



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

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO
COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA
PROVINCIA DEL GUAYAS**

AUTORES:

**SEGUNDO EZEQUIEL BAZURTO MEZA
MARÍA ALEXANDRA VÉLEZ PALMA**

TUTORA:

ING. COLUMBA CONSUELO BRAVO MACÍAS, MG.

CALCETA, NOVIEMBRE 2017

DERECHOS DE AUTORÍA

Segundo Ezequiel Bazurto Meza y María Alexandra Vélez Palma, 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.

.....
SEGUNDO E. BAZURTO MEZA

.....
MARÍA A. VÉLEZ PALMA

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Columba Consuelo Bravo Macías certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS**, que ha sido desarrollada por Segundo Ezequiel Bazurto Meza y María Alexandra Vélez Palma, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. COLUMBA C. BRAVO MACÍAS, MG

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Segundo Ezequiel Bazurto Meza y María Alexandra Vélez Palma, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Ing. Jenny I. Zambrano Delgado, Mg.
MIEMBRO

.....
Ing. Cesar H. Andrade Moreira, Mg.
MIEMBRO

.....
PhD. Ernesto Negrin Sosa
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera primordial a Dios Padre y a la Virgen Santísima María por darnos el maravilloso regalo de la vida y la fortaleza de culminar nuestros estudios.

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;

A nuestra tutora Mg. Columba Bravo Macías, y distinguidos miembros del tribunal Ing. Cesar Andrade, Ing. Jenny Mendoza de manera especial al PhD. Ernesto Negrín Sosa; maestros y amigos en todo momento, el más sincero agradecimiento por el apoyo brindado durante la planificación y desarrollo de la tesis.

A nuestros familiares, amigos y compañeros y a todos quienes directa e indirectamente han aportado a la ejecución de este trabajo con su apoyo y motivación.

LOS AUTORES

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, amigo y guía en todo momento, a mis padres por su apoyo incondicional y darme la fortaleza de luchar por mis objetivos, ya que, sin ellos no habría podido culminar esta etapa tan importante. A mis hermanos por ser parte de mi vida. A mi compañera de tesis y amiga Alexandra Vélez por sus valiosas aportaciones para la culminación de este proyecto y a su apreciada familia por haberme permitido durante este recorrido formar parte de ella, a mis maestros por sus valiosas enseñanzas y aportes que serán significativos en mi vida profesional y a todas aquellas personas que directa e indirectamente aportaron al logro de esta meta.

.....
SEGUNDO E. BAZURTO MEZA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi mamá Octubrina por su amor y apoyo incondicional, al convertirse en una madre para mis hijos mientras cursaba mis estudios, sin ella no me hubiera sido posible la realización de este sueño.

A mi papá Gonzalo, aunque no esté presente físicamente, sé que desde el cielo me cuida y guía mi camino.

A mi esposo Byron por su amor, apoyo y paciencia en todo momento.

A mis hijos, Alexander, Alejandro y Samir, angelitos que me han inspirado cada día y fueron mi motor de motivación para la consecución de este logro.

A mi amigo, compadre y compañero de tesis Ezequiel, que de manera incondicional ha estado conmigo en todo momento.

A toda mi familia por sus consejos y buenos deseos.

A mis maestros quienes aportaron con sus conocimientos para mi formación profesional, y

A mis amigos y compañeros de aula quienes se ganaron mi cariño y admiración y siempre estarán presente en el transcurso de mi vida.

.....
MARÍA A. VÉLEZ PALMA

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL	viii
CONTENIDO DE CUADROS.....	x
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVE	xiii
ABSTRACT	xiv
KEYWORDS	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA	9
2.1.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA.....	9
2.1.2. DEFINICIÓN DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA	10
2.1.2.1. ECONOMÍA SOCIAL.....	11
2.1.2.2. ECONOMÍA SOLIDARIA.....	12
2.1.3. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA	13
2.1.4. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	14
2.1.4.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	14
2.1.4.2. DEFINICIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	15
2.1.4.3. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	16
2.1.4.4. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	16
2.1.5. COOPERATIVISMO	17
2.1.5.1. ANTECEDENTES DEL COOPERATIVISMO.....	17
2.1.5.2. DEFINICIÓN DEL COOPERATIVISMO	18
2.1.5.3. PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO	20
2.1.5.4. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	21
2.1.5.5. COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN	21
2.1.5.6. MODELOS DE EVALUACIÓN DEL COOPERATIVISMO	21
2.2. BUEN VIVIR “SUMAK KAWSAY”	22
2.2.1. ANTECEDENTES DEL BUEN VIVIR	23
2.2.2. DEFINICIÓN DEL BUEN VIVIR	25

2.2.3. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR	27
2.2.4. MODELOS DE EVALUACIÓN DEL BUEN VIVIR	28
2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	29
2.3.1. ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	29
2.3.2. DEFINICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	31
2.3.3. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	33
2.3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOPERATIVAS	34
2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	35
2.5. PLAN DE MEJORAS.....	37
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	39
3.1. UBICACIÓN	39
3.2. DURACIÓN	40
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO	40
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	40
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	40
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	41
3.5. MÉTODOS	41
3.5.1. CUALI-CUANTITATIVO	42
3.5.2. INDUCTIVO	42
3.5.3. DEDUCTIVO	43
3.5.4. ANALÍTICO-SINTÉTICO	43
3.5.5. MÉTODO DE EXPERTOS	44
3.6. TÉCNICAS	45
3.6.1. TÉCNICAS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN	45
3.6.1.1. ENTREVISTA.....	45
3.6.1.2. ENCUESTA ESTRUCTURADA	46
3.6.2. TÉCNICAS DE TRABAJO CON EXPERTOS	46
3.6.2.1. DELPHI.....	46
3.6.2.2. TORGERSON	47
3.6.3. TÉCNICAS GRÁFICAS ESTADÍSTICAS PARA LA DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN	47
3.6.4. TÉCNICA DEL SEMÁFORO	49
3.7. HERRAMIENTAS.....	49
3.7.1. CUESTIONARIO	49
3.7.2. GUÍA DE ENTREVISTA	50
3.7.3. SOFTWARE ESTADÍSTICO (MICROSOFT EXCEL)	50
3.8. POBLACIÓN	50
3.9. MUESTRA.....	51
3.10. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
DIAGNÓSTICO SECTOR COOPERATIVO AHORRO Y CRÉDITO.....	62
DIAGNÓSTICO SECTOR COOPERATIVO DE PRODUCCIÓN	80
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	106

BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	124

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 2.1. Conceptualización del Cooperativismo	19
Cuadro 2.2. Conceptualización del Buen Vivir	26
Cuadro 2.3. Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial	32
Cuadro 4.1. Principios para evaluar el comportamiento cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción)	55
Cuadro 4.2. Validación expertos cooperativas Ahorro y Crédito	56
Cuadro 4.3. Validación expertos Cooperativas Producción	56
Cuadro 4.4. Cuadro resumen de los principios y sus indicadores antes y después de depurar. Cooperativa Ahorro y Crédito (COAC); Cooperativa Producción (COOPP)	58
Cuadro 4.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Guayas evaluadas	59
Cuadro 4.6. Cooperativas de Producción de la provincia del Guayas evaluadas	60
Cuadro 4.7. Cálculo muestral mediante formula de población finita	60
Cuadro 4.8. Muestra a encuestar por sector cooperativo	61
Cuadro 4.9. Comparación EPS y estudio cooperativas Ahorro-Crédito y Producción Guayas	93
Cuadro 4.10. Nivel de cumplimiento de los principios evaluados en las cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia del Guayas	94
Cuadro 4.11. Nivel de cumplimiento de los principios evaluados en las Cooperativas de Producción en la provincia del Guayas	95
Cuadro 4.12. Planificación de mejora principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural)	97
Cuadro 4.13. Planificación de mejora principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros)	98
Cuadro 4.14. Planificación de mejora principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa) ...	99
Cuadro 4.15. Planificación de mejora principio cuatro (autonomía e independencia)	100
Cuadro 4.16. Planificación de mejora principio cinco (educación, capacitación e información)	101
Cuadro 4.17. Planificación de mejora principio seis (cooperación e integración del sector EPS)	102
Cuadro 4.18. Planificación de mejora principio siete (compromiso con el entorno)	103
Cuadro 4.19. Planificación de mejora principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida)	104
Cuadro 4.20. Planificación de mejora principio nueve (comercio justo, ético y responsable)	105

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Valor promedio por principio (VPPrin) sector cooperativo Ahorro y Crédito	62
Gráfico 4.2. Resultados encuesta directivos (COAC), principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultura)	63
Gráfico 4.3. Resultados encuesta empleados (COAC), principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural)	64
Gráfico 4.4. Resultados encuesta socios (COAC), principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural)	64
Gráfico 4.5. Resultados encuesta directivos (COAC), principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros)	65
Gráfico 4.6. Resultados encuesta empleados (COAC), principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros)	66
Gráfico 4.7. Resultados encuesta socios (COAC), principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros)	66
Gráfico 4.8. Resultados encuesta directivos (COAC), principio tres (Participación económica, solidaria y distribución equitativa)	67

Gráfico 4.9. Resultados encuesta empleados (COAC), principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).....	67
Gráfico 4.10. Resultados encuesta socios (COAC), principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).....	67
Gráfico 4.11. Resultados encuesta directivos (COAC), principio cuatro (autonomía e independencia).....	68
Gráfico 4.12. Resultados encuesta empleados, (COAC), principio cuatro (autonomía e independencia).....	69
Gráfico 4.13. Resultados encuesta socios (COAC), principio cuatro (autonomía e independencia).....	69
Gráfico 4.14. Resultados encuesta directivos (COAC), principio cinco (educación, capacitación e información).....	70
Gráfico 4.15. Resultados encuesta empleados (COAC), principio cinco (educación, capacitación e información).....	71
Gráfico 4.16. Resultados encuesta socios (COAC), principio cinco (educación, capacitación e información).....	71
Gráfico 4.17. Resultados encuesta directivos (COAC), principio seis (cooperación e integración del sector EPS).....	72
Gráfico 4.18. Resultados encuesta empleados (COAC), principio seis (cooperación e integración del sector EPS).....	73
Gráfico 4.19. Resultados encuesta socios (COAC), principio seis (cooperación e integración del sector EPS).....	73
Gráfico 4.20. Resultados encuesta directivos (COAC), principio siete (compromiso con el entorno).....	74
Gráfico 4.21. Resultados encuesta empleados (COAC), principio siete (compromiso con el entorno).....	75
Gráfico 4.22. Resultados encuesta socios (COAC), principio siete (compromiso con el entorno).....	75
Gráfico 4.23. Resultados encuesta directivos (COAC), principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).....	76
Gráfico 4.24. Resultados encuesta empleados (COAC), principio ocho (compromiso con el entorno).....	77
Gráfico 4.25. Resultados encuesta socios (COAC) principio ocho (compromiso con el entorno).....	77
Gráfico 4.26. Resultados encuesta directivos (COAC), principio nueve (comercio justo, ético y responsable).....	78
Gráfico 4.27. Resultados encuesta empleados (COAC) principio nueve (comercio justo, ético y responsable).....	79
Gráfico 4.28. Resultados encuesta socios (COAC), principio nueve (comercio justo, ético y responsable).....	79
Gráfico 4.29. Valor promedio por principio (VPPrin) sector Producción.....	80
Gráfico 4.30. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultura).....	81
Gráfico 4.31. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultura).....	81
Gráfico 4.32. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).....	82
Gráfico 4.33. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).....	83
Gráfico 4.34. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).....	83
Gráfico 4.35. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).....	83
Gráfico 4.36. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio cuatro (autonomía e independencia).....	85
Gráfico 4.37. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio cuatro (autonomía e independencia).....	85
Gráfico 4.38. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio cinco (educación, capacitación e información).....	86
Gráfico 4.39. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio cinco (educación, capacitación e información).....	86
Gráfico 4.40. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio seis (cooperación e integración del sector EPS).....	87
Gráfico 4.41. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio seis (cooperación e integración del sector EPS).....	87
Gráfico 4.42. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio siete (compromiso con el entorno).....	88
Gráfico 4.43. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio siete (compromiso con el entorno).....	88
Gráfico 4.44. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).....	89
Gráfico 4.45. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).....	90
Gráfico 4.46. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio nueve (comercio justo, ético y responsable).....	91
Gráfico 4.47. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio nueve (comercio justo, ético y responsable).....	91

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico referencial de la investigación.	8
Figura 3.1. Mapa de la provincia del Guayas.....	39
Figura 3.2. Fases para la medición del Desempeño Cooperativo de Ahorro-Crédito y Producción en la provincia del Guayas.....	52
Figura 4.1. Deficiencias en el cumplimiento de los principios cooperativos evaluados (diagrama causa-efecto).	96

RESUMEN

La investigación evaluó las variables del desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito y Producción en la provincia del Guayas para la identificación del grado en que estas organizaciones contribuyen al logro del Buen Vivir de sus asociados y el medio. Para la aplicación del estudio se desarrollaron cuatro fases, iniciadas en la recopilación de información bibliográfica, con el fin de sustentar los procesos y diseñar matrices de autores, teniendo por propósito la síntesis de los principios e indicadores relevantes al hacer cooperativismo, de este modo se integraron las variables para generar los modelos de encuestas, aplicados a gerentes, una muestra de empleados y socios, determinada por medio de la fórmula de población finita y sometidos a herramientas de expertos como el Torgerson y Delphi. Por consiguiente, se tabularon los datos, haciendo uso de técnicas gráficas estadísticas (radar y barras), los mismos muestran el valor promedio por principio (VPPrin) y valor promedio por pregunta (VPPre) en cada uno de los principios evaluados; además, se presentaron acciones de mejoras con la ayuda del diagrama de Ishikawa. La evaluación del comportamiento social cooperativo requirió la implementación de una metodología cuali-cuantitativa, analítica-sintética, que ayudó a generar los resultados; en relación a estos, la investigación evidencia un nivel de contribución medio al Buen Vivir por parte de las variables consideradas; dado que presentan en ambos sectores deficientes prácticas de compromiso con el entorno, educación, capacitación, información; cooperación e integración del sector EPS; dignificación del trabajo y disfrute de la vida.

PALABRAS CLAVE

Variables, principios, ahorro y crédito, producción.

ABSTRACT

The research evaluated the Cooperative Saving-Credit and Production performance variables in Guayas province to identify the degree to which these organizations contribute to the achievement of the Good Living of its associates and the environment. To the application of the study, four phases were developed, initiated in the compilation of bibliographical information, in order to sustain the processes and to design authors matrices, having for purpose the synthesis of the principles and relevant indicators when doing cooperativism, in this way was Integrated the variables to generate the survey models, applied to managers, a sample of employees and partners, determined by the finite population formula and subjected to tools of experts such as the Torgerson and Delphi. Therefore, the data were tabulated, using statistical graphical techniques (radar and bars), they show the average value per principle (VPPrin) and average value per question (VPPre) in each of the principles evaluated; In addition, improvement actions were presented with the help of the Ishikawa diagram. The cooperative social behavior evaluation required the implementation of a quantitative-analytical-synthetic methodology that helped to generate the results, in relation to these, the research evidences a level of average contribution to Good Living by the considered variables; Given that in both sectors show poor practices of commitment to the environment, education, training, information; Cooperation and integration of the EPS sector; Dignity of work and enjoyment of life.

KEYWORDS

Variables, principles, saving and credit, production.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

La descripción de los antecedentes tuvo como propósito dar soporte a los precedentes que originaron el planteamiento y formulación del problema de la investigación, contiene, además las razones bajo las cuales se sustentaron los objetivos (general y específicos) a cumplir y la idea a defender que se esperaba someter a comprobación:

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Ante la necesidad de proporcionar estabilidad e inclusión social a la población ecuatoriana, se incorpora el Cooperativismo, la Economía Social y Solidaria, los principios del Buen Vivir y la Economía Popular y Solidaria (EPS), como parte de un nuevo proyecto de gestión, todo aquello con la finalidad de reducir la desigualdad que excluye a los ecuatorianos a ejercer el derecho de vivir en una sociedad igualitaria que propicie el Buen Vivir de todos los habitantes de la nación, bajo esta perspectiva, las cooperativas al ser organizaciones regidas por los principios antes mencionados, ejercen un rol fundamental en la sociedad y en la vida de cada uno de sus asociados.

En la Constitución de la República del Ecuador el Buen Vivir se estableció como un derecho pleno e irrenunciable, mediante sus principios pretende generar cambios positivos en la forma de actuar de las organizaciones existentes, refiriéndose a las cooperativas de Ahorro-Crédito y de Producción, que tienen por objeto, entre sus actividades, propender el desarrollo individual y colectivo de sus asociados con el fin de contribuir a la formación de una sociedad más justa y equitativa, mismas que vinculadas a la aplicación en conjunto de los Principios de Economía Popular y Solidaria y los del cooperativismo deberían fortalecer los vínculos entre empresa y colectividad convirtiéndose en un diferenciador de la organización del resto de

competidores (Navas y Urbina, 2002); lográndose así, favorecer la inserción social y laboral entre los sectores más desprotegidos (Lara y Rico, 2011).

La igualdad de derecho de voto, la retribución del capital social obligatorio con un interés limitado y la creación de un patrimonio cooperativo indivisible, incluso en caso de disolución, constituyen aspectos diferenciales de las cooperativas respecto las empresas capitalistas (Monzón, 2003) y el resto de empresas, pues, junto con la conceptualización de intangibilidad están aflorando valores como la confianza, la cercanía, el compromiso y la tradición como señas de identidad y de diferenciación del resto de la competencia (Ruiz, 2011 citado por Quesada y Ruiz, 2014), siendo este vínculo entre principios y valores dentro de estas organizaciones elementos que direccionan esfuerzos hacia una administración más humanista, que busca el beneficio mutuo para alcanzar un verdadero ambiente de cooperativismo en todo el proceso jerárquico, que muchas veces no se da o se desconoce si se los aplica.

En Ecuador, las cooperativas en teoría poseen lineamientos que direccionan a los agentes administrativos al cumplimiento de principios sociales como Cooperativismo, Responsabilidad Social Corporativa, Buen Vivir y Economía Popular y Solidaria; sin embargo, no se puede aseverar su inclusión dentro de estas organizaciones dado su carácter de ejecución voluntario; añadido a ello, muchas veces los procesos y actividades que evidencian el desempeño social no son de dominio público aumentando el desconocimiento de estas prácticas.

Organismos de control del estado como la SEPS (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria) ha realizado investigaciones en estas entidades, direccionados hacia el factor económico dejando en segundo plano aquellos vinculados a la gestión social, a estas argumentaciones se le puede añadir que, los estudios referentes a la práctica social aplicados en cooperativas no plantean una visión integradora; puesto que, no presentan un instrumento fiable y a la vez capaz de validar la información. Adicional a ello, las baterías de los indicadores (preguntas) empleadas en la recolección de datos no distinguen de

entre todas las variables que evalúan el nivel de importancia que tiene cada una en relación con las demás a través de la asignación de un peso específico (ponderación), encontrándose así mismo con la falencia de que los estudios incluían parcialmente elementos referentes a la responsabilidad social y ambiental.

Los argumentos antes señalados permiten formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo evaluar las variables del Desempeño Cooperativo que permitan identificar el cumplimiento de los logros del Buen Vivir en las Cooperativas de Ahorro - Crédito y de Producción en la provincia del Guayas?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Tal y como afirma la Confederación de Cooperativas del Caribe y Centro América (2004) citada por Atxabal (2014) el movimiento cooperativo debe constituir una alternativa de salida para los hombres y mujeres, para solucionar sus problemas o desajustes del sistema económico, social y político que los han mantenido alejados de una vida digna, libre de igualdad y plena de una realización genuina como ser humano.

La presente investigación se centró en el estudio de las cooperativas de Ahorro - Crédito y de Producción ecuatorianas perteneciente a la provincia del Guayas, con la finalidad de evaluar las variables del desempeño que impulsan al Buen Vivir de sus asociados e identificar si se aplican y en qué medida, los principios sociales bajo los cuales se rigen; para tal estudio la investigación se justifica desde cuatro aspectos de relevancia como lo son: el social, legal, metodológico, y económico.

Considerando el ámbito social en el cual se desenvuelve el estudio, la evaluación del desempeño cooperativo permitió además de evaluar las variables que direccionan el cumplimiento de los principios sociales, también conocer si dichas entidades aportan (impactan) de forma positiva a sus asociados, al medio ambiente y la población en general, dado que son los principales entes hacia los cuales se debería constituir y direccionar esfuerzos por parte de una organización.

Legalmente y en concordancia con la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) las COAC+P (cooperativa de Ahorro-Crédito y Producción) deben concebir dentro de sus operaciones la mejora de la calidad de vida de sus confederados y el entorno mediante las prácticas sociales, para lo cual, deben establecer los elementos que evidencian este logro como se estipula en el artículo 60 del balance social donde establece que: “las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

Por tal motivo, tomando en cuenta la parte legal desde esta perspectiva y desde la inclusión del Sumak Kawsay en la Constitución del Ecuador (2008), se buscó direccionar esfuerzos para identificar si dichas entidades tienen como principal premisa el logro del buen vivir de la población, mediante la aplicación de leyes como: la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Buen Vivir, la propia Carta Magna y en el caso de las Cooperativas, los principios universales del cooperativismo; mismos que, son considerados para el estudio de relevancia, ya que, las herramientas de evaluación social diseñadas, tiene por objeto determinar el logro de las buenas prácticas de responsabilidad social, los lineamientos sociales establecidas por las leyes ecuatorianas y el grado de relevancia otorgado por dichas entidades.

Metodológicamente la investigación tuvo base en métodos y herramientas que permitieron garantizar la fiabilidad de los instrumentos de evaluación, los resultados obtenidos y la reproducción por terceros, en esta parte del estudio, dada las características de la investigación, al ser de carácter subjetivo y basada en las percepciones de los miembros que conforman el sector cooperativo investigado, se precisó aplicar una metodología de carácter cuali-cuantitativa, con la finalidad de obtener información medible que permitiera la interpretación numérica y estadística de los resultados.

Si bien el cooperativismo está relacionado con el tema de buenas prácticas sociales, la realidad es que poseen un carácter poco formal, y se desconoce el grado de participación que tienen en comparación del esfuerzo por proteger los intereses y salud financiera, de la organización y de los socios. Por lo que, se pretendió precisar a través del análisis y síntesis de información recopilada, si los medios de diagnóstico median lo que verdaderamente se quería evidenciar; es decir, si las Cooperativas de Ahorro-Crédito y Producción de la provincia del Guayas propenden el Buen Vivir de sus asociados.

Por otra parte, en el aspecto económico la investigación se sustenta dado que el concepto de economía como medio para lograr el bienestar social ha tenido una serie de cambios, es decir, paso de considerarse por Adam Smith el único medio para su logro, el crecimiento económico, a ser en la actualidad una de las variables imprescindible para lograr el desarrollo de las organizaciones vinculadas con estas prácticas, además de ello deben procurar la redistribución equitativa del capital que en concordancia con la LOEPS (2011), en el artículo 60 (Literales B,D,E), se establece que de los excedentes netos obtenidos deberán ser distribuidos: 40%, se destinará para incrementar el capital social; 10% para el fondo de educación, administrado por la cooperativa; 5% para el fondo de asistencia social, y el 10%, se destinará en beneficio de la comunidad, según lo resuelva la asamblea general, dados estos preceptos se puede añadir que el estudio permitió saber cómo ha influido la aprobación de normas en la redistribución del capital social y en qué circunstancias se lo hace, ya que, en la

actualidad la práctica de la economía social como aporte al desarrollo e inclusión financiera estable busca fortalecer los intereses colectivos, dejando de lado el bienestar individualista y por ende generar el Buen Vivir de los pueblos.

En fin, el estudio buscó identificar cuáles serían los principios e indicadores adecuados para la elaboración del instrumento de evaluación, mediante el uso de herramientas fiables que permitieran conocer el nivel de compromiso de estas organizaciones en el ámbito social o si bien se sobreponen a su naturaleza jurídica y las leyes que para el efecto se crearon.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito y de Producción en la provincia del Guayas para la identificación del grado en que estas organizaciones aportan al logro del Buen Vivir de sus asociados y el entorno.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables existentes en el entorno para la medición del desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito y Producción en la provincia del Guayas.
- Estructurar las herramientas que permitan la evaluación de las variables identificadas en las cooperativas de Ahorro-Crédito y Producción en la provincia del Guayas.

- Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para determinar el desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir que están teniendo las cooperativas de Ahorro-Crédito y de Producción en la provincia del Guayas.

- Proponer ideas de mejoras que potencialicen las variables del desempeño social cooperativo de Ahorro-Crédito y de Producción en la provincia del Guayas.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables de desempeño cooperativo permite identificar el grado de cumplimiento de los logros del Buen Vivir en los asociados a las cooperativas de Ahorro-Crédito y Producción en la provincia del Guayas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del presente capítulo respalda la investigación de forma científica a través de la recopilación de información bibliográfica que sustenta las variables estudiadas, para facilitar tal fin y llevar un orden cronológico de la información se presenta el diseño del hilo conductor del marco teórico referencial de la investigación (figura 2.1).

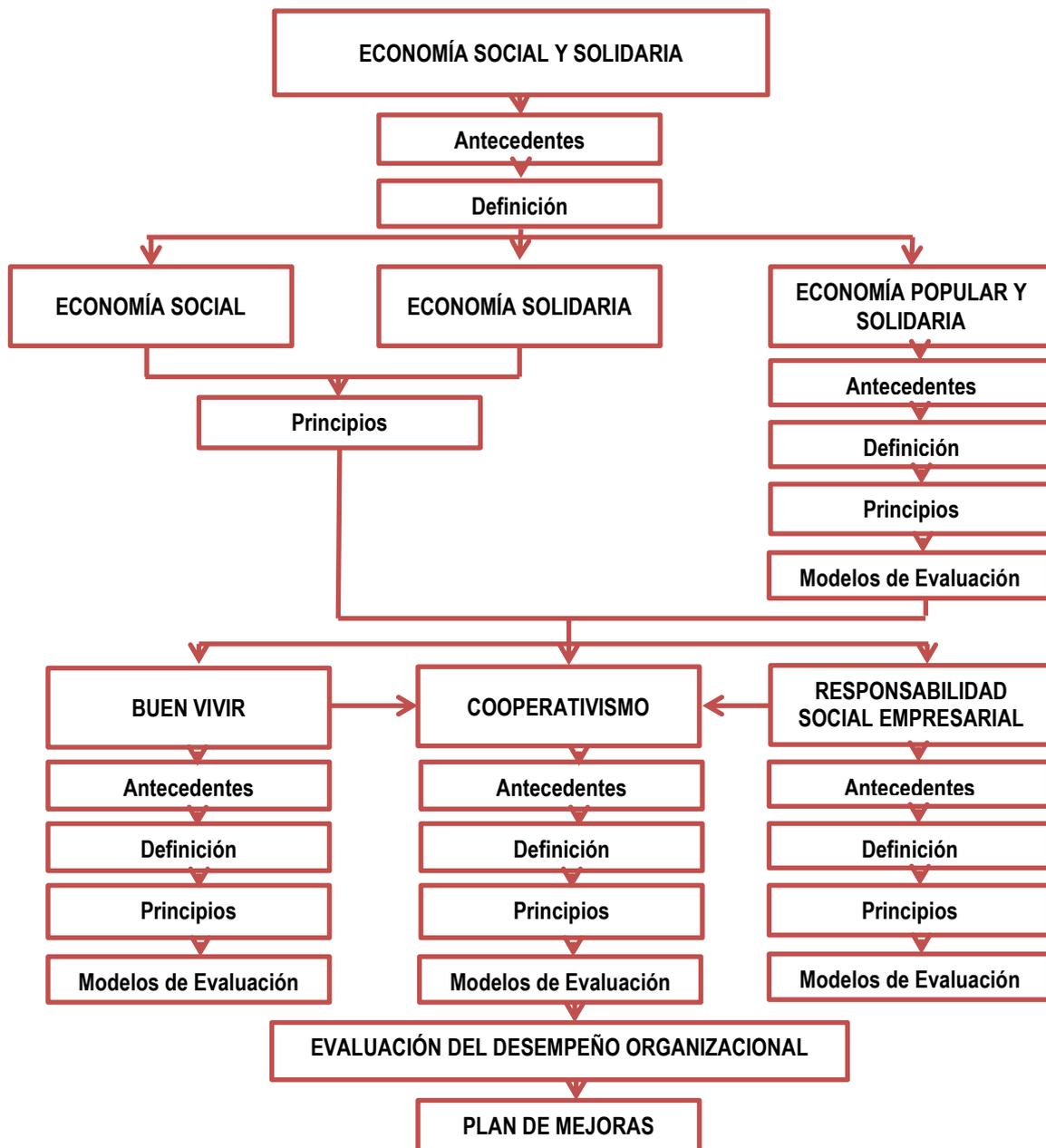


Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico referencial de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

2.1. ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

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 (Coraggio, 2011).

2.1.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

Las Economía Social y Solidaria no son un fenómeno reciente ni aislado (Alió y De Azevedo, 2015), tiene antecedentes más lejanos se remontan al siglo XIX y conforman un tronco común que es el de la economía social (Aldanondo; Endiguren y Etxarri, 2008 citado por Alió y De Azevedo, 2015) mostrándole de esta forma al mundo un medio diferente mediante el cual se podría desarrollar la economía; autores como Bastidas y Richer (2001), Grosso (2013) hacen mención de que este término tiene sus orígenes en Francia, en la primera mitad del siglo XIX acuñado y utilizado en la publicación nuevo tratado de economía social por Charles Dunoyer, es así que, debido a la influencia de este nuevo concepto trasciende hasta el siglo xx en donde según Monzón (2006) a partir de una definición operativa de organización no lucrativa en los años 70, puede afirmarse que la Economía Social ha sido un concepto promovido por sus propios protagonistas para identificar un amplio conjunto de organizaciones socioeconómicas creadas para resolver necesidades comunes de determinados colectivos sociales.

En la década de los ochenta, toma presencia en la economía de países europeos, mientras en Francia de acuerdo con Laville (1994) citado por Monzón (2006) se desarrolla el concepto de Economía Solidaria (ES) que corresponde con una economía articulada a partir de tres polos (el mercado, el estado y un polo de reciprocidad) luego de dichos sucesos, según Monje

(2011) en los años noventa se difundió de manera más intensa en la comunidad europea la ES.

Para finales del siglo XX específicamente 1998 se toma en Quebec la decisión de no oponer los conceptos de Economía Social y Economía Solidaria, y la de optar por la Economía Social y Solidaria como concepto orientado a la búsqueda de un nuevo modelo de desarrollo, distinto tanto del neoliberalismo como del estatismo (Vaillancourt, 2009 citado por Etxezarreta y Pérez, 2015), sin embargo a pesar de unificarse la Economía Social y la Economía Solidaria en el 98, hay evidencias que en concordancia con Aldando *et al.*, (2008) citados por Alió y De Azevedo (2015) mencionan que los primeros episodios de las Economías Sociales y Solidarias se remontan a los años setenta en el siglo pasado, habiendo trascendido a una fase de desarrollo muy rápido a partir de la década de los noventa en el marco de la globalización y la crisis económica.

En otra instancia, la discusión sobre Economía Social y Solidaria se abre en el Ecuador en un momento crucial de cambio de modelo político y de búsqueda de alternativas económicas al modelo neoliberal que ha predominado en los últimos 20 años. No es por azar que en la nueva Constitución del país se la mencione en numerosos párrafos, sobre todo en relación con las actividades económicas de los pequeños y medianos productores (Martínez, 2009).

2.1.2. DEFINICIÓN DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

En el día de hoy la Economía Social y Solidaria ha demostrado que es posible incorporar la solidaridad como elemento vertebral de los comportamientos económicos en todo tipo de realidades locales y ecosistemas. Aparecen como alternativas al modelo de crecimiento económico dominante (Alió y De Azevedo, 2015) y su incapacidad para solventar ciertos problemas como la creciente desigualdad entre los países ricos y pobres, el bajo nivel de convergencia entre las clases sociales en todos ellos, la pobreza, la exclusión social y la destrucción medioambiental (Gómez, 2013).

La Economía Social y Solidaria busca reducir la desigualdad de oportunidades existentes, generada por la práctica del capitalismo neoliberal y la exclusión de los sectores más desprotegidos siendo estos compuestos por personas de bajos recursos; Sin embargo, en la actualidad se ha convertido en parte fundamental de los procesos de gestión corporativa, dado que, la sociedad lo exige y los organismos u empresas existentes perciben su práctica como un modelo operativo eficiente que busca impulsar su desarrollo.

2.1.2.1. ECONOMÍA SOCIAL

La Economía Social además de ser una iniciativa y voluntad propia de quienes quieran asociarse libremente, para desarrollar actividades y prestar servicios de beneficio social a favor de terceros (Grosso, 2013), como cooperativas, asociaciones, clubes de cambios, ferias solidarias y otros emprendimientos (Goncalv y Rocha, 2011) es una alternativa de generación de trabajo y renta para aquellos que fueron excluidos del mercado capitalista (Cortegoso; Cruz; Shimbo y Zanin, 2011).

El interés por que prevalezca el concepto de Economía Social puede entenderse, desde una óptica estratégica y de oportunidad política para el propio sector (Etxezarreta y Pérez, 2015) y la gestión operativa, ya que, su característica principal es la horizontalidad en la toma de decisiones y en la definición de los procesos de producción. Por tanto, es igualitarista, democrática y adaptativa al medio socio-cultural (Monje, 2011).

La Economía Social puede contribuir de forma decisiva al cambio de modelo productivo, a la recuperación de la economía por la vía de la consolidación de una economía sostenible basada en los principios propios de la RS y de las cooperativas propiamente (Castillo y Gallardo, 2014).

Antes de formarse la idea actual de Economía Social y Solidaria, tuvo una serie de cambios desde sus orígenes, dado que, fue concebida como un modelo de economía social que parte de la necesidad de mitigar los niveles de desempleo en los que se veía envuelto el mercado excluido por el capitalismo y que buscaba una forma de generar ingresos, por tal motivo este sistema promueve principalmente la libre participación de las personas con el afán de servir a terceros mediante operaciones económicas o filantrópicas.

2.1.2.2. ECONOMÍA SOLIDARIA

La Economía Solidaria propone impulsar una economía alternativa al capitalismo (Santana, 2011) dado que de acuerdo con Razeto (1997) citado por Alió y De Azevedo (2015) cuando se introduce la solidaridad en la economía y se pone en el centro de los procesos de producción, distribución y consumo, las actividades económicas se tornan económicamente más sanas; ello debido a que, se nutre del aporte de otros movimientos sociales de transformación como pueden ser el feminismo, el ecologismo, o el alter mundialismo (Etxezarret, y Pérez, 2015).

Por otra parte, Frías (2011) menciona a Coraggio (2002) quien considera a la Economía Solidaria incapaz de resolver las necesidades de los más pobres, ello sólo se logrará construyendo estructuras sociales, que asuman la responsabilidad sociopolítica, de todas las necesidades humanas; para lo cual, se precisa construir un espacio político público, donde todas las necesidades particulares puedan exponerse y legitimarse participativamente. En este sentido Sarría y Tiriba (2003) citados por Hernández (2015) coinciden al considerar la economía solidaria como una opción social, económica y política.

La Economía Solidaria surge como medio de apoyo a la Economía Social a consecuencia de su actuación dentro de los procesos organizacionales, permite crear un ambiente tanto de igualdad como aprendizaje mutuo; dado

que, su esencia radica en prestar principal atención al bienestar de la población, tomando así importancia dentro de la economía y la política.

2.1.3. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

La Economía Solidaria se rige por unos principios de actuación basados en valores sociales y de solidaridad (Horrach y Socias, 2010) que se organiza en redes horizontales construyendo cadenas productivas, no puede sobrevivir si no se articula a su vez con otras organizaciones a diferentes niveles, desde lo local hasta lo global; por tal motivo, establece tres principios básicos en los que se basan las alternativas de la Economía Solidaria (Gómez, 2013):

- El objetivo de toda economía es la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad en su totalidad, eliminando las bolsas de pobreza y exclusión social, y aumentando el bienestar de todos.

- Todas las actividades económicas que se lleven a cabo con ese objetivo han de ser ecológica y socialmente sostenibles, lo que significa que tienen que ser: autóctonas, autónomas, autosuficientes, reduciendo el intercambio al ámbito local y regional.

- Dichas actividades deben ser igualitarias y no discriminatorias y sujetas a las decisiones políticas de la comunidad.

Horrach y Socias (2013) toman de referencia para sus análisis de actuación de las empresas de Economía Solidaria, los principios de REAS (Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria en el Estado español) quien elaboró la carta emprender por un mundo solidario en línea con los planteamientos establecidos por la red europea EMES (Espacio Madrileño de Enseñanza Superior, 2006): Igualdad, empleo, medio ambiente, cooperación, sin carácter lucrativo, compromiso en el entorno.

Además, Hernández (2015) identifica en la Economía social características principales que se conocen como el factor C:

- Cooperación (solidaridad).
- Colectividad (democracia participativa-decisoria).
- Comunidad (identidad-pertenencia interna-externa).
- Colaboración (proyección social interna-externa).

2.1.4. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

En el marco de la Economía Social y Solidaria, las Finanzas Populares y Solidarias son de trascendental importancia, pues constituyen un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la economía popular en el sistema financiero (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015).

Para Noboa (2015) es una economía basada en la propiedad colectiva y asociativa dejando de lado los intereses personales para dar paso a una forma de organización pensada para una distribución equitativa de riqueza.

2.1.4.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Uno de los principales desafíos de las sociedades contemporáneas, en particular de las sociedades latinoamericanas, es la reducción de la pobreza y la exclusión social, y la construcción de sociedades más democráticas y sustentables (Lemaitre y Richer, 2015); en donde, mediante la crisis financieras que se presentaron en sus países, crearon la necesidad de plantear un nuevo posible modelo económico que permita el resurgimiento de la región con las crisis financieras en los países del centro del sistema capitalista (Noboa, 2015).

Desde hace algunos años, exactamente desde finales de la década de los 80 se ha venido desarrollando en el país experiencias de organizaciones populares, sociales y sobre todo solidarias, que tiene características y acciones muy distintas a cómo actúan las organizaciones tradicionales como la empresa tradicional o los sindicatos; en 2006 gana las elecciones presidenciales, el economista República Rafael Correa Delgado quien, convoca a una asamblea constituyente para la redacción de una nueva constitución (Noboa, 2015).

La nueva Constitución (2008) establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las empresas públicas o privadas, mixtas, familiares, domésticas, autónomas, comunitarias, asociativas y cooperativas. Las seis últimas formas enumeradas conforman la economía popular, y las tres últimas la Economía Popular Solidaria (Coraggio, 2013).

Mientras en el 2011, después de más de tres años de debates, se promulga la ley de Economía Popular y Solidaria, y de la misma manera, el Plan Nacional del Buen Vivir reconoce las formas de Economía Popular y Solidaria, con lo cual se tiene la intención de crear mecanismos de participación para la definición de las políticas públicas pertinentes (Noboa, 2015).

2.1.4.2. DEFINICIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Las Finanzas Populares y Solidarias son parte del nuevo sistema económico social y solidario (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015); donde prevalece el beneficio colectivo y no el beneficio individual, no es economía que se define por su tamaño, si no por sus fines (Restrepo, 2009); ya que, está pensada por y para los sectores populares que, a diferencia de los modelos liberales buscan garantizar la utilización de su propia fuerza de trabajo, de los recursos disponibles, la satisfacción de las necesidades básicas a nivel material como inmaterial (Herrán, 2013).

La Economía Popular y Solidaria busca convertirse en un modelo unificador de conceptos que pretende sacar lo mejor del sistema social y de solidaridad; tiene por principal objetivo la libre participación del mercado evitando prácticas liberales, promoviendo un sentido de responsabilidad empresarial que garantice el bienestar de la población involucradas directa e indirectamente en las prácticas comerciales o de servicios organizacionales; además de anteponer el bienestar general antes del individual.

2.1.4.3. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Tomando de referencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) los principios son:

- a) La búsqueda del Buen Vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y;
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.1.4.4. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Uno de los modelos de evaluación de la Economía Popular y Solidaria dentro de las organizaciones establecidos en la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011), artículo 61, es el balance social, donde se menciona que “Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que

acreditará el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

Además, en torno a la necesidad de lograr un mecanismo de evaluación que permita conocer los diferentes ámbitos de la gestión institucional el programa nacional de finanzas populares, emprendimiento y economía solidaria ha desarrollado un “modelo” de evaluación integral que se aplica a las organizaciones del sector financiero popular y solidario, basado en el establecimiento de “umbrales mínimos de gestión” que no son sino indicadores cuantitativos que ubican condiciones de prudencia para cada tipo de organización, PNFPEES (Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria, 2012).

2.1.5. COOPERATIVISMO

Las Cooperativas son pioneras en adoptar la participación como seña de identidad, y pueden denominarse empresas de participación (Hernández y Pedrosa, 2011). Radica en que las cooperativas no dejan de estar inmersas y desarrollar su actividad en el contexto de su esencia (Senent, 2011).

2.1.5.1. ANTECEDENTES DEL COOPERATIVISMO

Mientras que la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre Identidad Cooperativa de 23 de septiembre de 1995 (Declaración de Manchester) define los principios como “pautas mediante las cuales las sociedades cooperativas ponen en práctica sus valores” (Hernández y Pedrosa, 2011).

En Ecuador el Cooperativismo es importante porque surge como una iniciativa que engloba a amplios sectores sociales, como las organizaciones gremiales

de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, miembros del magisterio, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo (Miño, 2013).

2.1.5.2. DEFINICIÓN DEL COOPERATIVISMO

Poseer una vivienda digna, educación básica, obtener ingresos por trabajo y vivir en una población accesible, son características deseables para los que carecen de lo más elemental (Lara y Rico, 2011) y pueden lograrse al impulsar formas de producción que integren los Principios de la Economía Solidaria para un proceso de reforma y cambio del sistema económico actual (Monje, 2011). La actividad cooperativizada supone respetar dentro del ámbito interno una serie de principios y de valores que constituyen la identidad cooperativa (Castillo y Gallardo, 2014).

Las Organizaciones Cooperativas son empresas de la Economía Social, en las cuales prevalece el factor humano por encima del capital económico (Fernández; Narváez; Senior, 2010), 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” (Martínez, 2015). Constituye un modelo de organización económico, social, político alternativo, un plan que forma parte importante en la vida económica de muchos países (Nuñez, 2012).

El Cooperativismo como concepto busca establecer una dualidad entre empresas, organismos, asociaciones, demás grupos de interés creados por voluntad propia y la sociedad en un ambiente donde la práctica de los criterios sociales de solidaridad y responsabilidad corporativa sean el principal elemento de actuación; en este sentido se puede decir que, las Cooperativas al establecer sus funciones bajo principios de solidaridad buscan propender el bienestar de la parte administrativa, socios y de la población en general, convirtiéndolas por dichas características en centro de atención para el

diagnóstico de la situación actual corporativa, en materia de responsabilidad empresarial y medioambiental, vinculada siempre al aspecto social, algunas de sus principales definiciones se consideran en el cuadro 2.1.

Cuadro 2.1. Conceptualización del Cooperativismo.

AUTOR	COOPERATIVISMO (Cooperativas)
Álvarez; Arbesú y Fé (2000)	Se caracterizan por ser sociedades de propiedad colectiva que pertenecen a los beneficiarios de su actividad. Su pauta organizativa básica consiste en que los trabajadores ejercen el control, lo que implica una menor especialización de los factores productivos en relación a otras sociedades donde sí existe una clara separación entre propiedad y control.
Ciruela y Tous (2005)	Son organizaciones que nacen con el propósito de satisfacer un conjunto determinado de necesidades humanas, utilizando los recursos disponibles de la sociedad en que se ubican, y sometidas a las normas vigentes del sistema económico donde operan.
Coque (2008)	Son empresas de participación, esto es, empresas donde, teóricamente, el vínculo natural con sus socios es más intenso que en otros tipos de organización económica.
Da Silva y Salaneck (2009)	Son organizaciones con característica de actuación local y que poseen personas cooperadas de la propia comunidad.
Hernández y Pedrosa (2011)	Representa a una organización capaz de articular y defender las necesidades de los sectores más débiles de la población. Ésta, según sus principios, debe estar al servicio del hombre, por tanto, cada individuo, sea cual sea el grado en el que se inserte en la organización, no podrá apartarse demasiado de la comunidad inmerso.
Monje (2011)	Su valor fundamental es la cooperación en términos de los principios de la integración, la solidaridad y la democracia social. En ella funda su finalidad, que son el ennoblecimiento y la liberación de la sociedad, es decir, de una sociedad realmente emancipada y socialmente integrada.
Castro y Romero (2011)	Promueven especialmente la participación de todos sus socios, que pueden ser particulares, empresas o instituciones y redes de la economía social.
LOEPS (2011)	Es el conjunto de 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.
Miño (2013)	Se convierte en una herramienta de transformación social y económica.
Castillo y Gallardo (2014)	Supone respetar dentro del ámbito interno una serie de principios y de valores que constituyen la identidad cooperativa.

Cracogna (2015)	Son entidades que, además de perseguir la satisfacción de necesidades de sus asociados, tienen preocupación por la comunidad.
Vázquez (2016)	Constituyen una expresión de lo que se denomina Economía Social Solidaria, en virtud de los rasgos particulares característicos, los cuales representan la contraparte de las empresas de corte capitalista.

Fuente: Elaboración propia en base a autores citados.

2.1.5.3. PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

Para que una organización de cualquier tipo sobreviva y tenga éxito deben existir un adecuado conjunto de principios (García, 2000 citado por Hernández y Pedrosa, 2011) que no han estado exentos de debate y polémica tanto política como ideológica, entre las ideas capitalistas y socialistas de sociedad (Monje, 2011), los mismos según Castillo y Gallardo (2014) se pueden considerar como guías de actuación tendentes a proveer tanto a socios como a cooperativas de los valores que para cada uno de ellos se establecen, así mismo distinguen los siguientes:

- Adhesión voluntaria y abierta.
- Gestión democrática.
- Participación económica de los socios.
- Autonomía e independencia.
- Educación, formación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Interés por la comunidad.

En este sentido, Hernández y Pedrosa (2011) se preguntan si estos grandes conglomerados de organizaciones cooperativas siguen aplicando los principios y valores cooperativos para lograr el éxito, es decir, sobre la forma en la que gestionan su cultura corporativa o, si estas grandes sociedades están impregnadas de estos valores cooperativos, seña de su identidad y posible facilitador de su ventaja competitiva.

2.1.5.4. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser ejemplificadas a través de la fundación de las primeras cooperativas de crédito en Alemania a mediados del siglo XIX como una respuesta ante las nocivas consecuencias de la revolución industrial (DGRV, 2009 citado por Lara y Rico, 2011).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito presentan un escenario idóneo para promover la participación de sus clientes-socios en la gestión de la entidad y la toma de decisiones sobre el destino de los fondos (Castro y Romero, 2011).

2.1.5.5. COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN

García (2006) citado por Balderas; Balderas y Chávez (2014) señalan que el artículo 27 de la LGSC (Ley general de Sociedades Cooperativas), define a las Sociedades Cooperativas de producción como aquéllas cuyos miembros se asocian para trabajar en común en la producción de bienes y/o servicios, aportando su trabajo personal, físico o intelectual.

Para Cobo *et al.*, (2012), las cooperativas de producción están constituida por productores que generalmente tienen tierra en propiedad y que trabajan individualmente, asociándose a otros en una cooperativa.

2.1.5.6. MODELOS DE EVALUACIÓN DEL COOPERATIVISMO

El desarrollo actual y el desempeño de las cooperativas de base demandan el diseño y aplicación de una metodología que permita el auto-diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo (Alfonso; Labrador; Rivera, 2008). Las pronunciadas raíces sociales bajo las cuales se funda el cooperativismo persigue según Balbastre; Redondo y Revuelto (2012) creación de riqueza y oportunidades de empleo, función que sólo podrán

cumplir en la medida en que sean capaces de actuar con eficacia en el marco de una economía de mercado, lo que hace necesario adoptar un enfoque estratégico y poner énfasis especial en la calidad; en virtud de tal antecedente aparece, el modelo de la EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad) conocido como modelo de excelencia, el mismo que, constituye un marco de referencia ideal para la dirección y mejora continua de las organizaciones actuales, pudiendo añadirse a tal análisis el modelo de balance social cooperativo.

Balance Social en las Cooperativas

El Balance Social Cooperativo (BSC) aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los/as asociados/as –sus dueños/as– especialmente y a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde sus valores y sus principios cooperativos (Vaca, 2011).

El BSC, se dirige a las áreas interna y externa de una cooperativa y se presenta por medio de indicadores cuantitativos. Se considera conveniente su publicación junto a la información financiera obligatoria o estados contables (Castillo y Gallardo, 2014).

2.2. BUEN VIVIR “SUMAK KAWSAY”

Mediante el Buen Vivir se busca construir una sociedad con diversidad de distintos tipos de mercados, para no tener una sociedad mercantilizada (Acosta y Gudynas, 2011), se inscribe directamente en el campo discursivo del desarrollo sostenible porque busca responder de manera holística a los imperativos de sustentabilidad socioeconómica en armonía con la naturaleza (Beling y Vanhulst, 2013).

2.2.1. ANTECEDENTES DEL BUEN VIVIR

Con el discurso del “desarrollo”, desde sus visiones modernizadoras, en los años 50, hasta sus visiones neoliberales de las últimas décadas del siglo XX, se establece una visión del tiempo lineal, en que la historia tiene un solo sentido, una sola dirección; los países desarrollados van adelante, son el “modelo” de sociedad a seguir (Larrea, 2011), por tal motivo, se precisa revisar al Sumak Kawsay no como un término aislado, sino desde su perspectiva desarrollista, en donde, las ideas contemporáneas sobre el desarrollo comenzaron a formalizarse en la década de 1940 (Acosta y Gudynas, 2011), e inició un proceso de solidificación cuando, el 20 de enero de 1949, Harry Truman, en el discurso de toma de posesión ante el Congreso como presidente de Estados Unidos, en su segundo mandato, en el punto cuarto de su programa de acción definió a la mayor parte del mundo como “áreas subdesarrolladas”; y anunció que todas las sociedades tendrían que recorrer la misma senda y aspirarían a una sola meta: “el desarrollo” (Cardoso y Pérez, 2014).

A pesar que el término desarrollo tomo fuerzas desde sus inicios, en el transcurso de la década de 1960 comenzaron a sumarse distintas visiones críticas inconformes con las posturas de un progreso lineal, con reclamos en el terreno social y ambiental (Acosta y Gudynas, 2011), era evidente la ausencia de estos dos campos en el plan progresista de aquella época, dicha situación se puede ratificar, cuando, debido a las ambigüedades del informe de Brundtlan se diluyó la propuesta del Buen Vivir, la cual, refleja en buena parte el espíritu de los debates científicos y políticos sobre medio ambiente y sociedad en la década de 1970 (Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1987 citado por Beling y Vanhulst, 2013).

A pesar de dicho suceso el concepto de “Buen Vivir” empieza a darse a conocer en esta época y gana terreno debido a que, la confianza en el desarrollo se resquebraja en las décadas de 1980 y 1990 (Acosta y Gudynas,

2011), y surge un modelo constitucional pluricultural, que combina el reconocimiento de identidades étnicas con reformas políticas de democratización y de promoción de los mecanismos del mercado (Baré, 2003 citado por Barié, 2014) denominado Sumak Kawsay el cual empieza a ser sistematizada en los pueblos kichwas del Pastaza a finales de la década del 90, como una propuesta para organizar su plan de vida y el manejo de su territorio, desde su propia cosmovisión (Hidalgo, 2011), creándose de esta forma una nueva visión del desarrollo que tarde que temprano tomaría un lugar relevante en la sociedad latinoamericana.

Después de una constante transformación social y económica, en los inicios del siglo XXI, suceden recambios políticos en varios países, cuya expresión más nítida ha sido la llegada al poder de la nueva izquierda o progresismo sudamericano (Acosta y Gudynas, 2011), mediante las reformas constitucionales de Bolivia (2009) y Ecuador (2008), que reconocieron las cosmovisiones andinas del Vivir Bien y del Buen Vivir (Cruz, 2014) como una nueva visión de una sociedad futura (Hidalgo, 2011) y 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 (Cardoso y Pérez, 2014).

Por otro lado, en ambos países dichas modificaciones profundas están vinculadas a liderazgos fuertes y movimientos con un discurso reformista y anti-neoliberal (Cletus, 2014); tanto así que, por parte del movimiento indígena andino ha resurgido el interés por sistematizar y poner en común esta propuesta, que ellos consideran surge como alternativa a la crisis actual del sistema capitalista y del modelo neoliberal (Caudillo, 2012).

En la actualidad, el Ecuador atraviesa un proceso de transición importante proponiendo implantar un nuevo paradigma de vida (Gudynas 2010 citado por Crespo y Vila, 2014) que ha renovado la crítica al desarrollo, pero se ha ido mucho más allá, ya que, se quiere superar la idea convencional del progreso

(en su deriva productivista) y del desarrollo (en tanto dirección única y lineal) (Acosta y Gudynas, 2011), se trata de un proceso que abarca alrededor de dos décadas, y probablemente sus raíces pueden extenderse hasta los momentos fundacionales de la República (Hidalgo, 2011), surgente de diversos acontecimientos que demuestran el agotamiento del sistema capitalista neoliberal, tales como la corrupción de los gobiernos oligárquicos (en los últimos 13 años Ecuador ha tenido 7 presidentes); donde, varios mandatarios que pretendieron imponer políticas neoliberales radicales no pudieron concluir sus periodos presidenciales debido a la acción popular que los rechazó y los obligó a dimitir de sus responsabilidades (Cardoso y Pérez, 2014) surgiendo a raíz de ello como medida alternativa a dicha situación una forma de gobierno democrática sustentada en el Buen Vivir “Sumak Kawsay”, a cargo del presidente de la república del Ecuador Economista Rafael Correa Delgado.

2.2.2. DEFINICIÓN DEL BUEN VIVIR

El Buen Vivir “sumak Kawsay” se lo considera originario del saber ancestral indígena, en donde un número variado de autores dedicados a su estudio lo identifican como un concepto plural “buenos convivere” (Fernández; Pardo y Salamanca, 2014; Acosta y Gudynas, 2011) y en construcción (Beling y Vanhulst, 2013; Acosta y Gudynas, 2011), identificándose como una alternativa al desarrollo (Cardoso y Pérez, 2014; Fernández *et al.*, 2014; Beling y Vanhulst, 2013; Acosta y Gudynas, 2011; Hidalgo, 2011) y de vida impulsado por distintos sectores sociales que demandan reivindicaciones frente al modelo económico neoliberal (Cardoso y Pérez, 2014), el cual comienza a agotarse (Larrea, 2011); por otro lado, Martínez (2014) enuncia que, el Buen Vivir es una crítica a la propuesta capitalista, considerada por Fernández *et al.*, (2014) en la actualidad más marketing que un concepto que tenga vigencia en las políticas reales, es más una herramienta del marketing político que un concepto transformador.

El sentido de la propuesta Buen Vivir–derechos de la naturaleza es que los fines económicos estén subordinados a las leyes de funcionamiento de los sistemas naturales, sin perder de vista el respeto a la dignidad humana y la calidad de vida de las personas y colectividades (Hidalgo, 2011), al cual, Fernández *et al.*, (2014), le consideran como elemento fundamental, la búsqueda de vida en armonía (Cardoso y Pérez, 2014) apuntando a relaciones dinámicas y constructivas entre el mercado, la sociedad y el Estado.

Esta concepción teórica-práctica naciente, constituida principalmente en base a la decadencia ocasionada por los sistemas políticos dominantes que evaden la priorización de los derechos humanos y la implantación de mecanismos de administración deficientes en donde se coloca al dinero sobre el bienestar social y el respeto por la naturaleza, se la puede considerar como nuevo modelo de vida en construcción que recaba las mejores prácticas ancestrales de la población indígena, busca el logro de una sociedad más justa consigo mismos y con el medio, propicia la generación de un pensamiento responsable en un entorno armonioso en el que la igualdad de oportunidades prevalezca sobre los intereses personales. Algunas de las concepciones teóricas en relación al Buen Vivir se presentan en el cuadro 2.2.

Cuadro 2.2. Conceptualización del Buen Vivir.

AUTOR	CONCEPTO
Cortez (2010)	Alternativa en construcción, tarea colectiva que desborda su origen y exige experimentación, creatividad e imaginación, siendo más bien una actitud de vida antes que un programa acabado o una utopía de contornos claramente definidos.
Acosta y Martínez (2011)	Puede ser considerado un proyecto que porta consigo un nuevo paradigma respecto a cómo concebir el desarrollo, el rol del Estado y la participación política de la sociedad. Sus limitaciones son el reflejo de los vacíos e interrogantes que deja consigo el “nuevo socialismo” implementado en los tres países de la región andina.
Acosta y Gudynas (2011)	Resulta de una recuperación de saberes y sensibilidades propias de algunos pueblos indígenas, que eran tanto una reacción contra el desarrollismo convencional, como una apuesta a una alternativa sustancial.

Caudillo (2012)	Es un camino en construcción que desde el pasado busca generar un nuevo equilibrio.
Beling y Vanhultst (2013)	Alternativa a la visión moderna de progreso encarnada en el ideal de desarrollo. La noción de Buen vivir se equipara a menudo a las concepciones del Sumak Kawsay quechua o del Suma Qamaña Aymara, procurando poner de relieve la inclusión de lo indígena en la vida política de países con mayoría poblacional de dicho origen étnico.
Cardozo y Pérez (2014)	Se plantea como una nueva forma de convivencia, o bien, como un nuevo pacto entre el Estado y la sociedad en armonía con la naturaleza.
Fernández, Pardo y Salamanca (2014)	Es la búsqueda de vida en armonía, como meta a conseguir.
Barranquero y Sáez (2015)	Colabora en la revalorización de una multiplicidad de legados culturales sostenibles que han logrado sobrevivir desde tiempos ancestrales –superando incluso las dramáticas consecuencias de los procesos de colonización y globalización–, gracias a que se basan en relaciones no utilitarias del ser humano con respecto a la naturaleza.

Fuente: Elaboración propia en base a los autores citados.

2.2.3. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR

A partir de sus orígenes autóctonos, el Sumak Kawsay fue teorizado en la esfera académica y traducido en principios normativos que, incipientemente, han ido permeando la esfera política, especialmente en Ecuador y Bolivia (Beling y Vanhultst, 2013); donde en Bolivia según Hidalgo (2011) inserta en su la Constitución del (2009): “El Estado asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), teko kavi (vida buena), ivi maraei (tierra sin mal) y qhapaj ñan (camino o vida noble); mientras, en Ecuador Caudillo (2012) menciona que, uno de los cambios incorporados en la Constitución (2008) fue el derechos de la naturaleza, que a su modo de ver parte de la visión indígena andina del Buen Vivir que busca la armonía entre los seres humanos y de éstos con la naturaleza.

Para Cardoso y Pérez (2014) el Buen Vivir 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, complementariedad.

2.2.4. MODELOS DE EVALUACIÓN DEL BUEN VIVIR

Para poder medir hará falta definir y que la definición podrá ser favorecida por lo intentos de medición (Tortosa, 2011), el Buen Vivir por estas razones debe construirse desde concepciones de relacionalidad, antes que de una dualidad naturaleza / sociedad (Foro Consultivo Científico y Tecnológico, 2011). Por tanto, no se puede medir el “desarrollo” en forma monetaria y cuantitativa, ni mediante indicadores que sólo toman en cuenta la mejora de las condiciones de vida de los seres humanos, tal como plantean las Metas del Milenio. Los Derechos Humanos deben ser complementados por los Derechos de la Tierra (Esterman, 2012).

Albo (2011) citado por Cruz (2014) plantea la necesidad de desarrollar indicadores de relaciones sociales, como algunos que actualmente utiliza el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para la gobernabilidad, entre ellos los indicadores de participación y estabilidad, así como algunos indicadores del desarrollo sostenible que sirven para observar las relaciones entre seres humanos y naturaleza. Además, sería necesario crear indicadores “afectivos” de convivencia, que no podrán definirse de forma universal y transcultural, sino que deberán responder a los contextos culturales específicos; por otro lado Núñez (2014) citado por Arrollo (2014) menciona que existen una gran cantidad de definiciones e indicadores sobre el bienestar, los mismos que en su carácter atienden al enfoque que se les otorgue, en este sentido las mediciones sobre el bienestar se han realizado desde: 1) El enfoque contable, 2) El enfoque normativo y desde 3) El enfoque a través de los indicadores sociales.

2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Corporativa o simplemente, Responsabilidad Empresarial, se ha mostrado proactiva a la mejora de la reputación de las empresas y a la mejor gestión del riesgo (Escobar y Perdomo, 2011), además, ha adquirido una gran relevancia en la economía en los últimos años, como consecuencia de la globalización de los mercados y de las exigencias y demandas de una mayor transparencia y compromiso con la sociedad (Fernández *et al.*, 2013). Por tanto, no son una novedad (Volpentesta, 2012) ni una moda, es una necesidad convertida en estrategia (Chirinos, Fernández y Sánchez, 2012).

2.3.1. ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A pesar de que los inicios de la Responsabilidad Social Empresarial datan del siglo XIX, cuando surge el activismo y cooperativismo como medio para conciliar los objetivos empresariales con los fines sociales y éticos (Fernández; Martínez; y Prado, 2013), es importante reconocer que desde el siglo XVIII se presenta una simiente de la Responsabilidad Social Corporativa, el bienestar común, en donde se deja a un lado lo individual, para reflexionar sobre lo colectivo (Montuschi, 2009 citado por Vélez, 2011).

Habiendo establecido dicha premisa se puede enunciar que, los orígenes de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como concepto, pueden rastrearse desde antes de la década de 1950 (Longobardi y Muñoz, 2012). Más específicamente, en la década de 1920 cuando los directivos pretendían equilibrar los intereses de los diferentes grupos relacionados con la empresa y así mejorar su condición humana, luego en los años treinta y cuarenta del siglo XX estuvieron marcados por la recuperación económica de Estados Unidos, tras la crisis provocada por la gran depresión, la segunda guerra mundial y el

hecho de que EE.UU. y la URSS se convirtieran en las nuevas y únicas potencias del mundo. En 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, puesto que durante siglos la humanidad había necesitado de una doctrina ético-moral que considerara principios universales suficientes para defender la integridad del ser humano y su medio ambiente (Vélez, 2011).

En la década de los 60 y 70, el ambiente político y social se convirtió en una importante variable para las empresas americanas, dado que la sociedad fijaba su atención en cuestiones tales como la igualdad de oportunidades, el control de la comunicación, la conservación de la energía y los recursos naturales, la protección a los consumidores y a los trabajadores (Bateman y Snell, 2005 citado por Aguilera y Puerto, 2012) creándose de esta forma los cimientos para un nuevo manejo de los procesos empresariales que luego de su larga trascendencia se asienta en Europa en los 90, cuando la Comisión Europea utilizó este concepto para involucrar a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social. El proceso de incluir a los empresarios en las soluciones de tipo social estableció la reconciliación entre las empresas y comunidad; tal hecho propició la conexión social, la solidaridad y el respeto al medio ambiente (Publicaciones Vértice, 2009 citado por Aguilera y Puerto, 2012).

En pleno siglo XXI el estigma de su consideración como una mera operación cosmética de marketing para mejorar la imagen de la marca, sin que en el fondo cambie nada, aún persiste. Sin embargo, no es menos cierto que la responsabilidad social está ya siendo utilizada como parámetro para evaluar el desempeño de las organizaciones, y que el nicho de mercado para los llamados productos solidarios o socialmente responsables existe (aunque aún acopen un lugar secundario) (Vaca y Vargas, 2005).

2.3.2. DEFINICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Diferentes empresas han ido aplicando tradicionalmente algunas de las medidas que se incluyen en lo que hoy se conoce como RSC, bien por razones políticas, éticas o sociales, pero con carácter parcial (Blanco; Pérez; Tocino, 2013). Siendo una herramienta de gestión y la expresión de un posicionamiento ético (Vaca y Vargas, 2005) voluntario (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2004 citado por Server y Villalonga, 2007; Aguilera y Puerto, 2012) que dan un sentido humano a su empeño (Martínez, 2005 citado por Aguilera y Puerto, 2012) para lograr un desarrollo sostenible (Aguilera y Puerto, 2012; Elkington, 2001 citado por Volpentesta, 2012).

La idea de RSC no es tan novedosa, más cuando se hace un recorrido por los lineamientos empresariales y se logra evidenciar que la semilla de este tema aparece hace varias décadas (Vélez, 2011); sin embargo, es importante mencionar que a pesar de su larga trascendencia, no deja de constituir para autores como Vaca y Vargas (2005); Cortina (1994) citado por Aguilera y Puerto (2012); y los mismos Aguilera y Puerto (2012) un elemento diferenciador que busca la satisfacción de los stakeholders tanto internos (socios, accionista, directivos, empleados) como externos (clientes, suministradores, competidores, comunidad local, etc.).

En la actualidad, es evidente la influencia de la práctica social como medio de gestión de las operaciones, debido a que, empleados, la sociedad y el medio por el cual están rodeadas las empresas lo demandan; es precisamente en esta situación que se requiere de líderes proactivos con pensamiento crítico y entusiastas en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial, se la puede identificar como una alternativa de desarrollo sostenido que involucra a la sociedad, las leyes, y el medio ambiente, busca lograr el bienestar de los involucrados y la mejora de las operaciones tanto internas como externas, prueba de ello son las definiciones presentadas a continuación (cuadro 2.3).

Cuadro 2.3. Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial.

AUTOR	CONCEPTO
Fernández y Nieto (2004)	Su práctica mejora las condiciones del entorno en el que operan las empresas, reducen riesgos y aumentan su reputación.
Vaca y Vargas (2005)	Es una opción que va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales, y que cada vez más empresas están incorporando a sus estrategias competitivas como factor de diferenciación y, por tanto, de supervivencia y desarrollo en los mercados en los que actúan.
Server y Villalonga (2007)	Puede traducirse en una ventaja competitiva frente a aquellas entidades que no los asuman, de aquí la importancia de evaluar el grado de cumplimiento de los mismos.
Arcas y Briones (2009)	Trata de minimizar los efectos negativos que provocan ciertos comportamientos de la organización, en pro de un desarrollo económico sustentable y de una mejor calidad para todos los grupos de interés.
Vélez (2011)	Sugiere que no hay incompatibilidad entre buenos resultados empresariales y prácticas sociales, ambientales o de orden ético avanzado. Ha de ser cada empresa, en función de sus valores y compromisos sociales, la que defina el campo de actuación de su responsabilidad social.
Castaño (2011)	No solo determina la obligación de las organizaciones de hacer un aporte a la comunidad, sino que también exige ciertas acciones en beneficio de los empleados y sus familias.
Aguilera y Puerto (2012)	Se define como 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.
Chitarroni (2013)	Hace referencia a un modelo de gestión basado en valores éticos que contribuyen a la generación de confianza y transparencia en el entorno donde la empresa interactúa, que contempla a su responsabilidad con respecto al negocio que realiza y su posibilidad de contribuir en la sociedad.

Ibarra (2014)	Según el enfoque del contrato social, es un pacto justo entre las instituciones y la sociedad, y la empresa como parte de la sociedad necesita contribuir al bienestar de esta.
Tejedor (2015)	Supone que la empresa no solo debe buscar la maximización de los beneficios económicos, sino también el bienestar social y la protección ambiental. Así, el comportamiento responsable de la empresa se observa a través del análisis de las actividades externas e internas, y allí la prioridad definitiva es el bienestar y el desarrollo integral, vistos desde el respeto por los derechos humanos y la protección del medioambiente.

Fuente: Elaboración propia en base a los autores citados.

2.3.3. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo con el instituto ETHOS (2013), los Principios de Responsabilidad Social Empresarial son:

- Medioambiente.
- Valores, transparencia y gobierno.
- Público interno.
- Consumidores, clientes.
- Proveedores.
- Gobierno y sociedad.
- Comunidad.

Por otra parte, Ramos y D'Armas (2010) establecen que los principios son:

- Protección del ambiente.
- Condiciones del lugar de trabajo y empleo.
- Valores y principios éticos de la empresa.
- Mercado (procesos internos, clientes y proveedor).
- Impacto a la comunidad.

2.3.4. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Wood (1991) citado por Escobar y Perdomo (2011) consolidaron el concepto y contenido del CSP (Corporate Social Performance) como un estándar de medida de la RSE el cual hasta el presente se ha considerado el constructo a medir por excelencia; Además, Perdomo acota que, el constructor de la CSP, se define a partir de tres dimensiones: la RSE (Corporate Social Responsibility csr), la CRSE (Capacidad de Respuesta Social Empresarial –Corporate Social Responsiviness csr), y la GHS (Gestión de Hechos Sociales –Social Management Issues sim).

De acuerdo a Castillo y Gallardo (2014), los medios para la evaluación de la revelación social cooperativa se deben fundamentar mediante las herramientas presentadas en la figura 2.1:

Figura 2.1. Evaluación de la revelación social en cooperativas.



Fuente: Castillo y Gallardo (2014).

2.3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOPERATIVAS

El origen a la Responsabilidad Social Empresarial se debe principalmente al surgimiento del Cooperativismo en donde se buscaba encontrar correlatividad entre los objetivos sociales y culturales de las organizaciones del siglo XIX;

dicha premisa se mantiene hasta la actualidad, dado que, las Empresas Sociales adoptan sus figuras jurídicas y las de asociaciones (Gómez, 2013).

La Responsabilidad Social Empresarial al tener un amplio margen de mejora, tan importante, o más, que el resto de empresas, pues, junto con la conceptualización de intangibilidad están aflorando valores como la confianza, la cercanía, el compromiso y la tradición como señas de identidad y de diferenciación del resto de la competencia (Ruiz, 2011 citado por Quesada y Ruiz, 2014); además, al ser un tipo de empresa donde el calado de la RSC debe ser un hecho, desde sus principios y valores se establece todo un entramado de actuaciones que garantizan el cumplimiento de determinadas actuaciones sociales (Castillo y Gallardo, 2014).

Las Cooperativas al fundamentar sus prácticas bajo una serie de principios ligados al sistema de Economía Popular, Social y Solidaria, busca la incorporación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, constituyendo para estas un elemento de diferenciación de las demás organizaciones existentes, además, permite dinamizar las actividades convirtiéndolas en prácticas más sanas; sin embargo, es importante recalcar que hasta la actualidad se desconoce con eficacia, el comportamiento que dichas instituciones tienen frente al tema de cumplimiento de responsabilidad y principios sociales.

2.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Las nuevas exigencias empresariales no solo están dadas por el cliente, también los trabajadores, los inversionistas y hasta las poblaciones impactadas por los procesos industriales se convierten en partes interesadas de las organizaciones (Abab; Cabrera; Medina; Nogueira y Núñez, 2015); deben enfrentar los cambios del entorno y para esto se hace necesario desarrollar una dinámica que depende directamente de la visión de los directivos para

interpretar que los procesos internos de la organización deben generar sinergias para facilitar la previsibilidad a dichos cambios (Pérez; Pérez y Vilariño, 2015) y garantizar, el “desempeño organizacional”, con el cual se busca una evaluación holística del cumplimiento de los objetivos y las metas en función de todos los stakeholders interesados (Cernas; Machorro; Mercado; y Romero, 2016).

Cuando se habla del fomento de una cultura de evaluación, es necesario generar mecanismos y sistemas de evaluación, establecer procesos de evaluación internos promoviendo la autoevaluación como ejercicio diario, propiciar la participación y la negociación de los actores, y generar, en contexto, la promoción de valores para la convivencia social (Bolseguí y Fuguet, 2006 citados por Calderón; Gallardo y Guido, 2011).

El Modelo de Evaluación del Desempeño tiene que ir alineado con el direccionamiento estratégico de la empresa, los procesos organizacionales y con los objetivos e indicadores que se quieren lograr a lo largo de la operación organizativa (Manjarrés, 2013 citado por Chávez; Garza; Gé; Pérez y Valdés, 2015); sin embargo, hay que reconocer el aporte de Montero (2012), al decir que, evaluar con seriedad siempre ha sido complejo en cualquier ámbito, sobre todo cuando la evaluación posee un componente subjetivo elevado como el de los sistemas de gestión empresariales, que se han popularizado más en los últimos 30-40 años.

Dada su característica de ser un proceso que transita diferentes fases que cumplen con los requisitos establecidos para un único sistema de gestión, con base en la política, procedimientos, implementación, seguimiento y control, auditorías y mejoras (Abab *et al.*, 2015), no cumplen los mismos procesos en los diferentes sectores organizacionales; dado que, referenciando a González (2008) citado por Espinoza; Pavez y Riveros (2015), la gestión en las entidades sin ánimo de lucro no puede evaluarse a través de la rentabilidad obtenida, ya que normalmente tienen diversos objetivos que en la mayoría de las ocasiones

no son cuantificables. Es por tanto necesario buscar otra forma de medir si su gestión es la adecuada, lo que resulta sin duda imprescindible para conocer si los recursos de los que disponen son destinados a su finalidad.

La importancia de lograr la satisfacción de los diferentes stakeholders vinculados a las organizaciones se requiere contar con un sistema de gestión estratégico que permita evaluar el comportamiento de la misma frente a los factores internos y externos presentes en las diferentes actividades empresariales; Sin embargo, en entidades donde el capital no es su principal objetivo y se ven envueltos factores no cuantificables, es necesario buscar sistemas que permitan convertir la información cualitativa en datos numéricos que facilitan la gestión y mejora de sus procesos; además de conocer si las actividades desempeñadas están direccionadas hacia el cumplimiento de su fin social.

2.5. PLAN DE MEJORAS

Debido a las nuevas condiciones del entorno cada vez más organizaciones de sectores muy diversos (manufactura, educación, sector sanitario, servicios sociales, organizaciones no gubernamentales etc.) han comenzado a utilizar herramientas, técnicas, sistemas e ideas relacionados con el movimiento de la calidad, como estrategia para obtener una posición competitiva ventajosa (Espiñeira; Muñoz y Ziemer, 2012). Pudiéndose incluir aquí el desarrollo de planes de mejora que de acuerdo con Arnaiz; Azorín; y García (2015) ha estado precedido por una evaluación de necesidades y una serie de condiciones para un desarrollo óptimo (Calderón; Gallardo y Guido, 2011).

Usualmente, se presentan, en los planes de mejoras, además de la debilidad encontrada, las causas, los objetivos, las metas, las acciones, los responsables, los tiempos dispuestos para superarlas, los resultados esperados, los plazos, los recursos y los indicadores de éxito (Calderón *et al.*,

2011) basados en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad (Espíñeira *et al.*, 2012).

La elevada competencia del mercado ha creado la necesidad de que cada vez más empresas se preocupen de la planificación estratégica, motivo por el cual, se requiere desarrollar modelos de gestión que permitan tener un control adecuado de los procesos y la obtención de resultados que permitan el diseño de planes de mejoras con el afán de cubrir debilidades, procurar encontrar alternativas de solución a los problemas encontrados en la búsqueda de las metas y objetivos organizacionales.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de este capítulo se precisó considerar los medios necesarios para ejecutar la investigación, aquellos fueron: tipos de investigación, métodos, técnicas y herramientas, con la finalidad de sustentar científicamente los resultados a obtener.

3.1. UBICACIÓN

La investigación para evaluar las variables del desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito y de Producción con enfoque en el Buen Vivir se desarrolló en la provincia del Guayas, teniendo como límites: al norte, las provincias de Manabí y Los Ríos; al este las provincias de Los Ríos, Bolívar, Chimborazo, Cañar y Azuay; al sur, la provincia de El Oro; y al oeste, las provincias de Manabí, Santa Elena y el Océano Pacífico. En la figura 3.1, se puede observar el mapa de la provincia del Guayas con sus respectivos cantones.

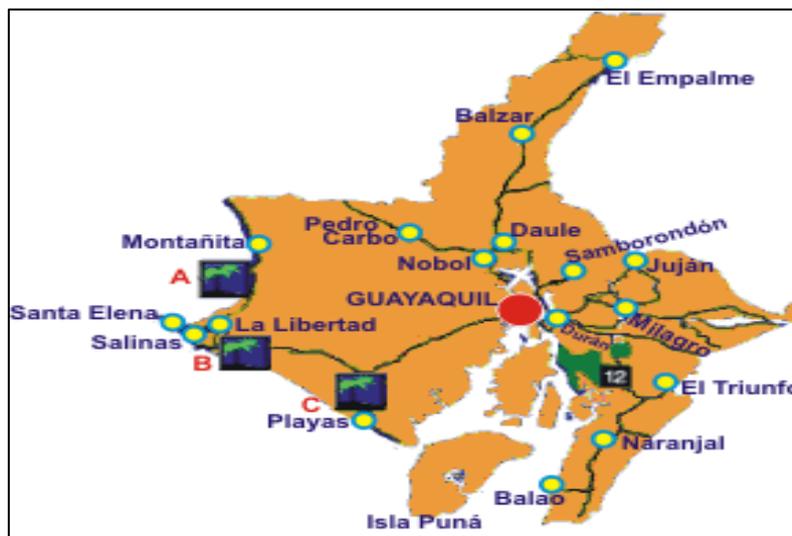


Figura 3.1. Mapa de la provincia del Guayas.
Fuente: Google Imágenes.

3.2. DURACIÓN

El período de ejecución y generación de resultados de la investigación tuvo como duración 9 meses.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

Las variables contempladas en el estudio fueron:

Variable Independiente. - Evaluación de las variables con enfoque en el Buen Vivir.

Variable dependiente. - Desempeño cooperativo.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación empleados en la presente tesis fueron implementados en base a las necesidades que se plantearon en el desarrollo del trabajo, siendo estos descritos a continuación:

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

En la investigación bibliográfica, la recopilación de información y el análisis de los resultados encontrados tienen un grado muy alto de carácter documental (Muñoz, 2011). Consiste en el análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio (Bernal, 2010).

La investigación bibliográfica se fundamentó en la revisión de literatura proveniente de: libros físicos y virtuales, revistas científicas, tesis, con el propósito de recopilar información que permitió conceptualizar las variables ligadas al cooperativismo, su desempeño, evolución y las prácticas sociales junto con la incidencia en el buen vivir de sus integrantes.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Consiste en investigar una situación lo más real posible (Ávila y Martínez, 2010). En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información, como el análisis, la comprobación, la fundamentación de los conocimientos y la aplicación de los métodos utilizados para obtener conclusiones tienen lugar directamente en el ambiente en donde se desenvuelve el fenómeno o hecho bajo estudio (Muñoz, 2011).

La aplicación de la investigación de campo en la evaluación de las variables para medir el cooperativismo y su desempeño social fue relevante, dado que, permitió indagar en el área de estudio mediante la aplicación del modelo de herramienta y sustentar la información por medio del respaldo de evidencias como fotos, y fichas de datos.

3.5. MÉTODOS

La determinación de los métodos debió ser acorde al tipo de investigación a ejecutar, tuvieron como finalidad la consecución de los objetivos planteados, razón por la cual, en el proceso de estudio cooperativo fue necesaria la ejecución de los siguientes:

3.5.1. CUALI-CUANTITATIVO

Es de tipo ideográfico, cuyo énfasis está en lo particular e individual (Ávila y Martínez, 2010). Busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica (Bernal, 2010).

El método cuantitativo tiene un carácter nomotético, cuyo objetivo es llegar a formular leyes generales (Ávila y Martínez, 2010). Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado (Bernal, 2010).

La finalidad de evaluar las Cooperativas mediante un modelo de herramienta basado en el estudio de las perspectivas de los gerentes, empleados y socios; fue comparar los resultados entre los tres elementos antes descritos, se precisó aplicar el método cualitativo en combinación con el cuantitativo para transformar los datos no numéricos obtenidos en resultados cuantificables (numéricos) siendo el último método enunciado un complemento para incorporar una escala de valoración a los cuestionarios empleados.

3.5.2. INDUCTIVO

La Inducción es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal (Muñoz, 2011). Inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Bernal, 2010).

Con el uso del método inductivo se obtuvo información mediante la observación de las variables influyentes relacionadas con el Buen Vivir en el comportamiento cooperativo; durante este proceso se establecieron

enunciados universales a partir de la experiencia y la comprobación de la hipótesis, se generalizó además los resultados obtenidos que determinaron el cumplimiento e influencia de los principios sociales evaluados.

3.5.3. DEDUCTIVO

La deducción es el proceso de razonamiento que parte de un marco general (el cual sirve de referencia), y va hacia lo particular (Muños, 2011). El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal, 2010).

Aplicar el método deductivo permitió conocer hechos desconocidos a partir de principios ya establecidos como aquellos reglamentos relacionados con el cooperativismo (Principios Universales del Cooperativismo, el Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial); mediante el análisis de los datos proporcionados por la encuesta, elaborada en base a los principios antes mencionados y otros modelos aplicados por diferentes organizaciones en lo referente a prácticas de responsabilidad social, permitieron evaluar la realidad de las cooperativas de la provincia del Guayas en cuanto a acciones ejercidas vinculadas al logro del Buen Vivir de aquellos entes que las conforman (Directiva, Socios, Empleados, Comunidad, Medioambiente).

3.5.4. ANALÍTICO-SINTÉTICO

Consiste en la separación de las partes de un todo con la finalidad de estudiar en forma individual (análisis) para después efectuar la reunión de los elementos dispersos y estudiarlos en su totalidad (síntesis) (Muñoz, 2011); así mismo Bernal (2010) expone que el método analítico-sintético, estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus

partes para estudiarlas de forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

Mediante el análisis de los principios, variables, indicadores, identificados en el estudio del sector cooperativo de Producción y Ahorro-Crédito ligado al ámbito social en el que se desenvuelven dichas organizaciones en la provincia del Guayas, se obtuvo una mayor comprensión de la información recopilada y los resultados obtenidos; una vez aplicado el método analítico en la información bibliográfica y las herramientas de evaluación, se procedió a ejercer un proceso de razonamiento, que conllevó al análisis, interpretación y síntesis de las variables estudiadas; es decir el panorama de las cooperativas relacionadas a las prácticas sociales.

3.5.5. MÉTODO DE EXPERTOS

Para Cabero y Llorente (2013) citados por Robles y Rojas (2015) el juicio de expertos como estrategia de evaluación presenta una serie de ventajas entre las que destacan la posibilidad de obtener una amplia y pormenorizada información sobre el objeto de estudio y la calidad de las respuestas por parte de los jueces.

La aplicación del método de expertos contribuyó en el diseño de la herramienta de evaluación cooperativa, mediante la selección de expertos con conocimientos referente a la temática estudiada (EPS, RSE, BV, Cooperativismo), este proceso tuvo por objeto la recopilación de opiniones de las variables incluidas en el instrumento; con el sentido de identificar eficazmente aquellos indicadores que no aportaban valía a la investigación y debían ser excluidos de la misma, dado que no generaban cuantía en la etapa de generación de resultados.

3.6. TÉCNICAS

En el proceso investigativo del sector Cooperativo se requirió el uso de técnicas para la recopilación de información, validación de los instrumentos de medición y análisis de los mismos, estos se detallan a continuación:

3.6.1. TÉCNICAS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN

El planteamiento de las técnicas fue necesario en la investigación, para la determinación del proceso mediante el cual se esperaba recopilar la información en las cooperativas seleccionadas y establecer así la situación actual de lo investigado. En la etapa de recopilación de información se consideraron dos técnicas:

3.6.1.1. ENTREVISTA

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuente de información (Bernal, 2010). Consiste en obtener información mediante una conversación profesional entre dos personas para realizar una investigación determinada o ayudar al diagnóstico y tratamiento de un problema social (Ávila y Martínez, 2010).

Esta técnica se la consideró con el propósito de contactar las entidades cooperativas que se pretendían evaluar a través de llamadas telefónicas, buscó la interrelación social entre el investigador y los gerentes o directivos de las Cooperativas de Ahorro-Crédito y Producción, con el fin de establecer un diálogo mediante la aplicación de preguntas que aportaron datos de interés para la elaboración de las fichas de información cooperativa incluyéndose dentro de ellas, la obtención del número de socios y empleados para el cálculo muestral.

3.6.1.2. ENCUESTA ESTRUCTURADA

Es una de las técnicas de recolección de información más usada (Bernal, 2010). Se utiliza para conocer características de un conjunto o grupo de personas en una determinada situación (Valarino, 2015).

La técnica de la encuesta aportó los datos requeridos para desarrollar el análisis y diagnóstico del comportamiento de las variables del cooperativismo, que permitió recabar información de la población en la cual se centró el interés de la investigación; para la aplicación de este instrumento se precisó el cálculo de la muestra mediante la fórmula de población finita, consecuentemente se procedió a la aplicación del instrumento de evaluación dirigido a directivos, socios y empleados.

3.6.2. TÉCNICAS DE TRABAJO CON EXPERTOS

Con la finalidad de realizar el proceso de depuración para garantizar la eficacia de la herramienta de evaluación se aplicaron técnicas detalladas a continuación:

3.6.2.1. DELPHI

Es un tipo de panel no presencial, donde se busca el consenso entre especialistas o expertos sobre un evento futuro, realizar pronósticos, evaluar de forma intuitiva o colectiva el uso de un conocimiento, una experiencia o una creación (Gomes *et al.*, 2005 citados por Valarino, 2015). En sí, de acuerdo con Díaz *et al.*, (2012), lo que se persigue con esta técnica es obtener el grado de consenso o acuerdo de los especialistas sobre el problema planteado, utilizando los resultados de investigaciones anteriores, en lugar de dejar la decisión a un solo profesional.

Al ser la investigación principalmente de carácter cualitativo se empleó la técnica Delphi con el fin de obtener información del juicio emitido por el grupo de expertos seleccionados; del mismo modo se determinó si existía un consenso de opiniones en cuanto a las preguntas incluidas en el cuestionario para determinar si los principios y variables incluidos para evaluar las prácticas sociales de las cooperativas estaban encaminadas a obtener información confiable y viable.

3.6.2.2. TORGERSON

Con el modelo Torgerson se trata de dar objetividad a los criterios de los expertos u otro personal encuestado, al convertir la escala ordinal en escala de intervalo (Hernández *et al.*, 2011).

Al basarse el proceso de recopilación de información en instrumentos que buscaron valorar las variables del comportamiento cooperativo en aspectos sociales y precisarse bajo un enfoque de percepción, los datos obtenidos fueron de tipo cualitativo, razón por la cual se utilizó el método Torgerson para poder cuantificar las valoraciones de los expertos y así realizar su depuración.

3.6.3. TÉCNICAS GRÁFICAS ESTADÍSTICAS PARA LA DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN

La representación gráfica de datos estadísticos cubre una amplia variedad de tipos y modalidades, para diversos fines de consulta y análisis de la información. Sin embargo, en la presentación de estadísticas oficiales las opciones se reducen a la utilización de aquellas que faciliten la consulta para los usuarios (INEI, 2009).

Para el proceso de tabulación y análisis de la información se precisó el uso de la estadística descriptiva con la finalidad de obtener los resultados y facilitar su

interpretación mediante la representación de gráficos como diagramas de barra, radar y pastel, en los cuales, se representaron los resultados obtenidos de los principios sociales evaluados en el sector cooperativo al cual se dirigió la investigación.

3.6.3.1. GRÁFICA DE BARRAS

En el gráfico de barras, los datos se representan por medio de rectángulos de igual base sobre el eje de conceptos; en tanto que la longitud del otro lado corresponde al valor del dato, según la escala utilizada en el eje de valores (INEI, 2009).

La utilización de los gráficos de barras permitió mostrar los resultados de los indicadores que pretendían cuantificar la aplicabilidad de las prácticas sociales en las cooperativas, mediante las gráficas de barras comparativas verticales se contrastó el nivel de aplicabilidad de los principios establecidos entre las entidades de Ahorro-Crédito y de Producción.

3.6.3.2. GRÁFICOS DE RADIAL (TELARAÑA O RADAR)

Se basan en la aplicación de ejes radiales con origen común y escalas estandarizadas. Cada eje se utiliza para indicar el valor de un indicador específico. Regularmente se representan indicadores distintos con valores previamente estandarizados para fines de comparación (INEI, 2009).

A través de la gráfica de radial se posibilitó el análisis de los resultados, la comparación de los diferentes dimensiones evaluadas y la determinación del grado de relevancia otorgado por el sector cooperativo, la aplicabilidad de este tipo de gráfico permitió contrastar los resultados de los indicadores entre las cooperativas estudiadas.

3.6.4. TÉCNICA DEL SEMÁFORO

El uso de la técnica del semáforo, fue aplicado con el fin de evidenciar los resultados obtenidos de los principios evaluados en los sectores cooperativos, su pertinencia radicó en la facilidad de interpretación de los resultados, al ser identificados estos en una escala de tres colores; bajo cumplimiento del principio (rojo), medio cumplimiento (amarillo) y alto cumplimiento (verde).

3.7. HERRAMIENTAS

Los principales instrumentos de recolección y análisis de la información obtenidos mediante la determinación de las técnicas de investigación a emplear en la evaluación de las variables sociales cooperativas fueron:

3.7.1. CUESTIONARIO

Es un documento que contiene una serie de preguntas sobre algún tema específico y se entrega a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos acerca del asunto o problema que se estudia (Ávila y Martínez, 2010).

Mediante la utilización del cuestionario se pretendió recopilar datos sobre las variables a estudiar; asimismo, con el fin de recabar información precisa y confiable en cuanto a las percepciones de la muestra de estudio se incluyó la escala valorativa, dirigida al gerente/presidente, socios y empleados para realizar un diagnóstico comparativo entre las tres fuentes de información.

3.7.2. GUÍA DE ENTREVISTA

La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado (Díaz *et al.*, 2013).

En la investigación, la guía de entrevista se usó con la intención de establecer un formato de preguntas que permitiera la recolección de información precisa; al mismo tiempo, contribuyera de forma positiva al estudio cooperativo, su aplicación sirvió además para determinar de manera asertiva la población total de estudio, que a la vez permitió el cálculo de la muestra requerida para aplicar la herramienta de evaluación.

3.7.3. SOFTWARE ESTADÍSTICO (MICROSOFT EXCEL)

Para desarrollar el proceso de validación del instrumento de evaluación, proceso de tabulación, análisis e interpretación de los datos obtenidos en la muestra de Cooperativas encuestadas, se presentó la información mediante cuadros y gráficos estadísticos mediante la herramienta Microsoft Office Excel 2010 dando lugar al entendimiento de los resultados e identificación del nivel de cumplimiento de los principios sociales cooperativos considerados en el estudio.

3.8. POBLACIÓN

La población objeto de estudio durante el desarrollo de la investigación fueron las Cooperativas de Ahorro-Crédito y Producción activas, ubicadas en la provincia del Guayas.

3.9. MUESTRA

El tamaño de la muestra permite a los investigadores saber cuántos individuos son necesarios estudiar, para poder estimar un parámetro determinado con el grado de confianza deseado, o el número necesario para poder detectar una determinada diferencia entre los grupos de estudio, suponiendo que existiese realmente (García, *et al.*, 2013).

Para la ejecución de la investigación se contempló la selección de una muestra significativa de la población total que incluyó a socios, accionistas y empleados de las Cooperativa de Ahorro-Crédito y de Producción, la cual se determinó a través de la fórmula de población finita, detalla a continuación:

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

Dónde:

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

n= es el número de individuos de la muestra.

K= nivel de confianza que se pretende conseguir, pero en unidades estandarizadas (95% = 1,96).

p y **q**= son la medida de dispersión de la muestra (p=0,73 y q=0,27).

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

3.10. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Con el fin de evaluar las variables del desempeño cooperativo de las Cooperativas de Ahorro-Crédito y de Producción con relación al Buen Vivir se

planificó el desarrollo de la investigación mediante un grupo de fases las cuales son mostradas de manera gráfica en la figura 3.2.

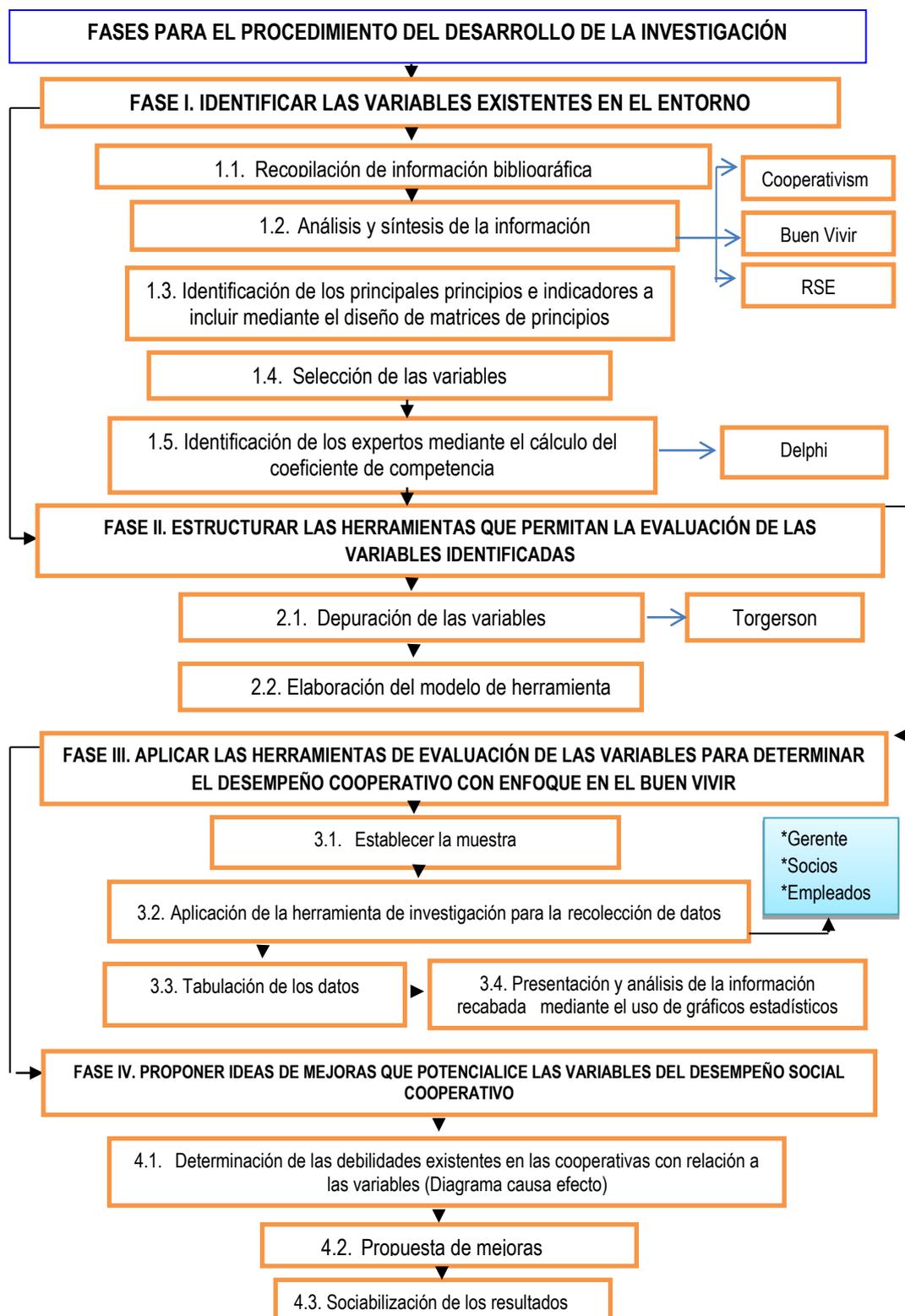


Figura 3.2. Fases para la medición del Desempeño Cooperativo de Ahorro-Crédito y Producción en la provincia del Guayas.

Fuente: Elaboración propia

FASE I. Identificar las variables existentes en el entorno para la medición del desempeño cooperativo de ahorro-crédito y de producción en la provincia del Guayas.

Mediante la investigación bibliográfica, se recopiló información referente al Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial, Economía Social y Solidaria, para realizar el respectivo análisis y síntesis de la información obtenida, mediante el diseño de una matriz base, en la cual, se incorporaron diferentes modelos de evaluación cooperativos relacionados con las temáticas anteriormente descritas, se unificaron criterios e identificaron los principales principios e indicadores que ayudarían a medir el comportamiento social cooperativo, luego se seleccionaron las variables a incluir en el modelo de herramienta. Para continuar con el proceso fue necesario inicialmente identificar un grupo de expertos y medir el coeficiente de competencia para elegir aquellos con las aptitudes requeridas haciendo uso de la técnica Delphi, el grupo seleccionado contribuyó a la obtención del modelo de herramienta final. Siendo el proceso a desempeñar mostrado a continuación (figura 3.2; fase I).

FASE II. Estructurar las herramientas que permitan la evaluación de las variables identificadas en las cooperativas de ahorro-crédito y producción en la provincia del Guayas.

Una vez identificadas las variables para la medición del desempeño social cooperativo, se procedió a la elaboración de los modelos de herramienta, los cuales fueron estructurados mediante los indicadores (preguntas) antes depurados por medio de la herramienta Torgerson, en este proceso se descartaron aquellas preguntas sin valía para la investigación. Tal proceso se lo puede identificar en la figura 3.2 (fase II).

FASE III. Aplicar las herramientas de evaluación de las variables para determinar el desempeño con enfoque en el buen vivir que están teniendo las cooperativas de ahorro-crédito y de producción en la provincia del Guayas.

Considerando las actividades descritas en la Figura 3.2 (fase III), una vez culminadas la fase I y II, se estableció la población objeto de estudio, mediante el cálculo de una muestra por cada sector cooperativo de socios y empleados, detallada en el cuadro 4.8 y determinada mediante la fórmula de población finita $[n=N / (1+(e)z*(N-1) / (k^2+p*q))]$ [3.2], la actividad descrita dio lugar a la aplicación de las herramientas de investigación para la recolección de datos en las cooperativas de Ahorro-Crédito y Producción (las encuestas fueron aplicadas a gerentes, socios y empleados); posteriormente se procesó la información recabada mediante el Software Microsoft Excel 2010; los resultados obtenidos fueron presentados haciendo uso de herramientas gráficas (radar, barras) con la finalidad de facilitar su interpretación y sintetizar los análisis efectuados.

FASE IV. Proponer ideas de mejoras que potencialice las variables del desempeño social cooperativo de ahorro-crédito y producción de la provincia del Guayas.

Con el objetivo de potencializar las variables del desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito y Producción se procedió a la determinación de las deficiencias existentes en los principios evaluados, mediante el análisis de los resultados obtenidos a través de la técnica del semáforo y el diagrama causa-efecto, mismos que fueron de utilidad para la redacción de las ideas de mejoras (figura 3.2; fase IV).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Mediante el desarrollo del capítulo IV se resume la metodología aplicados en la investigación con sus respectivos resultados e interpretación, tomándose en consideración las fases y actividades detalladas en el Capítulo III (desarrollo de la investigación).

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

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

Mediante las matrices de principios (RSE, Cooperativismo, Buen Vivir, EPS), desarrolladas a partir de diversos autores, se procedió a realizar el respectivo análisis y síntesis de las mismas, con la finalidad de estructurar el modelo de evaluación preliminar. Los principios considerados para evaluar y evidenciar resultados fueron 9, identificados en el cuadro 4.1 (para una mejor comprensión e identificación de las variables revisar anexo 1 y 3).

Cuadro 4.1. Principios para evaluar el comportamiento cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción).

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

Fuente: Elaboración propia en base a matrices de autores.

Identificación de los expertos mediante el cálculo del coeficiente de competencia.

En la selección de expertos se consideraron 12 candidatos para el sector de Ahorro-Crédito (anexo 2A) y 13 en el sector de producción (anexo 2B) de los cuales, mediante la aplicación de la metodología para la evaluación del coeficiente de competencia establecido por Méndez (2008), se identificaron aquellos con el perfil para cumplir la función de peritos en este estudio.

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

Cuadro 4.2. Validación expertos cooperativas Ahorro y Crédito.

Expertos evaluados	K_c	K_a	K	K competencia
1	0,77	0,98	0,88	Alto
2	1,00	0,81	0,91	Alto
3	0,83	0,80	0,81	Alto
4	0,71	0,78	0,75	Medio
5	0,60	0,80	0,70	Medio
6	0,87	0,90	0,89	Alto
7	0,80	0,81	0,81	Alto
8	0,76	0,86	0,81	Alto
9	0,56	0,61	0,58	Medio
10	0,77	0,81	0,79	Medio
11	0,66	0,80	0,73	Medio
12	0,84	0,91	0,88	Alto
K_p			0,82	

Cuadro 4.3. Validación expertos Cooperativas Producción.

Expertos evaluados	K_c	K_a	K	K competencia
1	0,13	0,50	0,31	Bajo
2	0,64	0,70	0,67	Medio
3	0,37	0,80	0,59	Medio
4	0,50	0,50	0,50	Bajo
5	0,74	0,61	0,68	Medio
6	0,20	0,50	0,35	Bajo
7	0,80	0,81	0,81	Alto
8	0,90	0,99	0,95	Alto
9	1,00	0,74	0,87	Alto
10	1,00	1,00	1,00	Alto
11	1,00	1,00	1,00	Alto
12	0,83	0,83	0,83	Alto
13	0,84	0,80	0,82	Alto
K_p			0,64	

En el proceso de depuración de expertos se tomaron en cuenta aquellos con coeficiente de competencia alto ($0,8 < K < 1,0$), se muestran en el cuadro 4. 2 y 4.3. En el cuadro 4.2, se seleccionaron aquellos validados para depurar el instrumento del sector Ahorro y Crédito (1, 2, 3, 6, 7, 8 y 12); mientras que en el cuadro 4.3 se detallan los expertos para las cooperativas perteneciente al sector de producción (7, 8, 9, 10, 11, 12, y 13).

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

Con el fin de dar cumplimiento a la fase dos, se contemplaron dos actividades principales: depuración de las variables y elaboración de las herramientas de evaluación.

4.2.1.1. Depuración de las variables mediante el modelo matemático Torgerson

Habiéndose determinado los principios e indicadores y evaluado e identificado los expertos, se procedió a aplicar el cuestionario a los peritos, con la finalidad de continuar el proceso y obtener el modelo final; se procesó la información recopilada de los mismos, la cual contribuyó a la depuración de las variables y obtención de los modelos de encuestas finales (anexo 3) haciendo uso del modelo matemático Torgerson. Su aplicación generó los siguientes resultados: el cuestionario de los directivos del sector Ahorro y Crédito, el cual contemplaba 142 indicadores (99 fueron validados, mientras 43 no, otorgando un consenso del 70%). Por otra parte, el cuestionario dirigido al sector de producción de 148 indicadores (111 preguntas fueron validas como positivas y

37 como negativas, generando ello un consenso del 75%); el primer cuestionario contemplaría 99 indicadores (anexo 3.1) y el segundo 111 indicadores (anexo 3.2); mientras el cuestionario dirigido a socios y empleados de ambos sectores cooperativos contiene 9 principios compuestos por 64 indicadores (anexo 3.3). El cuadro 4.4 detalla los principios y el número de indicadores antes y después de su depuración.

Cuadro 4.4. Cuadro resumen de los principios y sus indicadores antes y después de depurar. Cooperativa Ahorro y Crédito (COAC); Cooperativa Producción (COOPP).

N°	Principios	Indicadores propuestos		Indicadores validados	
		COAC	COOPP	COAC	COOPP
P1	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	7	7	7	7
P2	Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	22	22	18	20
P3	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	10	10	10	7
P4	Autonomía e independencia.	5	5	3	4
P5	Educación, capacitación e información.	8	8	7	6
P6	Cooperación e integración del sector EPS.	9	9	5	5
P7	Compromiso con el entorno.	22	24	9	17
P8	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	43	44	27	31
P9	Comercio justo, ético y responsable.	16	19	13	14
Total indicadores antes y después de depurar		142	148	99	111

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2. Elaboración de las herramientas de evaluación

Las herramientas de evaluación fueron elaboradas en base a los principios establecidos en el cuadro 1 y el número de indicadores validados y mostrados en el cuadro 4.4; en esta actividad se contempló el diseño de tres modelos de encuesta (anexo 3): uno dirigido a directivos de las cooperativas de Ahorro-Crédito, el segundo a los directivos de las cooperativas de Producción y un tercero dirigido a los socios y empleados de ambos sectores.

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

Para la ejecución de la segunda fase se desarrollaron las siguientes actividades: establecer la muestra, aplicar la herramienta de investigación para la recolección de datos y su tabulación con el fin de proceder al análisis y presentación de los resultados haciendo uso de gráficos estadísticos, proceso imprescindible para determinar el estado del sector cooperativo en cuanto al comportamiento social y el nivel de cumplimiento de los principios evaluados; dichas actividades se muestran a continuación:

4.3.1. Identificación de las cooperativas a evaluar por sector

Las cooperativas consideradas para el cálculo y distribución muestral fueron 10 del sector Ahorro-Crédito (cuadro 4.5) y 9 de Producción (cuadro 4.6).

Cuadro 4.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Guayas evaluadas.

Cooperativas de Ahorro y Crédito	Localización	Nº de socios	Nº de empleados
Coop. Universidad de Guayaquil.	Guayaquil		
Coop. 26 de Julio.	Guayaquil		
Coop. COACMIN.	Guayaquil		
Coop. Zona de Capital Corcimol.	Yaguachi		
Coop. Salitre Ltda.	Salitre		
Coop. Esperanza de Valle de la Virgen.	Valle de la Virgen	19029	80
Coop. Nuestra Señora de las Mercedes.	Colimes		
Coop. Empleados de la H.J.B.G.	Guayaquil		
Coop. Base de Taura.	Guayaquil		
Coop. José Dager Mendoza.	Milagro		

Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados.

Cuadro 4.6. Cooperativas de Producción de la provincia del Guayas evaluadas.

Cooperativas de Producción	Localización	Nº de socios	Nº de empleados
Coop. Facilidad Pesquera Engabao.	Villamil Playas		
Coop. Hijos del Mar.	Villamil Playas		
Coop. San Pedro De Playas.	Villamil Playas		
Coop. Brisas del Pacifico.	Villamil Playas		
Coop. Punta Chopoya.	Villamil Playas		
Coop. Las Balsas.	Villamil Playas	536	1
Coop. 25 de Marzo.	Villamil Playas		
Coop. San Jacinto de Engabao.	Villamil Playas		
Coop. Puerto de Engabao.	Villamil Playas		

Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados.

4.3.2. Establecer la muestra

En esta actividad se determinó el número de socios y empleados a encuestar, el cálculo se lo hizo independientemente de cada sector cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción), ver calculó en el cuadro 4.7.

Cuadro 4.7. Cálculo muestral mediante fórmula de población finita.

Cooperativas Producción	Cooperativas Ahorro y Crédito
$n = \frac{N}{\frac{(1 + (e)^2 * (N - 1))}{(k^2 * p * q)}}$	
Socios	
$n = \frac{536}{\frac{(1 + (0,05)^2 * (536 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}}$ <p>n= 194</p>	$n = \frac{19029}{\frac{(1 + (0,05)^2 * (19029 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}}$ <p>n= 298</p>
Empleados	
<ul style="list-style-type: none"> Muestra cooperativa sin empleados 	$n = \frac{66}{\frac{(1 + (0,05)^2 * (66 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}}$ <p>n= 63</p>

Fuente: Elaboración propia.

A manera de resumen se muestra la población total encuestada (cuadro 4.8), establecida con la fórmula de población finita. El número de encuestados en la cooperativa de Ahorro y Crédito fueron 298 socios y 63 empleados; mientras que, en el sector de Producción se recopiló información de 194 socios, el número de empleados en esta muestra es de 0, dado que, el personal

delegado para cumplir las funciones administrativas es elegido de entre los mismos socios.

Cuadro 4.8. Muestra a encuestar por sector cooperativo.

Sector cooperativo	Empleados	Socios
Ahorro-Crédito	63	298
Producción	0	194

Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo de las actividades antes descritas fue necesario realizar una entrevista en la cual mediante el instrumento identificado en el anexo 4, se caracterizó las cooperativas a evaluar.

Las actividades **4.3.3** (aplicación de la herramienta de investigación para la recolección de datos a gerentes/presidentes, socios y empleados) y **4.3.4** (tabulación de los datos) aunque no se detallan en la investigación fueron imprescindibles para el desarrollo de la siguiente actividad.

4.3.5. Presentación y análisis de la información recabada mediante el uso de gráficos estadísticos (radar)

Los datos obtenidos en la tabulación de las encuestas se muestran por sector cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción) mediante el uso de gráficos estadísticos (radar) resultantes de la evaluación dirigida a gerentes, socios y empleados. Los ejes de los gráficos están establecidos por:

- Valor promedio por principio (VPPrin); es el promedio total de las preguntas plantea en cada uno de los nueve principios.
- Valor promedio por pregunta (VPPre); su cálculo es el resultado de promediar cada pregunta en relación al promedio por principio.

DIAGNÓSTICO SECTOR COOPERATIVO AHORRO Y CRÉDITO

A continuación, se detallan los resultados de las encuestas aplicadas a gerentes, empleados y socios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito identificadas en el cuadro 4.5.

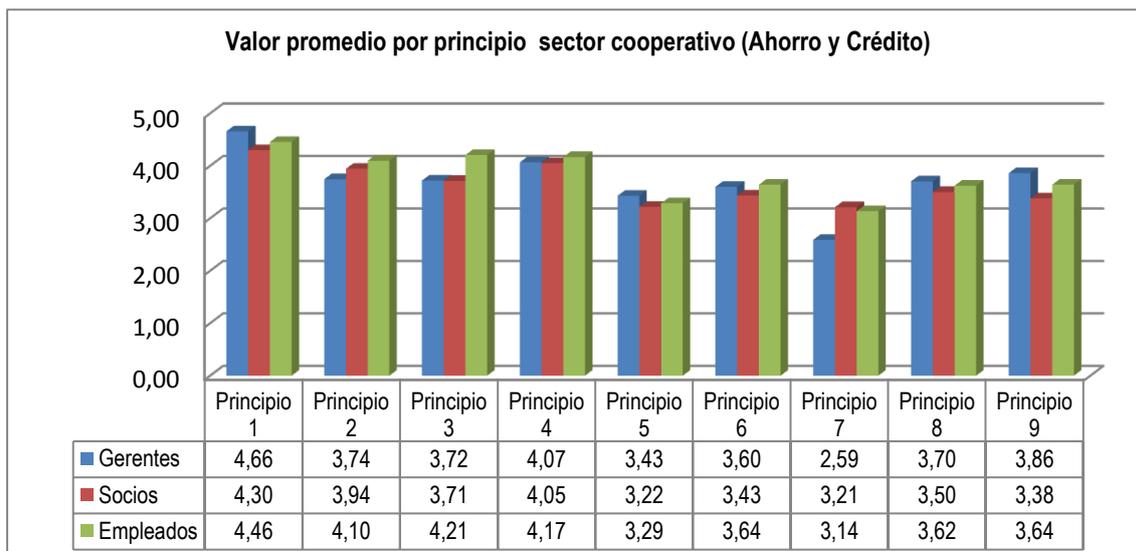


Gráfico 4.1. Valor promedio por principio (VPPrin) sector cooperativo Ahorro y Crédito.

En el gráfico 4.1, se observan los resultados de los valores promedios generados por cada principio en las cooperativas de Ahorro-Crédito; a pesar de que el cumplimiento de los mismos no es excelente, se puede identificar, buenos rendimientos en los principios 1 y 4, el principio 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9 se mantienen en la media, encontrándose en estos, indicadores con cumplimiento deficientes; a pesar de ellos, las muestras evaluadas, consideran que las cooperativas actúan con el fin de mantener igualdad de oportunidades, respetan la identidad cultural, facilitan la participación de todos, se ejerce la toma de decisión y accesibilidad a cargos institucionales de modo democrático e igualdad de oportunidades, aplica una política de capacitación con vista al perfeccionamiento del personal; por otro lado, el principio 7 es aquel con las valoraciones más bajas, la raíz de este principio dentro del sector cooperativo radica, en que estas deben trabajar por conseguir el desarrollo armónico y el bienestar de las comunidades donde operan (Fernández, 2006). Además, parte de lo que es la responsabilidad social empresarial, hace referencia a un modelo

de gestión basado en valores éticos que contribuyen a la generación de confianza y transparencia en el entorno donde la empresa interactúa (Chitarroni, 2013). Revisar los gráficos 4.20; 4.21 y 4.22, para una mejor revisión de los resultados obtenidos.

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

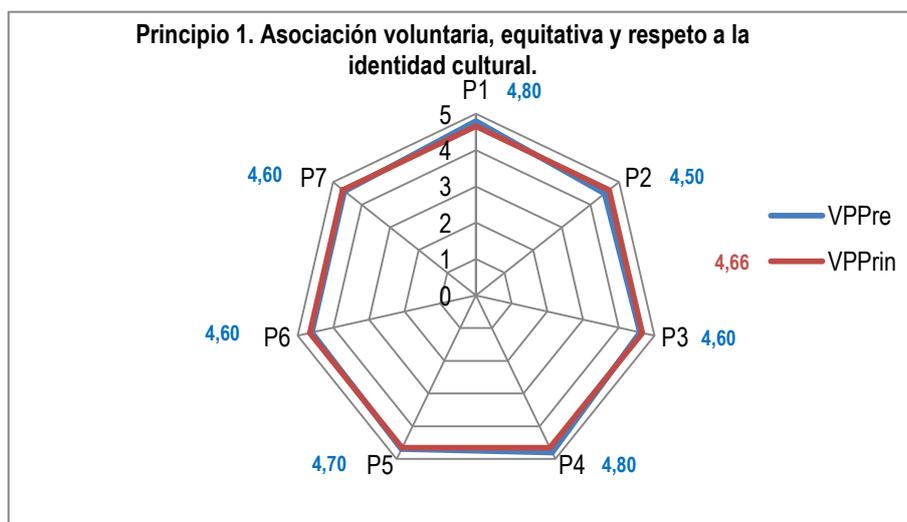


Gráfico 4.2. Resultados encuesta directivos (COAC), principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultura).

Analizando el gráfico 4.2 resultados del principio uno, asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, de la encuesta dirigida a directivos de las cooperativas Ahorro y Crédito, el valor promedio por principio (VPPrin), es de 4,66 y los promedios por pregunta (VPPre) se encuentran cerca de esta valoración; lo cual indica de acuerdo a la percepción de los gerentes encuestados, un nivel de cumplimiento óptimo del principio, dado que consideran, se procura otorgar igualdad de oportunidades en las operaciones y acciones ejercidas, se facilita la participación de todas las personas; las quejas, aportaciones y sugerencias, son bien recibidas, otorgándoseles el respectivos tratamiento y solución de ser posible.

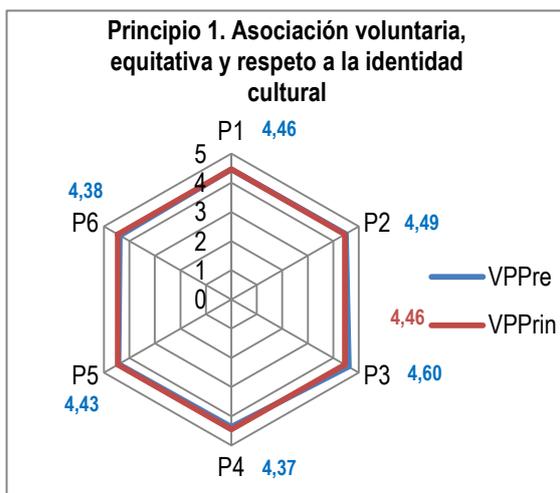


Gráfico 4.3. Resultados encuesta empleados (COAC), principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural).

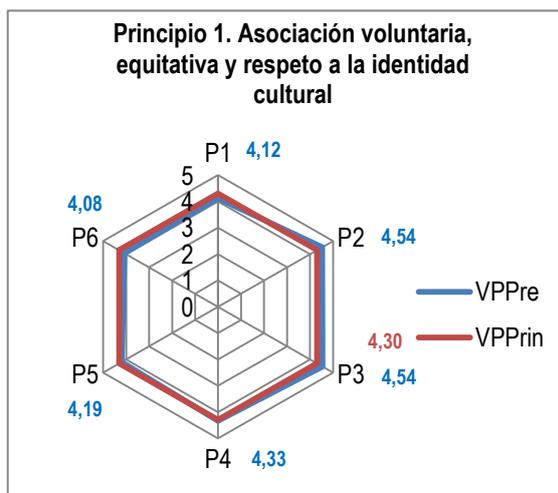


Gráfico 4.4. Resultados encuesta socios (COAC), principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural).

La percepción de empleados (gráfico 4.3) y socios (gráfico 4.4), evidencian buenas puntuaciones en las preguntas planteadas; el valor promedio por principio obtenido de los empleados es de 4,46 y socios 4,30; mientras, el valor promedio por pregunta en ambas muestras se encuentran por encima de 4,00; sin embargo a pesar de los resultados de socios, en P1 (los requisitos de afiliación a esta cooperativa no implican un impedimento para integrarla; 4,12), P4 (en las cooperativas se facilitan la participación de todas las personas; 4,33 y 4,37 empleados), P5 (en las cooperativas se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias; 4,19), y P6 (las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución; 4,08 y 4,38 empleados) se encuentran por debajo de la media (VPPrin), ello no incurre en negativa para el principio, dado que presentan buen cumplimiento.

En conclusión, respecto al principio uno, las respuestas de los gerentes, socios y empleados indican niveles de percepción buenos, está próximo a cumplirse, considerando que las cooperativas actúan con el fin de mantener, igualdad de oportunidades, respetan la identidad cultural y facilitan la participación de todos, las quejas y aportaciones son bien recibidas obteniendo solución en su mayoría; además, los requisitos de afiliación a las cooperativas no implican un impedimento para integrarla.

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

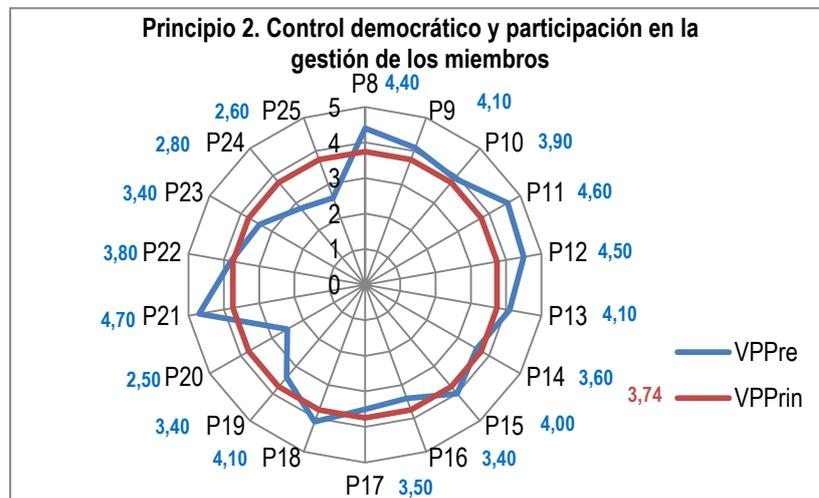


Gráfico 4.5. Resultados encuesta directivos (COAC), principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).

Interpretando los datos del gráfico 4.5 resultados de las encuestas dirigidas a directivos - principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros), el indicador se ubica en desarrollado con un valor promedio de 3,74; dicha calificación se debe a que no poseen normas explícitas para la selección de proveedores de la EPS y SFPS (P20; 2,50 VPPre), la elaboración de reportes RSE (P24; 2,80 VPPre) y su publicación (P25; 2,60 VPPre) tienen una aplicación baja; por otro lado, las cooperativas evaluadas, dentro de sus procedimientos contemplan un código formal que rige su conducta y proceder (P21; 4,70 VPPre), existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (P12; 4,50 VPPre) y elaboran el balance social (P18; 4,10 VPPre).

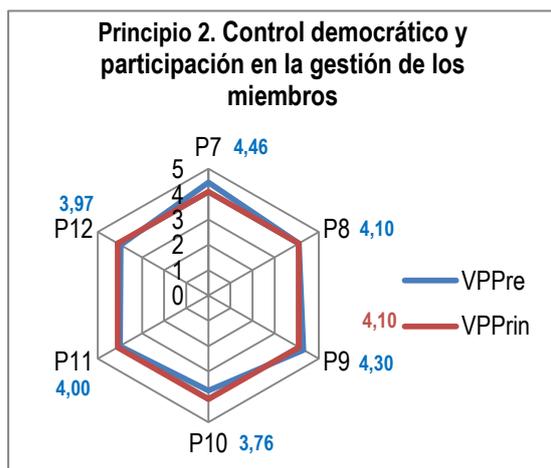


Gráfico 4.6. Resultados encuesta empleados (COAC), principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).

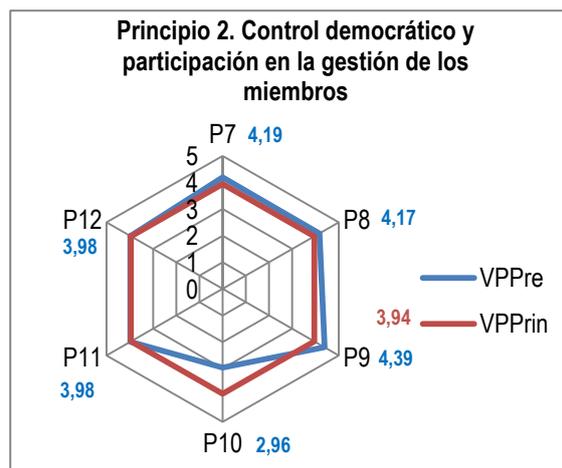


Gráfico 4.7. Resultados encuesta socios (COAC), principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).

Tomando en consideración las respuestas planteadas en el cuestionario de empleados y socios con respecto al principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros, gráfico 4.6), el valor promedio del principio genera un resultado positivo (4,10); es decir, los empleados consideran que las cooperativas tienen un buen cumplimiento del mismo, no obstante las perspectivas de los socios se asemejan; en el gráfico 4.7 (socios) la media (VPPrin) se ubica a menos de un punto por debajo (3,94 VPPrin) encontrándose en desarrollo, presenta deficiencias en los procesos de capacitación sobre inducción cooperativa a socios (P10; 2,96 VPPre).

Tanto gerentes, socios y empleados consideran se ejerce la toma de decisión y accesibilidad a cargos institucionales (consejos, gerencia, direcciones), de modo democrático e igualdad de oportunidades; sin embargo, los resultados muestran participación de socios en la gestión cooperativa y capacitación de forma parcial. El cumplimiento del principio dos, control democrático y participación en la gestión de los miembros representado en los gráficos anteriores se ubica según los gerentes en desarrollo (3,74), empleados próximo a desarrollarse (4,10) y socios en desarrollo (3,94), el nivel de cumplimiento del principio es medio y por tanto deben mejorarse.

PRINCIPIO 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa

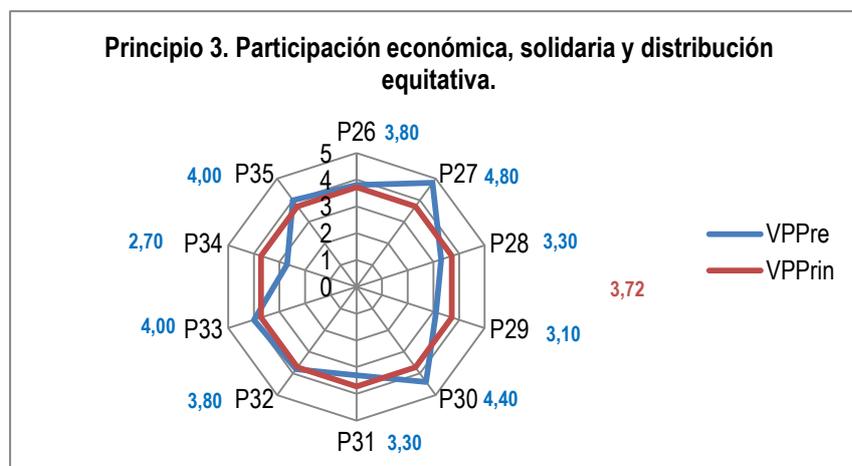


Gráfico 4.8. Resultados encuesta directivos (COAC), principio tres (Participación económica, solidaria y distribución equitativa).

En el gráfico 4.8 se resume el principio tres, participación económica, solidaria y distribución equitativa; los gerentes tienen una percepción de cumplimiento endeble, tiene un valor medio por principios (3,72 VPPrin) con cumplimiento medio; en cuanto a los valores por preguntas que componen el principio, aquel con un rendimiento bajo es la distribución equitativa de excedentes a través de servicios sociales (P34; 2,70 VPPre); no obstante, recae en positivo la aplicación de políticas de crédito (P27; 4,80 VPPre), ejecución de valores destinados a capacitación (P30; 4,40 VPPre) e inversión en servicios sociales (P35; 4,00 VPPre).

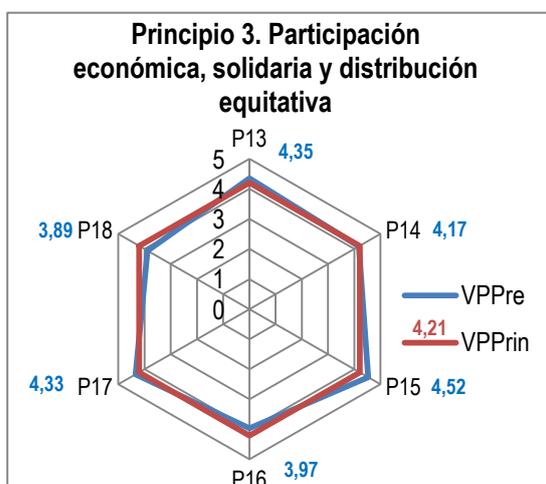


Gráfico 4.9. Resultados encuesta empleados (COAC), principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).

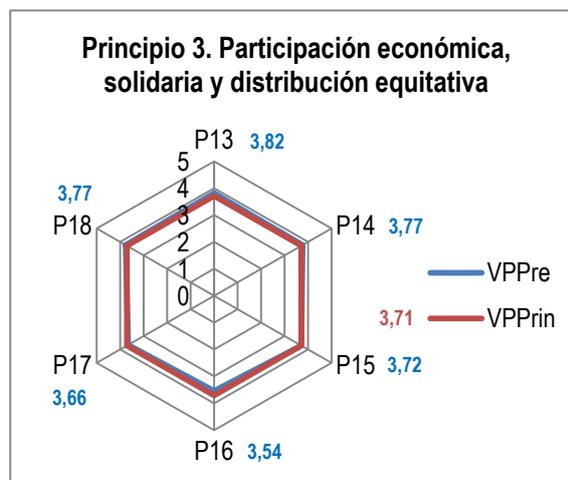


Gráfico 4.10. Resultados encuesta socios (COAC), principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).

De acuerdo a la percepción de los empleados (gráfico 4.9) el principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa) se encuentra próximo a desarrollarse, tiene una media por principio (VPPrin) de 4,21; en comparación a los socios (gráfico 4.10) aún se encuentra en desarrollo, no superando la media (3,71 VPPrin) de empleados; dichos valores se generan dado que el valor promedio por pregunta, para socios, se encuentra en un rango de 3,54 a 3,82 y de 3,89 a 4,52 para empleados, lo cual indica una mejor percepción de la parte administrativa en comparación a los asociados.

Al comparar los resultados de los gráficos 4.8; 4.9 y 4.10, donde se expresan los resultados del principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa), denotan según los gerentes y socios encuestados cumplimiento medio, mientras que los datos de empleados expresan resultados buenos. Es conveniente resaltar que al comparar las preguntas establecidas entre el cuestionario de directivos y el de socios-empleados no se encontraron calificaciones por debajo de la media.

PRINCIPIO 4. Autonomía e independencia

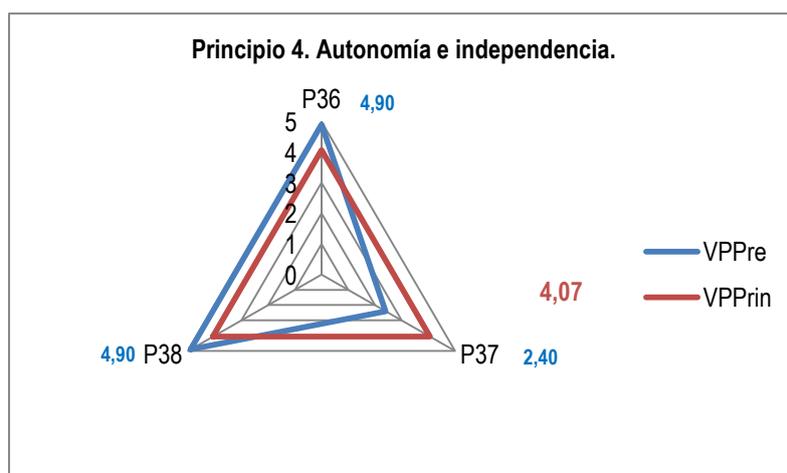


Gráfico 4.11. Resultados encuesta directivos (COAC), principio cuatro (autonomía e independencia).

El gráfico 4.11 identifica si las cooperativas de Ahorro y Crédito están cumpliendo con el principio cuatro (autonomía e independencia), de acuerdo

con la respuesta de los gerentes encuestados, de dichos datos se puede decir que el nivel de cumplimiento del principio se encuentra próximo a desarrollarse, posee una media por principio de 4,07; al evaluar la media por pregunta: P36 (informe anual de situación económica; 4,90 VPPre) y P38 (cumplimiento de obligaciones tributarias; 4,90 VPPre), contribuyen a generar este resultado; mientras, P37 (relaciones comerciales con organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS) en concordancia con las respuestas de los gerente tiene un nivel de cumplimiento bajo (2,40 VPPre).

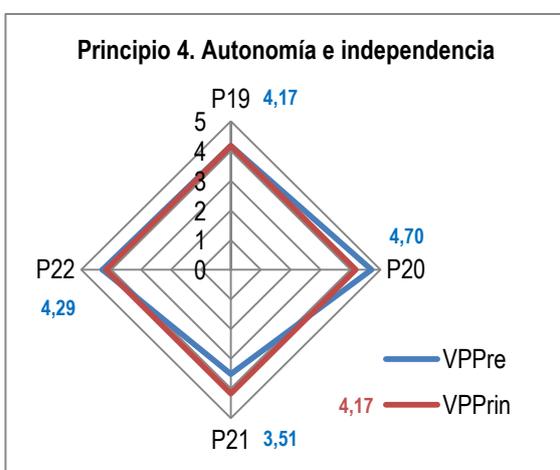


Gráfico 4.12. Resultados encuesta empleados, (COAC), principio cuatro (autonomía e independencia).

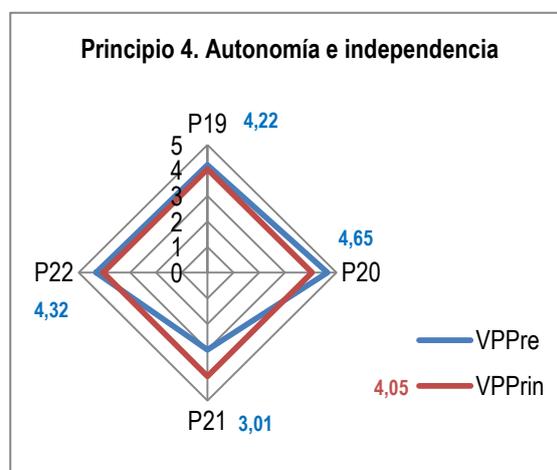


Gráfico 4.13. Resultados encuesta socios, (COAC), principio cuatro (autonomía e independencia).

No muy alejado a la percepción de los gerentes se encuentra la de los empleados y socios, dichos datos se evidencian en el gráfico 4.12 (empleados) y gráfico 4.13 (socios), donde se denota que los resultados de la media por principio están en 4,17 y 4,05 respectivamente, razón por la cual el principio 4 (autonomía e independencia) tiene un buen cumplimiento; sin embargo en los valores de la media por pregunta (VPPre) se debe prestar atención a P21 (acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS establecidos por las cooperativas), dado que posee la calificación más baja (3,51 empleados y 3,01 socios), debiéndose fortalecer el cumplimiento del indicador (pregunta).

En este punto se puede afirmar, el principio autonomía e independencia, bajo la perspectiva de los gerentes, socios y empleados se desarrolla sin ningún inconveniente, se puede justificar que el principio está próximo a desarrollarse; presenta valores superior a la media, prueba de ello es la pregunta planteada para conocer si se informan los resultados económicos del año, donde se obtuvo un valor promedio por pregunta según los gerentes de 4,90; empleados (4,70); socios (4,65), debiéndose fortalecer principalmente las relaciones con organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS, las calificación obtenidas representan debilidad en el cumplimiento del principio: gerente (2,40); empleados (3,52); socios (3,01).

PRINCIPIO 5. Educación, capacitación e información

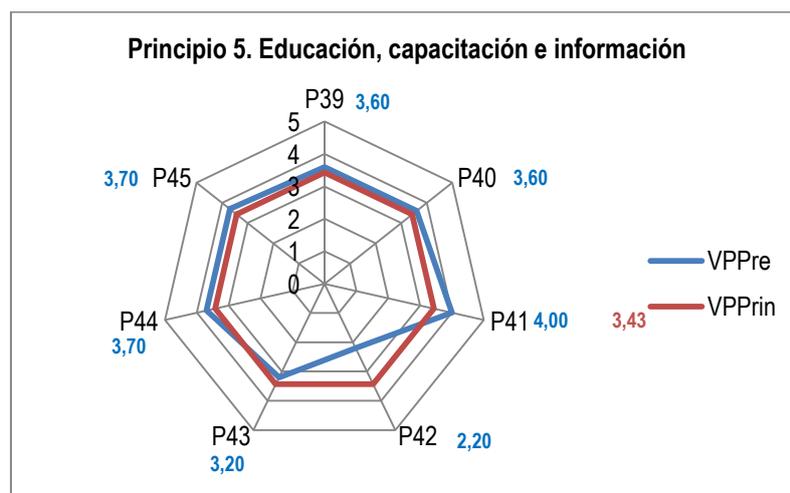


Gráfico 4.14. Resultados encuesta directivos (COAC), principio cinco (educación, capacitación e información).

En cuanto al principio cinco, educación, capacitación e información (gráfico 4.14), muestra que aún no se cumple y las actividades destinadas a su logro no tienen una planeación constante; la media por principio se sitúa en 3,43; se evidencia en las preguntas P39 (capacitación por cuenta propia a socios; 3,60); P40 (contratación de capacitación a socios; 3,60); P43 (actividades destinadas a la promoción de la EPS; 3,20); P44 (uso de medios de comunicación interno; 3,70) y P55 (uso de medios de comunicación externos; 3,70) cumplimiento medio, se puede decir entonces que dichas calificaciones justifican los

resultado del principio; añadido a ello, la capacitación dirigida a la comunidad no tiene una práctica consecuente (P42; 2,20), por lo que se requiere prestar atención a mejorar cada uno de los indicadores (preguntas) que integran el principio.

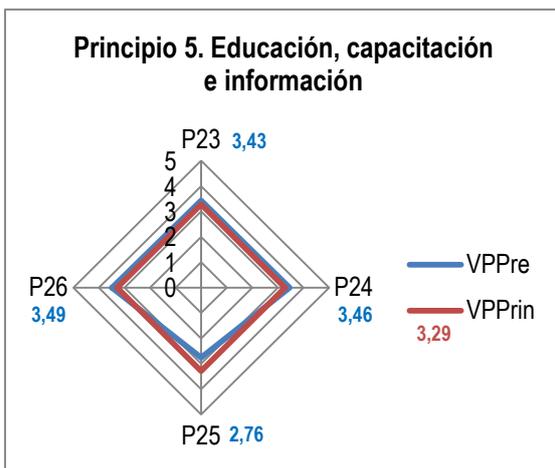


Gráfico 4.15. Resultados encuesta empleados (COAC), principio cinco (educación, capacitación e información).

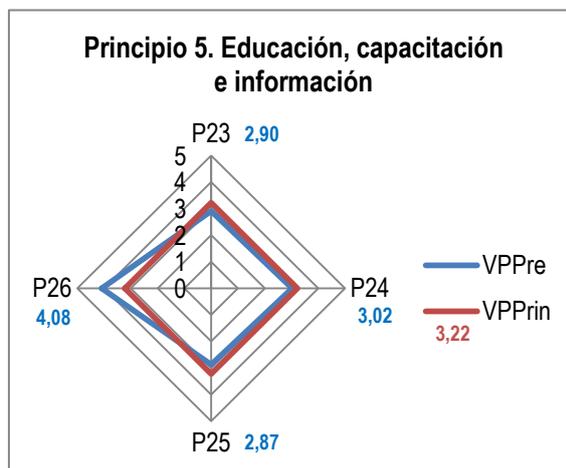


Gráfico 4.16. Resultados encuesta socios (COAC), principio cinco (educación, capacitación e información).

Los empleados y socios (gráfico 4,15 y gráfico 4,16) tienen percepciones similares, los resultados tienen una media por principio de 3,29 y 3,22 respectivamente; en cuanto al diagnóstico por pregunta se puede resaltar aquellas con una débil cumplimiento: eventos de capacitación extensiva a la comunidad (P25; 2,76 y 2,87); debiéndose reforzar principalmente el vínculo que mantiene con la comunidad, las demás preguntas indagadas percibieron expectativas intermedias es decir un valor promedio (VPPre) de 3 a 4 puntos, a pesar de ello en lo referente a la capacitación de asociados (P23; 3,43 y 2,90), consideran no se está cumpliendo en gran medida.

Con el fin de identificar si las cooperativas desarrollan actividades educativas de capacitación e información para sus socios, empleados y comunidad se plantea el principio cinco (educación, capacitación e información), la percepción de los gerentes (3,43 VPPre), empleados (3,29 VPPre) y socios (3,22 VPPre) no superan el valor medio por principio (Vvprin), lo cual lo ubica en no desarrollo; de las preguntas planteadas, recibieron puntuaciones elevada

aquellas direccionadas a identificar si las cooperativas aplican una política de capacitación con vista al perfeccionamiento del personal (gerente 4,00; empleados 3,46; socios 3,02), por otra parte se evidencia la poca planeación de eventos de capacitación extensiva a la comunidad (gerente 2,20; empleados 2,76; socios 2,87).

PRINCIPIO 6. Cooperación e integración del sector EPS

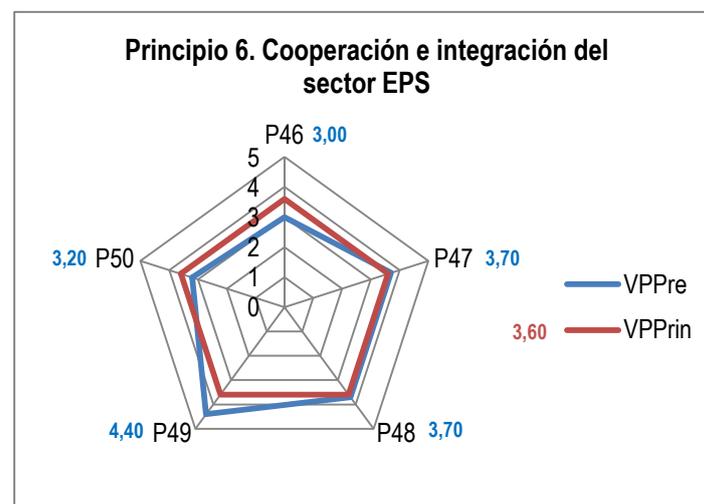


Gráfico 4.17. Resultados encuesta directivos (COAC), principio seis (cooperación e integración del sector EPS).

La dispersión entre el eje de la media por principio (3,60), lo cual ubica al indicador en desarrollo y el eje del valor promedio por pregunta (VPPre) en P46 (aporte al capital social de otras organizaciones de la EPS; 3,00); P50 (uso de órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS; 3,20), se establece inferior a la media por principio (VPPre); mientras que, P47 (asociación o integración con otras entidades de la EPS; 3,70) y P48 (la cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS; 3,70) mantienen un resultado por encima del VPPrin leve; no obstante los directivos, en la pregunta 49, la cual busca identificar si se favorece la solidaridad entre socios (4,40 VPPre) muestra cumplimiento del indicador (pregunta); en base a los resultados obtenidos, se puede distinguir poco desarrollo del principio (gráfico 4.17).

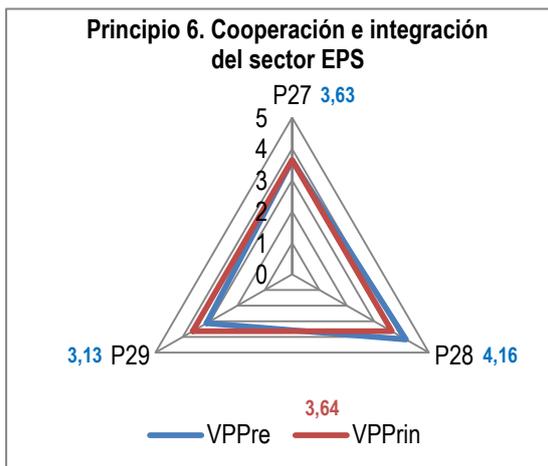


Gráfico 4.18. Resultados encuesta empleados (COAC), principio seis (cooperación e integración del sector EPS).

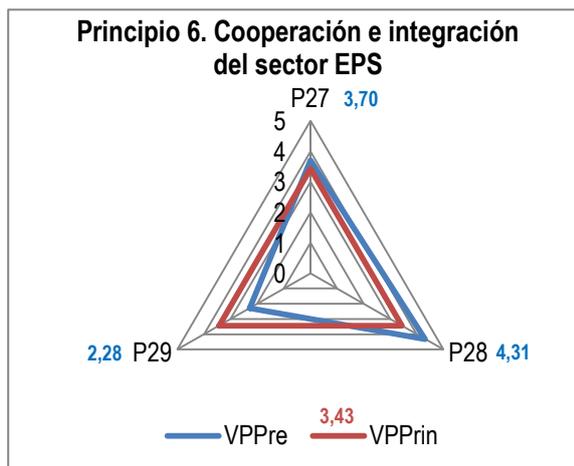


Gráfico 4.19. Resultados encuesta socios (COAC), principio seis (cooperación e integración del sector EPS).

De lo presentado en el gráfico 4.18 y 4.19, para analizar las calificaciones de empleados y socios en el principio seis (cooperación e integración del sector EPS), la pertenencia de las cooperativas a otras organizaciones de la EPS es media (P27; 3,63 y 3,70 VPPre), el favorecimiento de la solidaridad entre socios se percibe con un nivel de importancia elevado (empleados, 4,16 VPPre y socios, 4,31 VPPre); por otro lado, en la pregunta 29 de este principio (desarrollo de alianza con entidades públicas), los socios identificaron un cumplimiento bajo por el desconocimiento de dicha situación, analizando la media por principio (VPPrin) de empleados (3,64) y socios (3,43), el cumplimiento no se percibe como bueno encontrándose en desarrollo; además, se distingue deficiencias en el procesos de comunicación entre las cooperativas y sus asociados.

Los resultados que analizan el vínculo existente entre las cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia del Guayas con otras organizaciones pertenecientes al mismo sector (EPS) se puede identificar en los gráficos 4.17 (gerente), gráfico 4.18 (empleados) y gráfico 4.19 (socios); los resultados coinciden en que el principio tiene bajo desarrollo (gerente, 3,60; empleados, 3,64; socios, 3,43), dada la relatividad de percepciones en las tres muestras estudiadas; por otro lado si se analizan los valores por pregunta se puede

resaltar las acciones para lograr la solidaridad entre socios como una fortaleza del sector cooperativo (gerente, 4,40; empleados, 4,16; socios, 4,31).

PRINCIPIO 7. Compromiso con el entorno

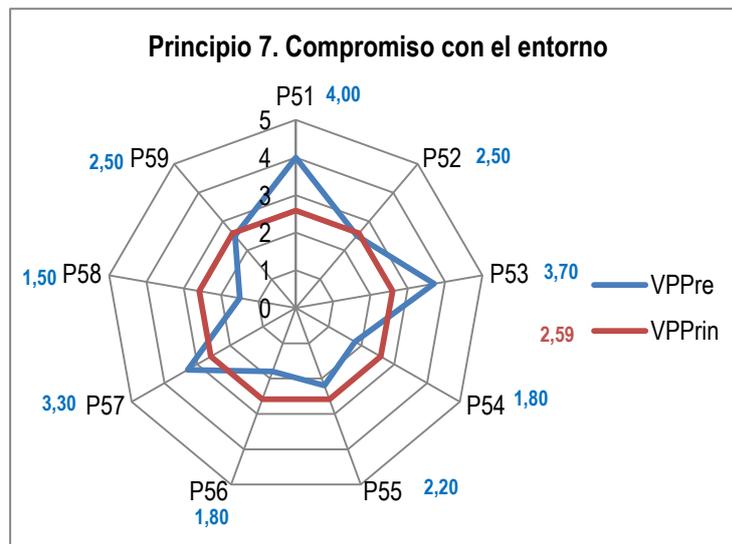


Gráfico 4.20. Resultados encuesta directivos (COAC), principio siete (compromiso con el entorno).

El gráfico 4.20 referente al principio siete (compromiso con el entorno), evidencia las acciones ejecutadas con el fin de mantener vínculos entre la cooperativa y el medio donde opera; el cumplimiento de dicho principio es relativamente bajo, mostrando un valor promedio del principio de 2,50; el promedio por pregunta muestra la poca planificación de campañas internas para educación con base en las tres R's (P52; 2,50 VPPre), actividades destinadas a la comunidad (P54; 1,80 VPPre), análisis del ciclo de vida del producto/servicio (P55; 2,20 VPPre); no se tienen programas de voluntariado (P56; 1,80 VPPre); establecimiento de convenios con organismos públicos o de la sociedad civil (P58; 1,50 VPPre); las actuaciones en la comunidad con independencia de la ayuda económico-financiera del gobierno local o nacional, la puntuación es baja, dado que no se dan en gran medida (P59; 2,50 VPPre).

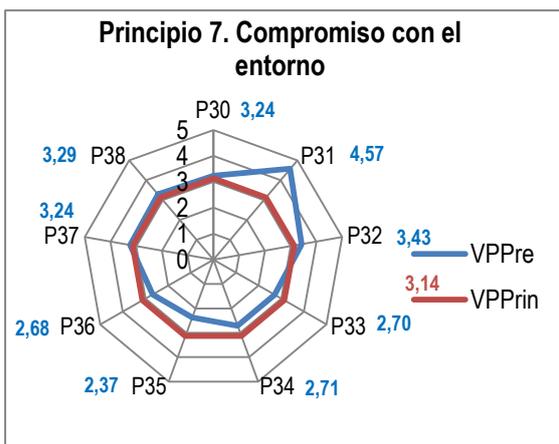


Gráfico 4.21. Resultados encuesta empleados (COAC), principio siete (compromiso con el entorno).

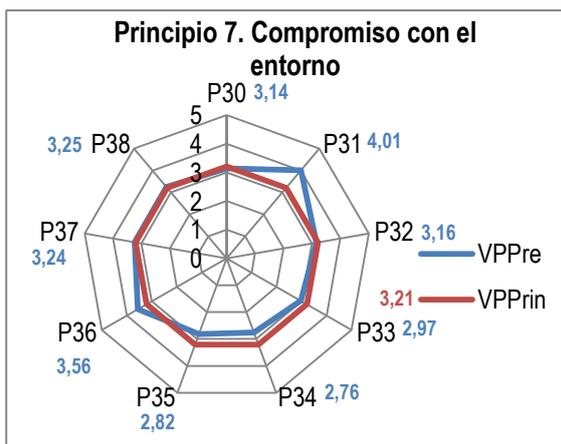


Gráfico 4.22. Resultados encuesta socios (COAC), principio siete (compromiso con el entorno).

Las perspectivas de los empleados (gráfico 4.21) y socios (gráfico 4.22), con respecto al principio siete (compromiso con el entorno), evidencian un cumplimiento medio; el VPPrin de empleados es 3,14 y socios 3,21; ambos consideran, no se capacita en temas medioambientales (P33; 2,70 y 2,97), tampoco se contribuye con mejoras en la infraestructura o el ambiente local (P34; 2,71 y 2,76); se carece de programas de voluntariado (P35; 2,37 y 2,82); por otra parte, se observa un elevado compromiso con la RSE (P31; 4,57 y 4,01).

Considerando los datos obtenidos y presentados en los gráficos anteriores, se puede concluir que el sector cooperativo de Ahorro y Crédito genera limitadas actividades vinculadas a la comunidad, teniendo planificación y ejecución poco constante, un ejemplo de ello es la carencia de un programa de voluntariado dirigido por las cooperativas hacia el medio donde ejercen sus actividades (gerente, 1,80; empleados, 2,37; socios, 2,82); se pudo detectar además en este principio débil proceso de comunicación entre cooperativas y asociados, haciendo mención del desconocimiento de las actividades evaluadas en las preguntas planteadas.

PRINCIPIO 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida

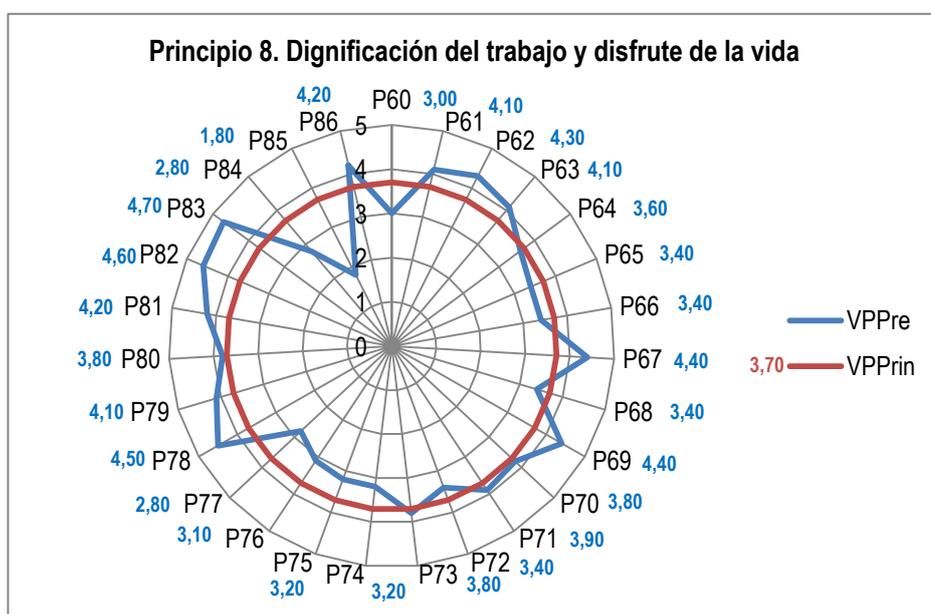


Gráfico 4.23. Resultados encuesta directivos (COAC), principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).

El gráfico 4.23, identifica las valoraciones del principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida), según el criterio de los directivos, las cooperativas buscan otorgar las condiciones adecuadas para que los trabajadores ejerzan su función (P78; 4,50 VPPre), conceden permisos de paternidad (P82; 4,60 VPPre) y a la vez cumplir con la normativa en materia laboral (P83; 4,78 VPPre); no obstante, aquellos indicadores (preguntas) con un bajo rendimiento son P77 (cobran aporte social a asociados adicional al establecido por la ley; 2,80 VPPre), P84 (practican la adquisición asociativa; 2,80 VPPre) y P85 (reuniones de asociación de empleados en horario laboral; 1,20 VPPre), generaron un valor promedio por principio (VPPrin) de 3,70, teniendo cumplimiento medio.

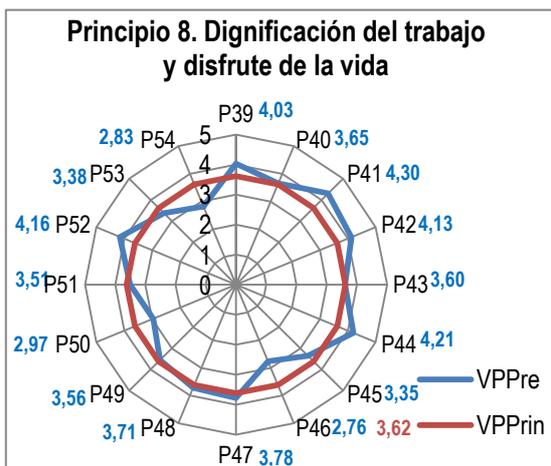


Gráfico 4.24. Resultados encuesta empleados (COAC), principio ocho (compromiso con el entorno).

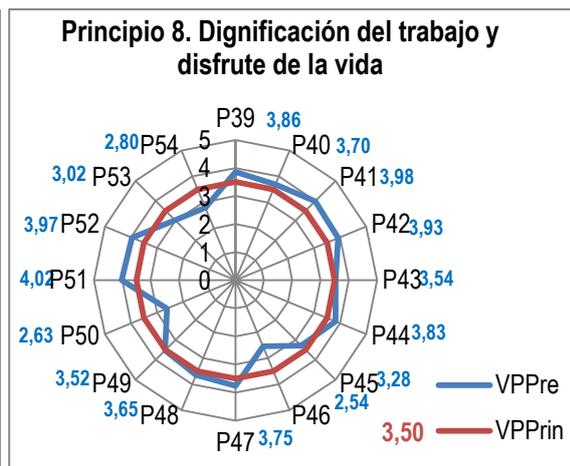


Gráfico 4.25. Resultados encuesta socios (COAC) principio ocho (compromiso con el entorno).

Los valores generados por la percepción de los empleados (gráfico 4.24) y socios (gráfico 4.25) indican que la media del principio (VPPrin) se establece en 3,62 y 3,50 pudiéndose concebir al principio ocho (compromiso con el entorno), en desarrollo; puesto que, las preguntas planteadas en dicho principio no superan el rango de 3 a 4 puntos; añadido a ello varias preguntas recibieron calificaciones bajas por parte de socios y empleados, siendo estas, P46 (empleado 2,76; socios 2,54); P50 (empleado 2,97; socios 2,63); P54 (empleado 2,83; socios 2,80); dada la consideración de no recibir aportes para cubrir pagos de servicios sociales adicional al establecido por la ley, el desempeño de eventos culturales y deportivos son poco frecuentes y las reuniones de asociación de empleados no se dan en horarios de trabajo.

De lo antes descrito se puede determinar en el principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida), desempeño no óptimo, en consideración a las percepciones tanto de gerentes (3,70), empleados (3,62) y socios (3,50); al igual que en otros principios evaluados, se evidencia el desconocimiento de los socios en las actividades desempeñadas por las cooperativas, generando un estado de desinformación que debilita la comunicación entre cooperativa y asociados. Un indicador (pregunta) notorio de este principio que se puede resaltar es el cumplimiento de la legislación en materia laboral por parte de las cooperativas donde gerentes (4,78), empleados (4,16), consideran si se

cumple; los socios (3,97) dan una valoración más baja encontrándose en ni de acuerdo ni en desacuerdo, añadiendo el desconocimiento del cumplimiento a la pregunta planteada.

PRINCIPIO 9. Comercio justo, ético y responsable

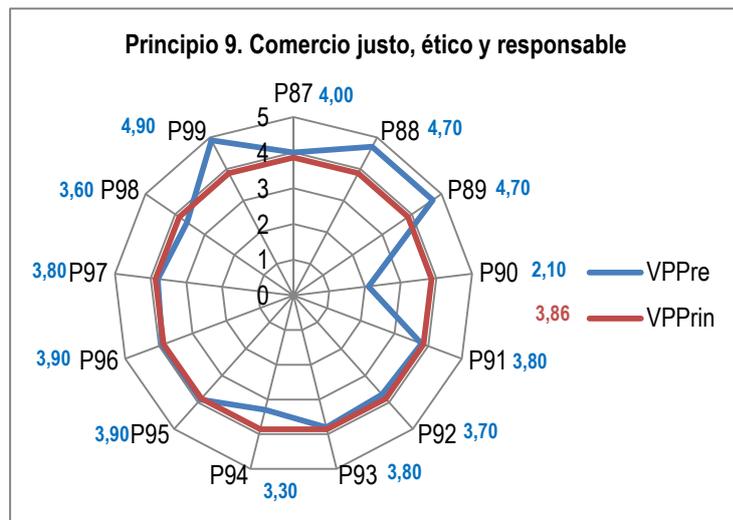


Gráfico 4.26. Resultados encuesta directivos (COAC), principio nueve (comercio justo, ético y responsable).

El principio nueve (comercio justo, ético y responsable); mediante las calificaciones generadas por el gerente se obtuvo un valor promedio del principio (VPPrin) de 3,86 (gráfico 4,26); las cooperativas procuran desarrollar actuaciones comerciales destinadas a mantener la igualdad de oportunidades (P87; 4,00 VPPre); su comportamiento están enmarcados en la ética (P88; 4,70 VPPre); otorgan información explícita sobre los servicios prestados (P89; 4,70) y evitar el incumplimiento de acuerdos celebrados entre socios/clientes (P99; 4,90); en otras instancias, se pudo identificar la compra, financiamiento o colaboración con organizaciones que practican y promueven el comercio justo como una actividad no ejecutada consecuentemente (P90; 2,10).

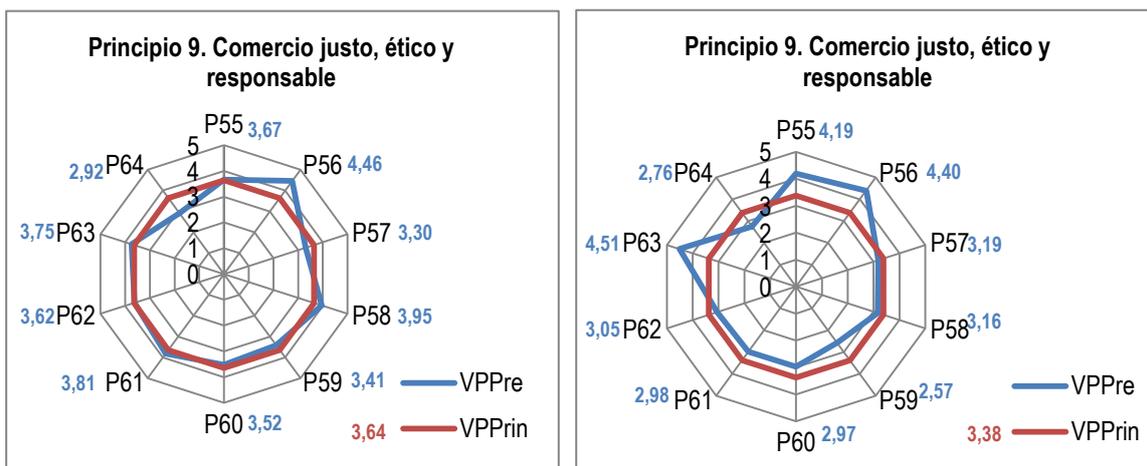


Gráfico 4.27. Resultados encuesta empleados (COAC) principio nueve (comercio justo, ético y responsable).

Gráfico 4.28. Resultados encuesta socios (COAC), principio nueve (comercio justo, ético y responsable).

Analizando el principio nueve (comercio justo, ético y responsable), desde las perspectivas de los empleados (gráfico 4.27) y socios (gráfico 4.28), los resultados del valor promedio por principio (VPPrin) se mantienen en la media (empleados 3,64; socios 3,38) lo cual ratifica el nivel de cumplimiento generado por los gerentes, uno de los promedios que expresan poco desempeño y en el cual coinciden ambas muestras es la ejecución de actividades de comercialización asociativa (P64; 2,92 y 2,74); además afirman, las cooperativas poseen un comportamiento ético.

Por lo antes expresado, el principio nueve (comercio justo, ético y responsable), no se cumple en su totalidad, la media por principio (VPPrin) obtenida de promediar los valores por pregunta de gerentes (3,86), socios (3,64) y empleados (3,38), se mantiene en un cumplimiento medio; los valores obtenidos en la pregunta para evaluar el comportamiento ético (gerente, 4,70; empleados, 4,46 y socios; 4,40), las actuaciones comerciales destinadas a mantener la igualdad de oportunidad (gerente, 4,00; empleados 3,67; socios; 4,19), recibieron valoración altas.

DIAGNÓSTICO SECTOR COOPERATIVO DE PRODUCCIÓN

En este epígrafe se evidencia la situación percibida por gerentes, empleados y socios del sector cooperativo de producción detallado en el cuadro 4.6, donde se identifican las entidades a las cuales se les aplicó los instrumentos de evaluación, para tal estudio del sector se consideraron 9 cooperativas. Los resultados procesados y sintetizados se muestran a continuación:

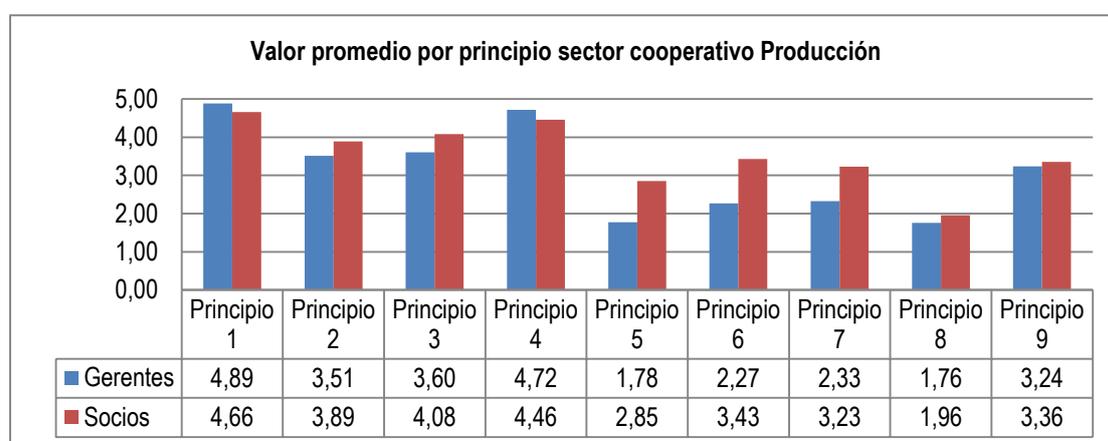


Gráfico 4.29. Valor promedio por principio (VPPrin) sector Producción.

De los resultados obtenidos en el sector de producción (gráfico 4.29), presentan una mejor valoración los principios 1 y 4; dado que, socios y directivos consideran las funciones, se ejercen bajo un esquema democrático y de respeto, la distinción de género permanece ausente, valoran las aportaciones, sugerencia y quejas, otorgándoles el respectivo tratamiento; además, tienen un alto grado de corresponsabilidad, puesto que, informan los resultados económicos y dan cumplimiento a sus obligaciones tributarias, teniendo dependencia del sector público. En cuanto al principio 2, 3 y 9, las valoraciones se encuentran cercanas a la media, solo superándola, el promedio del principio 3 de socios, con un valor de 4,08. No tienen procesos para la selección de proveedores y capacitación de socios, no han establecidos fondos de educación y solidaridad, ni políticas para el reparto, inversión y reinversión de las utilidades y excedente. Además, según los gerentes, no se poseen mecanismos como la cláusula de confidencialidad, ni normas que regulen las

relaciones clientes/socios, no se informan de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio ofertado; y la mayoría de la muestra encuestada desconoce los principios del comercio justo. Por otro lado, los principios 5, 6, 7 y 8, presentan mayor debilidad para el sector.

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

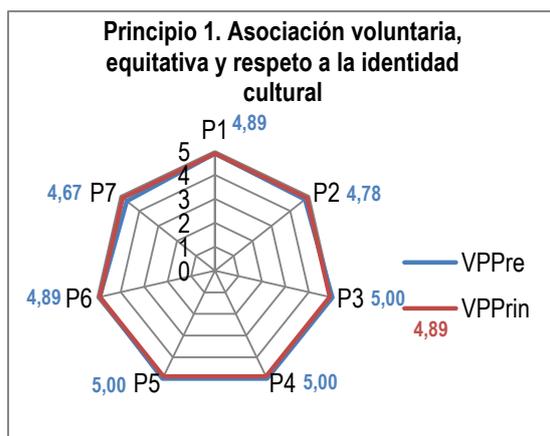


Gráfico 4.30. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultura).

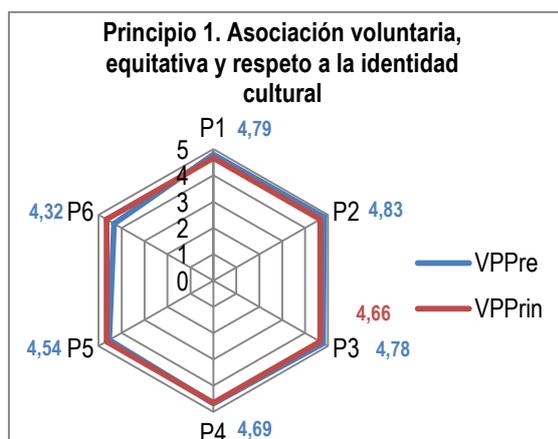


Gráfico 4.31. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultura).

En referencia al principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural) expresado en el gráfico 4.30 (gerentes) y gráfico 4.31 (socios), se observa un buen cumplimiento del mismo, las actividades para lograr su desarrollo se las desempeña sin ningún inconveniente, prueba de ello son los valores medios obtenidos (gerente 4,89 y socios 4,66), los resultados se sustentan al identificar en ambas muestras una percepción optimista; puesto que, las cooperativas de producción procuran, respeto a la identidad cultural (P4; gerente, 5,00 y P3; socios, 4,78), participación de todas las personas (P5; gerente 5,00 y P4; socios 4,69), flexibilidad en el recibimiento de aportaciones, quejas o sugerencias (P6; gerente 4,89 y P5; socios 4,54) y su respectiva solución (P7; gerente 4,67 y P6; socios 4,32), por tanto, el nivel de satisfacción de gerentes y socios se puede considerar como excelente, las actuaciones de las cooperativas se dan en un marco democrático y respeto hacia todos, valorando las aportaciones tanto de directivos y asociados.

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

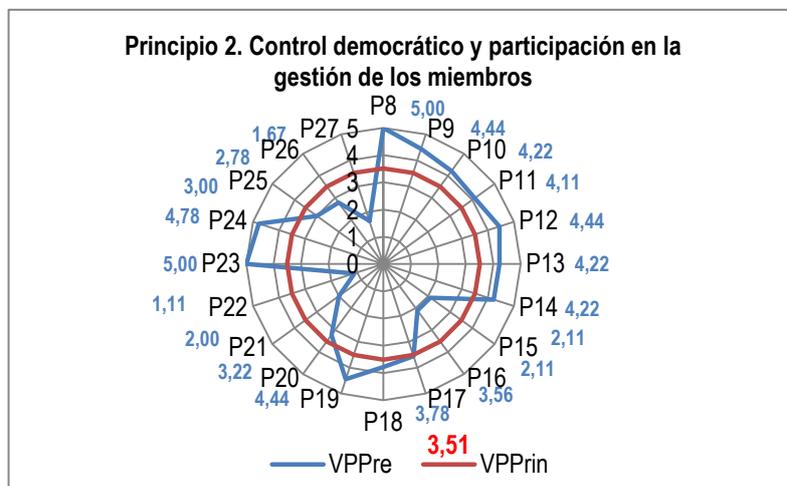


Gráfico 4.32. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).

El principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros) identificado en el gráfico 4.32, establece que el cumplimiento del mismo es medio (3,51 VPPrin), según el punto de vista de sus directivos; la mayoría de preguntas planteadas para la evaluación tuvieron relación de respuestas al estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; los valores promedios por pregunta con puntuaciones media son: P17 (conocimiento de la información de aspecto social por terceros; 3,56) P18 (identificación de los grupos de interés; 3,78); P20 (dominio público del balance social; 3,22) y P25 (aplicación de la RSE como parte de la estrategia empresarial; 3,00); además se generaron calificaciones bajas puesto que los gerentes consideraban, no se cumplían los indicadores (preguntas) mencionadas a continuación: nivel académico universitario del consejo de administración (P15; 2,11 VPPre); capacitación o inducción sobre cooperativismo a nuevos socios (P16; 2,11 VPPre); P21, P22, P26 y P27, presentaron resultados similares.

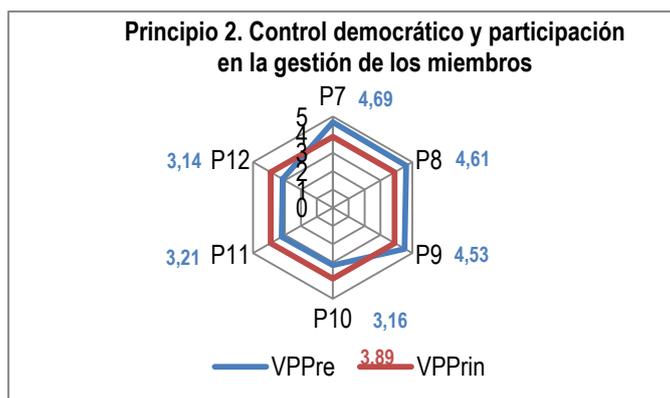


Gráfico 4. 33. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).

En referencia al gráfico 4.33 resultados encuesta socios del principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros), se obtiene un valor promedio de 3,89, razón por la cual, tiene un cumplimiento medio, sin embargo la calificación obtenida por pregunta reflejan que 3 de estas recibieron una calificación buena, a través de las cuales se considera que la toma de decisiones en las cooperativas de producción evaluadas se da de modo democrático (P7; 4,69 VPPre), los socios participan activamente en la gestión (P8; 4,61 VPPre) y existe equidad de género en la accesibilidad de cargos (P9; 4,53 VPPre), estos últimos tres indicadores (preguntas) muestran relatividad con las respuestas de los gerentes, interpretándose un buen desempeño del principio.

PRINCIPIO 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa

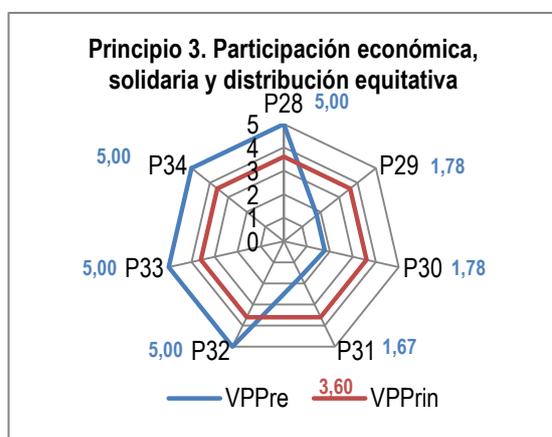


Gráfico 4.34. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).

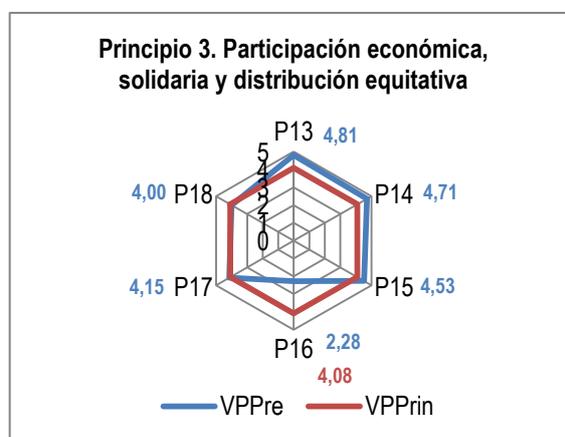


Gráfico 4. 35. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).

De los resultados del principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa), se obtiene que:

En el gráfico 4.34 encuestas aplicadas a directivos de las cooperativas de Producción el principio tres tiene cumplimiento medio (3,60), debido a las respuestas emitidas por los gerentes, en la pregunta 29 (valores destinado a fondo de educación; 1,78), pregunta 30 (valores destinado a fondo de solidaridad; 1,78) y pregunta 31 (valores destinado a fondo de capacitación de empleados; 1,67), no se tienen establecidos dichos fondos por tanto existe incumplimiento en los indicadores (preguntas), por otra parte, se observa participación económica equitativa al tener el mismo número de certificados y aportes de capital por parte de los asociados (P28; 5,00 VPPre), la asamblea decide sobre el reparto de utilidades (P32; 5,00 VPPre) y se invierte en servicios sociales para los asociados (P34; 5,00 VPPre).

Así mismo, el gráfico 4.35, respuestas de la muestra de socios, se identificó cumplimiento alto del principio a excepción de P16 (2,97 VPPre), la cual evalúa si se posee una política de maximización de utilidades y excedente, situación que de acuerdo a la valoración, no se da, las demás preguntas de acuerdo a la percepción de los socios presentan un cumplimiento bueno, aquellas se encuentran en un rango de valoración entre 4 y 5 puntos de 5 de la media por pregunta; relativo a ello la valoración del principio (VPPrin) se establece en 4,08.

Haciendo una síntesis de las percepciones de gerentes y socios se puede concebir aquellas preguntas evaluadas en ambas muestras del principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa), tienen un cumplimiento que supera la media; sin embargo, las preguntas planteadas a los gerentes para conocer si se invierte en fondos destinados a educación, capacitación de empleados y de solidaridad obtuvieron puntuaciones bajas, poniendo en evidencia que no se tiene una planificación para dichas actividades.

PRINCIPIO 4. Autonomía e independencia

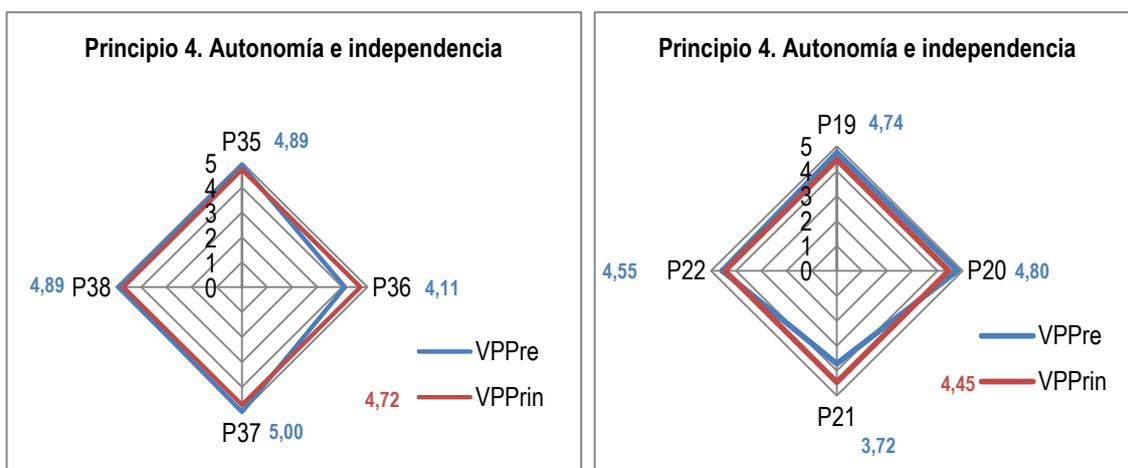


Gráfico 4.36. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio cuatro (autonomía e independencia). **Gráfico 4.37.** Resultados encuesta (COOPP) socios - principio cuatro (autonomía e independencia).

Para evaluar la autonomía e independencia con la cual ejercen sus actividades las cooperativas, se establece el principio cuatro (autonomía e independencia), luego de procesar las encuestas se generaron los siguientes resultados:

La percepción de los gerentes (gráfico 4.36) muestra una calificación alta (4,72), la media por pregunta (VPPre) indica un buen grado de corresponsabilidad, informan los resultados económicos del año (P35; 4,89); tiene acuerdos con otras organizaciones que no pertenecen a la EPS/EFPS (P36; 4,11); cumplen con sus obligaciones tributarias (P37; 5,00) y no poseen dependencia del sector público (P38; 4,89). Así mismo, los socios (gráfico 4.37), aportaron a generar una valoración alta en el principio (4,45), ratificando, el optimismo en el cumplimiento del mismo; al descomponer este valor y analizarlo por pregunta (VPPre), las cooperativas de producción hacen prevalecer su autonomía e independencia (P19; 4,74 VPPre), informan los resultados económicos del año (P20; 4,80 VPPre) y tiene independencia de subvenciones y ayudas públicas (P22; 4,55 VPPre). Tanto gerentes y socios, identificaron mantener relaciones con organización ajenas a la EPS y EFPS (gerente 4,11; socios 3,72), como medio para ejercer prácticas de adquisición y venta asociativa.

PRINCIPIO 5. Educación, capacitación e información.

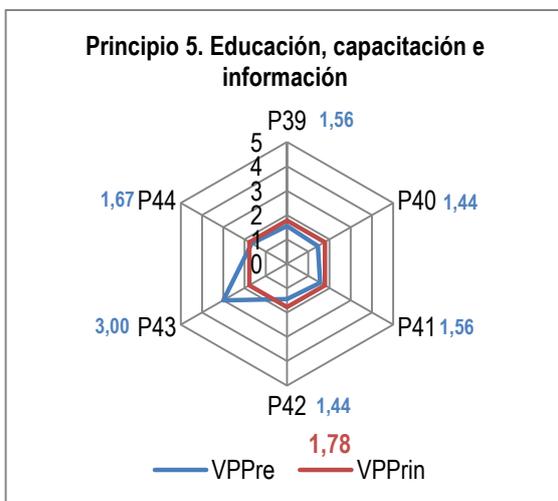


Gráfico 4.38. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio cinco (educación, capacitación e información).

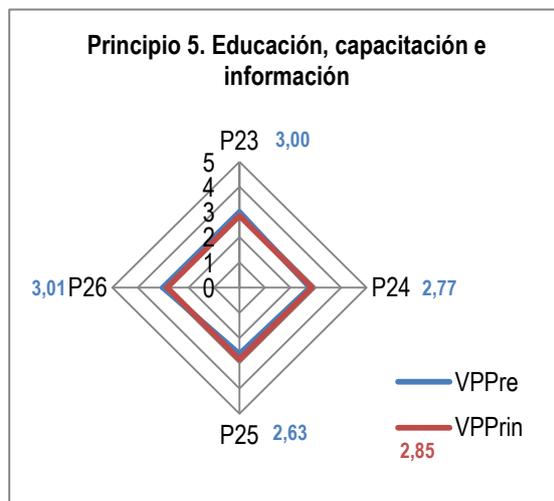


Gráfico 4.39. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio cinco (educación, capacitación e información).

La ausencia del uso de las TICS dentro de las cooperativas de producción evaluadas es una predominante, razón por la cual el cumplimiento del principio cinco (educación, capacitación e información), no se da en gran parte, por otro lado, la carencia de una planificada capacitación a los socios y empleados, genera resultados que muestran una percepción baja, tanto de directivos (1,78; VPPrin) como socios (2,85; VPPrin). Los valores promedios por pregunta de acuerdo a los gerentes encuestados y expresados en el gráfico 4.38 y en concordancia con las respuestas de los socios (gráfico 4.39), ratifican dicho resultado, dado que ninguna de las preguntas evaluadas en ambos cuestionarios supera la media, es decir, de acuerdo a los gerentes y socios, las cooperativas no realiza capacitación por cuenta propia (gerente 1,56VPPre ; socios 2,44 VPPre), ni se contratan eventos (gerente 1,44 VPPre); los eventos de capacitación hacia la comunidad tienen una deficiente planificación y ejecución (gerente 1,56 VPPre ; socios 2,63 VPPre); predomina bajo desarrollo de actividades destinados a la promoción de la EPS; además el uso de medios de comunicación tanto internos como externo es limitado.

PRINCIPIO 6. Cooperación e integración del sector EPS

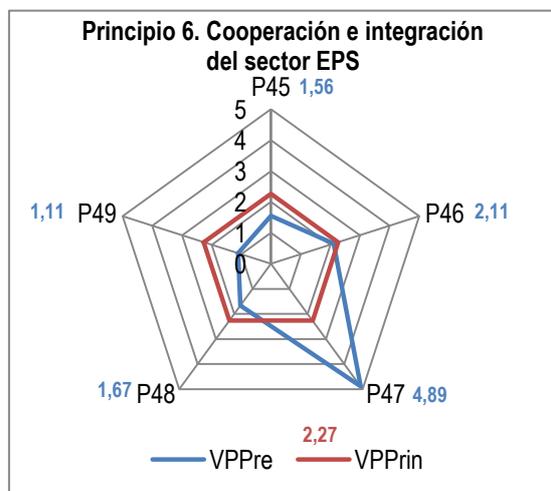


Gráfico 4.40 Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio seis (cooperación e integración del sector EPS).

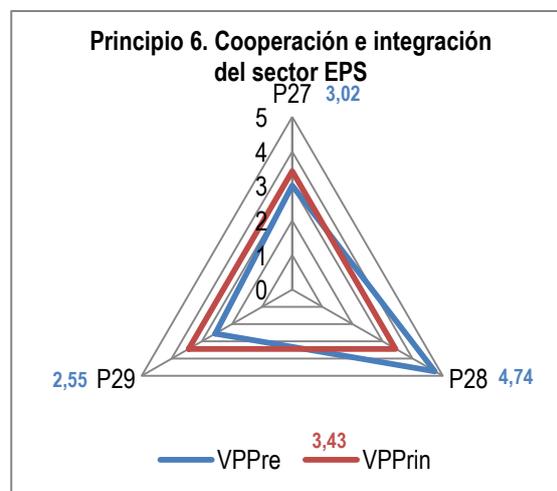


Gráfico 4.41. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio seis (cooperación e integración del sector EPS).

El gráfico 4.40, principio seis (cooperación e integración del sector EPS) resultados de la encuesta aplicada a directivos, indica que el principio no es cumplido por el sector cooperativo (2,27); cabe resaltar, de las 5 preguntas planteadas a los directivos solo una, P47 (las cooperativas favorecen a la solidaridad entre los socios) tuvo un consenso positivo (4,89 VPPre) entre todas las cooperativas evaluadas; los demás indicadores (preguntas) tuvieron calificaciones bajas, los encuestados consideran, las cooperativas no aportan al capital social de otras organizaciones de la EPS (P45; 1,56 VPPre), tienen asociación e integración limitada con otras organizaciones de la EPS (P46; 2,11 VPPre); y los proyectos sociales, ambientales o de otro tipo adquieren pocos vínculos con el gobierno (P49; 1,11 VPPre).

En el gráfico 4.41, se encuentran los promedios de las respuestas de socios, observándose perspectivas similares a la de los gerentes, el principio no supera la media establecida en 3,43; las preguntas con las valoraciones más bajas fueron aquellas en donde indicaban no pertenecer a organismos de integración de la EPS (P27; 3,02 VPPre), añadido a ello, el desarrollo de

alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño no se da (P29; 2,55 VPPre).

Tanto socios como directivos coinciden en el apoyo hacia la mejora de la solidaridad entre los socios (P47 gerente 4,89 VPPre; P28 socios 4,74 VPPre), resumiendo los resultados, el generar vínculos con otra entidades no es una fortaleza del sector, su desempeño se da de forma independiente, aunque ponen en manifiesto que siempre se ha buscado el acercamiento con el gobierno local para la obtención de su apoyo, respaldados como una fuerza productiva, concepto bajo el cual se mantiene la pesca artesanal y la principal actividad de comercialización que practican los integrantes de las cooperativas evaluadas.

PRINCIPIO 7. Compromiso con el entorno

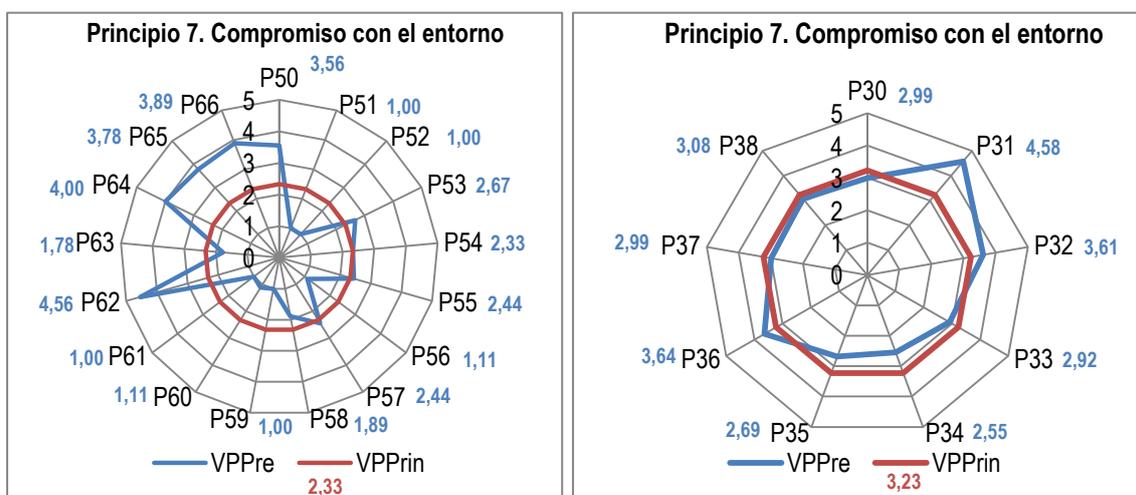


Gráfico 4. 42. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio siete (compromiso con el entorno). **Gráfico 4.43.** Resultados encuesta (COOPP) socios - principio siete (compromiso con el entorno).

En consideración al principio siete (compromiso con el entorno) del gráfico 4.42 valoraciones generadas por las encuestas aplicadas a gerentes, el cumplimiento del principio es bajo, el valor promedio por principio se encuentra en 2,33; así mismo, las perspectivas de socios (gráfico 4.43) se asemejan (3,23 VPPrin), ninguno de los promedios por pregunta (VPPre) generados superan la media a excepción de P31 (4,58 VPPre) donde los socios respaldan el sentido

de responsabilidad social ejercido por las cooperativa. En fin, el principio siete (compromiso con el entorno), tiene un cumplimiento bajo, las preguntas evaluadas y de las cuales se obtuvo bajas puntuación, son aquellas en donde se identifica que las cooperativas, no poseen un programa de voluntariado al servicio de la sociedad (gerente, 1,78 VPPre; Socios, 2,69 VPPre), ni contribuyen con mejoras en infraestructura local (gerente, 1,11 VPPre; socios 2,55 VPPre); alejado a ello, siempre han procurado participar en programas que promueven la paz y los valores democráticos (gerente 4,00 VPPre; socios 3,74VPPre) como también dar prioridad en sus acciones hacia la comunidad a los grupos más vulnerables (gerente 3,78 VPPre; socios 2,99 VPPre).

PRINCIPIO 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida

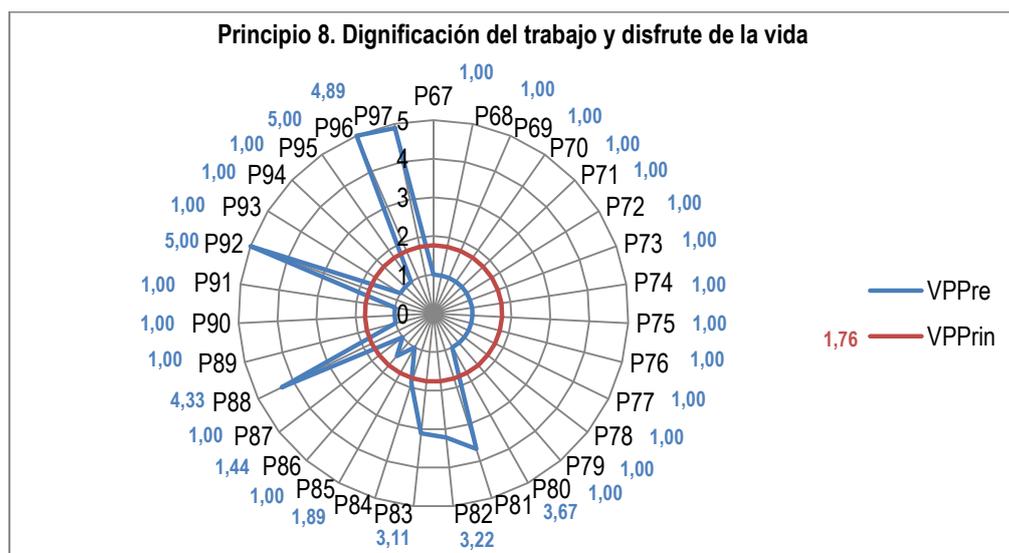


Gráfico 4.44. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).

De acuerdo a los resultados obtenidos en el principio ocho dignificación del trabajo y disfrute de la vida (gráfico 4.44), se obtiene un valor promedio del principio de 1,76; si se analizan las medias por preguntas (VPPre), se puede observar el porqué de los resultados, generados estos al ubicarse la mayoría de indicadores (preguntas), con una valoración de 1,00 (pregunta: P67, P68, P69, P70, P71, P72, P73, P74, P75, P76, P77, P78, P79, P80, P85, P87, P89, P90, P91, P93, P94, P95), dado que, tenían por objetivo evidenciar la situación

laboral de los empleados, las valoraciones obtenidas se deben a la inexistencia de colaboradores en las cooperativas; las 9 cooperativas evaluadas no constan con una nómina de los mismos, razón por la cual las funciones administrativas son cumplidas por delegados siendo elegidos entre los socios, resultando de esta forma imposible su evaluación; por otra parte aquellas dirigidas a evaluar a los socios y las cooperativas en general, se evidencia la ausencia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos (P92; 5,00 VPPre), se realizan actividades de adquisición asociativa (P96; 5,00 VPPre), siendo uno de los principales beneficios de este tipo de organización, procurándose además de acuerdo a los directivos el logro del Buen Vivir de todos sus asociados (P97; 4,89 VPPre).

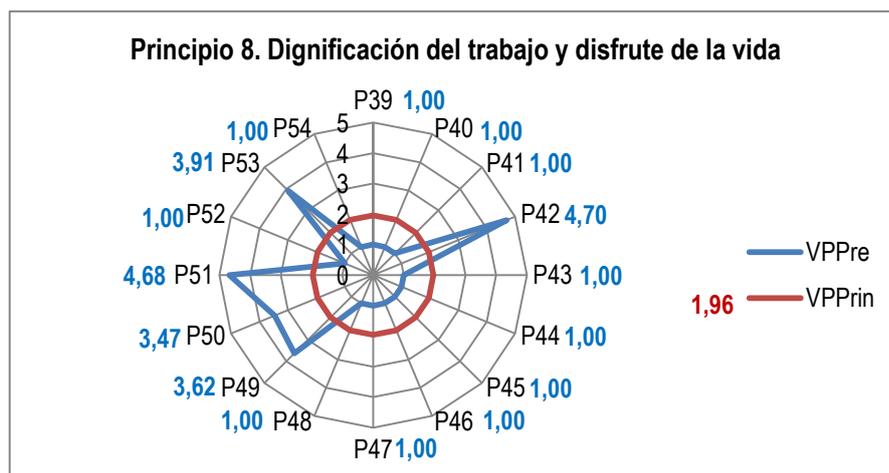


Gráfico 4.45. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).

Al igual que en el cuestionario aplicado a gerentes, el de socios (gráfico 4.45), presentó la misma situación en las preguntas direccionadas a obtener datos de los empleados, al no poder ser valoradas, se les otorgo la calificación más baja (P39, P40, P41, P43, P44, P45, P46, P47, P48, P52, P54), por otra parte de la evaluación de este principio se pudo determinar según los socios, las cooperativas evaluadas propenden el logro del Buen Vivir (P42; 4,70 VPPre), y no registran incidentes fruto de violaciones a los derechos humanos (P51; 4,68 VPPre).

Los resultados del principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida) de acuerdo a la percepción de los gerentes y socios evidencian cumplimiento deficiente del principio, ambos consideran, las cooperativas tienen por objetivo el logro del Buen Vivir (gerente 4,89 VPPre; socios 4,70 VPPre), tampoco registran incidentes con violaciones de los derechos humanos (gerente 5,00 VPPre; socios 4,68), las actividades de adquisición asociativa aunque no se desarrollan con frecuencia, cuando son requeridas si se las práctica (gerente 5,00 VPPre; socios 3,91 VPPre), por otro lado, como se indicó anteriormente, las preguntas dirigidas a recopilar información de empleados no pudieron ser evaluadas otorgándoseles de esta forma una puntuación de 1,00 por el hecho de no contar con una plantilla de empleados.

PRINCIPIO 9. Comercio justo, ético y responsable

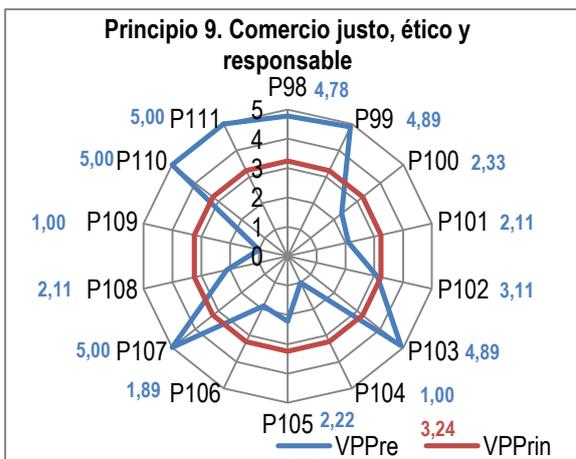


Gráfico 4.46. Resultados encuesta (COOPP) directivos - principio nueve (comercio justo, ético y responsable).

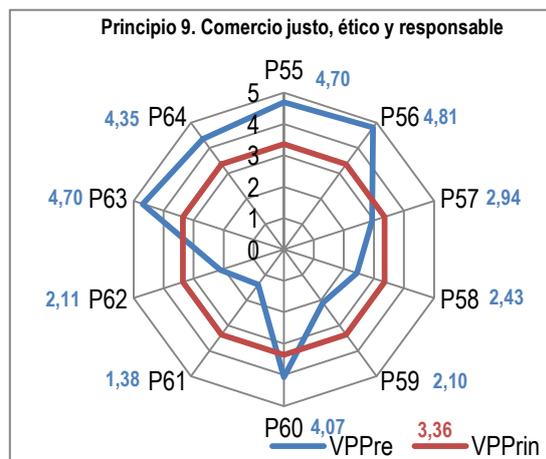


Gráfico 4.47. Resultados encuesta (COOPP) socios - principio nueve (comercio justo, ético y responsable).

El principio nueve (comercio justo, ético y responsable) según los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de gerentes (gráfico 4.46) y socios (gráfico 4.47), el valor promedio por principio (VPPrin) se establece en 3,24 según los gerentes y 3,36 según los socios, evidenciando un nivel de cumplimiento medio; identificando los valores promedios por pregunta que guardan relación entre ambas encuesta, se puede decir, las cooperativas poseen una actuación destinada a mantener la igualdad de oportunidades para

todos (gerentes, 4,78 VPPre; socios, 4,70 VPPre), su comportamiento es ético (gerentes, 4,89 VPPre; socios, 4,81 VPPre); no presentan demanda por incumplimiento de acuerdos socios/cliente (gerentes, 5,00 VPPre; socios, 4,70 VPPre); y una de las principales actividades desempeñadas es la comercialización asociativa (gerentes, 5,00 VPPre; socios, 4,35 VPPre). Además, según los gerentes, no se poseen mecanismos como la cláusula de confidencialidad (P104; 1,00 VPPre), ni normas que regulen la relaciones clientes/socios (P109; 1,00 VPPre); los socios manifiestan, la compra o financiamiento con empresas que incorporan el comercio justo se da en menor medida (P57; 2,94 VPPre), no se informan de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio ofertado (P58; 2,43 VPPre); y la mayoría de la muestra encuestada desconocen los principios del comercio justo (P59; 2,10 VPPre).

Las pronunciadas raíces sociales bajo las cuales se funda el cooperativismo persigue según Balbastre *et al.*, (2012) creación de riqueza y oportunidades de empleo, que de acuerdo a Hernández y Pedroza (2011) aplican principios y valores para lograr el éxito, como seña de su identidad y posible facilitador de su ventaja competitiva. Es precisamente en base a estos que se procedió a la captación de información, aplicando un muestreo por conveniencia a las cooperativas estudiadas, y herramientas de validación investigativa, enunciadas en la metodología (Torgerson y Delphi) para dar mayor rigor a la investigación; todo este proceso fue desarrollado por dos investigadores (los autores), con previa capacitación en la metodología aplicada. Se pudo identificar como principal inconveniente, la poca apertura de las entidades, y la gran desinformación generada por parte de las cooperativas de producción, dificultando la aplicación de los instrumentos.

Los resultados de los principios evaluados muestran niveles bajos en aquellos direccionados a obtener información referente al vínculo trabajo, familia, comunidad, medioambiente y educación e información, su planificación y ejecución tienen carácter poco formal, dejándoselas en segundo plano.

Las debilidades presentadas en los principios identificados con nivel de cumplimiento bajo (principio 5, 6, 7, 8), muestran relatividad con los datos generados por la SEPS (2015) en su informe balance social para organizaciones de la economía popular y solidaria en Ecuador. Las macro dimensiones (consideradas en el presente estudio principios): desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización, cooperación e integración del sector EPS, compromiso social, solidario, comunitario y ambiental, el mayor porcentaje de valoración corresponde a “no se trata el tema” (31%, 64%, 49%, respectivamente). Coincidiendo ambos estudios, en que estas prácticas reciben un tratamiento deficiente y por ende su contribución al compromiso social y Buen Vivir, no tienen mayor representatividad como parte de las características de diferenciación en estas instituciones (ver cuadro 4.9).

Cuadro 4.9. Comparación EPS y estudio cooperativas Ahorro-Crédito y Producción Guayas

SEPS		
Macro dimensiones	No se trata el tema	
M5: Educación, capacitación y comunicación	M5.D1.11	31%
M6: Cooperación e integración del Sector EPS.	M6.D2.11	64%
M7: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	M7.D2.11	49%
	M7.D2.12	72%
Resultados estudio		
Principios deficientes	Ahorro y Crédito	Producción
P5. Educación, capacitación e información.	2,98	2,32
P6. Cooperación e integración del sector EPS.	3,56	2,35
P7. Compromiso con el entorno.	2,98	2,78

* Los resultados estudio son un promedio del VPPrin: gerentes, empleados y socios.

Fuente: SEPS (2015) y estudio.

4.4. FASE IV. PROPONER IDEAS DE MEJORAS QUE POTENCIALICEN LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO SOCIAL COOPERATIVO

A partir de los resultados generados se procedió a la elaboración de la etapa final de la investigación en la cual se contempló: identificar el cumplimiento de

los principios, determinar las debilidades existentes en las cooperativas mediante el diagrama de Ishikawa con la respectiva propuesta de mejoras dirigida a ambos sectores (Ahorro-Crédito y Producción).

4.4.1. Identificar el nivel de cumplimiento de los principios por sector cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción)

A continuación, se muestra la situación actual de los nueve principios evaluados en cada sector cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción) de acuerdo a la percepción de gerentes, socios y empleados; tal proceso se lo simplifica en el cuadro 4.10 y Cuadro 4.11, la técnica empleada en esta actividad es el semáforo.



4.4.1.1. Resultados Cooperativas Ahorro y Crédito

Cuadro 4.10. Nivel de cumplimiento de los principios evaluados en las cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia del Guayas.

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

Fuente: Elaboración propia.

En relación al cuadro 4.10 donde se identifica el nivel de cumplimiento de los principios evaluados en el sector cooperativo ahorro y crédito, se observa que el principio 1 (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural) y el principio 3 (participación económica, solidaria y distribución

equitativa) tienen un nivel de cumplimiento alto; por otra parte, los demás principios (2,4,5,6,7,8,9) se encuentran en un nivel de valoración medio, siendo en estos que se centran principalmente las ideas de mejoras propuestas, con el propósito de procurar su cumplimiento.

4.4.1.2. Resultados Cooperativas Producción

Cuadro 4.11. Nivel de cumplimiento de los principios evaluados en las Cooperativas de Producción en la provincia del Guayas.

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

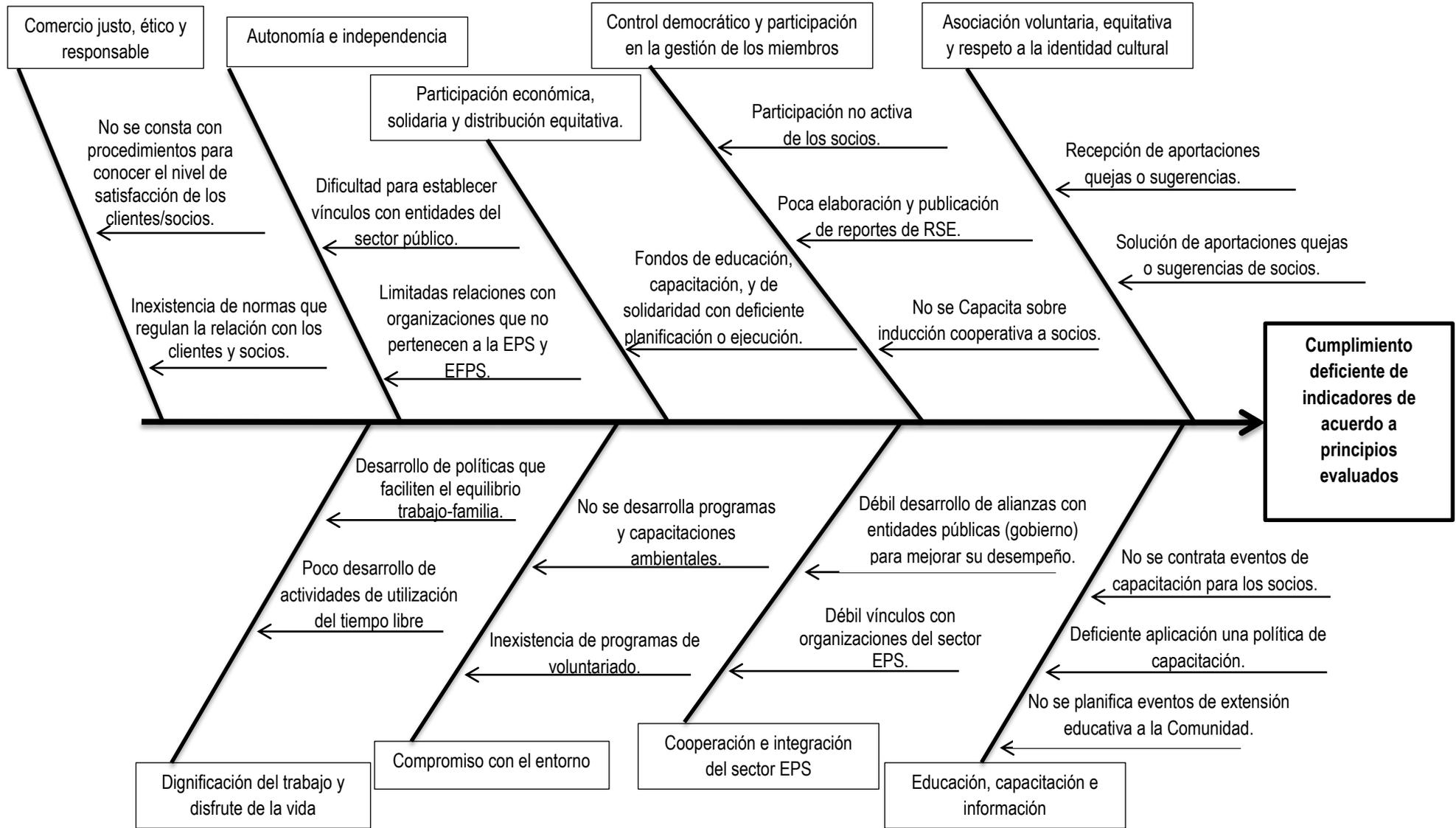
Fuente: Elaboración propia.

En el sector producción las acciones de mejoras se centraron en fortalecer los principios con deficiente cumplimiento como el 5, 6, 7, 8 (bajo) y el 2, 3, 9 (medio), las acciones destinadas al principio 1 (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural) y 4 (autonomía e independencia) se consideraron con el fin de reforzar los indicadores (preguntas) dado su nivel de cumplimiento alto (cuadro 4.11).

4.4.2. Determinación de las debilidades existentes en las cooperativas con relación a los principios evaluados

En esta etapa se plasman las causas que afectan el cumplimiento de los principios cooperativos evaluados a través del diagrama causa – efecto (gráfico 5.1); tomando en consideraron las falencias (causas) encontradas en cada uno de los 9 principios establecidos, necesarios para la redacción de las propuestas de mejoras; las cuales se las puede identificar desde el cuadro 4.12 al 4.20.

Figura 4.1. Deficiencias en el cumplimiento de los principios cooperativos evaluados (diagrama causa-efecto).



4.4.3. Propuestas de acciones de mejoras dirigidas al sector cooperativo Ahorro-Crédito y Producción

Cuadro 4.12. Planificación de mejora principio uno (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 1:</p> <p>Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Percepción no completamente satisfactoria por parte de socios y empleados referentes a la facilidad de participación, recibimiento y solución de las quejas, aportaciones y sugerencias por parte de las cooperativas.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Mejorar la participación de todas las personas en el entorno cooperativo.</p>	<p>INDICADOR 1:</p> <p>Encuesta de satisfacción dirigida a socios y empleados.</p> <p>INDICADOR 2:</p> <p>Registro de quejas y sugerencias</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Establecer procesos y formalizar los canales de comunicación vinculantes entre socios y cooperativas.</p>	<p>META 1:</p> <p>Contar con un proceso formal para medir la satisfacción de socios y empleados de las cooperativas.</p> <p>META 2:</p> <p>Formalizar un sistema de registro de quejas, sugerencias y aportaciones.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Proceso formalizado y conocido por el personal administrativo y socios de las cooperativas.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1.a. Diseñar un programa institucional para medir el nivel de satisfacción de socios-empleados.</p> <p>1.1.b. Estructurar expediente con sus respectivos procesos para el registro de quejas sugerencias y aportaciones de socios y empleados.</p> <p>1.2 Formalizarlo ante las instancias correspondientes para su aplicación institucional.</p> <p>1.3. Difundirlo entre el personal administrativo y socios a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación internos y externos.</p> <p>PRODUCTO: Procesos formalizados y conocido por los miembros de la cooperativa.</p>	<p>(Corto)</p> <p>Sistema de aplicación continuo:</p> <p>Medir niveles de satisfacción de manera semestral o anual.</p> <p>Emitir reportes de quejas y sugerencias de manera mensual, así mismo determinar el porcentaje de solución a quejas recibidas.</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Este proceso será revisado anualmente por RH valorando su eficiencia.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Gerente, empleados, socios.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen la solución de conflictos y fortalezcan el vínculo entre socios y cooperativa (Impacto ninguno).				SECTOR COOPERATIVO DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Preventiva y de optimización		DIFICULTAD: Poca		PRIORIZACIÓN: Baja	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.13. Planificación de mejora principio dos (control democrático y participación en la gestión de los miembros).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 2:</p> <p>Control democrático y participación en la gestión de los miembros.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Participación no activa de los socios; elaboración y publicación de reportes de RSE inexistente.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Optimizar los canales de integración entre los entes involucrados.</p>	<p>INDICADOR 1:</p> <p>Porcentaje de socios que acuden a las reuniones establecidas.</p> <p>INDICADOR 2:</p> <p>Reportes de RSE elaborados y publicados en el año.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Procurar mantener informados a los socios y empleados de las actividades sociales, ambientales y de vinculación con la comunidad planificadas.</p>	<p>META:</p> <p>Estructurar informes de las actividades que contribuyen a formar un ambiente de responsabilidad empresarial.</p> <p>Vincular de forma constante a los socios con las actividades de la cooperativa.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Informes de RSE publicado.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Establecer una base de datos de actividades sociales ejecutadas.</p> <p>1.2 Elaborar reportes de RSE.</p> <p>1.3 Difundir entre el personal administrativo y socios a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación internos y externos los informe de RSE.</p> <p>1.4. Programar reuniones para informar a los socios y capacitarlos en temas cooperativos y las actividades ejecutadas por las mismas.</p> <p>PRODUCTO: Reportes estructurados y conocido por los miembros de la cooperativa.</p> <p>EVALUACIÓN: Este proceso será revisado anualmente por directivos considerando su eficiencia.</p>	<p>(Medio)</p> <p>Sistema de aplicación continuo:</p> <p>Emitir reportes de RSE mensual o trimestralmente.</p> <p>Establecer cronogramas de reuniones para socios y empleados.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Gerentes, empleados, socios.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que fortalezcan el vínculo entre socios y cooperativa (Impacto ninguno).				SECTOR COOPERATIVO DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Optimización		DIFICULTAD: Poca		PRIORIZACIÓN: Baja	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.14. Planificación de mejora principio tres (participación económica, solidaria y distribución equitativa).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 3:</p> <p>Participación económica, solidaria y distribución equitativa.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Fondos de educación, capacitación, y de solidaridad con deficiente planificación o ejecución.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Establecer fondos que contribuyan a la capacitación, educación, actividades de solidaridad, para socios empleados y la comunidad.</p>	<p>INDICADOR:</p> <p>Balance social.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Determinar montos para capacitación y actividades de solidaridad.</p> <p>Programar actividades de capacitación, educación y de carácter social que contribuyan a los agentes internos, externos y el medio con el cual interactúan.</p>	<p>META 1:</p> <p>Contar con un programa formal de capacitación y contribución solidaria.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Proceso formalizado y conocido por el personal administrativo y socios de las cooperativas.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Establecer y ejecutar montos para capacitación a socios, empleados y la comunidad.</p> <p>1.2 Destinar y ejecutar montos para actividades de contribución solidaria, involucrando a todos los agentes (Empleados, socios, comunidad y medio ambiente) interactuantes con las cooperativas.</p> <p>1.3 Difundirlo entre el personal administrativo y socios a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación internos y externos.</p> <p>PRODUCTO: Procesos formalizados y conocido por los miembros de la cooperativa.</p> <p>EVALUACIÓN: Este proceso será revisado anualmente directivos considerando su eficiencia.</p>	<p>(Largo)</p> <p>Sistema de aplicación continuo:</p> <p>Informes de gestión mensual.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Gerentes, empleados, socios.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen la participación económica, solidaria y distribución equitativa. (Impacto alto).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Operativo		DIFICULTAD: Alta		PRIORIZACIÓN: Alta	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.15. Planificación de mejora principio cuatro (autonomía e independencia).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 4:</p> <p>Autonomía e independencia.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Dificultad para establecer vínculos con entidades del sector público y limitadas relaciones con organizaciones que no pertenecen a la EPS y EFPS.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Mejorar las relaciones laborales con entidades ajenas a la EPS y EFPS y entidades públicas.</p>	<p>INDICADOR:</p> <p>Convenios establecidos con organismos públicos y organizaciones externas a la EPS y EFPS</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Establecer procesos y formalizar las operaciones a desarrollar con las diferentes organizaciones.</p>	<p>META 1:</p> <p>Determinar el tipo de relaciones establecidas con las organizaciones ajenas a la cooperativa.</p> <p>Fortalecer los vínculos de cooperación y ejecutar programas que contribuyan a la sociedad (Sociales o Ambientales).</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Fortalecimiento del principio (Autonomía e independencia) e identificación del tipo de relación comercial.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Establecer nexos con gobiernos seccionales que contribuyan de manera conjunta a los integrantes de la cooperativa y el entorno donde operan.</p> <p>1.2. Fortalecer los vínculos con organismos del sector de la EPS y EFPS, como también con aquellas que no pertenecieran.</p> <p>PRODUCTO:</p> <p>Determinación y formalización de nexos con entidades del sector público, del sector EPS y EFPS como también con aquellas deslindados a estos.</p> <p>EVALUACIÓN: Este proceso será revisado anualmente por la directiva considerando su eficiencia.</p>	<p>(Largo)</p> <p>No definido</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Directiva, gerentes, empleados, organizaciones vinculadas a la cooperativa.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen las relaciones laborales con otras instituciones y la permanencia de su autonomía e independencia. (Impacto Alto).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Operativa		DIFICULTAD: Alta		PRIORIZACIÓN: Alta	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.16. Planificación de mejora principio cinco (educación, capacitación e información).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 5:</p> <p>Educación, capacitación e información.</p> <p>PROBLEMAS:</p> <p>Eventos de capacitación para los socios. Deficiente aplicación de una política de capacitación. Eventos de extensión educativa a la Comunidad.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Mejorar las acciones destinadas para la capacitación de socios, empleados y eventos de extensión educativa a la comunidad.</p>	<p>INDICADOR 1:</p> <p>Cronograma de capacitación y registros de ejecución.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Formalizar los procesos de control en las relaciones socios y clientes; fijar además una metodología estándar para evidenciar la satisfacción de socios, clientes y empleados hacia la cooperativa.</p>	<p>META 1:</p> <p>Ejecutar programas de capacitación para socios y empleados</p> <p>META 2:</p> <p>Formalizar y ejecutar los procesos de extensión educativa dirigidos a la comunidad.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Procesos formales de capacitación y comunicación con los miembros de la cooperativa y la comunidad, afianzando los vínculos de cooperación laboral y retribución social.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Estructurar y definir las políticas de capacitación (de ser necesario).</p> <p>1.2. Diseñar programa de capacitación.</p> <p>1.3. Formalizarlo ante las instancias correspondientes para su ejecución.</p> <p>1.4. Difundirlo entre el personal administrativo, socios y comunidad a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación.</p> <p>1.5. Ejecutar y diagnosticar la eficiencia de las actividades programadas y ejecutadas.</p> <p>PRODUCTO: Procesos formalizados y conocido por los miembros involucrados directa o indirectamente.</p>	<p>(Corto)</p> <p>Sistema de aplicación continuo:</p> <p>Definir de acuerdo a las prioridades de la cooperativa.</p> <p>EVALUACIÓN: Este proceso será revisado anualmente por directivos considerando su eficiencia.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Gerente, socios, empleados y comunidad.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que fortalezcan las acciones destinadas a la educación, capacitación e información (Impacto poco).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Estructuración		DIFICULTAD: Baja		PRIORIZACIÓN: Media	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.17. Planificación de mejora principio seis (cooperación e integración del sector EPS).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 6:</p> <p>Cooperación e integración del sector EPS.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Vínculos débiles con organizaciones del sector EPS.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>. Desarrollar alianzas con entidades del sector EPS y estratificar actividades que integren esfuerzos hacia el desarrollo de proyectos sociales ambientales o de otro tipo.</p>	<p>INDICADOR:</p> <p>Convenios establecidos.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Establecer procesos y formalizar las operaciones a desarrollar con las diferentes organizaciones.</p>	<p>META 1:</p> <p>Determinar el tipo relaciones establecidas con las organizaciones del sector EPS.</p> <p>Fortalecer los vínculos de cooperación y ejecutar programas que contribuyan a la sociedad (Sociales o Ambientales).</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Fortalecimiento del principio (Autonomía e independencia) e identificación del tipo de relación comercial.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Establecer nexos con gobiernos seccionales, organismos del sector EPS que contribuyan de manera conjunta a los integrantes de la cooperativa y el entorno donde operan.</p> <p>1.2. Desarrollar campañas de capacitación, educación, en temas sociales, ambientales en forma conjunta.</p> <p>PRODUCTO:</p> <p>Determinación y formalización de nexos con entidades del sector EPS, fortalecimiento del vínculo cooperativo.</p> <p>EVALUACIÓN: Este proceso será revisado anualmente por la directiva considerando su eficiencia.</p>	<p>(Largo)</p> <p>No definido</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Directiva, gerentes, empleados, organizaciones vinculadas a la cooperativa.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen la cooperación e integración del sector EPS (Impacto Alto).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Estructuración		DIFICULTAD: Alta		PRIORIZACIÓN: Alta	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.18. Planificación de mejora principio siete (compromiso con el entorno).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 7:</p> <p>Compromiso con el entorno.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Inexistente programa de capacitación ambiental y grupo de voluntariado.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Contribuir a mejorar la participación cooperativa en temas de cuidado y protección del entorno.</p>	<p>INDICADOR 1:</p> <p>Campañas de capacitación ejecutadas.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Generar campañas de capacitación interna y externamente direccionadas a colaboradores, socios y la comunidad.</p>	<p>META:</p> <p>Formalizar un grupo de voluntariado que contribuya de forma proactiva a impartir capacitaciones referentes a la protección y cuidado ambiental.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Sistema formal de contribución social y ambiental que justifique su actuación y compromiso con el entorno.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Estructurar políticas que contribuyan a la interacción y compromiso con el entorno donde se labora.</p> <p>1.2. Diseñar un programa de voluntariado.</p> <p>1.3. Planificar campañas de capacitación internas y externas basadas en la protección ambiental, el reciclaje y el uso de las 3 R's.</p> <p>1.4. Formalizar procesos ante las instancias correspondientes para su aplicación.</p> <p>1.5. Difundirlo entre el personal administrativo y socios a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación.</p> <p>PRODUCTO: Procesos formalizados y conocido por los miembros involucrados directa o indirectamente con la cooperativa.</p>	<p>(Medio)</p> <p>Sistema de aplicación continuo:</p> <p>Medir niveles de satisfacción de manera semestral o anual.</p> <p>EVALUACIÓN: Este proceso será revisado anualmente por directivos considerando su eficiencia.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Agentes internos y externos.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen compromiso de mejora con el entorno (Impacto Alto).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Preventiva y de Optimización		DIFICULTAD: Alta		PRIORIZACIÓN: Baja	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.19. Planificación de mejora principio ocho (dignificación del trabajo y disfrute de la vida).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 8:</p> <p>Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Desarrollo de políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia.</p> <p>Actividades de utilización del tiempo libre.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Fortalecer el vínculo cooperativo empleados y familias, como medio para garantizar la dignificación del trabajo y disfrute de la vida.</p>	<p>INDICADOR 1:</p> <p>Informes de actividades.</p> <p>INDICADOR 2:</p> <p>Estatutos aprobados en el último año.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Incluir en los lineamientos cooperativos la ejecución de actividades que vinculen a la cooperativa con sus colaboradores y la familia.</p>	<p>META 1:</p> <p>Formalizar las actividades de convivencia entre familia y empleados de las cooperativas y crear espacios de utilización del tiempo libre.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Fortalecimiento de la convivencia entre colaboradores.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1. Estructurar estatutos que regulen las relaciones con empleados y su familia.</p> <p>1.2. Crear espacios de convivencia entre colaboradores.</p> <p>1.3. Formalizarlo ante las instancias correspondientes para su aplicación institucional.</p> <p>1.4. Difundirlo entre el personal administrativo y socios a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación.</p> <p>PRODUCTO: Procesos formalizados y conocido por los miembros involucrados directa o indirectamente con la cooperativa.</p>	<p>(Medio)</p> <p>No establecido</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Este proceso será revisado anualmente por directivos considerando su eficiencia.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Gerentes, empleados y familiares</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen la dignificación del trabajo y disfrute de la vida (Impacto bajo).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Planificación y Recreación.		DIFICULTAD: Alto		PRIORIZACIÓN: Media	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.20. Planificación de mejora principio nueve (comercio justo, ético y responsable).

CATEGORÍA	INDICADOR Y RECOMENDACIÓN	METAS Y RESULTADOS	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
<p>CATEGORÍA 9:</p> <p>Comercio justo, ético y responsable</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>Normas no formalizadas para regular la relación con los clientes y socios. Inexistencia de procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Contar con un sistema para medir el nivel de satisfacción y normativas para regulación de las relaciones con socios y clientes.</p>	<p>INDICADOR 1:</p> <p>Estatutos aprobados por consejo administrativo.</p> <p>INDICADOR 2:</p> <p>Estudio de satisfacción.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Formalizar los procesos de control de las relaciones socios y clientes; además de fijar una metodología estándar para evidenciar la satisfacción de socios, cliente, empleados hacia la cooperativa.</p>	<p>META 1:</p> <p>Contar con un proceso formal para medir la satisfacción de socios y empleados de las cooperativas.</p> <p>META 2:</p> <p>Establecer la normativa que regula las relaciones con socios/clientes.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Proceso formalizado y conocido por el personal administrativo y socios de las cooperativas.</p>	<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>1.1.a. Diseñar un programa institucional para medir el nivel de satisfacción de socios-empleados.</p> <p>1.1.b. Estructurar estatutos que regulen las relaciones con socios y cliente.</p> <p>1.2 Formalizarlo ante las instancias correspondientes para su aplicación institucional.</p> <p>1.3 Difundirlo entre el personal administrativo y socios a través de reuniones, medios electrónicos y medios de comunicación.</p> <p>PRODUCTO: Procesos formalizados y conocido por los miembros involucrados directa o indirectamente con la cooperativa.</p>	<p>(Medio)</p> <p>Sistema de aplicación continuo:</p> <p>Medir niveles de satisfacción de manera semestral o anual.</p> <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Este proceso será revisado anualmente por directivos considerando su eficiencia.</p>	<p>LUGAR DE DESARROLLO:</p> <p>Cooperativa</p> <p>ACTORES:</p> <p>Agentes internos y externos.</p>
IMPACTO: Contar con procesos formales que garanticen la solución de conflictos y fortalezcan el vínculo entre socios y cooperativa (Impacto Bastante).				SECTOR DE APLICACIÓN: Ahorro- Crédito y Producción.	
TIPO DE ACCIÓN: Preventiva y de Optimización		DIFICULTAD: Alta		PRIORIZACIÓN: Alta	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El estudio bibliográfico realizado permitió determinar las bases teóricas para identificar las variables, definir los principios y medir el comportamiento cooperativo relacionado a sus prácticas sociales, de responsabilidad empresarial, buen vivir y populares solidarias.

Para medir el accionar social cooperativo se identificaron 9 principios, analizándose las prácticas democráticas, la autonomía e independencia ejercida, el compromiso por aportar a la educación, capacitación, protección ambiental, la integración del sector EPS, y la búsqueda del bienestar organizacional mediante acciones justas, éticas y responsables.

Se evidencia deficientes prácticas de compromiso con el entorno, educación, capacitación, información; cooperación e integración del sector EPS; dignificación del trabajo y disfrute de la vida. Por ende, su contribución al compromiso social y Buen Vivir, no tienen mayor representatividad como parte de las características de diferenciación.

Mediante el diagrama causa-efecto, se identificaron las principales deficiencias en los principios evaluados, proponiéndose en base a estas 9 propuestas de mejoras, con la finalidad de fortalecer las áreas débiles.

5.2. RECOMENDACIONES

Generar vínculos con organismos, del sector público (gobierno) o entidades que apoyen la consecución de actividades de carácter social que ayuden a impulsar la responsabilidad social empresarial como medio para contribuir al buen vivir.

Crear conciencia en la responsabilidad ambiental entre miembros activos de las cooperativas y la comunidad mediante la inclusión y fortalecimiento de las variables medioambientales que contribuyan al cuidado del entorno y el desarrollo de vínculos con la sociedad.

Establecer y ejecutar políticas de interés social, ambiental; reglamentos que regulen las relaciones socios-clientes, procedimientos para la recepción y solución de quejas, aportaciones o sugerencias emitidas por los mismos; formalizar un sistema de capacitación que involucre tanto a socios, empleados y la comunidad, obteniendo un mejor control, interacción, conocimiento de las actividades planificadas y desarrolladas por los sectores cooperativos evaluados.

Evaluar el cumplimiento de los principios cooperativos, la incidencia de los vínculos con otras entidades de la EPS y EFPS o ajenas a estas, mediante la estipulación de políticas e Implementación de procesos formales que lo evidencien; así mismo capacitar a socios y empleados sobre temas de vinculación e inserción cooperativa, EPS, Buen Vivir y RSE; además de ejecutar acciones que contribuyan a la mejora continua de las variables sociales analizadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abab, J; Cabrera, H; Medina, A; Nogueira, D; Núñez, Q. 2015. La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. (En línea). La Habana, CU. Revista Ciencias de la Información. Vol. 46. Núm. 3. p 3-8. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181443340001>
- Acosta, A y Gudynas, E. 2011. La renovación de la crítica al desarrollo y el Buen Vivir como alternativa. (En línea). Maracaibo, VE. Revista Utopía y Praxis Latinoamericana. Vol. 16. Núm. 53. p 71-83. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27919220007>
- _____, A. y Martínez, E. 2010. El buen vivir. Una vía para el desarrollo. (En línea). Santiago, CH. Revista Polis. Vol. 9. p 557-561. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en www.scielo.cl/pdf/polis/v9n25/art31.pdf
- Aguilera, A y Puerto, D. 2012. Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. (En línea). Barranquilla, CO. Revista Pensamiento y Gestión. Núm. 32. p 1-26. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002>
- Alfonso, J; Labrador, O y Rivera, C. 2008. Responsabilidad y balance social en las empresas Cooperativas. (En línea). Revista de Ciencias Sociales. Vol. XIV. Núm. 1. p 9–19. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/pdf/rcs/v14n1/art02.pdf>
- Alió, M y De Azevedo, F. 2015. La economía social y solidaria en la transición ambiental. (En línea). Fortaleza, BR. Revista Mercator. Vol. 14. Núm. 3. p 89-108. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273643234007>
- Álvarez, M; Arbesú, P; Fé, C. 2000. Las cooperativas en el marco de la teoría de la agencia. (En línea). Valencia. ES. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. núm. 34. p 169-188. Consultado, 10 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17403407>

- Arcas, N y Briones, A. 2009. Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia. (En línea). Valencia, ES. Revista CIRIEC. Núm. 65. p 143-161. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17412326007>
- Arnaiz, P; Azorín, C; García, M. 2015. Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva. (En línea). Granada, ES. Revista Profesorado. Vol. 19. Núm. 3. p 326-346. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56743410022>
- Arroyo, T. 2014. Aproximación a la medición del Bienestar (“Buen Vivir”) en el Ecuador. Indicadores objetivos versus indicadores subjetivos del bienestar, una aplicación a las medidas económicas contemporáneas del mismo desde una perspectiva regional. (En línea). Quito, EC. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/1527/1/T-SENESCYT-00659.pdf>
- Atxabal, R. 2014. Democracia y jóvenes, una aproximación desde las Cooperativas. (En línea). Madrid, ES. núm. 116. p. 57-76. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/367/36732961005.pdf>
- Ávila, E y Ruiz, H. 2010. Metodología de la Investigación. Ed rev. MX. Cengage learning. P 80-10
- Balbastre, F; Redondo, A; Revuelto, L. 2012. Principios cooperativos y aplicación del modelo EFQM: efectos en el proceso estratégico de la cooperativa de enseñanza. (En línea). Valencia, ES. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Núm. 76. p. 228-259. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17425849010>
- Balderas, A; Balderas, A; Chávez, M. 2014. Sociedades cooperativas de producción y servicios, en el sur de Tamaulipas, MX. (En línea). MX. Revista Cooperativismo y Desarrollo. Vol. 1. Núm. 1. P 26-40. Consultado, 16 de ago. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5233954.pdf>

- Barranquero, A y Sáez, Ch. 2015. Comunicación y buen vivir. La crítica descolonial y ecológica a la comunicación para el desarrollo y el cambio social. (En línea). Bogotá, CO. Vol. 18. p. 41-82. Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64933878003>
- Barié, C. 2014. Nuevas narrativas constitucionales en Bolivia y Ecuador: el buen vivir y los derechos de la naturaleza. (En línea). MX. Revista Latinoamérica. Núm. 40. Consultado. 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90418713&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=86&ty=69&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=86v46n181a90418713pdf001.pdf
- Bastida, O y Richer, M. 2001. Economía social y economía solidaria: intento de definición. (En línea). Mérida, VE. Revista Cayapa. Vol. 1. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62210102>
- Beling, A y Vanhulst, J. 2013. El Buen Vivir: una utopía latinoamericana en el campo discursivo global de la sustentabilidad. (En línea). Santiago, CL. Revista Polis. Vol. 12. Núm. 36, 2013. p 1-18. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30529678021>
- Bernal, C. 2010. Metodología de la investigación. 3 ed. CO. Prentice Hall. P 58-112; 194.
- Cardoso, R y Pérez, L. 2014. Construcción del Buen Vivir o Sumak Kawsay en Ecuador: una alternativa al paradigma de desarrollo occidental. (En línea). Toluca, MX. Revista Contribuciones desde Coatepec. Núm. 56. p 49-66. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28131424004>
- Cracogna, D. 2015. La legislación cooperativa latinoamericana en el marco del plan para una década cooperativa de la alianza cooperativa internacional. (En línea). Madrid, ES. Revista REVESCO. Núm. 117. p 12-33. Consultado, 20 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36735416002>

- Castilla, F. y Gallardo, D. 2014. La revelación social en sociedades cooperativas: una visión comparativa de las herramientas más utilizadas en la actualidad. (En línea). Madrid, ES. Revista de Estudios Cooperativos REVESCO. Núm. 114, p. 7-34. Consultado 29 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36730411001>
- Castro, M y Romero, N. 2011. Cooperativas de crédito y banca ética ¿un camino por explorar?. (En línea). Valencia, ES. Revista CIRIEC. Núm. 72. p 262-300. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17421345010>
- Castaño, E. 2011. Comunicar la responsabilidad social, una opción de éxito empresarial poco explorada. (En línea). Antioquia, CO. Revista Lasallista de Investigación. Vol. 8. Núm. 2. p. 173-186. Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69522607019>
- Caudillo, G. 2012. El Buen Vivir: un diálogo intercultural. (En línea). El Fuerte, MX. Revista Ra Ximhai. Vol. 8. Núm. 2. p 345-364. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46123366015>
- Cernas, D; Machorro, F; Mercado, P; Romero, M. 2016. Influencia del capital relacional en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica. (En línea). Bogotá, CO. Revista INNOVAR. Vol. 26. p 35-50. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81844804003>
- Ciruela, A. y Tous, D. 2005. Responsabilidad social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. Modelo general de balance social. (En línea). Valencia. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Núm. 53. p. 209-240. Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405314>
- Cletus, B. 2014. Nuevas narrativas constitucionales en Bolivia y Ecuador: el Buen Vivir y los derechos de la naturaleza. (En línea). MX. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.elsevier.es>

- Cobo, J; Fernández, L; Mataix, C; Ortiz, I. 2012. Cooperativas rurales y sistemas de gestión de calidad como estrategia en cadenas productivas agrarias en Nicaragua (en línea). Lima, PE. Consultado 09 de jun. 2016. Revista Ingeniería Industrial. n. 30, p 103-122. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496006>
- Coque, J. 2008. Puntos fuertes y débiles de las cooperativas desde un concepto amplio de gobierno empresarial. (En línea). Madrid, ES. Revista REVESCO. Núm. 95. p. 65-93. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36709503>
- Coraggio, J. 2011. Economía social y solidaria el trabajo antes que el capital. (En línea). Ed. rev. Quito, EC. Abya-Yala. p 13. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/Econom%C3%ADa%20social%20y%20solidaria.%20EL%20trabajo%20antes%20que%20el%20capital.pdf>
- _____. 2013. La economía social y solidaria (ESS) en américa latina. (En línea). EC. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato DOC. Disponible en [http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La%20Economia%20Social%20y%20Solidaria%20\(ESS\)%20en%20America%20Olatina.doc](http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La%20Economia%20Social%20y%20Solidaria%20(ESS)%20en%20America%20Olatina.doc)
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. 2015. Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el Buen Vivir en Ecuador. (En línea). 2 ed. Quito, EC. Oxígeno Communication. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- Cortegoso, A; Cruz, F; Shimbo, I; Zanin, M. 2011. Las incubadoras universitarias de economía solidaria en Brasil (En línea). BR. Revista REVESCO. Vol. 106. p 74-94. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20106.4%20Fatima%20CRUZ-SOUSA,%20Ana%20Luisa%20CORTEGOSO,%20Maria%20ZANIN%20e%20Ioshiaqui%20SHIMBO.pdf>
- Crespo, J y Vila, D. 2014. Saberes y conocimientos ancestrales, tradicionales y populares: el buen conocer y el diálogo de saberes dentro del proyecto buen conocer – flok society. (En línea). Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en Flokociety.org/docs/Espanol/5/5.3.pdf

- Cortez, D. 2010. Genealogía del “buen vivir” en la nueva constitución ecuatoriana. (En línea). EC. Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://homepage.univie.ac.at/heike.wagner/SUMAK%20KAWSAY%20EN%20ECUADOR.%20DAVID%20CORTEZ.pdf>
- Cruz, E. 2014. Prolegómenos al vivir bien-Buen Vivir: una evaluación normativa y práctica. (En línea). Bogotá D.C, CO. Revista Finanzas y Política Económica. Vol. 6. Núm. 2. p 387-402. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323532046007>
- Chávez, A; Garza, R; Gé, M; Pérez, LL; Valdés, M. 2015. Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. (En línea). La Habana, CU. Revista Ingeniería Industrial. Vol. 26. Núm. 1. p 48-57. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360435365005>
- Chirinos, M; Fernández, L; Sánchez, G. 2012. Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. (En línea). Estado de México, MX. Revista Razón y Palabra. Vol. 17. Núm. 81. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524700002>
- Chitarroni, A. 2013. Responsabilidad Social Empresaria: ¿Una traslación de los principios cooperativos al ámbito de las empresas comerciales?. (En línea). Libertador San Martín, AR. Revista Enfoques. Vol. 15. Núm. 1. p. 39-64. Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25930006004>
- D'Armas, M y Ramos, M. 2010. Modelo de responsabilidad social empresarial para las grandes empresas de ciudad Guayana. (En línea). Revista Universidad Ciencia y Tecnología. Vol. 14. p 205-213. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/pdf/uct/v14n56/art07.pdf>
- Da Silva, C y Salanek, P. 2009. Capital social y cooperativismo agropecuario: una evaluación del funcionamiento de la cooperativa. (En línea). VE. Revista CAPCOL. Vol. 15. Núm. 1. p 50-67. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011674005>

Díaz, L; García, R; Varela, M. 2012. Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. (En línea). Distrito Federal MX. Revista Investigación en Educación Médica. Vol. 1. Núm. 2. p 90-95. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349736303007>

_____; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. 2013. La entrevista, recurso flexible y dinámico. (En línea). MX. Revista Elsevier. Vol. 2. p 162-167. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en [Http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%2520_ENTREVISTA.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%2520_ENTREVISTA.pdf)

Escobar, A y Perdomo, J. 2011. La investigación en RSE: una revisión desde el management. (En línea). Bogotá, CO. Revista Cuadernos de Administración. Vol. 24. Núm. 43. p 193-219. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20521435009>

ESPAM MFL (Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López). 2012. Manual del sistema de Investigación Institucional. 2 ed. Calceta-Manabí, EC. p 34.

Espiñeira, E; Muñoz, J y Ziemer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. (En línea). Zaragoza, ES. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Vol. 15. Núm. 1. p 145-155. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217024398012>

Espinoza, I; Pavez, C; Riveros, P. 2015. Cuadro de mando en salud. (En línea). MX. Revista salud pública de México. Vol. 57. Núm. 3. P 234. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v57n3/v57n3a12.pdf>

Esterman, J. 2012. Crisis civilizatoria y Vivir Bien: Una crítica filosófica del modelo capitalista desde el allin kawsay/suma qamaña andino. (En línea). Revista Polis. Vol. 11. Núm. 33. p 149-174. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682012000300007&lng=es&nrm=iso

- ETHOS. 2013. responsabilidad social empresarial. (En línea). ES. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/07/IndicadoresEthos_2013_PORT.pdf
- Etxezarreta, E y Pérez, J. 2015. Sobre el concepto de economía social y solidaria: aproximaciones desde Europa y América Latina. (En línea). Madrid, ES. Revista de Economía Mundial. Núm. 40. p 123-143. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86641407006>
- Fernández, B; Pardo, L; Salamanca, K. 2014. El Buen Vivir en Ecuador: ¿marketing político o proyecto en disputa? Un diálogo con Alberto Acosta. (En línea). Quito, EC. Revista Iconos. Núm. 48. p 101-117. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50929704007>
- _____, G; Narváez, M; Senior, A. 2010 Organizaciones cooperativas en el contexto del desarrollo local: una aproximación para su estudio. (En línea). VE. Revista Venezolana de Gerencia. Núm. 49. p 87-102. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/pdf/rvg/v15n49/art06.pdf>
- _____, J; Martínez, J; Prado, J. 2013. Responsabilidad social corporativa vs responsabilidad contable. (En línea). Barcelona, ES. Revista de Contabilidad. Núm. 1. p 32-45. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359733644004>
- _____, M. 2006. Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. Maracaibo, VE. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 12. Núm. 2. p 237-253.
- _____, R y Nieto, A. 2004. Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. (En línea). Madrid, ES. Revista Universia Business Review. Núm. 1. p. 28-39 Consultado, 18 de ago. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43300103>
- Foro Consultivo Científico y Tecnológico. 2011. La medición del progreso y el bienestar. (En línea). Distrito Federal, MX. P 103-110. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.foroconsultivo.org.mx/libros_editados/midiendo_el_progreso_2011_esppdf

- Frías, J. 2011. Proceso de surgimiento de una economía social y solidaria en Michoacán. (En línea). MX. Revista Economía y Sociedad. Vol. 17. Núm. 27. p 103-125. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51021186007>
- García, J; Reding, A; López, J. 2013. Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. (En línea). Distrito Federal, MX. Revista Investigación en Educación Médica. Vol. 2. Núm. 8. p 217-224. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733226007>
- 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. Revista Toledo Castellano-Manchega. Núm. 15. p 112-124. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322128446006>
- Goncally, L y Rocha, A. 2011. Economía solidaria: alternativa de desarrollo, generación de trabajo, renta y de resistencia de la exclusión social. (En línea). Revista Eleuthera. Vol. 6. p 246-260. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://vipucaldas.edu.co/eleuthera/downloads/Eleuthera6_15.pdf
- Grosso, C. 2013. La economía social desde tres perspectivas: tercer sector, organizaciones no gubernamentales y entidades sin ánimo de lucro. (En línea). Revista Tend. Ret. Vol. 18. Núm. 1, p 143-158. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929405.pdf>
- Calderón, M; Gallardo, E; Guido, E. 2011. Aspectos priorizados en los planes de mejora de las carreras acreditadas y fomento de una cultura de evaluación en la Universidad de Costa Rica. (En línea). CR. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación. Vol. 11. Núm. 2. p 1-24. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=44720020015>
- Hernández, M y Pedrosa, C. 2011. ¿Cómo aplican las sociedades cooperativas de éxito los principios cooperativos? El caso del Grupo Hojiblanca. (En línea). Valencia, ES. Revista CIRIEC. Núm. 72. p 156-185. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17421345006>

- _____, O. 2015. Economía social y procesos autogestionarios comunitarios: desafíos; de la auto organización en tramas sociales complejas Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas. (En línea). La Habana, CU. Revista Economía y Desarrollo. Vol. 154 Núm. 1. P 132-143. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v154n1/eyd10115.pdf>
- Herrán, J. 2013. La economía popular y solidaria: una práctica más que un concepto. (En línea). Quito, EC. Revista Retos. Núm. 5. p 35-42. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://ret.ups.edu.ec/documents/1999140/3774874/V5_Herran.pdf p 34-42 ecuador.
- Hidalgo, F. 2011. Buen Vivir, Sumak Kawsay: Aporte contrahegemónico del proceso andino. (En línea). Maracaibo, VE. Revista Utopía y Praxis Latinoamericana. Vol. 16. Núm. 53. p 85-94. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27919220008>
- Horrach, R y Socias, A. 2010. La normativa contable aplicable a las entidades de comercio justo. Una propuesta de Mejora. (En línea). ES. Revista CIRIEC. Núm. 67 p 213-242. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=17413327009>
- _____. 2013. En foque de la responsabilidad social y la transparencia en empresas de economía solidaria. (En línea). ES. Revista CIRIEC. Núm. 77. p 31-57. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/CIRIEC_7702_Socias_y_Horrach.pdf
- Ibarra, A. 2014. Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. (En línea). Barranquilla, CO. Revista de Derecho. Núm. 41. p. 51-82. Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85131029003>
- INEI. 2009. Guía para la presentación de gráficos estadísticos. (En línea). Lima, PE. Consultado, 8 de nov. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/metodologias/libro.pdf>
- INNOMIDE. 2010. SPSS. ANALISIS DE FIABILIDAD. (En línea). Universidad de valencia. Consultado, 12 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf

- Lara, G y Rico, A. 2011. La contribución de las cooperativas de ahorro y crédito al desarrollo local en Querétaro, México. (En línea). Madrid, ES. Revista REVESCO. Núm. 106. p 121-149. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36720829006>
- Larrea, A. 2011. El Buen Vivir como contra hegemonía en la Constitución Ecuatoriana. (En línea). Maracaibo, VE. Revista Utopía y Praxis Latinoamericana. Vol. 16. Núm. 53. p 59-70. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27919220006>
- Lemaitre, A y Richer, M. 2015. La economía solidaria y el Estado en América Latina: Las dinámicas contrastadas de Brasil y Venezuela. (En línea). Trujillo, VE. Revista Cayapa. Vol. 15. Núm. 29. p 39-58. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62244620003>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. 2011. Distribución de excedente y balance social. (En línea). EC. p 26-27. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/1275286.pdf
- Lima, J; Lima, M; Jiménez, N; Domínguez, I. 2012. Consistencia interna y validez de un cuestionario para medir la autopercepción del estado de salud familiar. (En línea). Madrid, ES. Revista Española de Salud Pública. Vol. 86. Núm. 5. p 509-521. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17024508005>
- Longobardi, T y Muñoz, E. 2012. ¿Por qué no existe un instrumento de medición de la responsabilidad social corporativa único, globalmente aceptado?. (En línea). Santo Domingo, RD. Revista Ciencia y Sociedad. Vol. 37. Núm. 4. p 557-581. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87025385008>
- Martínez, A. 2015. Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. (En línea). Madrid, ES. Revista REVESCO. Núm. 117. p 34-49. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36735416003>

- _____, E. 2014. Buen Vivir y descolonialidad: crítica al desarrollo y la racionalidad instrumentales. (En línea). MX. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90418713&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=86&ty=69&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=86v46n181a90418713pdf001.pdf
- _____, L. 2009. La Economía social y solidaria: ¿mito o realidad?. (En línea). Quito, EC. Revista Iconos. Núm. 34 p 107-113. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50911338009>
- Méndez, J. 2008. Corroboración de calidad y efectividad de los aportes prácticos de investigación a través de evaluación de expertos. (En línea). Camaguey. CU. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos64/calidad-aportes-practicos-evaluacion-expertos/calidad-aportes-practicos-evaluacion-expertos.shtml>
- Miño, W. 2013. Historia del cooperativismo en Ecuador. (En línea). Ed. rev. Quito, EC. Editogran S.A. Consultado, 21 de jul. 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>
- Monje, P. 2011. Economía solidaria, cooperativismo y descentralización: la gestión social puesta en práctica. (En línea). Rio de Janeiro, BR. Revista Cuadernos EBAPE.BR. Vol. 9. Núm. 3. p 704-723. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323227831003>
- Montero, R. 2012. Evaluación de los sistemas de gestión empresariales. (En línea). Cali, CO. Revista El Hombre y la Máquina. Núm. 40. p 4-6. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=47826850001>
- Montoya, A. 2009. Economía Solidaria. (En Línea). San Salvador, SV. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.economiasolidaria.org/files/Aquiles_Montoya_MANUAL_ECONOMIA_SOLIDARIA.pdf

- Monzón, C. 2003. El cooperativismo en la historia de la literatura económica. (En línea). Valencia, ES. Revista CIRIEC. Núm. 44. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404401>
- _____, J. 2006. Economía Social y conceptos afines: fronteras borrosas y ambigüedades conceptuales del Tercer Sector. (En línea). Valencia, ES. Revista CIRIEC. Núm. 56. p 9-24. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405602>
- Muñoz, C. 2011. Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. 2 ed. MX. Pearson Educación. p 126-130.
- Navas, J. y Urbina, M. 2002. El capital intelectual en la empresa. (En línea). Madrid, ES. Revista Economía Industrial. Núm. 346. P 163-171. Formato PDF. Disponible en <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/346/14%20EMILIO%20NAVAS.pdf>
- Noboa, M. 2015. Cambio de la matriz productiva. (En línea). EC. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/871/1/T-UIDE-0736.pdf>
- Blanco, M; Pérez, M; Tocino, M. 2013. Una aproximación a la responsabilidad social cooperativa en Andalucía frente a la crisis económica actual. (En línea). ES. Revista prisma social. Núm. 10. p 191-232. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/numeros/10/secciones/tematica/pdf/06-rsc-andalucia.pdf>
- Pérez, L; Pérez, M; Vilariño, C. 2015. Procedimiento para evaluar las variables generadoras de sinergias en los cambios Organizacionales. (En línea). La Habana, CU. Revista Ciencias Holguín. Vol. 21. Núm. 4. p 1-19. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181542152004>
- Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria. 2012. Economías y Finanzas Populares y Solidarias, para el Buen Vivir. (En línea). EC. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Ecuador-Economia-y-Finanzas-Populares-y-Solidarias.pdf>

- Quero, M. 2010. Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. (En línea). Maracaibo, VE. Revista Telos. Vol. 12. Núm. 2. p. 248-252. Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Quesada, J y Ruiz, I. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. (En línea). Barcelona, ES. Revista Intangible Capital. Vol. 10. Núm. 5. p 897-921. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83970109>
- Restrepo, M. 2009. La economía popular: una alternativa de desarrollo. (En línea). Quindío, CO. Revista Sophia. Núm. 5. p 13-34. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413741361002>
- Robles, P y Rojas, M. 2015. La validación del juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. (En línea). Revista Nebrija de lingüística aplicada. Consultado, 8 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en https://www.revista-linguistica/files/articuloPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Santana, M. 2011. Recrear el dinero en una economía solidaria. (En línea). Santiago, CL. Revista Polis. Vol. 10. Consultado, 31 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30519957012>
- Senent, M. 2011. ¿Cómo pueden aprovechar las cooperativas el talento de las mujeres?. Responsabilidad social empresarial e igualdad real. (En línea). Madrid, ES. Consultado de 03 de jun. 2016. Revista Revesco. Estudios Cooperativos. n. 105, p. 57-84 Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36718802004>
- SEPS. 2015. Balance Social para Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador. (En línea). EC. Consultado 19 de agosto 2017. Formato PDF. Disponible en <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Hugo%20Jacome.pdf>

- Server, R y Villalonga, I. 2007. La responsabilidad social en el cooperativismo de crédito. El fondo de educación y promoción como indicador para su evaluación. (En línea). Caracas, VE. Revista Interciencia. Vol. 32. Núm. 6. p 377-384. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33932603>
- Tejedor, J. 2015. La responsabilidad social corporativa y su aporte a la economía. (En línea). Bogotá, CO. Revista Finanzas y Política Económica. Vol. 7. Núm. 1. p. 11-14. Consultado, 21 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323535374001>
- Tortosa, J. 2011. Vivir Bien, Buen Vivir: caminar con los dos pies. (En línea). ES. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 6, Núm. 1. p 13-17. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3796269.pdf>
- Valarino, E. 2011. Metodología de la investigación. Ed rev. MX. Trillas. P 217-220.
- Vaca, R y Vargas, A. 2005. Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades. (En línea). Valencia, ES. Revista CIRIEC. Núm. 53. p 241-260. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405315>
- _____, L. 2011. Responsabilidad Social, Balance Social. (En línea). Consultado, 18 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.fonfau.com/wp-content/uploads/2011/08/Luis_Vaca_RS_Balance_Social.pdf
- Vázquez, M. 2016. Las Sociedades Cooperativas, una expresión de Economía Social Solidaria. El caso de la cooperativa de productores de artesanías. (En línea). Morelia, MX. Revista Erandi. Vol. XX. Núm. 34. p. 17-37. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51046653002>
- Vélez, A. 2011. Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. (En línea). Medellín, CO. Revista Ciencias Estratégicas. Vol. 19. Núm. 25. p 55-74. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151322413004>

Volpentesta, J. 2012. Las acciones sociales en empresas con responsabilidad social. (En línea). Misiones, AR. Revista Visión de Futuro. Vol. 16. Núm. 2. Consultado, 20 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935612003>

ANEXOS

ANEXO 1

Principios depurados en base a matriz de autores (Cooperativismo, EPS, BV, RSE).

Cooperativismo	Economía Popular y Solidaria	Buen Vivir	Responsabilidad Social Empresarial	P. N°	Principios Propuesta
Principios	Principios	Principios	Principios		
Membresía abierta y voluntaria.	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	Justicia y equidad Social. Igualdad e integración. Complementariedad.		1	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	Autogestión y autonomía.	Democracia y participación en toma de decisiones. Libertad.	Transparencia. Comportamiento ético.	2	Control democrático y participación en la gestión de los miembros.
Participación económica de los miembros.	Participación económica, solidaria y distribución equitativa. Sin carácter lucrativo.	Reciprocidad. Redistribución.		3	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
Autonomía e independencia.				4	Autonomía e independencia.
Educación, entrenamiento e información.	Educación, capacitación y comunicación.	Educación y Cultura.		5	Educación, capacitación e información.
Cooperación entre cooperativas.	Cooperación e integración del sector EPS.	Solidaridad.	Gobierno-Participación	6	Cooperación e integración del sector EPS.
Compromiso con la comunidad.	Compromiso con el entorno.	Sostenibilidad Ambiental.	Uso sustentable de recursos y protección del medio ambiente. Impacto en la Comunidad.	7	Compromiso con el entorno.
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales. Búsqueda del buen vivir y el bien común.	Trabajo y tiempo creativo. Salud y nutrición. Seguridad. Aspectos personales y espirituales. Bienestar y prácticas sociales.	Condiciones laborales justas y seguras. P3. Respeto a los derechos humanos. Cumplimiento legal.	8	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.
	Organización de la Producción. Comercio justo y consumo responsable.		Producción y consumo seguro.	9	Comercio justo, ético y responsable.

ANEXO 2

ANEXO 2.A. Caracterización Expertos Sector Cooperativo Ahorro y Crédito.

Nº Experto	Profesión	Años De Experiencia Laboral	Institución Donde Labora	Área Laboral Que Desempeña	Dirección Laboral
1	Master of business administración	7	Cooperativa Universidad De Guayaquil	Gerencia	Guayaquil
2	Lcdo. Comunicación social	30	Cooperativa 26 De Julio Ltda.	Gerencia	Guayaquil
3	Contadora publica autorizada	40	Cooperativa COACMIN.	Gerencia	Guayaquil
4	Profesor de educación primaria	15	Cooperativa. Nuestra Señora De Las Mercedes.	Gerencia	Colimes
5	Contador público autorizado	13	Cooperativa. Empleados De La H. Junta De Beneficencia de Guayaquil.	Contador G.	Guayaquil
6	Economista	36	Cooperativa. Zona De Capital Corcimol	Gerencia	Yaguachi
7	Ingeniera comercial	25	Cooperativa. Salitre Ltda.	Gerencia	El Salitre
8		30	Cooperativa. Zona De Capital Corcimol	Presidencia	Yaguachi
9	Licenciada en ciencias de la educación mención informática	10	Cooperativa. Esperanza De Valle De La Virgen.	Gerencia	Valle de la Virgen
10	Ingeniero comercial mención administración financiera	6	Cooperativa. Base De Taura.	Gerencia	Duran
11	Ingeniera en administración de empresas	28	Cooperativa. José Dager Mendoza.	Gerencia	Milagro
12	Economista con mención en economía internacional y gestión en comercio exterior	5	Empresa de agua potable Hidroplayas.	Dto. Comercial	Villamil Playas

ANEXO 2.B. Caracterización Expertos Sector Cooperativo Producción.

Nº experto	Profesión	Años de experiencia laboral	Institución donde labora	Área laboral que desempeña	Dirección laboral
1	Pescador	15	Cooperativa de Producción Facilidad Pesquera	Gerencia	General Villamil (Playas)-
2	Pescador	30	Cooperativa de Producción Hijos del Mar	Presidencia	General Villamil (Playas)
3	Pescador	30	Cooperativa de Producción Puerto Engabao	Presidencia	General Villamil (Playas)
4	Pescador	50	Cooperativa de Producción las Balsas	Presidencia	General Villamil (Playas)
5	Pescador	26	Cooperativa de Producción Brisas del Pacifico	Presidencia	General Villamil (Playas)
6	Pescador	31	Cooperativa de Producción 25 de Marzo	Presidencia	General Villamil (Playas)
7	Pescador	20	Cooperativa de Producción San Pedro de Playas	Presidencia	General Villamil (Playas)
8	Sin identificar	10	Cooperativa de Producción San Jacinto de Engabao	Presidencia	General Villamil (Playas)
9	Ingeniero en desarrollo empresarial	5	Cooperativa de Producción Punta Chopoya	Presidencia	General Villamil (Playas)
10	Economista mención en gestión pública	4	Banco Pichincha	Comercial	Bolívar (Calceta)
11	Tecnólogo en administración de empresas	16	Cooperativa Calceta Ltda.	Presidencia	Bolívar (Calceta)
12	Ingeniera comercial mención finanzas	3	Cooperativa Jardín Azuayo	Coordinación	General Villamil (Playas)
13	Economista	13	Banco Pichincha	Dto. Comercial	General Villamil (Playas)

Fuente: Elaboración propia en base a información recopilada.

ANEXO 2.C. Ficha para determinar el coeficiente de competencia (Expertos).

FICHA DE EXPERTOS

Organización Laboral: _____	Área laboral que desempeña: _____
NOMBRE: _____	Dirección Laboral: _____
Profesión: _____	Teléfono oficina: _____
Años de experiencia laboral: _____	Dirección domiciliaria: _____
Email personal: _____	Teléfono personal: _____

- Autoevaluación Coeficiente de Conocimiento (Kc)**

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

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

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

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

ALTO (A)

MEDIO (M)

BAJO (B)

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

ANEXO 3

ANEXO 3.A. Encuesta dirigida a directivos sector cooperativo 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.

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

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

14	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).								
15	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.								
16	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.								
17	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).								
18	La cooperativa elabora el Balance Social.								
19	El resultado del Balance Social es de dominio público.								
20	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).								
21	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.								
22	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.								
23	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.								
24	Elabora reportes de RSE.								
25	Publica los reportes de RSE.								
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.								
26	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.								
27	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.								
28	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación								
29	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.								
30	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.								
31	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.								
32	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.								
33	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.								
34	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.								
35	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.								
	4. Autonomía e independencia.								
36	La cooperativa informa los resultados económicos del año.								
37	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.								
38	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.								
	5. Educación, capacitación e información.								
39	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.								
40	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.								
41	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.								
42	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.								
43	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.								
44	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.								
45	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.								
	6. Cooperación e integración del sector EPS.								
46	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.								

47	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.							
48	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).							
49	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.							
50	Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS.							
	7. Compromiso con el entorno.							
51	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.							
52	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.							
53	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.							
54	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.							
55	Realiza el análisis del ciclo de vida de los servicios (ISO 14040).							
56	Posee un programa de voluntariado.							
57	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.							
58	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...							
59	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.							
60	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.							
61	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.							
62	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.							
63	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.							
64	Se contrata a personas con capacidades especiales.							
65	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.							
66	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.							
67	La nómina de empleados tiene cargas familiares.							
68	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.							
69	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.							
70	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).							
71	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.							
72	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.							
73	Son poco frecuentes los despidos de empleados.							
74	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.							
75	Se realizan eventos culturales.							
76	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.							
77	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.							
78	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.							

79	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.							
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	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.							
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	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.							
91	Compra a proveedores de la zona.							
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	No existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.							
95	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.							
96	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.							
97	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.							
98	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.							
99	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.							

ANEXO 3.B. Encuesta dirigida a directivos sector cooperativo Producción.

ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE/PRESIDENTE DE LAS COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN

Saludos Cordiales.

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

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

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

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

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

N°	PRINCIPIOS	CALIF.	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.						
1	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.						
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
4	Existe el respeto a la identidad cultural.						
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.						
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.						
7	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.						
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.						
8	La toma de decisiones se da de modo democrático.						
9	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.						
10	Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.						
11	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.						
12	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).						
13	La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).						
14	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).						
15	El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.						
16	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.						
17	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.						
18	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).						
19	La cooperativa elabora el Balance Social.						
20	El resultado del Balance Social es de dominio público.						
21	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.						
22	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).								
23	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.								
24	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.								
25	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.								
26	Elabora reportes de RSE.								
27	Publica los reportes de RSE.								
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.								
28	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.								
29	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación								
30	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.								
31	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.								
32	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.								
33	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.								
34	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.								
	4. Autonomía e independencia.								
35	La cooperativa informa los resultados económicos del año.								
36	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.								
37	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.								
38	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.								
	5. Educación, capacitación e información.								
39	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.								
40	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.								
41	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.								
42	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.								
43	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.								
44	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.								
	6. Cooperación e integración del sector EPS.								
45	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.								
46	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.								
47	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.								
48	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).								
49	La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.								
	7. Compromiso con el entorno.								
50	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.								
51	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas ambientales (ISO 14001, u otro estándar ambiental equivalente).								
52	Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos.								
53	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.								
54	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de producción o de prestación de servicios.								
55	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.								
56	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.								

57	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.							
58	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.							
59	Dispone de procedimientos y medidas para evaluar la calidad del aire, el ruido, nivel de temperatura en la cooperativa.							
60	Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).							
61	Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.							
62	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.							
63	Posee un programa de voluntariado.							
64	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.							
65	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.							
66	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.							
67	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.							
68	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.							
69	Se contrata a personas con capacidades especiales.							
70	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.							
71	La nómina de empleados tiene cargas familiares.							
72	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.							
73	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.							
74	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).							
75	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.							
76	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.							
77	Son poco frecuentes los despidos de empleados.							
78	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.							
79	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.							
80	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.							
81	Se realizan eventos culturales.							
82	Se realizan eventos deportivos.							
83	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.							
84	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.							
85	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.							
86	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.							
87	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.							
88	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.							

89	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.							
90	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.							
91	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.							
92	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.							
93	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.							
94	Otorga permisos de maternidad o paternidad.							
95	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.							
96	Se realizan actividades de adquisición asociativa.							
97	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.							
	9. Comercio justo, ético y responsable.							
98	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.							
99	La cooperativa tiene un comportamiento ético.							
100	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio que ofrece.							
101	Entre sus principios de actuación da prioridad a la seguridad alimentaria de su comunidad.							
102	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.							
103	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.).							
104	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.							
105	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.							
106	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 productos y servicios.							
107	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.							
108	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.							
109	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.							
110	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.							
111	Se realizan actividades de comercialización asociativa.							

ANEXO 3.C. Encuesta dirigida al personal administrativo y socios.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO 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 mejoras 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 4

FICHA DE ID (IDENTIFICACIÓN) COOPERATIVA

Razón Social de la Cooperativa:**Tipo de Cooperativa**

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

Fecha de Creación de la Cooperativa.**CARACTERIZACIÓN.****Clasificación del número total de socios de la Cooperativa**Socios Persona natural – Hombre Socios Persona natural – Mujer Personas Jurídicas **Detalle el número total de trabajadores que tiene la cooperativa.**Total Trabajadores Hombre Total Trabajadores Mujer Total Trabajadores con Discapacidad

ANEXO 5

**APLICACIÓN ENCUESTAS A DIRECTIVOS EMPLEADOS Y SOCIOS
(SECTOR COOPERATIVO: AHORRO Y CRÉDITO)**



Foto 1. Aplicación encuestas (empleadas) cooperativa Base de Taura.



Foto 2. Aplicación encuestas (Socio) cooperativa Base de Taura.



Foto 3. Aplicación encuesta (gerente) cooperativa Universidad de Guayaquil.



Foto 4. Aplicación encuesta (gerente) cooperativa Zona de Capital Corcimol.



Foto 5. Aplicación encuestas (socios) cooperativa de la H. Junta de Beneficencia de Guayaquil.



Foto 6. Aplicación encuesta (empleada) cooperativa Salitre Ltda.

ANEXO 6

**APLICACIÓN ENCUESTAS, DIRECTIVOS EMPLEADOS Y SOCIOS
(SECTOR COOPERATIVO PRODUCCIÓN)**



Foto 7. Aplicación encuesta (gerente y socios) cooperativa San Jacinto de Engabao.



Foto 8. Aplicación encuesta (gerente y socios) cooperativa San Jacinto de Engabao.



Foto 9. Aplicación encuestas (socios) cooperativa 25 de Marzo.



Foto 10. Aplicación encuesta (directivo) cooperativa Facilidad Pesquera.



Foto 11. Aplicación encuestas (directivos) cooperativa Puerto Engabao.



Foto 12. Aplicación encuestas (socios) cooperativa Hijos del Mar.