar abre los ojos a las personas para pensar que tienen la posibilidad de ahorro, adquiriendo otro tipo de ventajas, como el crédito.
2011	WOCCU (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito)	US.	Es una organización cooperativa financiera que puede aceptar el depósito de ahorros y demás servicios financieros a sus socios. Una cooperativa de ahorro y crédito pertenece a los socios mismos y es controlada por ellos. Todos los socios son accionistas y tienen un voto en los actos democráticos de la cooperativa de ahorro y crédito.		
2011	Asamblea Nacional del Ecuador	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito, EC.	Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar 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 presente Ley.		
2012	Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador	Quito, EC.	Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 8. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Responsabilidad Social.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2001	Comisión Europea	Bruselas, BE.	Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.	A través de la optimización de los impactos que causan las acciones de empresas, la RS se ha convertido en una herramienta que aporta a la competitividad y bien común de la sociedad.	La iniciativa de ser socialmente responsables no solamente implica cumplir plenamente con obligaciones jurídicas, esto va más allá de su cumplimiento, invirtiendo en el capital humano y el entorno.
2007	Foro de expertos sobre Responsabilidad Social Empresarial	ES.	La Responsabilidad Social es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.		
2008	Alfonso <i>et al.</i>	Maracaibo, VE.	Toda aquella actividad que desarrolla la empresa con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus asociados y trabajadores contratados, así como de la comunidad en la cual está insertada, dando respuesta a las expectativas y derechos generados con estos sectores con los cuales se relaciona con el compromiso de su desarrollo integral.		
2013	Martínez <i>et al.</i>	Toluca, MX.	Se manifiesta en la creación de un código de ética que regule el comportamiento de todos, para que, con la aplicación de los valores de entrega a la misión, se conjunten las fuerzas y habilidades, coordinando los esfuerzos para proyectar a la empresa hacia el futuro con mejores servicios al cliente. Para ello es		

			necesario que cada uno de los actores tome conciencia de su papel en el interior de la empresa y los propósitos de beneficio hacia el cliente.		
--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 9. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Responsabilidad Social Empresarial.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
1998	WBCSD (World Business Council for Sustainable Development)	The Netherlands.	Compromiso continuo de las empresas para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.	En sus inicios sugería que la empresa debía tomar en cuenta las implicaciones sociales derivadas de sus acciones. Actualmente, concepto de RSE se integra al modelo de gestión de las empresas, contribuyendo a crear valor para la empresa y sus grupos de interés y, en esencia, ayudar a alcanzar el bien común.	La RSE dio respuestas a repercusiones sociales al mostrarse como el compromiso que la empresa debería asumir para atender los efectos que sus actividades hayan causado sobre su público interno y externo.
2007	Foro de expertos sobre Responsabilidad Social Empresarial	ES.	Se refiere a cómo las empresas son gobernadas respecto a los intereses de sus trabajadores, sus clientes, proveedores, sus accionistas y su impacto ecológico y social en la sociedad en general, es decir, a una gestión de la empresa que respeta a todos sus grupos de interés y supone un planteamiento de tipo estratégico que debe formar parte de la gestión cotidiana de la toma de decisiones y de las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas.		
2008b	CERES (Consortio Ecuatoriano para Responsabilidad Social)	Quito, EC.	Es una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones de forma sustentable en lo económico, social y ambiental, a la vez que reconoce los intereses de distintos públicos con los que se relaciona.		
2010	OIT		Es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas en la sociedad y que reafirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario.		

2012	Castro, A. y Puerto, D.	Barranquilla, CO.	Es el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible , es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social .		
2016	Cooperativas de las Américas	San José, CR.	La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) intenta poner énfasis en demostrar cómo el mundo de los negocios puede mejorar la sociedad a través de comportamientos e informes transparentes e íntegros ; respaldado por el compromiso de los asociados.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 10. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Responsabilidad Social Cooperativa.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2008	Alfonso <i>et al.</i>	Maracaibo, VE.	No se limita a mantener una responsabilidad de la cooperativa únicamente con sus trabajadores, sino que está también dirigida a su entorno, en la cual ella opera. Esta concepción da lugar a un balance social.	La Responsabilidad Social Cooperativa está enmarcada en los valores y principios legítimos y esenciales del cooperativismo. Desde su esencia contribuye a satisfacer las necesidades de las personas, al desarrollo sostenible y a la mejora de la calidad de vida y dignidad humana.	La Responsabilidad Social Cooperativa existe en la misma esencia de las entidades cooperativas, al ser estas en sí socialmente responsables.
2011	Cooperativas de las Américas	Publicación Electrónica de Integración cooperativa San José, CR.	La Responsabilidad Social Cooperativa se inscribe en los valores y principios del cooperativismo. Se mide a través del Balance Social Cooperativo, que es una herramienta de la gestión cooperativa que les permite a estas entidades medirse en función de su propia identidad, de su propia esencia, es decir de los principios y valores cooperativos.		
2014	San Bartolomé, J.	Cartagena, CO.	Es a la que se obliga una cooperativa desde su esencia y en cumplimiento de los Principios Cooperativos , mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, impacte positivamente en la comunidad, satisfaga las necesidades de las personas, contribuya a la mejora de la calidad y la dignidad humana.		
2016	Cooperativas de las Américas	San José, CR.	Existe en la misma esencia de las entidades cooperativas. Está enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 11. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a Plan de Mejoras.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2012	Ministerio de Educación.	Quito, EC.	Es un buen instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional.	Lo primordial es priorizar los problemas encontrados. Se debe considerar a partir de esto metas que se esperan alcanzar, así como las acciones y recursos que se deben realizar para su consecución.	Un plan de mejora nace para corregir las desviaciones encontradas en la gestión organizacional.
2013	SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje)	Bogotá, CO.	Es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.		
2014	SECE (Sistema de Evaluación de Centros Educativos)	PA.	Integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los procesos de la gestión organizacional, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Un plan de mejora coadyuva a identificar las causas que provocan las debilidades detectadas, identificar las acciones de mejora a aplicar, valorar su viabilidad, establecer prioridades en las líneas de acción.		
2014	Publicaciones MAP	Santo Domingo, DO.	Es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión , mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios.		

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 12. Matriz 5W+1H de los conceptos referentes a la metodología Delphi.

¿Cuándo? WHEN	¿Quién? WHO	¿Dónde? WHERE	¿Qué? WHAT	¿Cómo? HOW	¿Por qué? WHY
2011	Gil, J.	Madrid, ES.	Se realiza mediante la distribución de una serie de cuestionarios en varias rondas a un grupo de expertos que puntúan sus opiniones en una escala cuantitativa. En cada ronda, los panelistas reciben realimentación sobre las puntuaciones del resto del grupo y tienen la oportunidad de revisar y cambiar su puntuación, si lo desean. El proceso termina cuando el investigador considera que se ha llegado a un determinado nivel de consenso o que la información obtenida es suficiente.	La utilización del método Delphi consta generalmente de aplicación de seis etapas fundamentales en las cuales se deben determinar los objetivos de la evaluación por expertos, seleccionar los expertos, elaborar el cuestionario o guía de valoración, seleccionar la metodología, ejecutar y por último procesar toda la información recogida.	Este método fue desarrollado en respuesta a los problemas asociados con técnicas de evaluación de opinión de grupo convencionales, es decir, se desarrolló para mejorar los inconvenientes presentados por otros métodos de consulta.
2012	Aponte <i>et al.</i>	Caracas, VE.	La selección de expertos es fundamental en la aplicación de un ejercicio Delphi, ya que de la selección adecuada de los mismos dependerá la confiabilidad de los resultados a obtener. Otro aspecto clave es el diseño de los cuestionarios, ya que constituyen el instrumento más importante para extraer la información de los expertos; de tal manera que su diseño es una parte del proceso de vital importancia.		
2013	García, M. y Suárez, M.	La Habana, CU.	Es una metodología estructurada para recolectar sistemáticamente juicios de expertos sobre un problema, procesar la información y a través de recursos estadísticos, construir un acuerdo general de grupo. Permite la transformación durante la investigación de las apreciaciones individuales de los expertos en un juicio colectivo superior.		

2013	Aceituno, P.	Santiago, CL.	El método Delfos o Delphi es uno de los más utilizados en prospectiva, se trata de un método de carácter cualitativo/cuantitativo. Es conocido también como un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como en todo, tratar un problema complejo. Las principales características de este método corresponden a la consulta de expertos , el anonimato y la retroalimentación.		
------	--------------	---------------	--	--	--

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 13. Matriz de principios del Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, Responsabilidad Social Empresarial.

COOPERATIVISMO	ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	BUEN VIVIR	PRINCIPIOS PROPUESTA	RSE	PRINCIPIOS PROPUESTA
PRINCIPIOS	PRINCIPIOS	PRINCIPIOS		PRINCIPIOS	
Membresía abierta y voluntaria.	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	Igualdad e integración.	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.		1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
		Complementariedad.			
		Justicia y equidad social.			
Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	<u>Autogestión</u> y autonomía.	Democracia y participación en toma de decisiones.	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	Transparencia.	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.
		Libertad.		Comportamiento Ético.	
Participación económica de los miembros.	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	Reciprocidad.	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.		3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
	Sin carácter lucrativo.	Redistribución.			
Autonomía e independencia.	Autogestión y <u>autonomía</u> .		4. Autonomía e independencia.		4. Autonomía e independencia.
Educación, entrenamiento e información.	Educación, capacitación y comunicación.	Educación y cultura.	5. Educación, capacitación e información.		5. Educación, capacitación e información.

Cooperación entre cooperativas.	Cooperación e integración del sector EPS.	Solidaridad.	6. Cooperación e integración del sector EPS.	Gobierno-participación.	6. Cooperación e integración del sector EPS.
Compromiso con la comunidad.	Compromiso con el entorno.	Sostenibilidad Ambiental.	7. Compromiso con el entorno.	Uso sustentable de recursos y protección del medio ambiente.	7. Compromiso con el entorno.
				Impacto en la comunidad.	
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.	Trabajo y tiempo creativo.	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	Condiciones laborales justas y seguras.	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.
	Búsqueda del buen vivir y el bien común.	Bienestar y prácticas sociales.		Respeto a los derechos humanos.	
		Salud y nutrición.		Cumplimiento legal.	
		Seguridad.			
		Aspectos personales y espirituales.			
	Comercio justo y consumo responsable.		9. Comercio justo, ético y responsable.	Producción y consumo seguro.	9. Comercio justo, ético y responsable.
	Organización de la Producción.				

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

ANEXO 14. Encuesta dirigida a los expertos seleccionados para la investigación.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EXPERTOS

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.

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.

Nº	PRINCIPIOS	CALIFICACIÓN
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	
1	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.	
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.	
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.	
4	Existe el respeto a la identidad cultural.	
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.	
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.	
7	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.	
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	
8	La toma de decisiones se da de modo democrático.	
9	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.	
10	Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.	
11	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.	
12	Participan masivamente los afiliados en las reuniones del Consejo de Vigilancia.	
13	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).	
14	La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).	
15	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).	
16	El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.	
17	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.	
18	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.	
19	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).	
20	La cooperativa elabora el Balance Social.	
21	El resultado del Balance Social es de dominio público.	
22	Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas (EPS y SFPS) de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.	

23	Posee normas explícitas para la selección de proveedores preferenciando a los miembros de la economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario (EPS y SFPS).	
24	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.	
25	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.	
26	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es una actividad aislada.	
27	Elabora reportes de RSE.	
28	Publica los reportes de RSE.	
29	Emplea estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE (Ej. GRI-Global Reporting Initiative, ISO 2600, ETHOS).	
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	
30	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.	
31	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.	
32	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación	
33	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.	
34	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.	
35	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.	
36	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.	
37	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.	
38	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.	
39	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.	
	4. Autonomía e independencia.	
40	La cooperativa informa los resultados económicos del año.	
41	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.	
42	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.	
43	Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades públicas.	
44	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.	
	5. Educación, capacitación e información.	
45	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.	
46	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.	
47	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.	
48	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.	
49	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.	
50	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.	
51	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.	
52	La cooperativa informa el valor invertido en medios de comunicación.	
	6. Cooperación e integración del sector EPS.	
53	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.	
54	La cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS.	
55	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.	
56	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).	
57	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.	
58	Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS.	
59	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).	
60	Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.	
61	La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.	
	7. Compromiso con el entorno.	
62	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.	
63	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas ambientales (ISO 14001, u otro estándar ambiental equivalente).	
64	Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos.	

65	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.	
66	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.	
67	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.	
68	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.	
69	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.	
70	Los empleados están formados en aspectos medioambientales.	
71	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.	
72	Realiza el análisis del ciclo de vida de los servicios (ISO 14040).	
73	Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).	
74	Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.	
75	Contribuye para la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados.	
76	Las medidas de prevención y mitigación son implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	
77	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.	
78	Posee un programa de voluntariado.	
79	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.	
80	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.	
81	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.	
82	Establece convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleos, la seguridad alimentaria, etc...	
83	Realiza sus actuaciones de compromiso con la comunidad con independencia de la ayuda económico-financiera del Gobierno local o nacional. (Subsidios, contribuciones, descuentos en el pago de impuestos, regalías).	
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	
84	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.	
85	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.	
86	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.	
87	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.	
88	Se contrata a personas con capacidades especiales.	
89	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.	
90	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.	
91	La nómina de empleados se compone de empleados solteros.	
92	La nómina de empleados tiene cargas familiares.	
93	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.	
94	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.	
95	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).	
96	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.	
97	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.	
98	Son poco frecuentes los despidos de empleados.	
99	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.	
100	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.	
101	La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.	
102	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.	
103	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.	
104	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.	
105	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.	
106	Se realizan eventos culturales.	
107	Se realizan eventos deportivos.	

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

ANEXO 15. Ficha de evaluación de expertos.**FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

COOP: _____

Área laboral que desempeña: _____

NOMBRE: _____

Dirección Laboral: _____

C.I.: _____

Teléfono oficina: _____

Profesión: _____

Dirección domiciliaria: _____

Años de experiencia laboral: _____

Teléfono personal: _____

Email personal: _____

- Autoevaluación Coeficiente de Conocimiento (Kc)**

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

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

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

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

ALTO (A)

MEDIO (M)

BAJO (B)

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

ANEXO 16. Instrumento para determinar el coeficiente de competencia en expertos (kc).

CONOCIMIENTOS	COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO									
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	En
Cooperativismo en el Ecuador.	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	c1	cn
Economía Popular y Solidaria.	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	c2	cn
Principios del Cooperativismo.	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	c3	cn
Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	c4	cn
Buen Vivir.	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	c5	cn
Responsabilidad Social Empresarial.	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	c6	cn
Indicadores para evaluar el desempeño.	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	c7	cn
Kc	Kc1	kc2	Kc3	Kc4	Kc5	Kc6	Kc7	Kc8	Kc9	kcn

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: Adaptado de Palacios *et al.*, (2016).

ANEXO 17. Instrumento para determinar el coeficiente de argumentación de expertos (ka).

FUENTE DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			
	(A)	(M)	(B)	
¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?	0,05	0,04	0,03	
¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?	0,15	0,10	0,08	
¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,06	0,05	0,03
	BV	0,06	0,05	0,03
	COOP	0,06	0,05	0,03
	RSE	0,06	0,05	0,03
¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?	0,12	0,10	0,05	
¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?	0,24	0,20	0,12	
¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?	0,20	0,16	0,10	
	1,00	0,80	0,50	

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: Adaptado de Palacios *et al.*, (2016).

ANEXO 18. Matriz para el fichaje de expertos.

Nº	C.I.	Nombre	Profesión	Años de experiencia laboral	Correo Personal	Institución donde labora	Área laboral que desempeña	Dirección laboral	Teléfono oficina	Dirección domiciliaria	Teléfono personal

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Fuente: Adaptado de Palacios *et al.*, (2016).

ANEXO 19. Perfil con características del equipo de expertos.

Nº	PROFESIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA
1	INGENIERA EN GESTIÓN TURÍSTICAS Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL.	30	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPCRÉDITO LTDA	GERENCIA GENERAL
2	-	7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KAWSAY	GERENCIA GENERAL
3	INGENIERO AGRÓNOMO.	38	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FÉNIX	GERENCIA GENERAL
4	EGRESADO DE ECONOMÍA.	28	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN VICENTE DEL SUR LTDA	GERENCIA GENERAL
5	- INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. - LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN PEDAGOGÍA INTERCULTURAL BILINGÜE.	16	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 17 DE MARZO LTDA	GERENCIA GENERAL
6	INGENIERO COMERCIAL.	32	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA DEL FUTURO LTDA	GERENCIA GENERAL
7	- LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, PROFESOR DE ENSEÑANZA MEDIA EN ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN TÉCNICA ESPECIALIDAD DISEÑO Y DIBUJO. - MAESTRO EN ASUNTOS INDÍGENAS.	6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA JERUSALÉN	GERENCIA GENERAL
8	INGENIERO AGROPECUARIO.	16	COOPERATIVA AGROPECUARIA ORELLANA	GERENCIA GENERAL
9	INGENIERA EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.	15	COOPERATIVA DE HUERTOS FAMILIARES LA VICTORIA	GERENCIA GENERAL

Elaborado por: Faubla, G. y García, M.

Anexo 20-A. Modelo Matemático Torgerson. Tabla de I (Frecuencia)

TABLA I (FRECUENCIA)							TABLA I (FRECUENCIA)						
INDICADORES	5	4	3	2	1	TOTAL	INDICADORES	5	4	3	2	1	TOTAL
I1	4	1	0	3	0	8	I73	1	1	2	2	2	8
I2	5	2	0	1	0	8	I74	0	1	1	3	3	8
I3	5	1	1	1	0	8	I75	0	1	1	5	1	8
I4	4	3	1	0	0	8	I76	0	1	1	5	1	8
I5	2	2	3	1	0	8	I77	1	0	0	1	6	8
I6	4	4	0	0	0	8	I78	0	0	5	2	1	8
I7	3	4	0	1	0	8	I79	1	5	1	1	0	8
I8	4	2	1	1	0	8	I80	2	5	1	0	0	8
I9	2	1	0	4	1	8	I81	5	1	2	0	0	8
I10	0	0	4	3	1	8	I82	0	0	5	2	1	8
I11	0	4	0	4	0	8	I83	0	1	3	2	2	8
I12	0	0	2	5	1	8	I84	0	1	5	2	0	8
I13	3	4	1	0	0	8	I85	0	0	3	4	1	8
I14	0	3	1	2	2	8	I86	2	5	1	0	0	8
I15	0	4	3	0	1	8	I87	0	2	2	1	3	8
I16	0	1	1	5	1	8	I88	4	0	1	1	2	8
I17	0	3	3	2	0	8	I89	1	2	4	1	0	8
I18	1	2	4	1	0	8	I90	0	0	4	3	1	8
I19	2	5	1	0	0	8	I91	0	0	3	4	1	8
I20	3	4	1	0	0	8	I92	0	3	4	1	0	8
I21	2	4	1	1	0	8	I93	1	7	0	0	0	8
I22	0	1	1	5	1	8	I94	3	5	0	0	0	8
I23	0	0	4	2	2	8	I95	1	0	3	2	2	8
I24	5	2	0	1	0	8	I96	1	0	5	1	1	8
I25	2	3	2	1	0	8	I97	0	2	4	0	2	8
I26	0	1	6	1	0	8	I98	1	1	3	2	1	8
I27	0	4	3	1	0	8	I99	0	0	3	3	2	8
I28	0	4	3	0	1	8	I100	0	1	2	3	2	8
I29	0	0	4	3	1	8	I101	0	1	2	3	2	8
I30	0	1	1	5	1	8	I102	0	1	2	3	2	8
I31	3	5	0	0	0	8	I103	0	0	2	3	3	8
I32	0	0	4	3	1	8	I104	0	1	5	2	0	8
I33	0	0	2	5	1	8	I105	0	6	0	2	0	8
I34	4	2	2	0	0	8	I106	2	2	1	3	0	8
I35	1	4	3	0	0	8	I107	2	2	2	2	0	8
I36	3	1	4	0	0	8	I108	1	1	4	1	1	8
I37	3	1	4	0	0	8	I109	0	0	5	2	1	8
I38	0	0	4	3	1	8	I110	1	5	2	0	0	8
I39	2	3	3	0	0	8	I111	0	1	5	2	0	8
I40	5	3	0	0	0	8	I112	1	7	0	0	0	8
I41	1	3	4	0	0	8	I113	0	0	5	2	1	8
I42	4	3	0	1	0	8	I114	1	3	2	2	0	8
I43	0	0	4	2	2	8	I115	1	2	4	1	0	8
I44	0	0	2	2	4	8	I116	1	6	0	0	1	8
I45	3	4	0	0	1	8	I117	0	0	3	3	2	8
I46	0	2	0	4	2	8	I118	0	2	4	2	0	8
I47	6	2	0	0	0	8	I119	2	3	2	1	0	8
I48	1	4	3	0	0	8	I120	6	2	0	0	0	8
I49	0	3	4	1	0	8	I121	6	2	0	0	0	8
I50	2	2	0	4	0	8	I122	0	1	0	1	6	8
I51	1	4	1	1	1	8	I123	0	1	3	3	1	8
I52	1	0	0	1	6	8	I124	0	3	3	1	1	8
I53	1	2	3	2	0	8	I125	0	0	3	4	1	8
I54	1	0	0	1	6	8	I126	4	4	0	0	0	8
I55	2	3	1	1	1	8	I127	4	2	1	0	1	8
I56	3	3	1	1	0	8	I128	5	3	0	0	0	8
I57	2	4	2	0	0	8	I129	4	2	1	0	1	8
I58	0	0	3	4	1	8	I130	0	2	4	1	1	8
I59	2	1	0	4	1	8	I131	0	0	3	4	1	8
I60	0	3	1	4	0	8	I132	1	0	3	4	0	8
I61	0	0	1	4	3	8	I133	0	1	1	5	1	8
I62	1	5	2	0	0	8	I134	1	1	5	1	0	8
I63	0	1	3	2	2	8	I135	2	4	1	1	0	8
I64	0	0	3	4	1	8	I136	0	1	1	4	2	8
I65	0	3	4	1	0	8	I137	3	3	0	1	1	8
I66	3	4	0	1	0	8	I138	4	3	1	0	0	8
I67	2	3	1	2	0	8	I139	0	0	7	0	1	8
I68	2	3	1	2	0	8	I140	0	1	1	5	1	8
I69	0	3	3	2	0	8	I141	2	2	3	1	0	8
I70	2	3	2	1	0	8	I142	1	0	3	4	0	8
I71	0	3	3	2	0	8							
I72	1	0	0	1	6	8							

Anexo 20-B. Modelo Matemático Torgerson. Tabla de I (Frecuencia Acumulada)

TABLA II (FRECUENCIA ACUMULADA)					
INDICADORES	5	4	3	2	1
I1	4	5	5	8	8
I2	5	7	7	8	8
I3	5	6	7	8	8
I4	4	7	8	8	8
I5	2	4	7	8	8
I6	4	8	8	8	8
I7	3	7	7	8	8
I8	4	6	7	8	8
I9	2	3	3	7	8
I10	0	0	4	7	8
I11	0	4	4	8	8
I12	0	0	2	7	8
I13	3	7	8	8	8
I14	0	3	4	6	8
I15	0	4	7	7	8
I16	0	1	2	7	8
I17	0	3	6	8	8
I18	1	3	7	8	8
I19	2	7	8	8	8
I20	3	7	8	8	8
I21	2	6	7	8	8
I22	0	1	2	7	8
I23	0	0	4	6	8
I24	5	7	7	8	8
I25	2	5	7	8	8
I26	0	1	7	8	8
I27	0	4	7	8	8
I28	0	4	7	7	8
I29	0	0	4	7	8
I30	0	1	2	7	8
I31	3	8	8	8	8
I32	0	0	4	7	8
I33	0	0	2	7	8
I34	4	6	8	8	8
I35	1	5	8	8	8
I36	3	4	8	8	8
I37	3	4	8	8	8
I38	0	0	4	7	8
I39	2	5	8	8	8
I40	5	8	8	8	8
I41	1	4	8	8	8
I42	4	7	7	8	8
I43	0	0	4	6	8
I44	0	0	2	4	8
I45	3	7	7	7	8
I46	0	2	2	6	8
I47	6	8	8	8	8
I48	1	5	8	8	8
I49	0	3	7	8	8
I50	2	4	4	8	8
I51	1	5	6	7	8
I52	1	1	1	2	8
I53	1	3	6	8	8
I54	1	1	1	2	8
I55	2	5	6	7	8
I56	3	6	7	8	8
I57	2	6	8	8	8
I58	0	0	3	7	8
I59	2	3	3	7	8
I60	0	3	4	8	8
I61	0	0	1	5	8
I62	1	6	8	8	8
I63	0	1	4	6	8
I64	0	0	3	7	8
I65	0	3	7	8	8
I66	3	7	7	8	8
I67	2	5	6	8	8
I68	2	5	6	8	8
I69	0	3	6	8	8
I70	2	5	7	8	8
I71	0	3	6	8	8
I72	1	1	1	2	8

TABLA II (FRECUENCIA ACUMULADA)					
INDICADORES	5	4	3	2	1
I73	1	2	4	6	8
I74	0	1	2	5	8
I75	0	1	2	7	8
I76	0	1	2	7	8
I77	1	1	1	2	8
I78	0	0	5	7	8
I79	1	6	7	8	8
I80	2	7	8	8	8
I81	5	6	8	8	8
I82	0	0	5	7	8
I83	0	1	4	6	8
I84	0	1	6	8	8
I85	0	0	3	7	8
I86	2	7	8	8	8
I87	0	2	4	5	8
I88	4	4	5	6	8
I89	1	3	7	8	8
I90	0	0	4	7	8
I91	0	0	3	7	8
I92	0	3	7	8	8
I93	1	8	8	8	8
I94	3	8	8	8	8
I95	1	1	4	6	8
I96	1	1	6	7	8
I97	0	2	6	6	8
I98	1	2	5	7	8
I99	0	0	3	6	8
I100	0	1	3	6	8
I101	0	1	3	6	8
I102	0	1	3	6	8
I103	0	0	2	5	8
I104	0	1	6	8	8
I105	0	6	6	8	8
I106	2	4	5	8	8
I107	2	4	6	8	8
I108	1	2	6	7	8
I109	0	0	5	7	8
I110	1	6	8	8	8
I111	0	1	6	8	8
I112	1	8	8	8	8
I113	0	0	5	7	8
I114	1	4	6	8	8
I115	1	3	7	8	8
I116	1	7	7	7	8
I117	0	0	3	6	8
I118	0	2	6	8	8
I119	2	5	7	8	8
I120	6	8	8	8	8
I121	6	8	8	8	8
I122	0	1	1	2	8
I123	0	1	4	7	8
I124	0	3	6	7	8
I125	0	0	3	7	8
I126	4	8	8	8	8
I127	4	6	7	7	8
I128	5	8	8	8	8
I129	4	6	7	7	8
I130	0	2	6	7	8
I131	0	0	3	7	8
I132	1	1	4	8	8
I133	0	1	2	7	8
I134	1	2	7	8	8
I135	2	6	7	8	8
I136	0	1	2	6	8
I137	3	6	6	7	8
I138	4	7	8	8	8
I139	0	0	7	7	8
I140	0	1	2	7	8
I141	2	4	7	8	8
I142	1	1	4	8	8

Anexo 20-C. Modelo Matemático Torgerson. Tabla de I (Frecuencia Relativa)

TABLA III (FRECUENCIA RELATIVA, PROBABILIDAD ACUMULADA)

INDICADORES	5	4	3	2	1
I1	0,5000	0,6250	0,6250	1,0000	1,0000
I2	0,6250	0,8750	0,8750	1,0000	1,0000
I3	0,6250	0,7500	0,8750	1,0000	1,0000
I4	0,5000	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I5	0,2500	0,5000	0,8750	1,0000	1,0000
I6	0,5000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I7	0,3750	0,8750	0,8750	1,0000	1,0000
I8	0,5000	0,7500	0,8750	1,0000	1,0000
I9	0,2500	0,3750	0,3750	0,8750	1,0000
I10	0,0000	0,0000	0,5000	0,8750	1,0000
I11	0,0000	0,5000	0,5000	1,0000	1,0000
I12	0,0000	0,0000	0,2500	0,8750	1,0000
I13	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I14	0,0000	0,3750	0,5000	0,7500	1,0000
I15	0,0000	0,5000	0,8750	0,8750	1,0000
I16	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I17	0,0000	0,3750	0,7500	1,0000	1,0000
I18	0,1250	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000
I19	0,2500	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I20	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I21	0,2500	0,7500	0,8750	1,0000	1,0000
I22	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I23	0,0000	0,0000	0,5000	0,7500	1,0000
I24	0,6250	0,8750	0,8750	1,0000	1,0000
I25	0,2500	0,6250	0,8750	1,0000	1,0000
I26	0,0000	0,1250	0,8750	1,0000	1,0000
I27	0,0000	0,5000	0,8750	1,0000	1,0000
I28	0,0000	0,5000	0,8750	0,8750	1,0000
I29	0,0000	0,0000	0,5000	0,8750	1,0000
I30	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I31	0,3750	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I32	0,0000	0,0000	0,5000	0,8750	1,0000
I33	0,0000	0,0000	0,2500	0,8750	1,0000
I34	0,5000	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
I35	0,1250	0,6250	1,0000	1,0000	1,0000
I36	0,3750	0,5000	1,0000	1,0000	1,0000
I37	0,3750	0,5000	1,0000	1,0000	1,0000
I38	0,0000	0,0000	0,5000	0,8750	1,0000
I39	0,2500	0,6250	1,0000	1,0000	1,0000
I40	0,6250	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I41	0,1250	0,5000	1,0000	1,0000	1,0000
I42	0,5000	0,8750	0,8750	1,0000	1,0000
I43	0,0000	0,0000	0,5000	0,7500	1,0000
I44	0,0000	0,0000	0,2500	0,5000	1,0000
I45	0,3750	0,8750	0,8750	0,8750	1,0000
I46	0,0000	0,2500	0,2500	0,7500	1,0000
I47	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I48	0,1250	0,6250	1,0000	1,0000	1,0000
I49	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000
I50	0,2500	0,5000	0,5000	1,0000	1,0000
I51	0,1250	0,6250	0,7500	0,8750	1,0000
I52	0,1250	0,1250	0,1250	0,2500	1,0000
I53	0,1250	0,3750	0,7500	1,0000	1,0000
I54	0,1250	0,1250	0,1250	0,2500	1,0000
I55	0,2500	0,6250	0,7500	0,8750	1,0000
I56	0,3750	0,7500	0,8750	1,0000	1,0000
I57	0,2500	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
I58	0,0000	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000
I59	0,2500	0,3750	0,3750	0,8750	1,0000
I60	0,0000	0,3750	0,5000	1,0000	1,0000
I61	0,0000	0,0000	0,1250	0,6250	1,0000
I62	0,1250	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
I63	0,0000	0,1250	0,5000	0,7500	1,0000
I64	0,0000	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000
I65	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000
I66	0,3750	0,8750	0,8750	1,0000	1,0000
I67	0,2500	0,6250	0,7500	1,0000	1,0000
I68	0,2500	0,6250	0,7500	1,0000	1,0000
I69	0,0000	0,3750	0,7500	1,0000	1,0000
I70	0,2500	0,6250	0,8750	1,0000	1,0000
I71	0,0000	0,3750	0,7500	1,0000	1,0000
I72	0,1250	0,1250	0,1250	0,2500	1,0000

TABLA III (FRECUENCIA RELATIVA, PROBABILIDAD ACUMULADA)

INDICADORES	5	4	3	2	1
I73	0,1250	0,2500	0,5000	0,7500	1,0000
I74	0,0000	0,1250	0,2500	0,6250	1,0000
I75	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I76	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I77	0,1250	0,1250	0,1250	0,2500	1,0000
I78	0,0000	0,0000	0,6250	0,8750	1,0000
I79	0,1250	0,7500	0,8750	1,0000	1,0000
I80	0,2500	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I81	0,6250	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
I82	0,0000	0,0000	0,6250	0,8750	1,0000
I83	0,0000	0,1250	0,5000	0,7500	1,0000
I84	0,0000	0,1250	0,7500	1,0000	1,0000
I85	0,0000	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000
I86	0,2500	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I87	0,0000	0,2500	0,5000	0,6250	1,0000
I88	0,5000	0,5000	0,6250	0,7500	1,0000
I89	0,1250	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000
I90	0,0000	0,0000	0,5000	0,8750	1,0000
I91	0,0000	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000
I92	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000
I93	0,1250	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I94	0,3750	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I95	0,1250	0,1250	0,5000	0,7500	1,0000
I96	0,1250	0,1250	0,7500	0,8750	1,0000
I97	0,0000	0,2500	0,7500	0,7500	1,0000
I98	0,1250	0,2500	0,6250	0,8750	1,0000
I99	0,0000	0,0000	0,3750	0,7500	1,0000
I100	0,0000	0,1250	0,3750	0,7500	1,0000
I101	0,0000	0,1250	0,3750	0,7500	1,0000
I102	0,0000	0,1250	0,3750	0,7500	1,0000
I103	0,0000	0,0000	0,2500	0,6250	1,0000
I104	0,0000	0,1250	0,7500	1,0000	1,0000
I105	0,0000	0,7500	0,7500	1,0000	1,0000
I106	0,2500	0,5000	0,6250	1,0000	1,0000
I107	0,2500	0,5000	0,7500	1,0000	1,0000
I108	0,1250	0,2500	0,7500	0,8750	1,0000
I109	0,0000	0,0000	0,6250	0,8750	1,0000
I110	0,1250	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000
I111	0,0000	0,1250	0,7500	1,0000	1,0000
I112	0,1250	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I113	0,0000	0,0000	0,6250	0,8750	1,0000
I114	0,1250	0,5000	0,7500	1,0000	1,0000
I115	0,1250	0,3750	0,8750	1,0000	1,0000
I116	0,1250	0,8750	0,8750	0,8750	1,0000
I117	0,0000	0,0000	0,3750	0,7500	1,0000
I118	0,0000	0,2500	0,7500	1,0000	1,0000
I119	0,2500	0,6250	0,8750	1,0000	1,0000
I120	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I121	0,7500	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I122	0,0000	0,1250	0,1250	0,2500	1,0000
I123	0,0000	0,1250	0,5000	0,8750	1,0000
I124	0,0000	0,3750	0,7500	0,8750	1,0000
I125	0,0000	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000
I126	0,5000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I127	0,5000	0,7500	0,8750	0,8750	1,0000
I128	0,6250	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
I129	0,5000	0,7500	0,8750	0,8750	1,0000
I130	0,0000	0,2500	0,7500	0,8750	1,0000
I131	0,0000	0,0000	0,3750	0,8750	1,0000
I132	0,1250	0,1250	0,5000	1,0000	1,0000
I133	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I134	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000	1,0000
I135	0,2500	0,7500	0,8750	1,0000	1,0000
I136	0,0000	0,1250	0,2500	0,7500	1,0000
I137	0,3750	0,7500	0,7500	0,8750	1,0000
I138	0,5000	0,8750	1,0000	1,0000	1,0000
I139	0,0000	0,0000	0,8750	0,8750	1,0000
I140	0,0000	0,1250	0,2500	0,8750	1,0000
I141	0,2500	0,5000	0,8750	1,0000	1,0000
I142	0,1250	0,1250	0,5000	1,0000	1,0000

Anexo 20-D. Modelo Matemático Torgerson. Depuración de los indicadores mediante la aplicación de la Tabla IV (Cálculos de los puntos de cortes y escala de los indicadores).

TABLA IV (CÁLCULOS DE PUNTOS DE CORTES Y ESCALA DE LOS INDICADORES)											
	INDICADORES	5	4	3	2	1	Suma	Promedio	N - Prom.	Eval.	
PRINCIPIO 1	I1	0,00	0,32	0,32	3,50	3,50	7,64	1,53	-0,66	A	4
	I2	0,32	1,15	1,15	3,50	3,50	9,62	1,92	-1,05	A	4
	I3	0,32	0,67	1,15	3,50	3,50	9,14	1,83	-0,96	A	4
	I4	0,00	1,15	3,50	3,50	3,50	11,65	2,33	-1,46	A	4
	I5	-0,67	0,00	1,15	3,50	3,50	7,48	1,50	-0,63	A	4
	I6	0,00	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	2,80	-1,93	TA	5
	I7	-0,32	1,15	1,15	3,50	3,50	8,98	1,80	-0,93	A	4
PRINCIPIO 2	I8	0,00	0,67	1,15	3,50	3,50	8,82	1,76	-0,89	A	4
	I9	-0,67	-0,32	-0,32	1,15	3,50	3,34	0,67	0,20	NAND	3
	I10	-3,50	-3,50	0,00	1,15	3,50	-2,35	-0,47	1,34	I	2
	I11	-3,50	0,00	0,00	3,50	3,50	3,50	0,70	0,17	NAND	3
	I12	-3,50	-3,50	-0,67	1,15	3,50	-3,02	-0,60	1,47	I	2
	I13	-0,32	1,15	3,50	3,50	3,50	11,33	2,27	-1,40	A	4
	I14	-3,50	-0,32	0,00	0,67	3,50	0,35	0,07	0,80	NAND	3
	I15	-3,50	0,00	1,15	1,15	3,50	2,30	0,46	0,41	NAND	3
	I16	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2
	I17	-3,50	-0,32	0,67	3,50	3,50	3,85	0,77	0,10	NAND	3
	I18	-1,15	-0,32	1,15	3,50	3,50	6,68	1,34	-0,47	A	4
	I19	-0,67	1,15	3,50	3,50	3,50	10,98	2,20	-1,33	A	4
	I20	-0,32	1,15	3,50	3,50	3,50	11,33	2,27	-1,40	A	4
	I21	-0,67	0,67	1,15	3,50	3,50	8,15	1,63	-0,76	A	4
	I22	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2
	I23	-3,50	-3,50	0,00	0,67	3,50	-2,83	-0,57	1,44	I	2
	I24	0,32	1,15	1,15	3,50	3,50	9,62	1,92	-1,05	A	4
	I25	-0,67	0,32	1,15	3,50	3,50	7,80	1,56	-0,69	A	4
	I26	-3,50	-1,15	1,15	3,50	3,50	3,50	0,70	0,17	NAND	3
	I27	-3,50	0,00	1,15	3,50	3,50	4,65	0,93	-0,06	NAND	3
I28	-3,50	0,00	1,15	1,15	3,50	2,30	0,46	0,41	NAND	3	
I29	-3,50	-3,50	0,00	1,15	3,50	-2,35	-0,47	1,34	I	2	
PRINCIPIO 3	I30	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2
	I31	-0,32	3,50	3,50	3,50	3,50	13,68	2,74	-1,87	A	4
	I32	-3,50	-3,50	0,00	1,15	3,50	-2,35	-0,47	1,34	I	2
	I33	-3,50	-3,50	-0,67	1,15	3,50	-3,02	-0,60	1,47	I	2
	I34	0,00	0,67	3,50	3,50	3,50	11,17	2,23	-1,36	A	4
	I35	-1,15	0,32	3,50	3,50	3,50	9,67	1,93	-1,06	A	4
	I36	-0,32	0,00	3,50	3,50	3,50	10,18	2,04	-1,17	A	4
	I37	-0,32	0,00	3,50	3,50	3,50	10,18	2,04	-1,17	A	4
	I38	-3,50	-3,50	0,00	1,15	3,50	-2,35	-0,47	1,34	I	2
	I39	-0,67	0,32	3,50	3,50	3,50	10,15	2,03	-1,16	A	4
PRINCIPIO 4	I40	0,32	3,50	3,50	3,50	3,50	14,32	2,86	-1,99	TA	5
	I41	-1,15	0,00	3,50	3,50	3,50	9,35	1,87	-1,00	A	4
	I42	0,00	1,15	1,15	3,50	3,50	9,30	1,86	-0,99	A	4
	I43	-3,50	-3,50	0,00	0,67	3,50	-2,83	-0,57	1,44	I	2
	I44	-3,50	-3,50	-0,67	0,00	3,50	-4,17	-0,83	1,70	I	2
PRINCIPIO 5	I45	-0,32	1,15	1,15	1,15	3,50	6,63	1,33	-0,46	A	4
	I46	-3,50	-0,67	-0,67	0,67	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2
	I47	0,67	3,50	3,50	3,50	3,50	14,67	2,93	-2,06	TA	5
	I48	-1,15	0,32	3,50	3,50	3,50	9,67	1,93	-1,06	A	4
	I49	-3,50	-0,32	1,15	3,50	3,50	4,33	0,87	0,00	NAND	3
	I50	-0,67	0,00	0,00	3,50	3,50	6,33	1,27	-0,40	NAND	3
	I51	-1,15	0,32	0,67	1,15	3,50	4,49	0,90	-0,03	NAND	3
	I52	-1,15	-1,15	-1,15	-0,67	3,50	-0,62	-0,12	0,99	I	2
PRINCIPIO 6	I53	-1,15	-0,32	0,67	3,50	3,50	6,20	1,24	-0,37	NAND	3
	I54	-1,15	-1,15	-1,15	-0,67	3,50	-0,62	-0,12	0,99	I	2
	I55	-0,67	0,32	0,67	1,15	3,50	4,97	0,99	-0,12	NAND	3
	I56	-0,32	0,67	1,15	3,50	3,50	8,50	1,70	-0,83	A	4
	I57	-0,67	0,67	3,50	3,50	3,50	10,50	2,10	-1,23	A	4
	I58	-3,50	-3,50	-0,32	1,15	3,50	-2,67	-0,53	1,40	I	2
	I59	-0,67	-0,32	-0,32	1,15	3,50	3,34	0,67	0,20	NAND	3
	I60	-3,50	-0,32	0,00	3,50	3,50	3,18	0,64	0,23	NAND	3
	I61	-3,50	-3,50	-1,15	0,32	3,50	-4,33	-0,87	1,74	I	2
	I62	-1,15	0,67	3,50	3,50	3,50	10,02	2,00	-1,13	A	4
	I63	-3,50	-1,15	0,00	0,67	3,50	-0,48	-0,10	0,97	I	2
	I64	-3,50	-3,50	-0,32	1,15	3,50	-2,67	-0,53	1,40	I	2
	I65	-3,50	-0,32	1,15	3,50	3,50	4,33	0,87	0,00	NAND	3
I66	-0,32	1,15	1,15	3,50	3,50	8,98	1,80	-0,93	A	4	
I67	-0,67	0,32	0,67	3,50	3,50	7,32	1,46	-0,59	A	4	
I68	-0,67	0,32	0,67	3,50	3,50	7,32	1,46	-0,59	A	4	
I69	-3,50	-0,32	0,67	3,50	3,50	3,85	0,77	0,10	NAND	3	
I70	-0,67	0,32	1,15	3,50	3,50	7,80	1,56	-0,69	A	4	

PRINCIPIO 7	I71	-3,50	-0,32	0,67	3,50	3,50	3,85	0,77	0,10	NAND	3
	I72	-1,15	-1,15	-1,15	-0,67	3,50	-0,62	-0,12	0,99	I	2
	I73	-1,15	-0,67	0,00	0,67	3,50	2,35	0,47	0,40	NAND	3
	I74	-3,50	-1,15	-0,67	0,32	3,50	-1,50	-0,30	1,17	I	2
	I75	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2
	I76	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2
	I77	-1,15	-1,15	-1,15	-0,67	3,50	-0,62	-0,12	0,99	I	2
	I78	-3,50	-3,50	0,32	1,15	3,50	-2,03	-0,41	1,28	I	2
	I79	-1,15	0,67	1,15	3,50	3,50	7,67	1,53	-0,66	A	4
	I80	-0,67	1,15	3,50	3,50	3,50	10,98	2,20	-1,33	A	4
I81	0,32	0,67	3,50	3,50	3,50	11,49	2,30	-1,43	A	4	
I82	-3,50	-3,50	0,32	1,15	3,50	-2,03	-0,41	1,28	I	2	
I83	-3,50	-1,15	0,00	0,67	3,50	-0,48	-0,10	0,97	I	2	
PRINCIPIO 8	I84	-3,50	-1,15	0,67	3,50	3,50	3,02	0,60	0,27	NAND	3
	I85	-3,50	-3,50	-0,32	1,15	3,50	-2,67	-0,53	1,40	I	2
	I86	-0,67	1,15	3,50	3,50	3,50	10,98	2,20	-1,33	A	4
	I87	-3,50	-0,67	0,00	0,32	3,50	-0,35	-0,07	0,94	NAND	3
	I88	0,00	0,00	0,32	0,67	3,50	4,49	0,90	-0,03	NAND	3
	I89	-1,15	-0,32	1,15	3,50	3,50	6,68	1,34	-0,47	A	4
	I90	-3,50	-3,50	0,00	1,15	3,50	-2,35	-0,47	1,34	I	2
	I91	-3,50	-3,50	-0,32	1,15	3,50	-2,67	-0,53	1,40	I	2
	I92	-3,50	-0,32	1,15	3,50	3,50	4,33	0,87	0,00	NAND	3
	I93	-1,15	3,50	3,50	3,50	3,50	12,85	2,57	-1,70	A	4
	I94	-0,32	3,50	3,50	3,50	3,50	13,68	2,74	-1,87	A	4
	I95	-1,15	-1,15	0,00	0,67	3,50	1,87	0,37	0,50	NAND	3
	I96	-1,15	-1,15	0,67	1,15	3,50	3,02	0,60	0,27	NAND	3
	I97	-3,50	-0,67	0,67	0,67	3,50	0,67	0,13	0,74	NAND	3
	I98	-1,15	-0,67	0,32	1,15	3,50	3,15	0,63	0,24	NAND	3
	I99	-3,50	-3,50	-0,32	0,67	3,50	-3,15	-0,63	1,50	I	2
	I100	-3,50	-1,15	-0,32	0,67	3,50	-0,80	-0,16	1,03	I	2
	I101	-3,50	-1,15	-0,32	0,67	3,50	-0,80	-0,16	1,03	I	2
	I102	-3,50	-1,15	-0,32	0,67	3,50	-0,80	-0,16	1,03	I	2
	I103	-3,50	-3,50	-0,67	0,32	3,50	-3,85	-0,77	1,64	I	2
	I104	-3,50	-1,15	0,67	3,50	3,50	3,02	0,60	0,27	NAND	3
	I105	-3,50	0,67	0,67	3,50	3,50	4,84	0,97	-0,10	NAND	3
	I106	-0,67	0,00	0,32	3,50	3,50	6,65	1,33	-0,46	A	4
	I107	-0,67	0,00	0,67	3,50	3,50	7,00	1,40	-0,53	A	4
	I108	-1,15	-0,67	0,67	1,15	3,50	3,50	0,70	0,17	NAND	3
	I109	-3,50	-3,50	0,32	1,15	3,50	-2,03	-0,41	1,28	I	2
	I110	-1,15	0,67	3,50	3,50	3,50	10,02	2,00	-1,13	A	4
	I111	-3,50	-1,15	0,67	3,50	3,50	3,02	0,60	0,27	NAND	3
	I112	-1,15	3,50	3,50	3,50	3,50	12,85	2,57	-1,70	A	4
	I113	-3,50	-3,50	0,32	1,15	3,50	-2,03	-0,41	1,28	I	2
I114	-1,15	0,00	0,67	3,50	3,50	6,52	1,30	-0,43	NAND	3	
I115	-1,15	-0,32	1,15	3,50	3,50	6,68	1,34	-0,47	A	4	
I116	-1,15	1,15	1,15	1,15	3,50	5,80	1,16	-0,29	NAND	3	
I117	-3,50	-3,50	-0,32	0,67	3,50	-3,15	-0,63	1,50	I	2	
I118	-3,50	-0,67	0,67	3,50	3,50	3,50	0,70	0,17	NAND	3	
I119	-0,67	0,32	1,15	3,50	3,50	7,80	1,56	-0,69	A	4	
I120	0,67	3,50	3,50	3,50	3,50	14,67	2,93	-2,06	TA	5	
I121	0,67	3,50	3,50	3,50	3,50	14,67	2,93	-2,06	TA	5	
I122	-3,50	-1,15	-1,15	-0,67	3,50	-2,97	-0,59	1,46	I	2	
I123	-3,50	-1,15	0,00	1,15	3,50	0,00	0,00	0,87	NAND	3	
I124	-3,50	-0,32	0,67	1,15	3,50	1,50	0,30	0,57	NAND	3	
I125	-3,50	-3,50	-0,32	1,15	3,50	-2,67	-0,53	1,40	I	2	
I126	0,00	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	2,80	-1,93	TA	5	
I127	0,00	0,67	1,15	1,15	3,50	6,47	1,29	-0,42	NAND	3	
I128	0,32	3,50	3,50	3,50	3,50	14,32	2,86	-1,99	TA	5	
I129	0,00	0,67	1,15	1,15	3,50	6,47	1,29	-0,42	NAND	3	
I130	-3,50	-0,67	0,67	1,15	3,50	1,15	0,23	0,64	NAND	3	
I131	-3,50	-3,50	-0,32	1,15	3,50	-2,67	-0,53	1,40	I	2	
I132	-1,15	-1,15	0,00	3,50	3,50	4,70	0,94	-0,07	NAND	3	
I133	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2	
I134	-1,15	-0,67	1,15	3,50	3,50	6,33	1,27	-0,40	NAND	3	
I135	-0,67	0,67	1,15	3,50	3,50	8,15	1,63	-0,76	A	4	
I136	-3,50	-1,15	-0,67	0,67	3,50	-1,15	-0,23	1,10	I	2	
I137	-0,32	0,67	0,67	1,15	3,50	5,67	1,13	-0,26	NAND	3	
I138	0,00	1,15	3,50	3,50	3,50	11,65	2,33	-1,46	A	4	
I139	-3,50	-3,50	1,15	1,15	3,50	-1,20	-0,24	1,11	I	2	
I140	-3,50	-1,15	-0,67	1,15	3,50	-0,67	-0,13	1,00	I	2	
I141	-0,67	0,00	1,15	3,50	3,50	7,48	1,50	-0,63	A	4	
I142	-1,15	-1,15	0,00	3,50	3,50	4,70	0,94	-0,07	NAND	3	
SUMA	-268,04	-62,36	134,49	315,95	497,00	617,04					
Puntos de corte	-1,89	-0,44	0,95	2,23	3,50			0,87 = N			
								N = 0,87			

ANEXO 21. Encuesta dirigida a los gerentes/presidentes de las cooperativas de ahorro y crédito.**ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE/PRESIDENTE DE LA COAC**

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	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.					
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.					
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.					
4	Existe el respeto a la identidad cultural.					
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.					
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.					
7	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.					
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.					
8	La toma de decisiones se da de modo democrático.					
9	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.					
10	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.					
11	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
12	La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
13	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
14	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.					
15	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.					
16	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).					
17	La cooperativa elabora el Balance Social.					
18	El resultado del Balance Social es de dominio público.					
19	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.					
20	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.					
21	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.					
22	Elabora reportes de RSE.					
23	Publica los reportes de RSE.					

	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.					
24	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.					
25	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.					
26	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.					
27	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.					
28	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.					
29	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.					
	4. Autonomía e independencia.					
30	La cooperativa informa los resultados económicos del año.					
31	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.					
32	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.					
	5. Educación, capacitación e información.					
33	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.					
34	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.					
35	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.					
36	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.					
37	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.					
38	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.					
	6. Cooperación e integración del sector EPS.					
39	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.					
40	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.					
41	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).					
42	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.					
43	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).					
44	Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.					
	7. Compromiso con el entorno.					
45	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.					
46	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.					
47	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.					
48	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.					
49	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.					
50	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.					
51	Los empleados están formados en aspectos medioambientales.					
52	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.					
53	Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).					
54	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.					
55	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.					
56	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.					
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.					
57	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.					
58	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.					
59	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.					
60	Se contrata a personas con capacidades especiales.					
61	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.					
62	La nómina de empleados tiene cargas familiares.					
63	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.					
64	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.					
65	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).					

66	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.				
67	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.				
68	Son poco frecuentes los despidos de empleados.				
69	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.				
70	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.				
71	Se realizan eventos culturales.				
72	Se realizan eventos deportivos.				
73	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.				
74	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.				
75	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.				
76	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.				
77	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.				
78	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.				
79	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.				
80	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.				
81	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.				
82	Otorga permisos de maternidad o paternidad.				
83	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.				
84	Se realizan actividades de adquisición asociativa.				
85	Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.				
86	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.				
	9. Comercio justo, ético y responsable.				
87	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.				
88	La cooperativa tiene un comportamiento ético.				
89	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.				
90	Conoce los principios que regulan el comercio justo.				
91	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.				
92	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación, etc.).				
93	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.				
94	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.				
95	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.				
96	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.				
97	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.				

ANEXO 22. Encuesta dirigida a los empleados y socios de las cooperativas.



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS

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.				
	6. Cooperación e integración del sector EPS.				
27	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).				
28	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.				
29	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).				
	7. Compromiso con el entorno.				
30	La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.				
31	La cooperativa es socialmente responsable.				
32	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.				
33	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.				
34	Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).				
35	Posee un programa de voluntariado.				
36	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.				
37	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.				
38	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.				
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.				
39	Las condiciones laborales para los empleados son justas.				
40	La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.				
41	La cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores.				
42	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.				
43	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.				
44	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.				
45	Se contrata a personas con capacidades especiales.				
46	Los socios de la cooperativa NO contratan trabajadores para que realicen actividades similares a las que realiza el socio para la cooperativa.				
47	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.				
48	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.				
49	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.				
50	Se realizan eventos culturales o deportivos.				
51	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.				
52	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.				
53	Se realizan actividades de adquisición asociativa.				
54	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.				
	9. Comercio justo, ético y responsable.				
55	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.				
56	La cooperativa tiene un comportamiento ético.				
57	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.				
58	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio que ofrece.				
59	Conoce los principios que regulan el comercio justo.				
60	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías, etc.).				
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 23-A. Fotos realizando las encuestas a los expertos/gerentes de las Cooperativas.



Foto 1-A. Encuesta a la gerente de la COAC COOPCRÉDITO LTDA.



Foto 1-B. Encuesta al gerente de la COAC KAWSAY.



Foto 1-C. Encuesta al gerente de la COAC FÉNIX.



Foto 1-D. Encuesta al gerente de la COAC 17 DE MARZO LTDA.



Foto 1-E. Encuesta al gerente de la COAC LA NUEVA JERUSALÉN.



Foto 1-F. Encuesta a la gerente de la Cooperativa Agropecuaria ORELLANA.

ANEXO 23-B. Fotos realizando las encuestas a empleados de las Cooperativas.



Foto 1-A. Encuesta a empleada de la COAC COOPCRÉDITO LTDA.

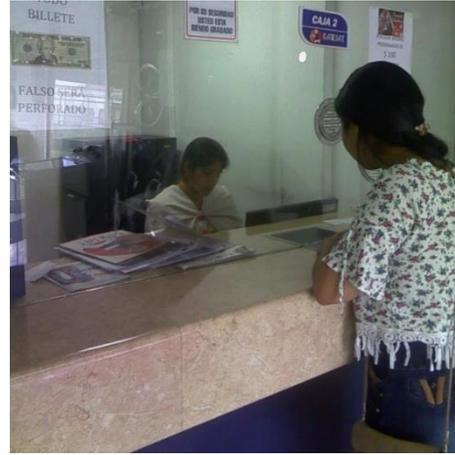


Foto 1-B. Encuesta a empleada de la COAC KAWSAY.



Foto 1-C. Encuesta a empleada de la COAC FÉNIX.

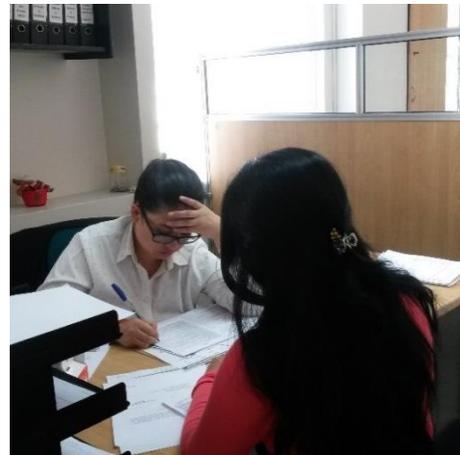


Foto 1-D. Encuesta a empleada de la COAC SAN VICENTE DEL SUR LTDA.

ANEXO 23-C. Fotos realizando las encuestas a socios de las Cooperativas.



Foto 1-A. Encuesta a socio de la COAC SAN VICENTE DEL SUR LTDA.



Foto 1-B. Encuesta a socia de la COAC LA NUEVA JERUSALÉN.



Foto 1-C. Encuesta a socio de la COAC SAN VICENTE DEL SUR LTDA.

ANEXO 23-D. Instalaciones de las Cooperativas.





ANEXO 24-A. Oficios recibidos de las cooperativas que aceptaron y brindaron acceso para realizar la investigación.

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-166-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Señora
Mónica del Rocío Rodríguez Paredes
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPREDITO LTDA.
La Concepción.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista a la Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na




29. Nov. 2016
14.11.16

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-166-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Señor
Juan Vicente Marcella Pitamungo
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KAWSAT
Chigallo.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista al Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na





01.12.2016

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-174-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Señor
Segundo Nicolás Robalino Casas
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FÉNIX
Quito.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista al Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na





01.11.2016

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-167-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Señora
Flor Camanda Nuñez Oñate
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN VICENTE DEL SUR LTDA.
La Magdalena.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista a la Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na




18 NOV 2016
12:19

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-168-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Señor
Victor Manuel Buñay Bravo
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 17 DE MARZO LIMITADA
Llano Chico.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista al Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na




11.2016

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-168-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Ingeniero
Lennin Moyá
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA DEL FUTURO LTDA.
Conocoto.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista al Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na




01.11.2016

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

OFICIO. No.: ESPAMMFL-C.A.E.-2016-162-OF
Cajate, 17 de noviembre de 2016

ASUNTO: Solicitud de información para las tesis de Gema Johanna Faubla Salazar y María Marlene García Párraga.

Señor
Silverio Chisaguano
GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA NUEVA JERUSALEN
Guamán.-

De mi consideración:

Mediante el presente, la Carrera de Administración de Empresas le hace llegar un fraternal saludo y deseos de éxito en sus funciones diarias.

En atención a la solicitud de las estudiantes egresadas: Gema Johanna Faubla Salazar portadora de CI: 131494546-8 y María Marlene García Párraga portadora de CI: 131335168-4 autoras de la Tesis de Pregrado **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON UN ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA**, me dirijo a Usted comedidamente para solicitar su autorización y las facilidades correspondientes para que mencionadas estudiantes puedan realizar la aplicación de varios instrumentos de investigación de la institución que acortadamente dirijo, mismos que se toman indispensables para el desarrollo de la tesis:

- Aplicación de entrevista al Sr. Gerente.
- Aplicación de encuesta a socios y empleados.
- Autorización para tomar fotografías como evidencia de la investigación.

Considerando que el resultado de este Trabajo de Graduación será de beneficio para ambas partes, confío en que su respuesta sea favorable y le agradezco por esta apertura, no sin antes expresarle mis mayores deseos de que nuestras instituciones mantengan relaciones de amistad y cooperación a favor de nuestra región.

Cordialmente,

Mg. Columba Consuelo Bravo Macías
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CBM/na





