



**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 DE LAS
PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA**

AUTORAS:

**BLANCA PATRICIA CEDEÑO VALDEZ
ANA CARLA FLORES NAVARRETE**

TUTORA:

ING. COLUMBA CONSUELO BRAVO MACÍAS, MG.

CALCETA, NOVIEMBRE 2017

DERECHOS DE AUTORÍA

Blanca Patricia Cedeño Valdez y Ana Carla Flores Navarrete, 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 y su reglamento.

.....
Blanca P. Cedeño Valdez

.....
Ana C. Flores Navarrete

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Columba Consuelo Bravo Macías certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR DE LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA**, que ha sido desarrollada por Blanca Patricia Cedeño Valdez y Ana Carla Flores Navarrete, 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 DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR DE LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Blanca Patricia Cedeño Valdez y Ana Carla Flores Navarrete, 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
MIEMBRO

.....
Ing. César H. Andrade Moreira Mg.
MIEMBRO

.....
Ph.D. Ernesto Negrín Sosa
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos brindó la oportunidad de una educación de calidad motivo por el cual nos sentimos orgullosas de haber formado parte de la misma,

A Dios por ser el creador de todo lo maravilloso que nos rodea, por brindarnos la fortaleza y las ambiciones de superación para así alcanzar las metas y formarnos como personas y profesionales de éxito,

A nuestros padres Patricia y Francisco, Dolores y Víctor por ser los pilares esenciales en nuestro recorrido universitario, incentivándonos a continuar con las metas propuestas y no desmayar ante las adversidades que se nos presentan durante la vida, por formar en nosotras valores-principios que hoy en día difícilmente se manifiestan en la juventud y por sus muestras de afecto y cariño en cada logro que hemos logrado,

A nuestros hermanos por apoyar cada una de las decisiones tomadas durante nuestra formación, además de ser personas que con su ejemplo son inspiración de superación,

A nuestros catedráticos que impartieron y compartieron sus conocimientos instruyendo no solo nuestra formación profesional sino nuestro espíritu y corazón durante esta etapa de la vida universitaria,

A la Ing. Columba Bravo Macías Mg. por toda la ayuda manifestada para la realización del presente trabajo, siendo una excelente tutora de tesis que gracias a su dedicación, disposición y esmero en lo que realiza se ganado el cariño, aprecio, consideración y admiración de nosotras.

LAS AUTORAS

DEDICATORIA

El fruto de mi esfuerzo va dedicado primero a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo estudiantil.

En especial a mi madre que a pesar de no estar físicamente conmigo le doy gracias por todo lo que me brindó, por su apoyo, dedicación y fortaleza que hacían de ella un ejemplo de persona.

A mis abuelitos por inculcarme valores que hacen de mí una mujer fuerte, por haberme dado las fuerzas en todo momento para seguir adelante y nunca decaer ante cualquier situación;

A mi padre, hermano, esposo, tíos, primos y demás familiares que estuvieron presentes en el transcurso de mi carrera universitaria contribuyendo con su granito de arena dándome sus consejos y motivaciones constante que hacen de mí una mujer emprendedora.

Blanca Patricia Cedeño Valdez

DEDICATORIA

A DIOS por ofrecerme la oportunidad de existir y sobre todo de alcanzar cosas importantes en la vida, por permitirme caminar continuamente de su mano, porque sin Dios nada soy pero con el he llegado a cumplir todo lo anhelado.

A mis padres por concederme el mejor de los privilegios la vida, y por estar presentes en cada día de mi existencia, sembrando en mi valores y principios que me hagan ser única y diferente de los demás, caracterizándome por ser una persona de bien; en especial a mi madre por darme su apoyo, comprensión, consejos, amor y ayuda en los tiempos difíciles, por eso y mucho más le dedico mi tesis pues gracias a ella hoy en día soy el fruto de su esfuerzo acompañado de mi perseverancia para superarme y lograr lo que me propongo.

A mi abuelita que desde el cielo guía cada uno de mis pasos siendo un ser importante que aunque no la vea siento su apoyo incondicional.

A mis hermanos(as) y sobrinos(as) que de una u otra manera han estado presente durante mi proceso de formación.

Ana Carla Flores Navarrete

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN	xv
PALABRAS CLAVES	xv
ABSTRACT	xvi
KEY WORDS	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. IDEA A DEFENDER	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. ECONOMÍA SOCIAL.....	6
2.2. ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA	7
2.2.1. DEFINICIÓN	7
2.2.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL	8
2.3. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	9
2.3.1. DEFINICIÓN	9
2.3.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	10
2.3.3. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	11
2.4. COOPERATIVISMO	12
2.4.1. DEFINICIÓN	12
2.4.2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	14

2.4.3. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN	15
2.4.4. PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO	16
2.4.5. MODELO DE EVALUACIÓN DEL COOPERATIVISMO	16
2.5. BUEN VIVIR	17
2.5.1. DEFINICIÓN	17
2.5.2. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR	19
2.5.3. MODELO DE EVALUACIÓN DEL BUEN VIVIR	19
2.6. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	20
2.6.1. DEFINICIÓN	20
2.6.2. VALORES Y PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	22
2.6.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOPERATIVAS	25
2.6.4. MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	25
2.7. MODELO DE EVALUACIÓN	26
2.8. PLAN DE MEJORAS	26
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	28
3.1. UBICACIÓN	28
3.2. DURACIÓN	29
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	29
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	29
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	29
3.5. MÉTODOS	30
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO	30
3.5.2. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO	30
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO	31
3.5.4. MÉTODO DE EXPERTOS	31
3.5.5. MÉTODO DESCRIPTIVO	32
3.6. TÉCNICAS	32
3.6.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	32
3.6.1.1. ENTREVISTA	32
3.6.1.2. ENCUESTA	33
3.6.1.3. OBSERVACIÓN	33

3.6.2. TÉCNICA DE TRABAJO CON EXPERTOS	34
3.6.2.1. DELPHI.....	34
3.6.2.2. TORGERSON.....	34
3.6.2.3. KENDALL	35
3.6.2.4. ISHIKAWA (CAUSA EFECTO)	35
3.6.3. ESTADISTICA DESCRIPTIVA	35
3.6.3.1. DIAGRAMA DE BARRAS	36
3.6.3.2. GRÁFICA DE RADAR	36
3.7. HERRAMIENTAS.....	36
3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA.....	37
3.7.2. CUESTIONARIO.....	37
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.8.1. POBLACIÓN.....	38
3.8.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	38
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.9.1. FASE I: IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DE LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA ...	42
3.9.2. FASE II: ESTRUCTURAR LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN QUE PERMITA LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA.....	42
3.9.3. FASE III: APLICAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR QUE ESTAN TENIENDO LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA ..	42
3.9.4. FASE IV: PROPONER UN PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO QUE GENERAN DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO EN LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44

4.1. IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPIOS, DIMENSIONES, VARIABLES E INDICADORES A INCLUIR EN EL MODELO DE EVALUACIÓN MEDIANTE EL DISEÑO DE MATRIZ DE PRINCIPIOS	44
4.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE NAPO Y PASTAZA	44
4.2.1. SELECCIÓN DE EXPERTOS.....	45
4.2.2. TÉCNICA KENDALL.....	45
4.2.3. TORGERSON.....	46
4.3. DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO	47
4.4. PROPUESTA DE PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS.....	79
4.4.1. IDENTIFICAR EL ÁREA DE MEJORA	79
4.4.2. PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS	81
4.4.3. SELECCIÓN DE ACCIONES DE MEJORAS	83
4.4.4. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORAS	85
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1. CONCLUSIONES	90
5.2. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	103
ANEXO 1.....	104
ANEXO 2.....	105
ANEXO 3.....	105
ANEXO 4.....	106
ANEXO 5.....	107
ANEXO 6.....	110
ANEXO 7.....	111
ANEXO 8.....	117
ANEXO 9.....	120
ANEXO 10.....	122
ANEXO 11.....	123

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 2.1. Conceptos de Cooperativismo.....	13
Cuadro 2.2. Conceptos del Buen Vivir.....	18
Cuadro 2.3. Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial.....	21
Cuadro 3.1. Datos de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.	39
Cuadro 3.2. Datos de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito.	39
Cuadro 4.1. Datos de los expertos.	45
Cuadro 4.2. Coeficiente de competencia.....	46
Cuadro 4.3. Fortalezas y debilidades de los principios.....	79
Cuadro 4.4. Matriz de acciones de mejoras para el área #1 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	83
Cuadro 4.5. Matriz de acciones de mejoras para el área #2 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	83
Cuadro 4.6. Matriz de acciones de mejoras para el área #3 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	83
Cuadro 4.7. Matriz de acciones de mejoras para el área #4 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	84
Cuadro 4.8. Matriz de acciones de mejoras para el área #5 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	84
Cuadro 4.9. Matriz de acciones de mejoras para el área #6 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	84
Cuadro 4.10. Matriz de acciones de mejoras para el área #7 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	84
Cuadro 4.11. Matriz de acciones de mejoras para el área #8 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	85
Cuadro 4.12. Matriz de acciones de mejoras para el área #9 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.	85
Cuadro 4.13. Elementos generales de la planificación de acciones de mejoras.	86
Cuadro 4.14. Planificación de las acciones de mejoras	87
Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico.	5
Figura 3.1. Mapa de las provincias de Napo y Pastaza.....	28
Figura 3.2. Procedimiento de la investigación.	41

Figura 4.1. Diagrama de Ishikawa de los problemas encontrados.	82
--	----

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Representación del principio uno por pregunta a Gerente/Presidente.	48
Gráfico 4.2. Representación del principio uno por pregunta dirigido a empleados.	49
Gráfico 4.3. Representación del principio uno por pregunta aplicada a socios	50
Gráfico 4.4. Representación del principio dos por pregunta a Gerente/Presidente	51
Gráfico 4.5. Representación del principio dos por pregunta dirigido a empleados.	53
Gráfico 4.6. Representación del principio dos por pregunta aplicada a socios	53
Gráfico 4.7. Representación del principio tres por pregunta a Gerente/Presidente.	55
Gráfico 4.8. Representación del principio tres por pregunta dirigido a empleados.	56
Gráfico 4.9. Representación del principio tres por pregunta aplicada a socios	57
Gráfico 4.10. Representación del principio cuatro por pregunta a Gerente/Presidente.	58
Gráfico 4.11. Representación del principio cuatro por pregunta dirigido a empleados.	59
Gráfico 4.12. Representación del principio cuatro por pregunta aplicada a socios.	60
Gráfico 4.13. Representación del principio cinco por pregunta a Gerente/Presidente.	61
Gráfico 4.14. Representación del principio cinco por pregunta dirigido a empleados.	62
Gráfico 4.15. Representación del principio cinco por pregunta aplicada a socios	62
Gráfico 4.16. Representación del principio seis por pregunta a Gerente/Presidente.	63

Gráfico 4.17. Representación del principio seis por pregunta dirigido a empleados.....	64
Gráfico 4.18. Representación del principio seis por pregunta aplicada a socios.	65
Gráfico 4.19. Representación del principio siete por pregunta a Gerente/Presidente.	66
Gráfico 4.20. Representación del principio siete por pregunta dirigido a empleados.....	68
Gráfico 4.21. Representación del principio siete por pregunta aplicada a socios.	69
Gráfico 4.22. Representación del principio ocho por pregunta a Gerente/Presidente.	70
Gráfico 4.23. Representación del principio ocho por pregunta dirigido a empleados.....	72
Gráfico 4.24. Representación del principio ocho por pregunta aplicada a socios.	73
Gráfico 4.25. Representación del principio nueve por pregunta a Gerente/Presidente.	75
Gráfico 4.26. Representación del principio nueve por pregunta dirigido a empleados.....	77
Gráfico 4.27. Representación del principio nueve por pregunta aplicada a socios.	78

RESUMEN

Se realizó esta investigación con el propósito de evaluar el desempeño cooperativo encaminado al logro del Buen Vivir en las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Napo y Pastaza, estableciendo la aplicación de fases como: identificar las variables existentes a través de la recolección de información bibliográfica como balances sociales de Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial; en la siguiente fase se desarrolló la entrevista a los directivos de dichas asociaciones cooperativas con la finalidad de conocer el número de socios y empleados con los que cuentan; además se seleccionó los expertos idóneos que ayudaron en el proceso tomando en consideración la experiencia laboral y su perfil profesional; después se elaboró el modelo de encuesta que consta de 9 principios cooperativos con las respectivas variables que fueron aplicadas a 11 gerentes o presidentes de las cooperativas de ahorro y crédito, 85 empleados y 378 socios, estos últimos son resultados de la fórmula aplicada a la población objeto de estudio. Los datos obtenidos de las encuestas se mostraron a través de la aplicación de gráficos de radar determinados por principios y analizados, los cuales reflejaron que dichas asociaciones deben mejorar su desempeño en relación al cumplimiento de los principios del Buen Vivir, y como última fase se elaboró un plan con catorce acciones de mejoras que ayuden a erradicar las falencias y debilidades detectadas en el diagrama de causa y efecto o Ishikawa.

PALABRAS CLAVES

Variable, Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial, Plan de mejoras, Delphi.

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of evaluating the cooperative performance aimed at the achievement of Good Living in the savings and credit cooperatives of the Napo and Pastaza provinces, establishing the application of phases such as: to identify the existing variables through the collection of bibliographical information as social balances of Cooperativism, Popular and Solidarity Economy, Good Living and Corporate Social Responsibility; in the following phase the interview was developed to the managers of these cooperative associations in order to know the number of partners and employees with whom they count; in addition, we selected the suitable experts who helped in the process taking into account the work experience and professional profile; then the survey model was elaborated, consisting of 9 cooperative principles with the respective variables that were applied to 11 managers or presidents of the credit unions, 85 employees and 378 members, the latter being the result of the formula applied to the population object of study. The data obtained from the surveys were shown through the application of radar graphs determined by principles and analyzed, which reflected that these associations must improve their performance in relation to compliance with the principles of Good Living, and as the last phase was elaborated a plan with fourteen improvement actions that will help eradicate the weaknesses detected in the cause and effect diagram or Ishikawa.

KEY WORDS

Variable, Cooperativism, Popular and Solidarity Economy, Corporate Social Responsibility, Improvement Plan, Delphi.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial los principios del cooperativismo surgieron en 1844 con el fin de que las personas puedan trabajar y vivir de manera social y responsable, fomentando beneficio para la colectividad y aportando al desarrollo de la vida estableciendo equilibrio entre los factores interpersonales de la comunidad y la naturaleza encaminados al cumplimiento del Buen Vivir.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS,2011) en su artículo 34 define a las cooperativas, como organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y de la comunidad.

Andrade (2012) señala que el sistema económico ecuatoriano es social y solidario conforme la Constitución de la República aprobada en el 2008 vigente actualmente (art. 283), este 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.

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel significativo para el desarrollo del país, fomentando innumerables oportunidades de cambio basado en el progreso de las personas, ya que son creadas con la finalidad de realizar actividades o beneficios sociales, las mismas que han sido evaluadas en

diferentes ámbitos entre ellas la parte económica-financiera, más no, en lo concerniente al progreso de los principios del Buen Vivir del modo en que la LOEPS lo establece.

SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) (2013) redacta que el Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito.

En las provincias de Napo y Pastaza operan sistemas cooperativos de ahorro y crédito, los cuales brindan sus servicios con la finalidad de mejorar el desarrollo socioeconómico de sus asociados. La ausencia de mecanismos de evaluación orientados al desempeño social de este tipo de organizaciones, limita la identificación del modo y el nivel en que mejoran las condiciones de vida (Buen Vivir) de sus asociados, empleados y entorno (sociedad, naturaleza).

De no contar con una herramienta para evaluar la forma en que estas cooperativas aportan al logro del Buen Vivir de sus asociados, estarían como explica Palacios (2015) descuidando el cumplimiento del compromiso social a ellas encargado.

En relación a lo antes mencionado se puede formular la siguiente pregunta de investigación que corresponde a:

¿Cómo influirá la evaluación de las variables del desempeño cooperativo en las provincias de Napo y Pastaza en la identificación del grado en que estas organizaciones aportan al logro del Buen Vivir?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los derechos sociales, con respecto de la Economía Popular y Solidaria, buscan “suprimir los abusos de las personas y corporaciones económicamente fuertes sobre las económicamente débiles”; por esto no se puede considerar a las personas en un plano de igualdad (Andrade, 2012).

La ejecución de este proyecto evaluó las cooperativas de ahorro y crédito para identificar si se estaban cumpliendo con aquellos principios básicos que las rigen, tales como: Economía Popular y Solidaria, Cooperativismo, Buen Vivir, Responsabilidad Social; de esta manera se pudo establecer la forma y la magnitud en que afectan las condiciones de vida de sus socios.

En relación a lo económico se intentó determinar si este recurso, se empleó para llevar a cabo las acciones de corte social que deben realizar las cooperativas en beneficio de sus miembros, referentes a las mejoras como incentivos, capacitaciones, entre otras; y de esta manera contribuya a los conocimientos en relación a los principios del cooperativismo con enfoque al Buen Vivir.

Larrea (2011) indica que en lo Ambiental, el Buen Vivir por primera vez se reconoce los derechos de la naturaleza, pasando de este modo de una visión de la naturaleza como recurso, a otra concepción totalmente distinta, en la que ésta es “el espacio donde se reproduce y realiza la vida”.

Concerniente al sistema metodológico la investigación de campo permitió recopilar datos reales y exactos, con el estudio realizado mediante los métodos a mencionarse que son inductivo, histórico lógico, analítico, experto y descriptivo esto facilitó el procedimiento mediante la recolección de datos y así se describió la situación real en las que viven las cooperativas de ahorro y crédito de Napo y Pastaza.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir de las provincias Napo y Pastaza para la identificación del grado en que estas organizaciones aportan a su logro.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables existentes en el entorno para la medición del desempeño cooperativo de ahorro y crédito de las provincias de Napo y Pastaza.
- Estructurar la herramienta de gestión que permita la evaluación de las variables identificadas en las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Napo y Pastaza.
- Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para determinar el desempeño con enfoque en el Buen Vivir que están teniendo las cooperativas de ahorro y crédito en las provincias Napo y Pastaza.
- Proponer un plan de acciones de mejoras que potencialice las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito que generan debilidades en las organizaciones objeto de estudio en las provincias de Napo y Pastaza.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables del desempeño cooperativo permitió identificar el grado en que estas organizaciones de las provincias Napo y Pastaza aportan al logro del Buen Vivir con Responsabilidad Social en su entorno.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se aportaron ideas de los autores referentes a las variables que son muy importantes en esta investigación y que es primordial para la tesis, recopilando información bibliográfica que corresponde a la evaluación de las variables del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir. Para mayor entendimiento se presenta el hilo conductor que permite una organización lógica y secuencial, tal y como se muestra en la Figura 2.1.

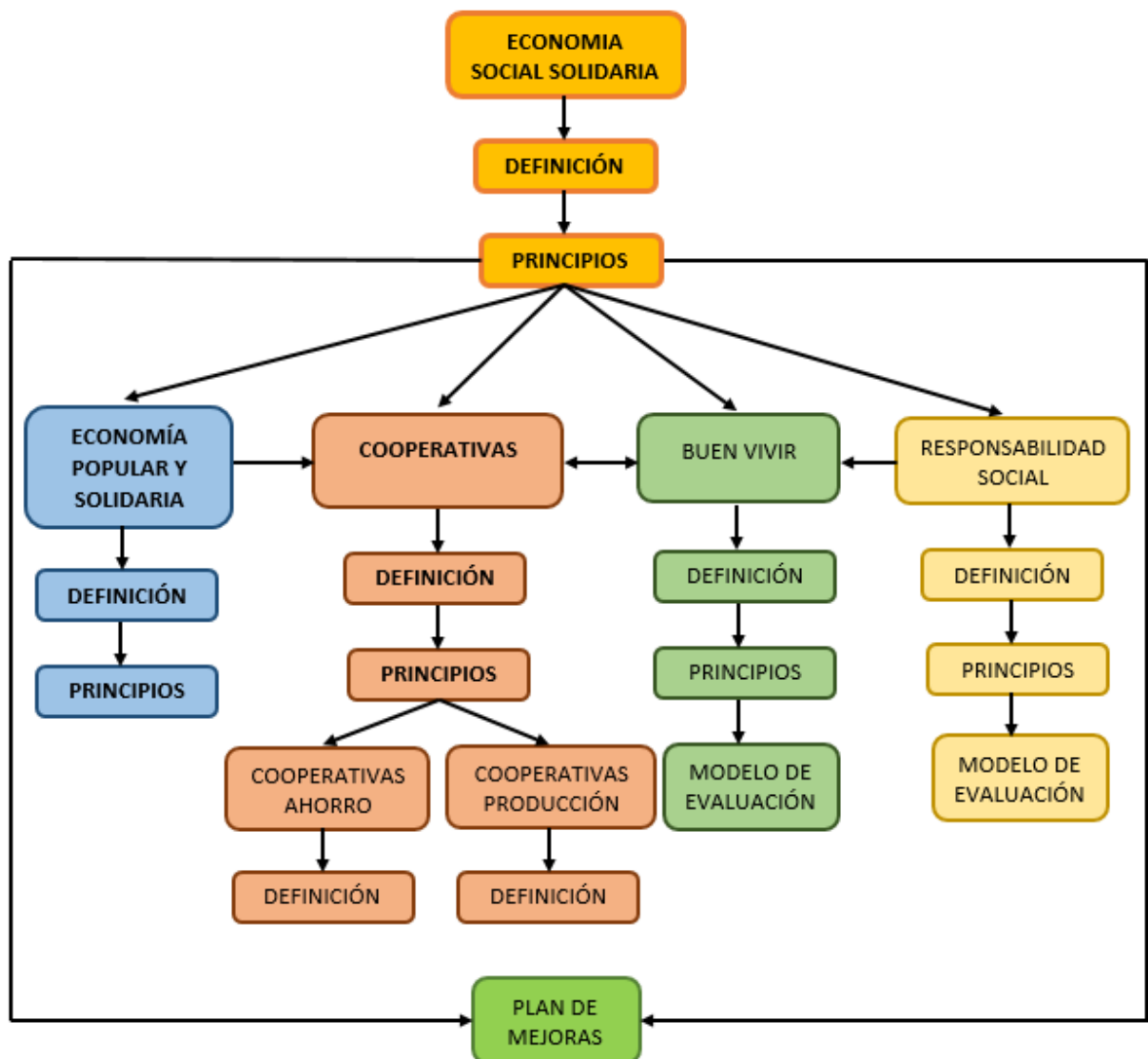


Figura 2.1 Hilo conductor del marco teórico.
Fuente: Las Autoras.

2.1. ECONOMÍA SOCIAL

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

Castellano (2003) citado por Monzón y Chaves (2012) señalan que la economía social como actividad aparece vinculada históricamente a las asociaciones populares y a las cooperativas, que conforman su eje vertebrador; el sistema de valores y los principios de actuación de las asociaciones populares reflejados en el cooperativismo histórico, son los que han servido de base al concepto moderno que se estructura en base a tres grandes familias como son las cooperativas, las mutualistas y la asociaciones con la reciente incorporación de las fundaciones.

Para Monzón *et al.*, (2010) la economía social es el conjunto de empresas privadas organizadas formalmente, con autonomía de decisión y libertad de adhesión, creadas para satisfacer las necesidades de sus socios a través del mercado, produciendo bienes y servicios, asegurando o financiando, y en las que la eventual distribución entre los socios de beneficios o excedentes, así como la toma de decisiones, no están ligados directamente con el capital o cotizaciones aportados por cada socio, correspondiendo un voto a cada uno de ellos. La economía social también agrupa a aquellas entidades privadas, organizadas formalmente con autonomía de decisión y libertad de adhesión, que producen servicios de no mercado a favor de las familias, cuyos excedentes, si los hubiera, no pueden ser apropiados por los agentes económicos que las crean, controlan o financian.

Esta economía es denominada social debido a que origina sociedad y no solamente ganancias económicas, por lo tanto busca satisfacer las necesidades sean estas materiales o no, incentivando a mejorar el estilo de vida de las personas sin importar su condición, y el progreso de la sociedad a través de la solidaridad, asociatividad, respeto y la responsabilidad social.

2.2. ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA

2.2.1. DEFINICIÓN

Reyes (2011) expresa que la economía solidaria puede ser definida como un conjunto de actividades económicas de producción, consumo y crédito organizadas sobre la base de formas de autogestión, en donde la propiedad del capital es de carácter colectivo y la toma de decisiones es democrática en donde todos los miembros de la entidad productiva participan directamente. En esta definición todos los trabajadores son propietarios del negocio, ya que el capital es su propia capacidad transformación material, y todos trabajan para producir. Por tanto en esta forma de producción, la división capital-trabajo tiende a desaparecer.

Coraggio (2011) menciona que el sistema económico es social y solidario, cuando 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.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2013) manifiesta que la economía social y solidaria es entonces un modo de hacer economía, organizando de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios no en base al motivo de lucro privado sino a la resolución de las necesidades, buscando condiciones de vida de alta

calidad para todos los que en ella participan, sus familiares y comunidades, en colaboración con otras comunidades para resolver las necesidades materiales a la vez que estableciendo lazos sociales fraternales y solidarios, asumiendo con responsabilidad el manejo de los recursos naturales y el respeto a las generaciones futuras, consolidando vínculos sociales armónicos y duraderos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno.

La economía solidaria comprende lo social, económico, cultural, político y se fundamenta en la organización, apoyo y respaldo para lograr contrarrestar los problemas de necesidad y pobreza, exclusión social, ambientales; por lo que la economía social y solidaria es entendida como el conjunto de actividades económicas y en la cual las decisiones se la realizan de una manera democrática en la que participan todo los miembros de la organización.

2.2.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL

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

- 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 y 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.

Cavanes y Gómez (2014) señalan los siguientes principios dentro de la Economía Social:

- a) Primacía de la persona y del objeto social sobre el capital;
- b) Adhesión voluntaria y abierta;
- c) Control democrático por sus integrantes;
- d) Conjunción de los intereses de las personas usuarias y del interés general;
- e) Defensa y aplicación de los principios de solidaridad y responsabilidad;
- f) Autonomía de gestión e independencia respecto de los poderes públicos;
- g) Destino de excedentes orientados a la consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible, del interés de los servicios a sus integrantes y del interés social.

2.3. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

2.3.1. DEFINICIÓN

La economía popular y solidaria se origina como un modo de producción y distribución alternativo al modelo capitalista, siendo creada y recreada por aquellos que están al margen del mercado de trabajo o que temen quedar fuera del mismo. Su base ideológica se encuentra en la crítica histórica hecha al capitalismo por la clase operaria y por los socialistas (Castilho *et al.*, 2012).

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS, 2012) en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento establece que la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano

como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

La Economía Popular y Solidaria propone impulsar una economía alternativa al capitalismo, donde las ganancias no se acumulen, sino que se compartan; donde la competencia sea suplantada por la cooperación y el individualismo por la comunidad (Almendariz *et al.*, 2013).

En concordancia con los autores antes mencionados se llega a la definición que la Economía Popular y Solidaria busca lograr el bienestar de todos es decir de la sociedad, a través de la incorporación de valores como el apoyo mutuo, la cooperación y ante todo la solidaridad para conseguir la satisfacción de las necesidades primordiales una de ellas obtener una vida digna y vivir en armonía con el entorno.

2.3.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS, 2012) menciona en el artículo 4 los principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- 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.
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Según la LOEPS (2011) las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

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

2.3.3. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Uno de los modelos de evaluación de la Economía Popular y Solidaria dentro de las organizaciones está estipulado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS (2011), artículo 61 el balance social es aquel donde se menciona que las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el balance social mismo que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos, objetivos sociales en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias CNFPS (2015) menciona que el primer componente dentro de la evaluación del desempeño es la evaluación de la gestión institucional, en función del impacto económico y social que genera su accionar en el ámbito geográfico territorial de su intervención. Para tal fin, se mantiene una herramienta de evaluación de desempeño social que analiza los siguientes aspectos o dimensiones:

- Focalización sobre los pobres y la Economía Popular y Solidaria.
- Adaptación de productos y servicios.
- Mejora del capital social y político de los socios y clientes.
- Responsabilidad social de la OSFPS.

2.4. COOPERATIVISMO

2.4.1. DEFINICIÓN

Reyes (2011) define los antecedentes del cooperativismo en Europa se inician en el siglo XVII, con el trabajo titulado “Proposiciones para la creación de una asociación de trabajo de todas las industrias útiles y de la agricultura”. Este documento propone los primeros pasos para la conformación de colonias cooperativas de trabajo, en donde los recursos económicos obtenidos del trabajo cooperativo se destinarían a cubrir las necesidades de los socios y la ampliación y fortalecimiento de la organización. Esta concepción colocaba en el centro al trabajo como riqueza principal de los seres humanos, y al dinero como un medio de intercambio que solo cumplía estrictamente esa función, y que no tenía un carácter acumulable.

De acuerdo con Miño (2013) existió alrededor de un siglo de historia de cooperativismo en el mundo antes del arribo de su mensaje solidario al Ecuador. Un producto institucional de la sociedad industrial europea que sufrió importantes modificaciones, en su adaptación al medio agrario ecuatoriano, de incipiente

desarrollo urbano-industrial y ubicado en un contexto cultural propio del “lugar más lejano del mundo”, cuando su integración al escenario mundial era débil. Debido a este fenómeno, es necesario destacar los antecedentes de cómo se forjaron unos principios doctrinarios que cambiarían el destino de una parte significativa de la humanidad, con el fin de determinar la conformación del actor cooperativo nacional en un siglo de historia cooperativa.

Las organizaciones cooperativas contribuyen a generar una economía generadora de vida, justicia y participación. Además de generar bienes y servicios, para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros, los proyectos tienden a ser, al mismo tiempo, excelentes escuelas de aprendizaje de las complejidades administrativas, económicas, democráticas y sociales; impulsan una economía de servicios en lugar de una economía lucrativa y por tanto sus resultados son irradiados y se distribuyen equitativamente entre los asociados, oponiéndose a los procesos capitalistas de concentración/exclusión del poder, la propiedad, los ingresos y el conocimiento (Schneider, 2012).

En el cuadro 2.1. se realiza un extracto de los principales conceptos de Cooperativismo según la investigación ejecutada por las autoras.

Cuadro 2.1. Conceptos de Cooperativismo.

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Barbosa	2001	Nace como un ideario en respuesta a necesidades de trabajadores, pequeños productores agropecuarios y desempleados.
Huaylupo	2003	En el espacio nacional costarricense fue una construcción social, más allá de los individualismos y las prácticas mecanicistas.
ACCOVI DE R.L.	2005	Es una forma organizada y sistematizada de cooperar. Esta forma de cooperar está regida por principios cooperativos.
CONFECOOP	2009	Es una noción estrechamente ligada a la vida humana, que surge como respuesta a la insuficiencia del hombre para solucionar aisladamente sus necesidades y que encuentra en la unión de esfuerzos el camino para superar los escollos que plantea la vida en comunidad.
Movimiento Cooperativo por la Esperanza	2010	Es un movimiento que ha permitido el desarrollo de los mexicanos en diferentes sectores productivos.
Endara	2011	Es un sistema basado en firmes principios éticos: la solidaridad, la ayuda mutua, la centralidad de las personas por sobre todas las cosas, la democracia, la igualdad, la justicia, la educación, la cultura
INCOOP	2011	Iniciativa de socializar la propiedad de la producción mediante la valoración del trabajo como factor primordial de la producción por encima del capital

Salvatori	2012	Demuestra que hay una alternativa, y es volver a pensar y actuar en términos de igualdad y justicia social.
Ruíz y Quesada	2014	Se caracteriza por estar sobrellevando de mejor manera las difíciles circunstancias de los mercados actuales por la ralentización del consumo.
Trebor	2016	Se trata de una modalidad de actividad económica que beneficie a muchos y no a unos pocos, que favorezca la reducción de desigualdades y la distribución de beneficios en la sociedad.

Fuente. Elaboración propia.

Según lo antes revisado se concluye que las cooperativas son organismos económicos solidarios que están constituidos como sociedades de carácter privado, mismas que son gestionadas por los socios que unen sus aportes sean estos económicos, fuerza de trabajo, capacidad productiva entre otros factores que son incorporados para lograr satisfacer las diversas necesidades sociales, culturales, ambientales, de sus integrantes y comunidad.

2.4.2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011) afirma que las organizaciones son formadas por personas naturales o jurídicas que unen voluntariamente sus capitales con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

Chaves y Soler (2011) definen a las cooperativas de ahorro y crédito como el objeto social que consiste en la satisfacción de las necesidades financieras de los socios. Pero, al margen de esta actividad principal, en la que se deben alcanzar los mayores niveles posibles de calidad de acuerdo con las exigencias del mercado, las cooperativas de crédito pueden, y deben, abarcar otras metas en consonancia con las preocupaciones y los deseos de sus socios.

De acuerdo a Lara y Rico (2011) las cooperativas de Ahorro y Préstamo se establecieron en regiones históricamente rezagadas del desarrollo económico, por lo que sus actividades se enfocan a la atención de los sectores de la población con bajo nivel de ingresos y que tiene acceso limitado a los servicios bancarios.

Las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas que están formadas por los socios, mismos que brindan un acceso a créditos apoyando al crecimiento y desarrollo de las MIPYMES propiciando la solidaridad y el bienestar a cada uno de sus miembros y de la comunidad fomentando bases educativas y formativas que contribuyan al progreso del entorno.

2.4.3. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN

Las cooperativas de producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles (LOEPS, 2011).

La Organización Internacional de las Cooperativas de Producción Industrial, Artesanal y de Servicios (CICOPA, 2016) establece que una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Se determina que las cooperativas de producción realizan actividades sean agrícolas, industrial y artesanal de bienes con la ayuda del esfuerzo colectivo de los socios, el objetivo de éstas es proveer y mantener a sus asociados siempre en confianza consigo mismo además se puede decir que buscan satisfacer de manera de eficiente las necesidades tanto de sus clientes como de la comunidad en general.

2.4.4. PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2013) los Principios Universales del Cooperativismo son los siguientes:

- a) Membresía abierta y voluntaria.
- b) Control democrático de los miembros.
- c) Participación económica de los miembros.
- d) Autogestión e independencia.
- e) Educación, formación e información.
- f) Cooperación entre cooperativas.
- g) Compromiso con la comunidad.

2.4.5. MODELO DE EVALUACIÓN DEL COOPERATIVISMO

En este sentido Aguirre (2001) citado por Pedrosa y Hernández (2011) establecen que las organizaciones capaces de desarrollar un modelo de gestión que incorpore los principios organizativos emergentes en el ámbito de la economía actual, pueden obtener una ventaja competitiva sostenible respecto a aquellas organizaciones que basen su gestión en el paradigma tradicional, caracterizado por la jerarquía, el control y el autoritarismo, por lo que concluye dicha autora que el cooperativismo dispone de unas fortalezas competitivas que ha de saber aprovechar adaptándolas a su propia realidad. Por ello se puede estudiar en qué medida la aplicación del modelo por una organización tiende a hacer evolucionar su proceso de formación de la estrategia hacia un modelo integrador y, por tanto, contribuye a mejorar la flexibilidad organizativa y los resultados (Revuelto *et al.*, 2012).

Tradicionalmente, el balance cooperativo ha sido el instrumento que las cooperativas han utilizado para expresar los aspectos sociales y

medioambientales aunque con diferentes enfoques y contenidos (Rondot y Bouchard, 2003; citado por Castilla y Gallardo, 2014).

2.5. BUEN VIVIR

2.5.1. DEFINICIÓN

Larrea (2011) define que la constitución del Ecuador supera la visión reduccionista del desarrollo como crecimiento económico y establece una nueva visión en la que el centro del desarrollo es el ser humano y el objetivo final es el alcanzar el Sumak Kawsay o Buen Vivir. Frente a la falsa dicotomía entre estado y mercado, impulsada por el pensamiento neoliberal, la constitución ecuatoriana formula una relación entre estado, mercado sociedad y naturaleza.

Manosalvas (2014) puntualiza al Buen Vivir como la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas.

Buen Vivir se define como una oportunidad para construir otra sociedad sustentada en la convivencia del ser humano en diversidad y armonía con la naturaleza, a partir del reconocimiento de los diversos valores culturales existentes en cada país y en el mundo (Gudynas y Acosta, 2011).

Según Pérez y Cardoso (2014) definen al Buen Vivir como una propuesta alternativa planteada desde los pueblos ancestrales de los Andes a los modelos de desarrollo o de bienestar. Se podría de manera resumida traducir en el logro de una vida plena, vivir en armonía consigo mismo, con la comunidad y con la naturaleza. Implica convivir en comunidad, en condiciones de igualdad, de equidad, sin abusar de la naturaleza y garantizando su equilibrio.

En el cuadro 2.2. se efectúa una breve síntesis de los trascendentales conceptos de Buen Vivir de acuerdo al estudio realizado por las autoras.

Cuadro 2.2. Conceptos del Buen Vivir.

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Acosta	2008	Es una oportunidad para construir colectivamente un nuevo régimen de desarrollo. Tiene que ver con una serie de derechos y garantías sociales, económicas y ambientales, que se caracterizan por promover una relación armoniosa entre los seres humanos individual y colectivamente, así como con la Naturaleza
Dávalos	2008	Es una relación diferente entre los seres humanos y con su entorno social y natural, incorpora una dimensión humana, ética y holística al relacionamiento de los seres humanos tanto con su propia historia cuanto con su naturaleza.
Boff	2009	Apunta a una ética de lo suficiente para toda la comunidad, y no solamente para el individuo. Supone una visión holística e integradora del ser humano, inmerso en la gran comunidad terrenal, que incluye además de al ser humano, al aire, el agua, los suelos, las montañas, los árboles y los animales; es estar en profunda comunión con la Pachamama (Tierra), con las energías del Universo, y con Dios.
CAOI	2010	Es una forma de vivir reflejada en una práctica cotidiana de respeto, armonía y equilibrio con todo lo que existe, comprendiendo que en la vida todo está interconectado, es interdependiente y está interrelacionado.
Ramírez	2010	Es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte dignas, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos, en paz y armonía con la naturaleza, para la prolongación de las culturas humanas y de la biodiversidad.
Farah	2011	Es una oportunidad para construir otra sociedad sustentada en una convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza, a partir del reconocimiento de los valores culturales existentes en el país y en el mundo.
Gudynas	2011	Se delimita como una plataforma donde se comparten diversos elementos con una mirada puesta en el futuro; posee un horizonte utópico de cambio.
Gudynas y Acosta	2011	Es una oportunidad para construir otra sociedad sustentada en la convivencia del ser humano en diversidad y armonía con la naturaleza.
Acosta	2012	Representa un cambio de modelo y exigen repensar las necesidades sobre los derechos consagrados.
Fernández <i>et al.</i> ,	2014	Es un concepto plural –buenos convivirles que conducen al mundo en el que caben todos los mundos sustentados en las equidades, en la igualdad, en la libertad y en la vida en armonía entre seres humanos, entre sí y con la naturaleza.

Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con lo antes mencionado se sustenta que el Buen Vivir se enfoca en el ser humano, basándose en el desarrollo sustentable, igualdad de derechos y oportunidades que cada persona tiene consigo mismo, con la comunidad, y entre los individuos; por lo tanto el Buen Vivir es lograr que la colectividad alcance una calidad de vida, muerte digna, el amar y ser amado, consiguiendo vivir en armonía con la naturaleza.

2.5.2. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2013) enuncia los principios del Buen Vivir los cuales son:

- a) Unidad en la diversidad.
- b) Ser humano que desea vivir en sociedad.
- c) Igualdad, integración y cohesión social.
- d) Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas.
- e) Relación armónica con la naturaleza.
- f) Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa.
- g) Trabajo y un ocio liberadores.
- h) Reconstrucción de lo público.
- i) Democracia representativa, participativa y deliberativa.
- j) Estado democrático, pluralista y laico.

Estos principios del Buen Vivir se presentan en paralelo, y con la misma jerarquía, que otros principios clásicos, tales como unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, etc (Gudynas y Acosta, 2011).

2.5.3. MODELO DE EVALUACIÓN DEL BUEN VIVIR

Para Gudynas y Acosta (2011) el Buen Vivir propone una nueva arquitectura conceptual, misma que requerirá de indicadores y herramientas propias. En unos casos se podrán utilizar algunos indicadores clásicos, aunque serán incorporados y evaluados en otros contextos. Los ejemplos en ese terreno son las evaluaciones de la incidencia de la pobreza y la marginalidad. Pero en otros casos, se deberán aprovechar nuevos indicadores, los que a su vez ofrecen una

gran oportunidad para denunciar las limitaciones y falacias de los sistemas de indicadores dominantes. Como propuesta alternativa al modelo basado en el crecimiento y en el desarrollo, que se sintetiza en alcanzar una vida plena. No es una propuesta que busca agudizar la dicotomía desarrollo-subdesarrollo, tampoco fija posición entre derecha e izquierda; trasciende más allá de ser una propuesta ideológica, al ser un modelo societal de convivencia (Guillen y Phelán, 2012). Significa vivir en armonía consigo mismo, con la comunidad y con la naturaleza.

2.6. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.6.1. DEFINICIÓN

La Responsabilidad Social, entendida como un compromiso moral de la empresa en la construcción de una sociedad mejor, implica que las empresas integren criterios de Responsabilidad Social en sus propias operaciones, por lo tanto la Responsabilidad Social Empresarial trata que las empresas introduzcan criterios socialmente responsables en sus operaciones y procesos, atendiendo, además de las cuestiones económico-financieras, a aspectos medioambientales, sociales y éticos (Fontrodona y Argandoña, 2011).

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto dinámico y multidimensional, de las definiciones analizadas se identifica los elementos en común: conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias; contribución al desarrollo social, crecimiento económico y preservación del medio ambiente es decir la triple cuenta de resultados para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad; integración y respuesta de los problemas sociales y medio ambientales del entorno donde opera e incorporación de los grupos de interés a la toma de decisiones (Viteri y Jácome, 2011).

(Fernández *et al.*, 2013) mencionan que la Responsabilidad Social Corporativa ha adquirido 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. Esto es así, a pesar de que sus inicios datan del siglo XIX, cuando surgen el activismo y cooperativismo como medio para conciliar los objetivos empresariales con los fines sociales y éticos.

En el cuadro 2.3. se resumen los principales conceptos de Responsabilidad Social Empresarial según la revisión bibliográfica efectuada por las autoras.

Cuadro 2.3. Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial.

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Departamento de Estudios y Dirección del Trabajo (DEDT)	2005	Es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental.
Cajiga	2008	Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.
Arcas y Briones	2009	Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores
Camejo y Cejas	2009	Es una tendencia de acción social, que a escala mundial estimula la participación solidaria de la empresa privada en el desarrollo sustentable y humano de las comunidades donde presta sus servicios y desarrollan sus actividades.
Mellado	2009	Surge como una visión de negocios en la cual la organización asume voluntariamente un rol social más amplio, pero no en un sentido caritativo ni filantrópico en sí mismo, sino con el objeto de beneficiarse en conjunto con todos sus públicos.
Mori	2009	Es una extensión de la responsabilidad social individual que tiene todo ciudadano hacia su entorno físico y social lo que se denomina ciudadanía corporativa
Vargas	2011	Conjunto de políticas y acciones que las firmas adoptan de manera voluntaria para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener buenas relaciones con los agentes interesados.
Aguilera	2012	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.

Duque <i>et al.</i> ,	2013	Es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa.
Antelo y Robaina	2015	Es el rol que le toca jugar a las empresas en favor del desarrollo sostenible, es decir del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente, lo cual es vital para la operación de los negocios.

Fuente. Elaboración propia.

En concordancia con lo antes mencionado se establece que la RSE es un compromiso voluntario que adquiere la empresa para mejorar la calidad social, económica y ambiental de la comunidad donde está ubicada, además es entendida como un modelo de gestión empresarial a través del cual las empresas pueden dar su aporte para lograr tener un mundo mejor generando beneficio propio.

2.6.2. VALORES Y PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un pacto justo entre las instituciones y la sociedad, y la empresa como parte de la colectividad necesita contribuir al bienestar de esta; desde el enfoque virtuoso, la empresa es una institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral comunidad (Ibarra, 2014). Los valores y principios para la ética comprometida con la responsabilidad social se pueden enunciar así:

- El respeto por la dignidad y derechos de los empleados y demás implicados con la actividad empresarial.
- La justicia en las transacciones comerciales y en las relaciones con el Estado dentro del contexto de globalización.
- La solidaridad que nos compromete con la búsqueda del bienestar social de la comunidad local y global.
- La responsabilidad para prestar un servicio de calidad teniendo cuenta la protección del medio ambiente.
- La honestidad que exige transparencia en la comunicación.

- La integridad en la toma de decisiones y que se debe encarnar en cultura organizacional.

Lerner (2015) establece los 7 principios de la responsabilidad social según la ISO 26000, que aunque es un listado mínimo, permite facilitar la integración de la responsabilidad social en la gestión de lo cotidiano y establecer así una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sostenible.

Rendición de cuentas: La capacidad de una organización de acostumbrarse a dar información sobre los impactos sociales, económicos y ambientales de su operación, que conlleva evidentemente no sólo positivos, sino también negativos y por ende asumir la responsabilidad de generar las medidas correctivas y establecer los candados necesarios para mitigarlos o evitarlos. Rendir cuentas debería también implicar aceptar la vigilancia pública y promover la respuesta a dicho escrutinio.

Transparencia: Está práctica implica la costumbre de una organización de ser transparente en aquellas acciones que pueden vulnerar a la sociedad y al ambiente y por lo cual deberían brindar toda la información que requieran las partes interesadas en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles.

Comportamiento Ético: La forma en la que una organización es lo que es, hace lo que hace y decide lo que decide, está directamente vinculada a los criterios de honestidad, equidad e integridad que establece la gobernanza organizacional para conducirse. Una estructura ética que moldee las decisiones y acciones, permite establecer que el fin no justifica los medios y por lo tanto que maximizar las ganancias debe conversar con la capacidad de incrementar los impactos positivos, y minimizar los negativos, en su entorno social y medioambiental.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: Las organizaciones deben entender que los intereses de las partes involucradas son legítimos y deben ser

atendidos y respetados, así sean distintos a los propios. Si bien es cierto, los objetivos de una empresa responden a sus dueños, existe un conjunto de partes interesadas que se ven afectadas por las actividades, acciones y decisiones, por lo que tomar en cuenta dichas expectativas es condición básica para operar de manera legítima y asegurar el éxito en el mediano y largo plazo. Porque valgan verdades, las partes interesadas tienen también y, felizmente, un potencial enorme de afectar una operación.

Respeto al principio de legalidad: Es el reconocimiento básico que ningún individuo y/u organización están por encima de la ley y, por ende, no tienen la potestad de actuar por fuera de sus marcos. Así, todas las instituciones deben cumplir las leyes y regulaciones aplicables, también en materia de responsabilidad social.

Respeto a la normatividad internacional de comportamiento: Una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto a la ley. Hoy los negocios son, sobre todo, globales, y con las cadenas de valor extendidas, es muy frecuente que subcontraten servicios en países donde las leyes laborales son bastante más laxas, por lo que la vulneración de derechos también es más plausible. Por ende, una organización debería contemplar respetar la normativa más exigente aun cuando la normativa nacional a la que esté sujeta no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales.

Respeto a los derechos humanos: Una organización debería respetar los derechos humanos reconociendo, tanto su importancia y su universalidad. Es decir, son aplicables a todos los individuos en todos los países y culturas. Sobre todo allí donde ya sea por un vacío legal, o por prácticas inadecuadas, pueden ser vulnerados, la organización debería hacer un esfuerzo adicional por velar por ellos, respetarlos y protegerlos.

2.6.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOPERATIVAS

El movimiento cooperativo ha sido pionero en el desarrollo y la puesta en práctica de la RSE, no tiene más que ver las características propias de las cooperativas: estructura democrática, valores de autoayuda, equidad, solidaridad, relevancia de sus miembros, servicio al interés de sus trabajadores, de la comunidad y del entorno en el que operan, por lo tanto, la RSE no es un descubrimiento nuevo para las cooperativas: los valores y principios de la RSE han estado presentes en el corazón del modelo cooperativo desde sus orígenes (Hernández, 2015).

Castro (2006) citado por Castilla y Gallardo (2014) las sociedades cooperativas surgen desde su compromiso con el entorno, con las personas, y su desarrollo se apoya precisamente en la realización de ese compromiso, convirtiéndola en modelo de RS. Como se puede observar, se trata de sociedades que no sólo se gestionan y controlan de forma democrática y conjunta, sino que sus fines se amplían a cuestiones de tipo social y cultural, superando los motivos puramente económicos.

2.6.3. MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

De acuerdo a Díaz *et al.*, la necesidad de avanzar en la evaluación del desempeño social y económico de las empresas sociales y, entre ellas, empresas de inserción, se hace evidente en la práctica, como, es el caso, de la demanda de promover un desarrollo social por Naciones Unidas en la que incluye a las empresas sociales como actores (entre otros) que generan empleo en condiciones dignas.

Un modelo de evaluación es la encuesta que permite diagnosticar el grado de desarrollo de la RSE, en cuanto a los parámetros de sustentabilidad: Valor Ambiental, Valor Social y Valor Económico. Además, se aplica dicha encuesta a

la comunidad para determinar el grado de conocimiento y de participación con este tema (Lerner, 2015).

2.7. MODELO DE EVALUACIÓN

Un modelo de evaluación del desempeño guiará a la empresa a conocer cómo influye cada uno de los empleados en la consecución de los objetivos organizacionales. Es por esto que 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).

Valdés *et al.*, (2015) señalan que el desarrollo de un modelo de evaluación del desempeño es una gran herramienta para la organización y más que todo para su área de gestión del talento humano, ya que esta dependencia debe ser la encargada de realizar la evaluación de todos los empleados con los que cuenta la empresa.

2.8. PLAN DE MEJORAS

Rueda (2014) considera al plan de mejoras “como un documento donde se consignan las medidas para obtener la acreditación, o para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación; para ello es importante mencionar el concepto de plan de calidad el cual es un programa de mejora”. El plan de mejoras permite plantear las medidas que se deben aplicar con respecto a las falencias que se estén dando dentro de la organización, a fin de que éste facilite mejorar el nivel de vida de los trabajadores, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Según Espiñeira; Muñoz y Ziemer (2012) los planes de mejoras se basan 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 y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones orientado a su mejora continua.

El desarrollo de planes de mejoras ha estado precedido por una evaluación de necesidades, tras la identificación de los aspectos positivos y negativos aflorados en materia de atención a la diversidad en los distintos centros participantes se llevó a cabo la delimitación de las líneas de cambio especificadas. Esta concreción facilitó la programación de los planes de mejoras a través de las etapas de planificación, implementación y evaluación (Arnaiz, *et al.*, 2015).

En coherencia con los autores antes citados la aplicación del plan de mejoras se fundamenta en la realización de un documento en el cual se establecen las medidas o aspectos a corregir en un juicio de evaluación por lo que es sustancial mencionar que la aplicación del mismo permite aplicar dichas medidas a los desatinos o errores que puedan presentarse dentro de una organización u empresa.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que se aplicó durante el proceso de investigación para la respectiva recolección de información que fue necesaria e importante para el progreso del trabajo, estableciendo la ubicación respectiva donde se encontraban cada una de las cooperativas que se visitaron, además de los tipos de investigación, métodos, técnicas y herramientas que fueron aplicadas para así obtener resultados deseados.

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación sobre la evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir se desarrolló en las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias Napo y Pastaza. En la figura 3.1. se muestra de manera gráfica la ubicación geográfica.



Figura 3.1. Mapa de las provincias de Napo y Pastaza.

Fuente: Google maps

3.2. DURACIÓN

La propuesta de evaluación de las variables de desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias Napo y Pastaza, tuvo una duración de 9 meses, en los que se cumplió con los objetivos planteados dentro la investigación.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

Variable independiente: Desempeño cooperativo.

Variable dependiente: Evaluación de las variables con enfoque en el Buen Vivir.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se aplicó este tipo de investigación para ampliar conocimientos que aportaron al desarrollo teórico, análisis de las temáticas de la investigación a través de libros, revistas, artículos científicos que proporcionaron información concerniente al objeto de estudio.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para la ejecución de este proyecto se utilizó la investigación de campo, la cual permitió observar los diferentes problemas que tenían las cooperativas e identificó la situación real que presentaban estas sociedades en relación a la mejora de la calidad de vida de sus miembros y comunidad a través de los principios del Buen Vivir.

3.5. MÉTODOS

Para realizar la investigación planteada se emplearon métodos que ayudaron a obtener los resultados, y que permitieron cumplir con los objetivos propuestos entre ellos se desarrollaron los siguientes:

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

La aplicación del método inductivo establecen como son las cosas no como deberían ser, es decir, evita introducir juicios de valor, tomando en cuenta la observación (Bracho y Ureña, 2012).

Este método se empleó en la técnica de la encuesta con el fin de conocer y registrar las diferentes percepciones de las personas encuestadas en cuanto al desempeño cooperativo que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en las provincias de Napo y Pastaza a nivel social con sus colaboradores y la comunidad en la que se encuentran; además se hizo uso de la observación y clasificación de la información obtenida.

3.5.2. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO

Proceso de conocimiento experimental indirecto, es decir, de un conocimiento de hecho obtenido por intermediación de otro; lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el decursar de una etapa o período; mientras que lo lógico se ocupa de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del fenómeno, estudia su esencia (Simiand, s/f).

Con este método se pudo diagnosticar las variables y si se han planteado o no los principios del Buen Vivir dentro de las cooperativas de ahorro y crédito; así

como también si existían tesis que indicaban o que estaban aplicadas a estos factores dentro de las provincias Napo y Pastaza.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO

El método analítico descompone una idea o un objeto en sus elementos, distinción y diferencia; indica que consiste en la separación de las partes de un todo con la finalidad de estudiarlas en forma individual (análisis) para después efectuar una reunión racional de los elementos dispersos y estudiarlos en su totalidad (Lopera *et al.*, 2010).

A través de este método se pudieron aplicar herramientas necesarias para tomar medidas en el cumplimiento del desempeño de las cooperativas con el desarrollo del Buen Vivir y así se evaluó el grado de control de las variables dependientes.

3.5.4. MÉTODO DE EXPERTOS

Se detalla como un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de tratar un problema complejo en el cual los expertos le dan una valoración y apreciación a ciertos factores que ellos consideran importantes en un tema determinado (García y Suarez, 2013).

Se aplicó dicho método para seleccionar a un grupo de expertos a los que se les preguntó su opinión sobre cuestiones referidas al desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir y así se obtuvo estimaciones de los mismos y llegar a un consenso, pero con la máxima autonomía por parte de los participantes.

3.5.5. MÉTODO DESCRIPTIVO

Para Ramírez y Zwerg (2012) el método descriptivo consiste en la organización de información en forma útil y comprensible vía indicadores que faciliten la interpretación del fenómeno.

Por ello durante el progreso de la investigación se pudo describir el cumplimiento de las cooperativas de ahorro y crédito con el desarrollo del Buen Vivir, además se formularon temas como Ley de Economía Popular y Solidaria entre ellos los principios básicos que se aplicaron en todas las áreas de la provincias Napo y Pastaza dentro de las cooperativas.

3.6. TÉCNICAS

Para el desarrollo práctico de la investigación se emplearon un grupo de técnicas que permitieron abordar de manera más efectiva los temas objeto de estudio. Estas técnicas fueron agrupadas como se muestra en los siguientes apartados.

3.6.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas que fueron empleadas para la recolección de información durante la investigación fueron las siguientes:

3.6.1.1. ENTREVISTA

Para Díaz *et al.*, (2013) la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; por lo tanto la definen como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

Se aplicó esta técnica a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito con el fin de obtener información de las mismas relacionada con el objeto de estudio, para lo cual se le planteó una serie de interrogantes que tuvieron un orden estructurado.

3.6.1.2. ENCUESTA

Kuznik (2010) establece que la encuesta estructurada es una técnica de recogida de datos a través de una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación; permite recoger datos según un protocolo establecido, seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario.

La encuesta se la realizó a los socios y empleados de las cooperativas, por lo tanto se desarrolló un cuestionario de preguntas con la intención de conseguir datos oportunos para la investigación, la aplicación de esta técnica permitió explorar cuáles eran las variables que incomodan los principios del cooperativismo impulsado por el Plan del Buen Vivir dentro de las provincias Napo y Pastaza.

3.6.1.3. OBSERVACIÓN

La observación es una técnica interactiva de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada (Rekalde *et al.*, 2014).

Por medio de la observación se consiguió información primaria con respecto al tema de investigación como es la evaluación del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir de las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Napo y Pastaza.

3.6.2. TÉCNICAS DE TRABAJO CON EXPERTOS

A continuación se detallan las técnicas que se manejan para el desarrollo del trabajo con expertos:

3.6.2.1. DELPHI

Aponte *et al.*, (2012) establecen que esta técnica consiste en un proceso estructurado para coleccionar y sintetizar el conocimiento de un grupo de expertos por medio de una serie de cuestionarios acompañados por comentarios de opinión controlada, teniendo como objetivo extraer y maximizar las ventajas que presentan los métodos basados en juicios de expertos y minimizar sus inconvenientes.

Se instrumentó para escoger a un grupo de expertos a los que se les preguntó su opinión sobre cuestiones referidas al desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir empleando el cuestionario, obteniendo sus apreciaciones y datos entorno a lo manifestado; para efecto se considera que no deben ser menos de siete expertos.

3.6.2.2. TOGERSON

De acuerdo a Medina *et al.*, (2011) 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 (de cualitativo a cuantitativo).

El desarrollo de esta técnica sirvió para acortar la información recopilada facilitando la reducción y depuración de datos innecesarios recogidos durante todo el proceso de investigación relacionado al desempeño cooperativo de las diferentes entidades antes mencionadas en las provincias de Napo y Pastaza;

brindando objetividad a los criterios emitidos por los expertos u otra persona encuestada.

3.6.2.3. KENDALL

De acuerdo a Moráguez (2006) citado por Palacios et al., (2016) señalan como primer paso el cálculo del coeficiente de conocimiento o información (Kc) que tiene el experto acerca del problema, este se obtiene de una autoevaluación del experto sobre ciertas temáticas en una escala del uno al diez cuyos valores se promedian y finalmente se multiplican por 0.1. Para esta propuesta se considera que el valor de 1 indica absoluto desconocimiento y 10 significa pleno conocimiento de la temática que se evalúa en la interrogante.

Cabero e Infante (2014) establecen que para el cálculo de Ka (coeficiente de argumentación) se les facilitó una tabla con la que se debía calcular el grado de influencia en que el experto considera en el tema, para efecto cada experto calificó entre Alto, Medio, o Bajo.

3.6.2.4. ISHIKAWA (CAUSA EFECTO)

A través de la aplicación del diagrama de Ishikawa se determinaron las causas primordiales con las cuentan las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias Napo y Pastaza, determinando el incumplimiento de los principios en dichas sociedades.

3.6.3. ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Para representar la información adquirida durante el proceso de la investigación acerca de las variables del desempeño cooperativo y el cumplimiento de los principios del Buen Vivir se utilizaron las siguientes técnicas descriptivas:

3.6.3.1. DIAGRAMA DE BARRAS

El diagrama de barras recoge y registra de manera cuantificable y demostrativa la información utilizando la representación gráfica de la misma para que de esta manera el lector interprete los datos que aquí se ubican (Díaz *et al.*, 2016).

El diagrama de barras se utilizó con el objetivo de simbolizar de manera gráfica los datos recabados durante el desarrollo operativo de la investigación para luego medir y comparar los resultados obtenidos estableciendo análisis a los mismos.

3.6.3.2. GRÁFICA DE RADAR

De León *et al.*, (2013) mencionan que la gráfica de radar también conocida como diagrama de araña es una herramienta muy útil para mostrar visualmente los gap entre el estado actual y el estado ideal, captar las diferentes percepciones de todos los miembros del equipo con respecto al desempeño de la organización, además de mostrar los cambios en las fortalezas o debilidades del equipo o de la organización.

A través de esta técnica se logró conocer las apreciaciones por parte de los encuestados que participaron en el proceso de investigación analizando los resultados de manera precisa, además porque mediante esta gráfica se tuvo una perspectiva más clara de las variables de estudio y por ende se conoció de que no en todos los factores puede existir una coincidencia de criterios.

3.7. HERRAMIENTAS

Para el desarrollo de la investigación se utilizó las siguientes herramientas:

3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA

Para Díaz *et al.*, (2013) contar con una guía de entrevista es una pauta con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base a los objetivos en entrevistas que se lleven a cabo para recolectar información que será útil en el análisis de procesos, identificando información para la elaboración de planes de mejora y procesos de análisis de problemas.

Esta herramienta sirvió de apoyo para desarrollar la entrevista que se les aplicó a los directivos de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito, su instrumentación permitió conocer las molestias e inconvenientes que tenían estas sociedades con la colectividad.

3.7.2. CUESTIONARIO

El cuestionario es un documento que contiene una serie de preguntas sobre variables relacionadas con el objeto de estudio (Camargo *et al.*, 2015).

Para la ejecución de esta investigación se destinó esta herramienta a los directivos, socios y empleados, que posibilitó recopilar información necesaria que sirvió de apoyo para conocer las diversas opiniones y percepciones en cuanto al cumplimiento de los principios universales del cooperativismo y el desarrollo del Buen Vivir de las cooperativas de ahorro y crédito dentro de las provincias de Napo y Pastaza

3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.8.1. POBLACIÓN

Se determinó que la población de esta investigación está compuesta por los socios y accionistas de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en los diferentes cantones de las provincias de Napo y Pastaza que son aquellas personas a las cuales se les instrumentarán las encuestas para conocer su opinión sobre la aplicación de los principios del Buen Vivir.

3.8.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Para el desarrollo de la investigación se determinó la muestra a la cual se le aplicará las encuestas y así conocer la apreciación de los encuestados a cerca de los principios del Buen Vivir además de conocer la incidencia de los mismos en el entorno. Con el número obtenido, se procedió a seleccionar dentro de la población a los socios y empleados de las cooperativas de ahorro y crédito que participarán en este estudio de manera probabilística y estratificada.

Para efecto a continuación se detalla la fórmula que se empleó para la determinación del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * G^2 * Z^2}{(N - 1)E^2 + G^2 + Z^2} \quad [3.1.]$$

Donde:

N= Número de individuos que forman el universo.

n= Número de individuos de la muestra.

G²= Varianza (0,50)².

Z= Nivel de confianza deseado (1,96).

E= Limite aceptable de error muestral 5%

Cuadro 3.1. Datos de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito,

Nº	COOPERATIVAS	UBICACIÓN	Nº DE SOCIOS	%	SOCIOS A ENCUESTAR
1	COAC 4 DE OCTUBRE	TENA	1150	5%	17
2	COOPAC	TENA	1800	7%	27
3	COAC TENA LTDA.	TENA	5000	20%	76
4	COAC REY DAVID	TENA	550	2%	8
5	CACPE TENA	TENA	5000	20%	76
6	COAC MUSHUC ÑAN	TENA	800	3%	12
7	OSCUS	TENA	2800	11%	43
8	MUSHUK YUYAI	PUYO	1500	6%	23
9	CACPE PUYO	PUYO	3100	12%	47
10	COAC SAN FRANCISCO	PUYO	2300	9%	35
11	MUSHUC RUNA	PUYO	870	3%	13
TOTAL			24870	100%	378

Fuente: Las autoras.

$$N = 24870$$

$$G_2 = (0,50)_2$$

$$Z = (1,96)$$

$$E = 5/100 = 0,05$$

$$n = \frac{24870 * (0,50)^2 * (1,96)^2}{(24870 - 1)(0,05)^2 + (0,50)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{24870 * 0,25 * 3,8416}{(24869)(0,0025) + 0,25 * 3,8416}$$

$$n = \frac{23.885,148}{62,1725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{23.885,148}{63,1329}$$

$$n = 378,331$$

Cuadro 3.2. Datos de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito.

Nº	COOPERATIVA	UBICACIÓN	Nº DE EMPLEADOS	%	EMPLEADOS A ENCUESTAR
1	COAC 4 DE OCTUBRE	TENA	3	3%	2
2	COOPAC	TENA	4	4%	3
3	COAC TENA LTDA.	TENA	25	23%	20
4	COAC REY DAVID	TENA	3	3%	2
5	CACPE TENA	TENA	12	11%	9
6	COAC MUSHUC ÑAN	TENA	2	2%	2
7	OSCUS	TENA	10	9%	8
8	MUSHUK YUYAI	PUYO	7	6%	5
9	CACPE PUYO	PUYO	20	18%	16
10	COAC SAN FRANCISCO	PUYO	15	14%	12
11	MUSHUC RUNA	PUYO	8	7%	6
TOTAL			109	100%	85

Fuente: Las autoras.

$$n = \frac{109 * (0,50)^2 * (1,96)^2}{(109 - 1)(0,05)^2 + (0,50)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{109 * 0,25 * 3,8416}{(108)(0,0025) + 0,25 * 3,8416}$$

$$n = \frac{104,6836}{0,27 + 0,9604}$$

$$n = \frac{104,6836}{1,2304}$$

$$n = 85,081$$

3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de la presente investigación de evaluación de las variables de desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el Buen Vivir en las provincias Napo y Pastaza se efectuaron las fases con sus respectivas actividades que se detallan a continuación en la figura (3.2):

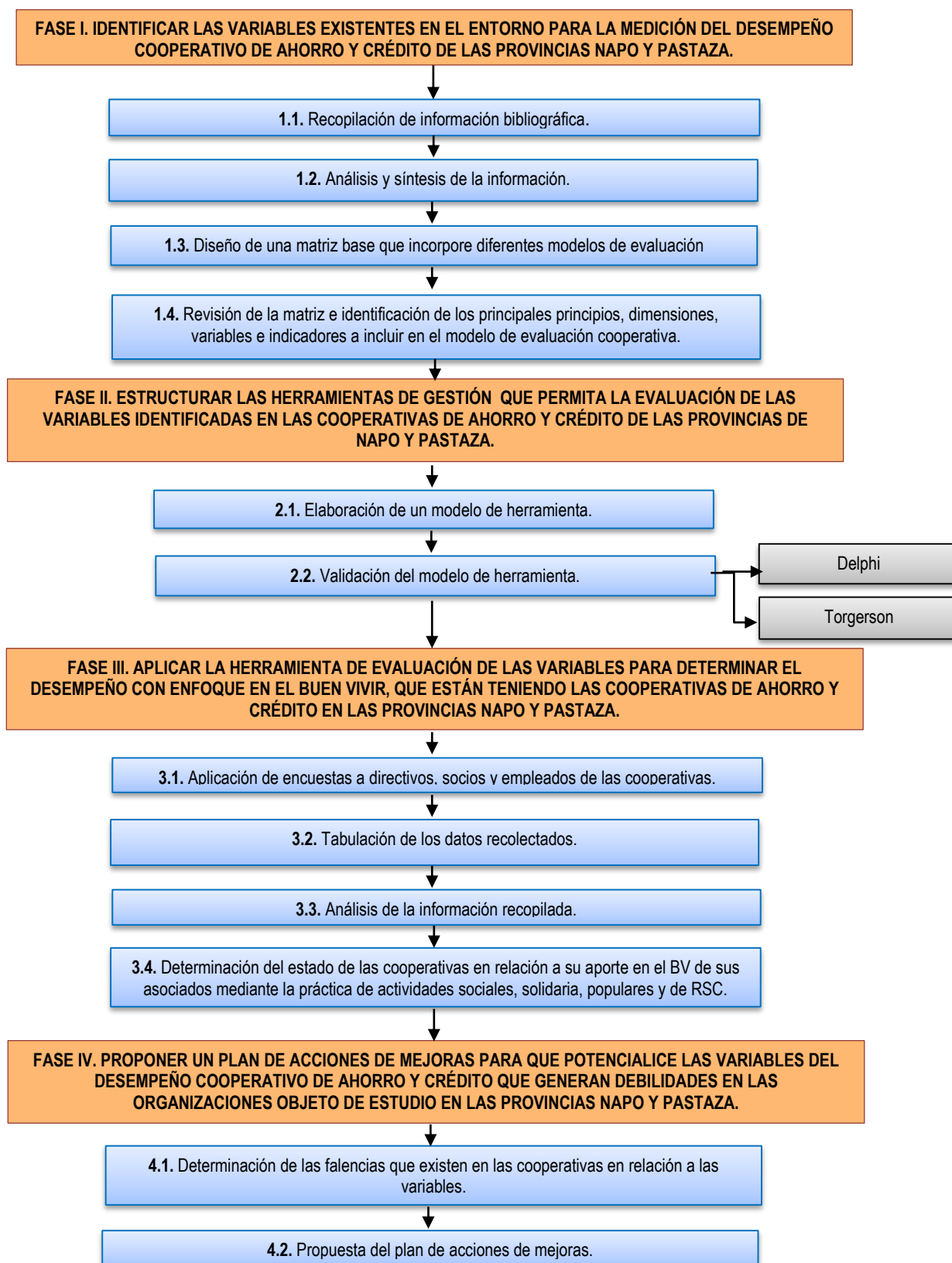


Figura 3.2. Procedimiento de la investigación.
Fuente: Elaboración propia.

FASE I: IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO DE LAS PROVINCIAS NAPO Y PASTAZA.

La realización de esta fase se inició con la recopilación de información en cuanto al desempeño del Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial, luego se plasmó la matriz de conceptos que permitió relacionar criterios importantes de los diferentes autores investigados para así realizar la consolidación de los principios, variables, dimensiones e indicadores dentro de sector cooperativo las cuales son útiles para incluir en el modelo de herramienta a aplicar.

FASE II: ESTRUCTURAR LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN QUE PERMITA LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LAS PROVINCIAS DE NAPO Y PASTAZA.

Para la ejecución de esta fase se elaboró un modelo de herramienta que ayudó en el progreso de la investigación como es la encuesta, luego se procedió a utilizar la metodología Delphi y Torgerson para realizar la evaluación pertinente a la misma, además fue necesaria la participación de expertos en el proceso debido a que su coeficiente de conocimiento y competencia ayudaron en la depuración y obtención de la herramienta final dando la validez respectiva a la encuesta.

FASE III: APLICAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR QUE ESTÁN TENIENDO LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LAS PROVINCIAS NAPO Y PASTAZA.

En esta fase se aplicó la herramienta de evaluación a los directivos, socios y empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Napo y Pastaza; terminado el proceso anterior se procedió a tabular los datos recolectados en Excel y los resultados obtenidos se los presentó en graficas de radar con la finalidad de analizar la información recopilada estableciendo la determinación del estado de las cooperativas en relación al cumplimiento de los principios de acuerdo al ámbito social que apoyen al desarrollo del Buen Vivir de los empleados y asociados y la comunidad en las que se encuentran.

FASE IV: PROPONER UN PLAN DE ACCIONES MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO QUE GENERAN DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO EN LAS PROVINCIAS NAPO Y PASTAZA.

Para la realización de esta fase se determinaron cuáles eran las falencias que existían en las cooperativas de ahorro y crédito en las provincias de Napo y Pastaza en relación al desempeño cooperativo, además se estableció las fortalezas y debilidades por cada principio con las que cuentan las mismas, estableciendo las causas que las ocasionan en el diagrama de Ishikawa para luego proveer un plan de acciones de mejoras que contribuya a la solución de las insolvencias detectadas y por ende mejorar su desempeño y el de la colectividad.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El desarrollo de este capítulo inicia con la depuración y consolidación de los principios, posteriormente se realizó el modelo de encuesta que fue aplicado a los gerentes/presidentes, empleados y socios de las cooperativas de ahorro y crédito en las provincias de Napo y Pastaza, seguido se analiza la información recopilada y finaliza con la propuesta de acciones de mejoras aplicadas a las falencias obtenidas.

4.1. IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPIOS, DIMENSIONES, VARIABLES E INDICADORES A INCLUIR EN EL MODELO DE EVALUACIÓN MEDIANTE EL DISEÑO DE MATRIZ DE PRINCIPIOS

La búsqueda de información se apoyó básicamente en temas referentes al Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial para así llegar a una consolidación de los principios, variables, dimensiones e indicadores determinados en la matriz general que consta de nueve principios dentro del marco cooperativo (ver anexo 1).

4.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE NAPO Y PASTAZA

Se elaboró la herramienta que fue aplicada a los gerentes/presidentes, socios y empleados de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a las provincias de Napo y Pastaza que aunque no se puntualizan en este capítulo fueron imprescindibles para el desarrollo de la investigación (ver anexo 8 y 9).

4.2.1. SELECCIÓN DE EXPERTOS

La selección de expertos consistió en identificar a un número de personas especialistas en el tema, a través de la matriz de datos se conoció expertos con preparaciones y saberes relacionados al Cooperativismo, Buen Vivir, EPS y Responsabilidad Social Empresarial, los cuales contribuyeron a darle mayor validez y confiabilidad a la investigación.

Cuadro 4.1. Datos de los expertos

EXPERTO	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA	DIRECCIÓN LABORAL	TELÉFONO OFICINA
1	13	COAC 29 DE OCTUBRE	COMERCIAL	AV. 15 DE NOVIEMBRE	2888861
2	12	OSCUS	COMERCIAL-NEGOCIOS	AV. 15 DE NOVIEMBRE	2887263
3	4	COAC 4 DE OCTUBRE	CRÉDITO	SIMON BOLIVAR Y GARCIA MORENO	2870078
4	39	TENA LTDA	GERENCIA	TENA	2886450
5	6	CACPE TENA	JEFE DE AGENCIA	CALLE SIMON BOLIVAR	2888967
6	3	MUSHUK YUYAI	FINANCIERO	4 DE OCTUBRE Y SUCRE	2889795
7	6	MUSHUC RUNA LTDA	JEFE DE AGENCIA	PUYO	2883056
8	25	SAN FARNCISCO LTDA. SUCURSAL PUYO	GERENTE NEGOCIOS	27 DE FEBRERO Y ATAHUALPA	2885408
9	38	CACPE PASTAZA	GERENTE NEGOCIOS	CALLE ATAHUALPA Y GENERAL VILLAMIL	2883041

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2. TÉCNICA KENDALL

Para la realización del kendall se elaboró un cuadro que permitió conocer el Kc (coeficiente de conocimiento) de las personas expertas en el tema como Cooperativismo en el Ecuador, Economía Popular y Solidaria, Principios y situación del Cooperativismo en la actualidad, Buen Vivir, Responsabilidad Social Empresarial e indicadores para evaluar el desempeño (ver anexo 2); la valoración ponderada del Ka (fuente de argumentación) se la establece en el anexo 3; por lo tanto se aplicó esta técnica para analizar el grado de influencia de cada uno de los criterios que se emitieron en el Ka y así determinar el valor

de K que es la calificación y aprobación de los expertos válidos para la investigación, los mismos que para ser considerados debían pasar de 0.80 sobre 1 aplicando la siguiente fórmula.

$$K = \frac{kc + ka}{2}$$

$$K_1 = \frac{0,79 + 0,80}{2} = 0,79$$

$$K_2 = \frac{0,90 + 0,72}{2} = 0,81$$

$$K_3 = \frac{0,94 + 0,90}{2} = 0,92$$

$$K_4 = \frac{0,90 + 1,00}{2} = 0,95$$

$$K_5 = \frac{0,99 + 1,00}{2} = 0,99$$

$$K_6 = \frac{0,81 + 0,80}{2} = 0,81$$

$$K_7 = \frac{0,49 + 0,77}{2} = 0,63$$

$$K_8 = \frac{0,90 + 0,96}{2} = 0,93$$

$$K_9 = \frac{0,99 + 0,86}{2} = 0,92$$

Cuadro 4.2. Coeficiente de competencia

ENCUESTADOS	Kc	Ka	K	EXPERTOS
1	0,79	0,80	0,79	
2	0,90	0,72	0,81	X
3	0,94	0,90	0,92	X
4	0,90	1,00	0,95	X
5	0,99	1,00	0,99	X
6	0,81	0,80	0,81	X
7	0,49	0,77	0,63	
8	0,90	0,96	0,93	X
9	0,99	0,86	0,92	X

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3. TORGERSON

Se registraron las valoraciones de los expertos en la tabla (ver anexo 5) obteniendo los indicadores precisos para el progreso de la investigación, y acorde a la aprobación de estos expertos se comprobó que los indicadores fueron positivos, por ende existe concordancia de los datos y un consenso en la primera vuelta.

4.3. DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO

En la investigación no se especifican las actividades de aplicación de las encuestas para la recolección de datos a los gerentes-directivos, empleados y socios además de la tabulación de los mismos debido a que fueron numerosos, por ello se menciona que son importantes para el logro de este objetivo. A continuación se reflejan en gráficos de radar los resultados obtenidos de la información consecuencia de las encuestas aplicadas en las cooperativas de ahorro y crédito de Napo y Pastaza como fueron: COAC 4 DE OCTUBRE, CAMPESINA, TENA LTDA, REY DAVID, CACPE TENA, MUSHUC ÑAN, OSCUS, MUSHUK YUYAI, CACPE PUYO, SAN FRANCISCO Y MUSHUC RUNA.

Para efecto se detalla los principios a analizar:

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

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

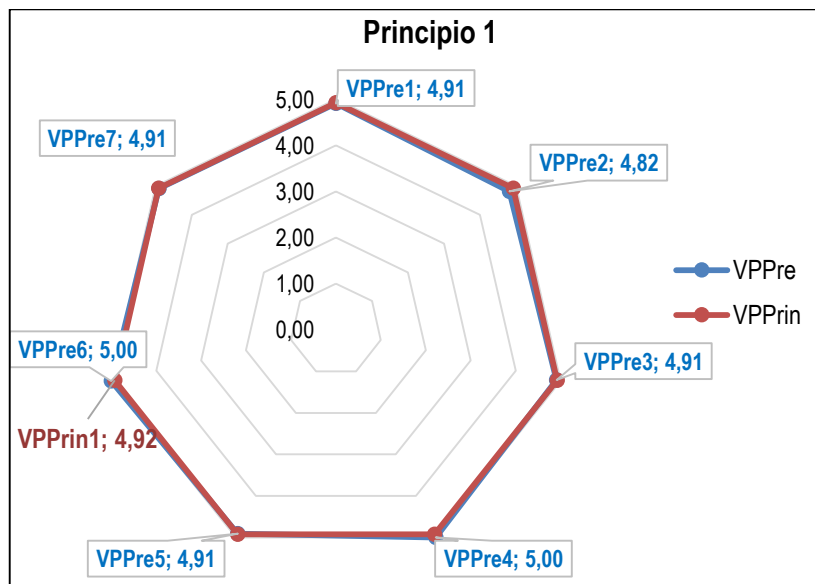


Gráfico 4.1. Representación del principio uno por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

El gráfico 4.1. está integrado por 7 preguntas referente a la asociación voluntaria, equitativa e identidad cultural representado el Valor del Promedio del Principio con (VPPrin1=4,92) de las cuales el Valor Promedio de la Pregunta uno es de (VPPre1=4,91) que representa el acceso de afiliación a las cooperativas se realizan sin distinción de género alguno; el (VPPre2=4,82) esta pregunta puntualiza que la edad de los socios no implica impedimento para formar parte de las cooperativas; el (VPPre3=4,91) detalla que el nivel de escolaridad de los miembros no es problema para la afiliación; (VPPre4=5,00) especifica que dentro de estas asociaciones existe respeto a la identidad cultural de las personas; el (VPPre5=4,91) expresa que se facilita la participación de las personas en las cooperativas; el (VPPre6=5,00) demuestra que las aportaciones, quejas o sugerencias se pueden comentar fácilmente mientras que el (VPPre7=4,91) evidencia que los inconvenientes planteados reciben soluciones de manera positiva.

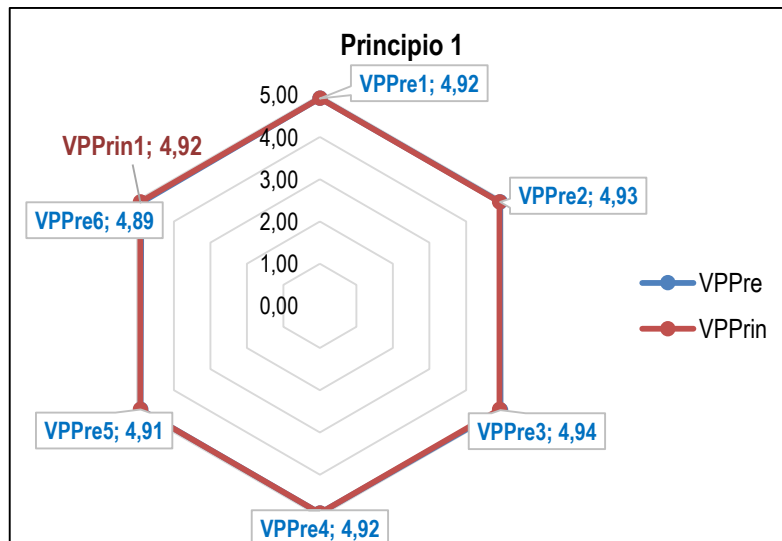


Gráfico 4.2. Representación del principio uno por pregunta dirigida a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

Se analiza en el gráfico 4.2. los requisitos de afiliación a las cooperativas no impiden que las personas se integren (VPPre1=4,92); seguido el (VPPre2=4,93) representa que estas asociaciones actúan para mantener igualdad de oportunidad para todos; el (VPPre3=4,94) que existe respeto a la identidad cultural de cada uno de los socios; el (VPPre4=4,92) manifiesta que la participación de todas las personas facilita el desempeño de las mismas; el (VPPre5=4,91) expresa que dentro de las cooperativas se puede comentar con facilidad las aportaciones, quejas o sugerencias; el (VPPre6=4,89) concerniente a la pregunta anterior estas reciben soluciones a lo planteado, obteniendo así un (VPPrin1=4,92) que refleja se mantiene concordancia en las cooperativas por cuanto este principio es aplicado sin problema alguno, las personas pueden tener acceso de integrarse a estas.

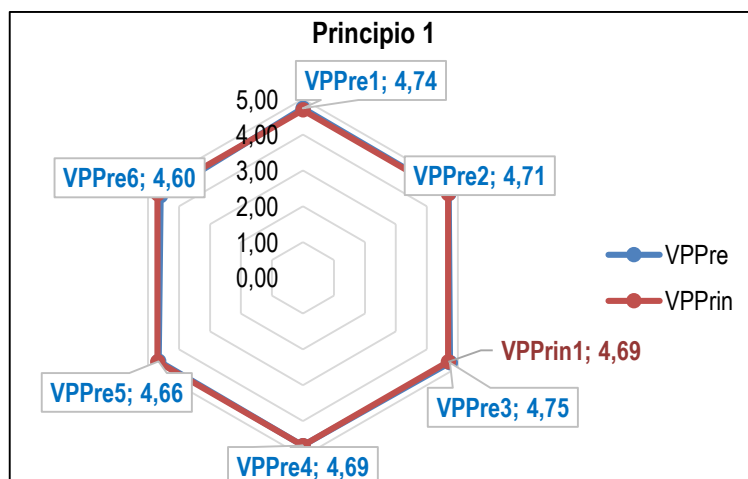


Gráfico 4.3. Representación del principio uno por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

Los valores establecidos en el gráfico 4.3 muestran el (VPPre1=4,74) no existe impedimento para que las personas se afilien a las cooperativas; el (VPPre2=4,71) evidencia que dentro del sector cooperativo se mantiene la igualdad de oportunidades para todos; el (VPPre3=4,75) expresa que el respeto a la identidad cultural de sus asociados son cumplidos de manera equitativa; el (VPPre4=4,69) resalta la participación de todas las personas; el (VPPre5=4,66) y el (VPPre6=4,74) manifiestan que las aportaciones, quejas y sugerencias se pueden emitir y por ende reciben soluciones; el (VPPrin1=4,69) resalta la asociación a las cooperativas es de libre adhesión.

ANÁLISIS GENERAL

Como resultado global se destaca que el principio 1: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural es aplicado de forma satisfactoria en las cooperativas de Napo y Pastaza facilitando la participación de los socios, respetando la identidad cultural, y la integración a la misma sin discriminación alguna aceptando las sugerencias - quejas que se presentan para así darles soluciones; reflejando los valores en los (gráficos 4.1 y 4.2) el (VPPrin1=4.92) establecido por las encuestas aplicadas a los gerentes/presidentes y empleados

en la cual existe igualdad del promedio del principio, mientras el determinado por los socios el (VPPrin1=4.69) ver (grafico 4.3) coincide con las respuestas teniendo cierto grado de variación aunque de forma generalizada las cooperativas cumplen con el compromiso y el logro de este principio.

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

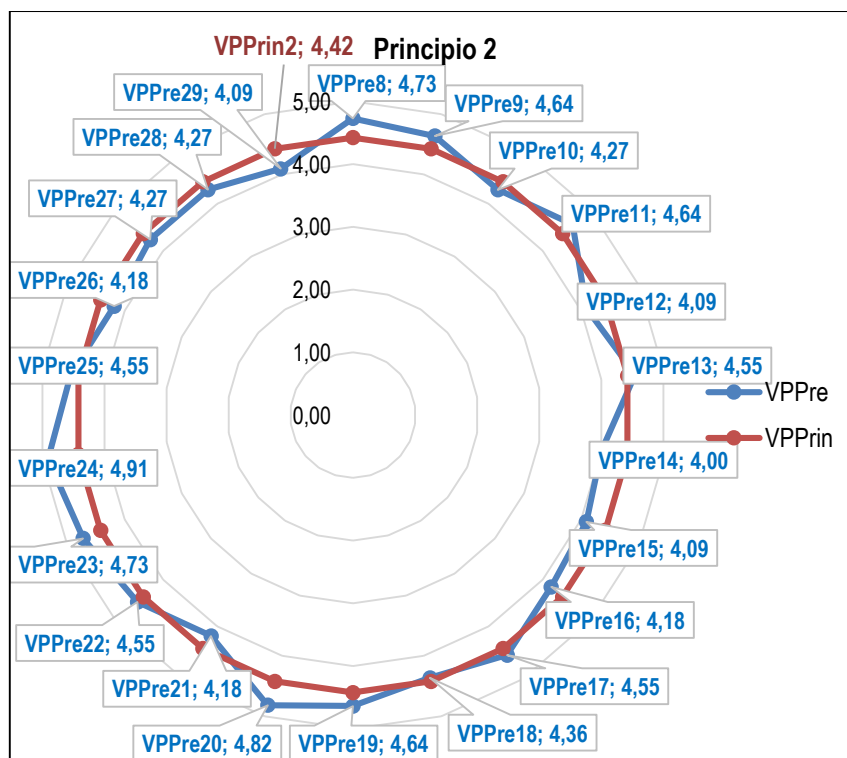


Gráfico 4.4. Representación del principio dos por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

El gráfico 4.4 puntualiza los siguientes valores por preguntas, el (VPPre9=4,64) indica que se celebran con frecuencia reuniones tanto de la Asamblea General como el Consejo de Vigilancia el (VPPre11=4,64), y participan masivamente los afiliados a la Cooperativa a estas reuniones (VPPre10=4,27) y (VPPre12=4,09); dándose de modo democrático la toma de decisiones (VPPre8=4,73); seguido el (VPPre13=4,55) representa existe equidad de género para desempeñar cargos instituciones como consejos, gerencia y direcciones; el (VPPre14=4,00) muestra

que la edad de los socios no imposibilita para que puedan ejercer un cargo institucional; el (VPPre15=4,09) señala que el nivel de escolaridad no impide el acceso para desempeñar cargos institucionales; el (VPPre16=4,18) manifiesta que el nivel de escolaridad de los miembros del área administrativa corresponde a estudios universitarios completos siendo la mayoría de estos ingenieros comerciales; el (VPPre17=4,55) ostenta que se realizan capacitaciones sobre cooperativismo a los nuevos socios para así de esta manera formen parte de algún órgano de dirección de la Cooperativa; el (VPPre18=4,36) puntualiza que las asociaciones de ahorro y crédito permiten que la información social y ambiental que realizan se conozcan por terceras personas a través de la publicación en su página oficial o revistas.

El (VPPre19=4,64) refleja que tienen identificados los grupos de interés con los que mantienen relaciones comerciales ya sean personas o empresas; el (VPPre20=4,82) demuestra que elaboran balance social interno y el resultado del mismo es de dominio público en especial de sus asociados representado con el (VPPre21=4,18); seguido el (VPPre22=4,55) evidencia se da preferencia entre los proveedores a personas de la comunidad o también relaciones entre cooperativas del sector; el (VPPre23=4,73) indica poseen normas para seleccionar proveedores prefiriendo los relacionados a la Economía Popular y Solidaria; el (VPPre24=4,91) que puntualizan cuentan con un código de ética el cual rige la conducta y proceder de sus integrantes.

El (VPPre25=4,55) detalla que conservan formas y procedimientos específicos para controlar las prácticas corruptas que pueden existir; el (VPPre27=4,27) se refieren a que elaboran reportes de Responsabilidad Social Empresarial aplicándolos como parte de la estrategia cooperativa; el (VPPre26=4,18) y el (VPPre28=4,27) especifica que dichos reportes elaborados son publicados con la finalidad de que la comunidad conozca todo lo referente a ellos empleando estándares internacionales para su preparación (VPPre29=4,09); por último el (VPPrin2=4,42) revela que dentro de las cooperativas se participa de manera asociativa y se gestiona de manera oportuna el Balance Social y la RSE.

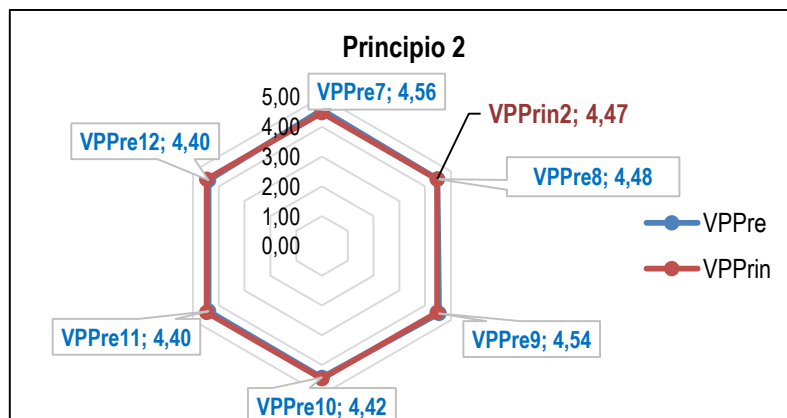


Gráfico 4.5. Representación del principio dos por pregunta dirigido a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

Se muestra en el gráfico 4.5 que el (VPPre7=4,56) que señala se toman en consideración las votaciones de los integrantes de las cooperativas en la toma de decisiones y se las realizan de manera democrática; e (VPPre8=4,48) precisa que los socios participan de modo activo en la gestión cooperativa; el (VPPre9=4,54) indica que hay equidad para acceder a cargos institucionales; el (VPPre10=4,42) manifiesta se efectúan capacitaciones dirigidas a los socios con la finalidad de que estos integren parte de la cooperativa; el (VPPre11 y 12=4,40) que reflejan que las asociaciones cooperativistas elaboran balances sociales y reportes de Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de que la comunidad se entere de lo que realizan; por ello el (VPPrin2=4,47) señala que se controla y participa de forma democrática la gestión y participación de los miembros en la cooperativa.

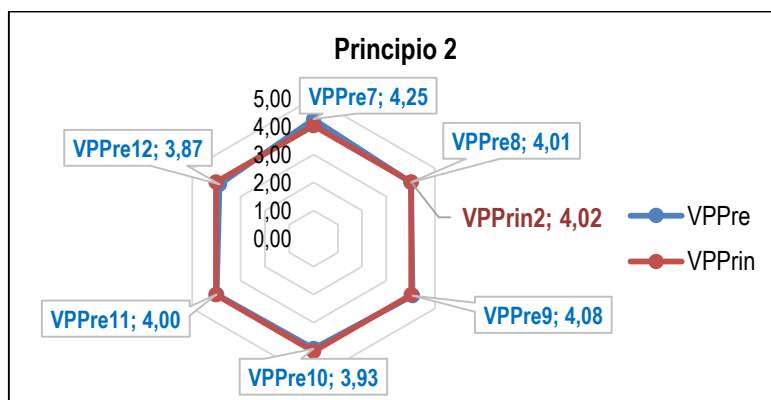


Gráfico 4.6. Representación del principio dos por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

Las valoraciones del gráfico 4.6 definen que el (VPPre7=4,25) demuestra que la toma de decisiones en las cooperativas se da democráticamente; el (VPPre8=4,01) señala la participación de los socios es activa en relación a la gestión cooperativa; el (VPPre9=4,08) marca existe equidad de género en los cargos institucionales; el (VPPre10=3,93) indica que no todas las cooperativas realizan capacitaciones para que nuevos socios formen parte de las mismas; el (VPPre11=4,00) muestra que se realiza balance social con el fin de rendir cuentas a sus asociados; mientras el (VPPre12=3,87) expresa que cierto número de estas asociaciones ubicadas en Napo y Pastaza no elaboran reportes de RSE debido a que no cuentan con fondos suficientes para emitirlos; por último el (VPPrin2=4,02) manifiesta que el principio de control democrático y participación en la gestión de los miembros se cumple pertinentemente.

ANÁLISIS GENERAL

Los gerentes de las diversas cooperativas encuestadas manifiestan de manera general que el (VPPrin2=4,42) ver (grafico 4.4) se centra que con frecuencia celebran reuniones de la Asamblea General y del Consejo de Vigilancia dentro de los predios de la cooperativa, participando de ellas los afiliados a la misma tomando en cuenta las decisiones de manera democrática; además en el acceso a cargos institucionales existe equidad de género sin importar que la edad de estas personas sea impedimento para ejecutar un cargo institucional; (gráfico 4.5) opinión de empleados el (VPPrin2=4,47) mientras el (VPPrin2=4,02) resultado de las encuestas dirigidas a socios (ver gráfico 4.6) determina afinidad con el gráfico anterior en cuanto a que se efectúan capacitaciones a los nuevos socios para que formen parte de la cooperativa, también elaboran reportes de Responsabilidad Social Empresarial con la intención de que las personas que están a su alrededor puedan saber lo que se genera en relación a mejorar la calidad de vida de sus asociados y comunidad en general.

- **PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA**

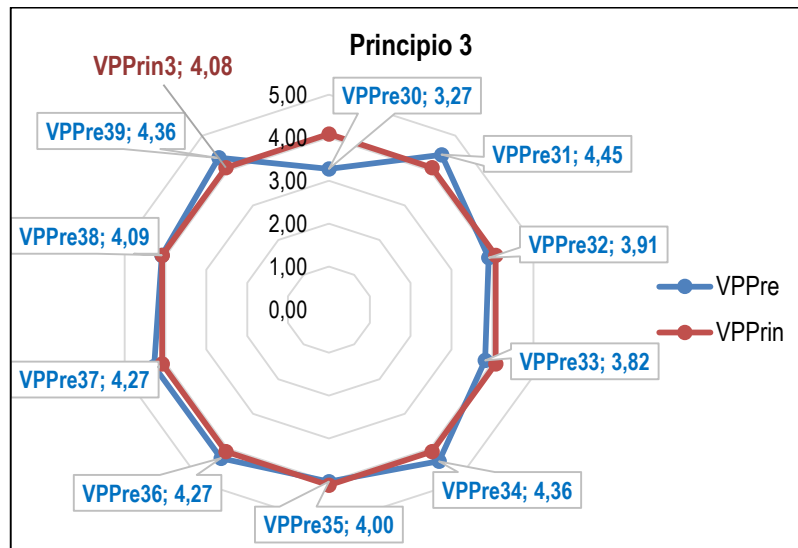


Gráfico 4.7. Representación del principio tres por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

Las respuestas de los gerentes/presidentes reflejadas en el (gráfico 4.7) detallan lo siguiente: el (VPPre30=3,27) indica que cierta cantidad de socios de las cooperativas no poseen un mismo valor de capital y número de certificados como es el caso de las COAC CAMPESINA, CACPE PUYO Y SAN FRANCISCO; el (VPPre31=4,45) muestra que poseen políticas que regulan los créditos que pueden recibir los asociados siendo una de estas el nivel de ingresos que tengan o cantidad de dinero a solicitar; el (VPPre32=3,91) revela que existe un fondo destinado a la educación con excepción a la CAMPESINA; el (VPPre33=3,82) demuestra lo mismo ocurre con el fondo de solidaridad; el (VPPre34=4,36) señala se realizan capacitaciones a los empleados a través de un valor destinado para el logro de esta actividad; el (VPPre35=4,00) las cuales tienen una política de maximización de utilidades y excedentes; el (VPPre 36 y 37=4,27) puntualizan tienen una clara política para el reparto de utilidades y quien decide su distribución es la asamblea constituida por socios; el (VPPre38=4,09) explica que estas asociaciones invierte en servicios sociales y los excedentes son distribuidos para ellos resultado de su aplicación el (VPPre39=4,36); por

consiguiente el (VPPrin3=4,08) corresponde a la participación económica, solidaria y distribución equitativa para socios y empleados.

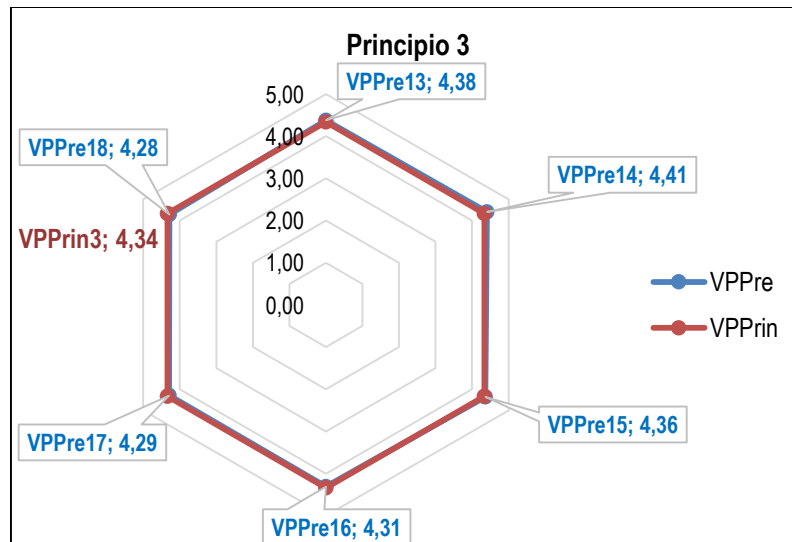


Gráfico 4.8. Representación del principio tres por pregunta dirigido a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

El gráfico 4.8. manifiesta el (VPPre13=4,38) equivale a la contribución equitativa que realizan los asociados para el crecimiento patrimonial de las cooperativas; el (VPPre14=4,41) y el (VPPre18=4,28) los cuales significan que estas asociaciones realizan servicios sociales para los socios y son distribuidos de manera equitativa; el (VPPre15=4,36) refleja que existe políticas para que un socio pueda recibir créditos y así realizar algún tipo de emprendimiento; el (VPPre16=4,31) y el (VPPre17=4,29) que se refieren a que tienen políticas de maximización de utilidades y la asamblea decide su forma de repartición por ello el (VPPrin3=4,34) que demuestra que este principio es aplicado de manera positiva en las cooperativas.

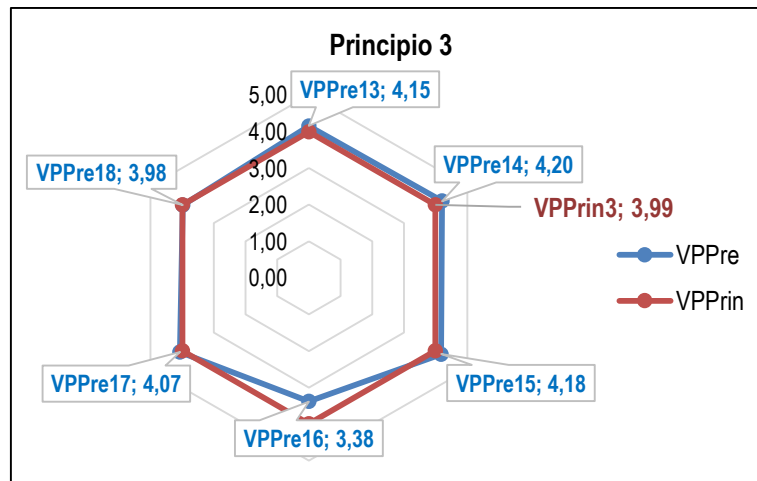


Gráfico 4.9. Representación del principio tres por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

Los valores que se establece en el gráfico 4.9 el (VPPre13=4,15) refleja que los asociados contribuyen al crecimiento de las cooperativas; el (VPPre14=4,20) y el (VPPre18=3,98) se refieren a que éstas realizan servicios sociales en beneficio de los asociados pero no son repartidos en su totalidad de forma equitativa; el (VPPre15=4,18) significa que poseen políticas que reglamentan los créditos que pueden obtener los socios contribuyendo al desarrollo de la sociedad; el (VPPre16=3,38) y el (VPPre17=4,07) representan que no existe políticas de maximización de excedentes y utilidades pero la asamblea es quien decide el reparto de estas sin importar la presencia de estas normas.

ANÁLISIS GENERAL

Acorde a la información obtenida por parte de los gerentes el (VPPrin3=4,08) es aplicado por cuanto tienen políticas que normalizan los créditos que reciben los socios, destinando recursos pertinentes para la educación aunque ciertas cooperativas no cuentan con este tipo de fondo pero realizan capacitaciones destinadas a los empleados para mejorar su calidad de vida enriqueciendo sus saberes y desarrollándolos en sus lugares de trabajos ver (grafico 4.7); el (VPPrin3=4,34) (grafico 4.8) hace referencia de las encuestas aplicadas a los empleados que tienen relación con la información antes detallada como la

contribución de los asociados que ayuda al incremento patrimonial de las cooperativas además éstas realizan actividades sociales distribuidos de manera equilibrada, el (VPPrin3=3,99) ver (grafico 4.9) de socios establecen que el crecimiento de estas asociaciones se da por la contribución recibida de los afiliados a la misma, aunque los servicios sociales que estas realizan no están dispersos de forma igualitaria en favor de las personas que forman parte de ella, manifestando reciprocidad de criterios en cuanto a que todas establecen políticas de créditos.

- **PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

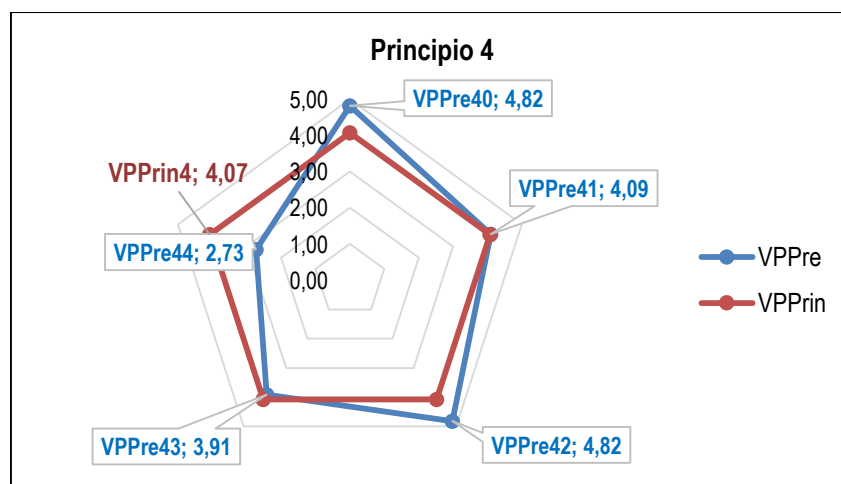


Gráfico 4.10. Representación del principio cuatro por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

El (VPPre40=4,82) revela que las cooperativas informan los resultados económicos anuales (gráfico 4.10); el (VPPre41=4, 09) indica que mantienen acuerdos con otras organizaciones no pertenecientes a la EPS; el (VPPre42=4, 82) muestra que se cumplen con los compromisos tributarios; el (VPPre43=3, 91) refleja que contribuyen a la realización de proyectos ejecutados por entidades públicas a excepción de la CAMPESINA; el (VPPre44=2, 73) señala que en su totalidad no dependen de ayudas públicas o subvenciones como el caso de las COAC CAMPESINA, CACPE PUYO, SAN FRANCISCO y MUSHUC

RUNA, en resumen el (VPPrin4=4,07) que manifiesta existe e independencia en la gestión del sector cooperativo.

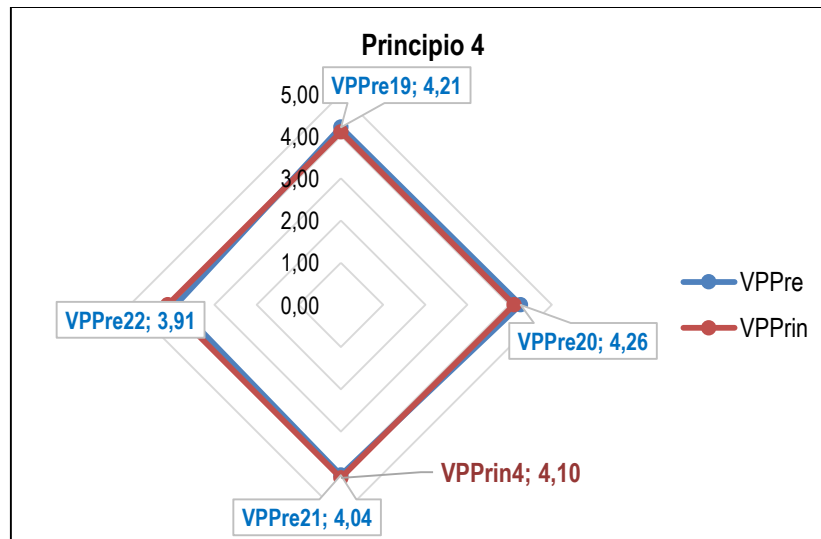


Gráfico 4.11. Representación del principio cuatro por pregunta dirigido a empleados

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

En el gráfico 4.11 se observan los valores correspondientes a las preguntas realizadas a los empleados; el (VPPre19=4,21) señala que las cooperativas de ahorro y crédito de Napo y Pastaza al momento de realizar operaciones con diferentes organizaciones hacen predominar su autonomía e independencia; el (VPPre20=4,26) refleja que presentan sus informes económicos anuales para así dar a conocer el resultado de las ganancias e inversiones realizadas; el (VPPre21=4,04) sostiene que se generan alianzas con diferentes organizaciones así estas no pertenezcan a la Economía Popular y Solidaria; el (VPPre22=3,91) menciona que no toda la ayuda que reciben es por cuenta pública, el (VPPrin4=4,10) expresa que es aplicado de manera general entre de las provincias antes mencionadas.

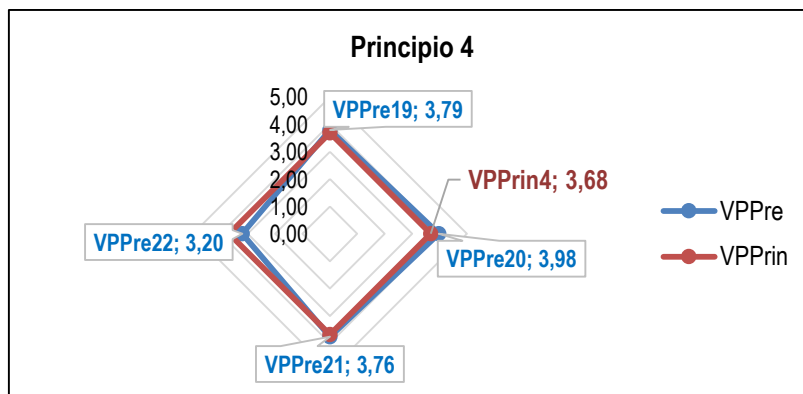


Gráfico 4.12. Representación del principio cuatro por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

Como se demuestra en el gráfico 4.12 el (VPPre19=3,79) puntualiza no todas las cooperativas al momento de negociar con otras organizaciones crean poder de dominio en cuanto a su autonomía es decir hacen lo que las otras imponen; el (VPPre20=3,98) indica que no todas las asociaciones dan a conocer los resultados económicos anuales; el (VPPre21=3,76) que refleja no tienen convenios con asociaciones no pertenecientes a la EPS; el (VPPre22=3,20) señala que ellas no dependen en su totalidad de ayudas públicas, el (VPPrin4=3,68) manifiesta independencia de gestión al realizar relaciones con otras sociedades.

ANÁLISIS GENERAL

Las respuestas referentes a la autonomía e independencia desde el punto de vista de los gerentes/presidentes (ver gráfico 4.10) demuestran que las cooperativas dan a conocer los resultados económicos del año, indicando que desempeñan las obligaciones tributarias; desde la percepción de los empleados (gráfico 4.11) muestran que dichas asociaciones al momento de establecer operaciones con otras organizaciones hacen valer su autonomía e independencia y que no depende integralmente de subvenciones públicas; el (gráfico 4.12) presenta en términos generales que no tienen independencia y autonomía al momento de

establecer relaciones con diversas asociaciones información brindada por parte de los socios.

- **PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN**

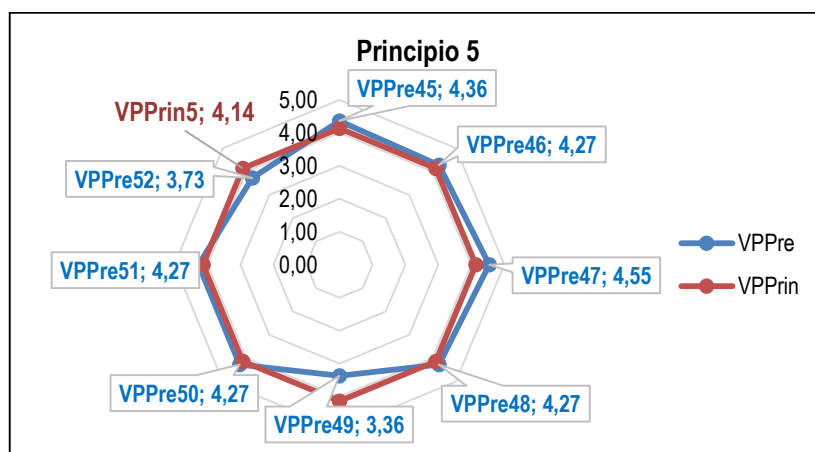


Gráfico 4.13. Representación del principio cinco por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

Los gerentes/presidentes respondieron lo siguiente (gráfico 4.13) el (VPPre45=4,36) y el (VPPre46=4,27) indican que las cooperativas realizan capacitaciones de educación para los asociados además de contratarlas en ciertas ocasiones; el (VPPre47=4,55) considera la realización de capacitaciones al personal; el (VPPre48=4,27) refleja se efectúan eventos de formación educativa para la comunidad en las que se encuentran; el (VPPre49=3,36) las cooperativas ejecutan actividades destinadas a la EPS a excepción de la COAC CAMPESINA Y SAN FRANCISCO; el (VPPre50=4,27) y el (VPPre51=4,27) muestran la utilización de medios de comunicación internos como externos aunque estos últimos son manejados en ciertas ocasiones; el (VPPre52=3,73) informan el valor invertido por estas asociaciones a través de medios salvo la COAC CAMPESINA y la CACPE PUYO que por razones internas que solo ellas conocen; por último el (VPPrin5=4,14) revela que no todas las cooperativas pertenecientes a este sector cumplen con el logro total de este principio.

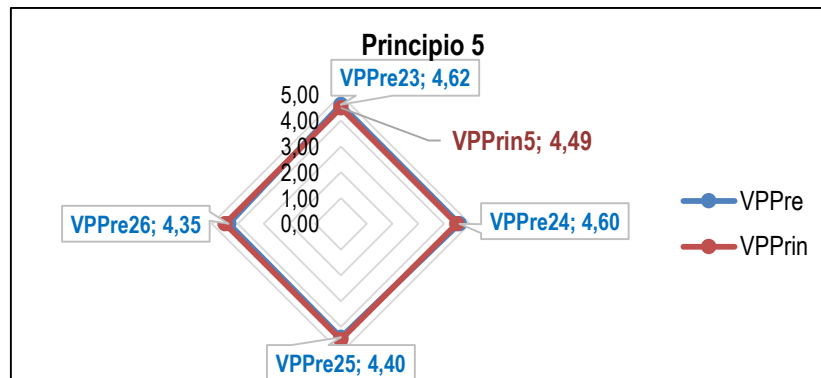


Gráfico 4.14. Representación del principio cinco por pregunta dirigido a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

En el gráfico 4.14 muestra el (VPPre23=4,62) corresponde a la ejecución de capacitación para los socios; el (VPPre24=4,60) que detalla se aplican capacitaciones dirigidas a los colaboradores de las asociaciones mejorando la atención; el (VPPre25=4,40) expresa que se realiza eventos educativos encaminados a la colectividad; mientras el (VPPre26=4,35) representa la utilización medios de comunicación que permiten dar a conocer más sobre ellas, por tal motivo el (VPPrin5=4,49) manifiesta que la educación y capacitación es importante para lograr que las personas que integran las cooperativas se sientan motivadas y comprometidas.

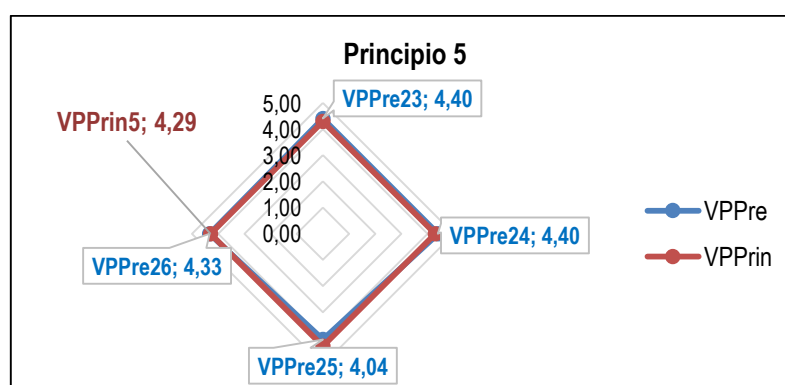


Gráfico 4.15. Representación del principio cinco por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

Acorde con el gráfico 4.15 el (VPPre23=4,40) representa que las cooperativas

de ahorro y crédito de las provincias en estudio realizan capacitaciones destinadas a los socios; el (VPPre24=4,40) revela que administran políticas de formación enfocadas al perfeccionamiento del personal, de acuerdo con el (VPPre25=4,04) considera que se ejecutan programas de educación orientadas a la comunidad, dándolos a conocer a través de medios de comunicación importantes en la localidad (VPPre26=4,33); por consiguiente el (VPPrin5=4,29) constata que la educación, capacitación e información es importante en estas asociaciones por cuanto les permite desarrollarse.

ANÁLISIS GENERAL

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos de los gerentes/presidentes (gráfico 4.13) el (VPPrin5=4,14) refleja que se realizan capacitaciones a los socios, empleados y la comunidad, además utilizan medios de comunicación para dar conocer los valores invertidos a excepción de ciertas cooperativas que por falta de recurso no lo efectúan, desde la perspectiva de los socios el (VPPrin5=4,49) y de empleados el (VPPrin5=4,29) expresan concordancia en cuanto a que todas establecen enseñanzas educativas encaminadas a los factores que integran la cooperativas como son asociados, personal y la sociedad.

- **PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DE SECTOR EPS**

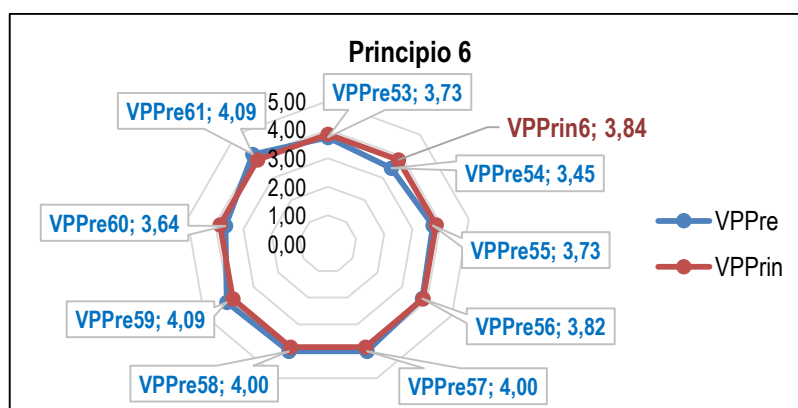


Gráfico 4.16. Representación del principio seis por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

Según el resultado reflejado en el gráfico 4.16 el (VPPre53=3,73) detalla que no todas las cooperativas de este sector aportan al capital social de otras organizaciones pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria por que no cuentan con recurso suficiente para hacerlo; el (VPPre54=3,45) que refleja reciben aportes de otras entidades de la EPS la CACPE TENA, MUSHUC ÑAN y OSCUS; el (VPPre55=3,73) señala que solo buscan la asociación e integración con organizaciones de la EPS las cooperativas antes mencionadas además de la TENA LTDA, MUSHUC RUNA y SAN FRANCISCO; el (VPPre56=3,84) menciona que pertenecen a asociaciones de la EPS; el (VPPre57 y 58=4,00) que favorece la solidaridad entre socios utilizando órganos de integración como instrumento válido y necesario para promocionar e integrar el sector, se observa el (VPPre59=4,09) que desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar el desempeño ya sean municipalidades, rama judicial, ministerios, etc; el (VPPre60=3,64) que promueve iniciativas que beneficien el avance del país-mercado-empresario-sociedad; así mismo el (VPPre61=4,09) detalla que hacen proyectos sociales, ambientales u otros en conjunto con el gobierno, siendo ejecutados en una o dos ocasiones al año; por ello el (VPPrin6=3,84) demuestra que las cooperativas cumplen de forma parcial el logro del principio de cooperación e integración del sector EPS.

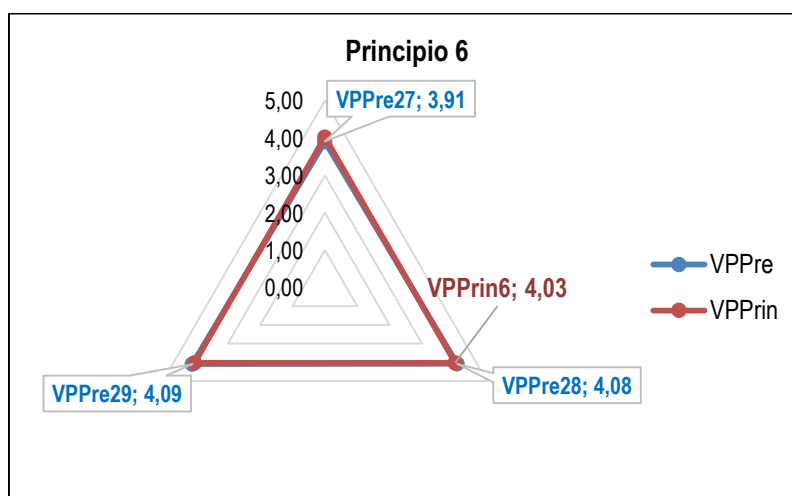


Gráfico 4.17. Representación del principio seis por pregunta dirigido a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

El gráfico 4.17 realizado por la recopilación de datos obtenidos de los empleados el (VPPre27=3,91) establece que las cooperativas de Napo y Pastaza corresponden a organismos de la EPS; el (VPPre28=4,08) indica que existe solidaridad entre los socios; el (VPPre29=4,09) especifica se realizan asociaciones con entidades del gobierno para obtener mejor desempeño; por consiguiente el (VPPrin6=4,03) que expresa la cooperación y unión dentro de la Economía Popular y Solidaria.

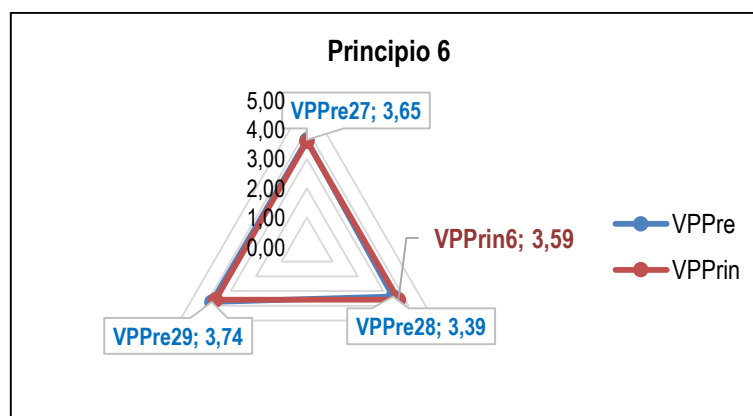


Gráfico 4.18. Representación del principio seis por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

Los socios de las 11 cooperativas encuestadas en las provincias antes mencionadas declaran lo siguiente en el gráfico 4.18; el (VPPre27=3,65) representa que estas sociedades pertenecen a entidades de la EPS (asociaciones, federaciones, corporaciones); el (VPPre28=3,39) caracteriza que prevalece la solidaridad entre los socios en algunas de ellas; el (VPPre29=3,74) que determina el desarrollo de acuerdos con representantes del estado para conseguir progreso (municipalidades, rama judicial, ministerios y rama ejecutiva, prefecturas, entre otras), por cuanto de manera general el (VPPrin6=3,59) manifiesta que no todos los socios conocen de lo que realizan las cooperativas en cuanto a la participación que tienen inmersas en el sector de la EPS.

ANÁLISIS GENERAL

La representación del gráfico 4.16 de gerentes/presidentes define el (VPPrin6=3,84) debido a que son pocas las cooperativas que contribuyen y reciben capital social por parte otras organizaciones referentes a la Economía Popular y Solidaria, el (VPPrin6=4,03) otorgado por las encuestas aplicadas a empleados y el (VPPrin6=3,59) por los socios declaran que las entidades a las cuales son afiliados forman parte de la EPS y tienden a realizar alianzas con instituciones públicas para contribuir a su desarrollo.

- **PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON EL ENTORNO**

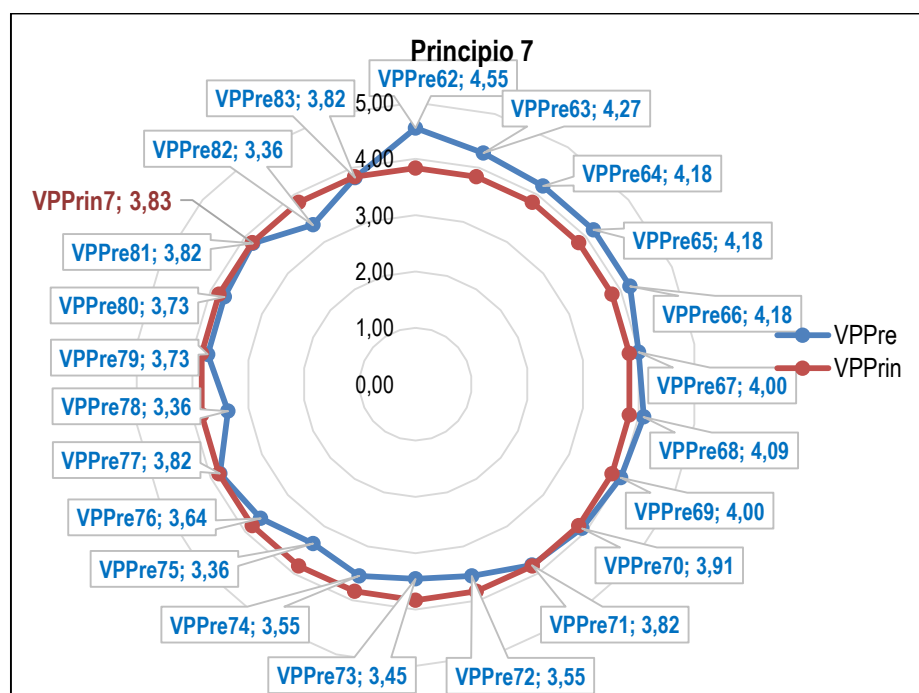


Gráfico 4.19. Representación del principio siete por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

El (VPPre62=4,55) que corresponde a todas las leyes ambientales nacionales que cumplen las cooperativas (ver gráfico 4.19); el (VPPre63=4,27) que recibe certificación de cumplimiento de las normas ambientales dispuestas por la ley; el

(VPPre64=4,18) refleja que han realizado estudios para medir el impacto ambiental de los procesos en relación a los servicios que brinda por cuanto no son cooperativas de producción; el (VPPre65=4,18) señala que se efectúan campañas de educación en relación a las tres R's (reducción, reutilización y reciclaje); el (VPPre66=4,18) establece que se utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación del servicio (reutilización de hojas dentro de las cooperativas para no contaminar el ambiente); el (VPPre67=4,00) desarrollan programas de mejoramiento hacia el medio ambiente; el (VPPre68=4,09) evidencia que cuentan con políticas ambientalistas las cuales son ejecutadas para el bienestar de la comunidad; el (VPPre69=4,00) puntualiza que se educa en temas medioambientales a la colectividad para no ocasionar perjuicios; el (VPPre70=3,91) y el (VPPre71=3,82) revelan que los empleados están formados en aspectos de carácter ambiental realizando actividades destinadas a la sociedad.

El (VPPre72=3,55) que determina la elaboración del ciclo de vida de los servicios, en relación a la contribución de mejoras en la infraestructura del ambiente local la comunidad puede gozar de (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, entre otras) representado con el (VPPre73=3,45), el (VPPre74=3,55) refleja que poseen indicadores para controlar los impactos causados dentro del entorno, el (VPPre75=3,36) que manifiesta la contribución y preservación de la biodiversidad a través de normas y políticas para el cuidado de áreas protegidas y estableciendo medidas de prevención; el (VPPre76=3,64), el (VPPre77=3,82) y el (VPPre78=3,36) que se delimitan proyectos que apoyan y desarrollan programas de voluntariado estimulando la participación de los empleados; el (VPPre79=3,73) que detalla la cooperación existente en programas que promueven a la ciudadanía los valores democráticos y la paz; el (VPPre80=3,73) y el (VPPre81=3,82) que otorgan prioridad dentro de sus acciones a las personas sin distinción alguna efectuando las mismas en base a pedidos que presentan los afiliados; el (VPPre82=3,36) que ajusta convenios con organismos públicos con la finalidad de erradicar el trabajo infantil o trabajo forzado e incentivar a la generación de empleos; el (VPPre83=3,82) expresa el compromiso con la sociedad a través de ayudas que brinda el gobierno local

(subsidios, contribución , etc); por ello el (VPPrin7=3,83) lo que se estima cumple con todas las normas, leyes y políticas dentro del marco legítimo.

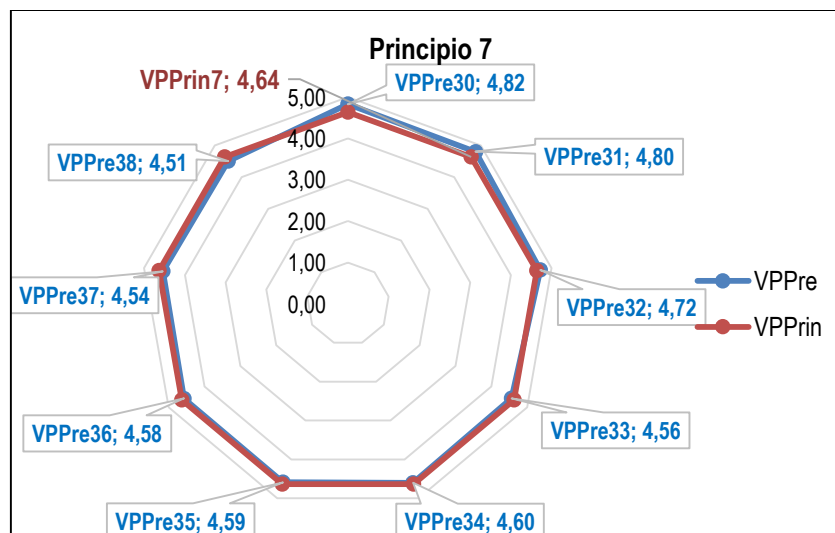


Gráfico 4.20. Representación del principio siete por pregunta dirigido a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

En concordancia con el principio 7 (gráfico 4.20) el (VPPre30=4,82) indica el compromiso con el entorno orientadas a la conservación del medio ambiente que poseen las cooperativas de ahorro y crédito siendo socialmente responsable (VPPre31=4,80); posteriormente el (VPPre32=4,72) detalla que se realizan acciones de educación en base al esquema de las tres R's, el (VPPre33=4,56) muestra la aplicación de contenidos medioambientales a la comunidad; el (VPPre34=4,60) determina el desarrollo de mejoras en el ambiente local para que la sociedad pueda disfrutar de infraestructura adecuada tales como viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc; el (VPPre35=4,59) y el (VPPre36=4,58) poseen programas de voluntariado en la cual se promueve la participación de la ciudadanía en general; el (VPPre37=4,54) representa la ejecución de acciones para beneficio del entorno en el que se encuentran dando prioridad a los grupos de mayor vulnerabilidad; el (VPPre38=4,51) refleja las actuaciones que tienen las cooperativas junto a la colectividad en base a los pedidos que estas presentan tomando en cuenta la existencia de presupuesto,

por tal motivo el (VPPrin7=4,64) que corresponde al desempeño que conservan estas asociaciones con el entorno.

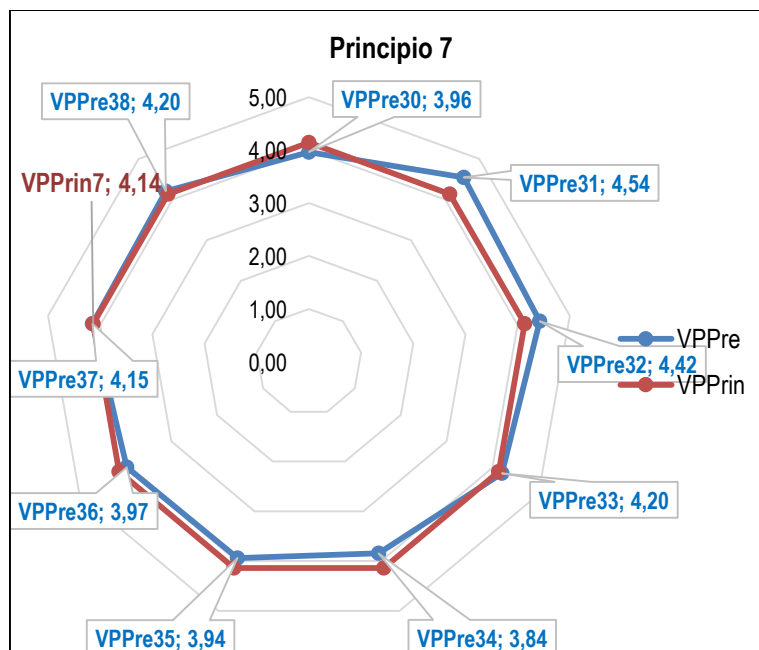


Gráfico 4.21. Representación del principio siete por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

En relación al gráfico 4.21 el (VPPre30=3,96) y (VPPre31=4,54) establecen que las actividades orientadas al mantenimiento del ambiente se cometen de manera responsable; el (VPPre32=4,42) que desarrollan campañas internas que apoyen a la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, capacitando en estos temas a la comunidad (VPPre33=4,20); seguido el (VPPre34=3,84) sostiene la práctica de mejorías en la infraestructura de viviendas, carreteras, puentes, hospitales, entre otros espacios de importancia para las personas de su alrededor; el (VPPre35=3,94) y el (VPPre36=3,97) expresa la intervención ciudadana y la ayuda de grupos voluntarios; mientras el (VPPre37=4,15) y el (VPPre38=4,20) que se priorizan la participación de la comunidad dentro de sus acciones en base a los requerimientos y al presupuesto que poseen; por lo tanto el (VPPrin7=4,14) que señala que estas sociedades tienen compromiso con el ambiente en el cual se desenvuelven.

ANÁLISIS GENERAL

En los gráficos referentes al principio 7: Compromiso con el entorno se refleja que las cooperativas de ahorro y crédito de Napo y Pastaza están comprometidas con la sociedad realizando campañas o actividades de manera periódica dirigidas a la conservación del ambiente desarrollándolas de forma conjunta con los empleados y afiliados a la misma obteniendo la ayuda de entidades pertinentes.

- **PRINCIPIO 8: DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA**

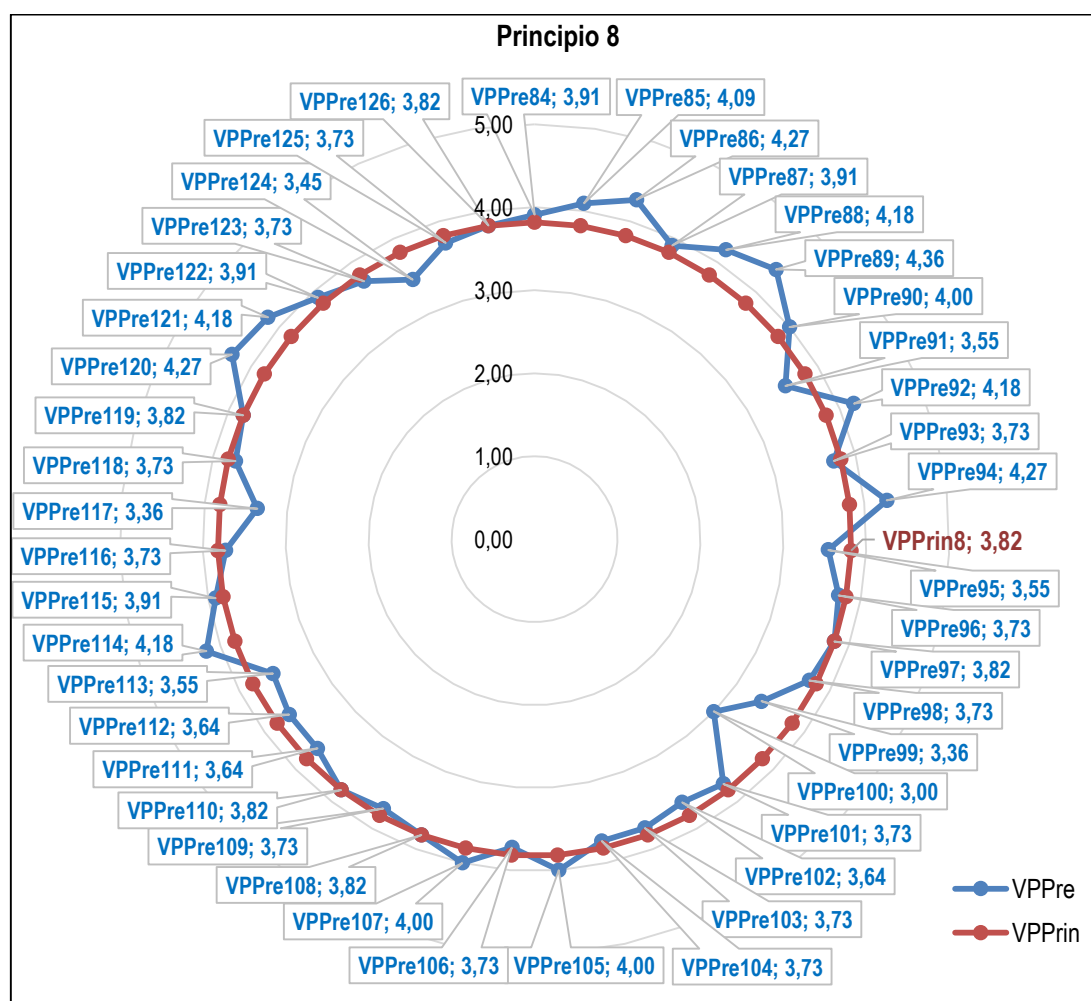


Gráfico 4.22. Representación del principio ocho por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

Según el gráfico 4.22 acorde al principio 8: Dignificación del trabajo y disfrute de la vida, la valoración promedio de la media por pregunta se presenta de la siguiente manera tomando en consideración para el análisis los valores de mayor relevancia dentro de las cooperativas de ahorro y crédito de Napo y Pastaza; el (VPPre84=3,91) las cooperativas priorizan la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo a la misma; el (VPPre86=4,27) quiere decir que existe equidad de género en la contratación de trabajadores; el (VPPre87=3,91) refleja que la edad de los socios no es un impedimento para la contratación de trabajadores debido a que poseen políticas que regulan el proceso y por ende los postulantes conocen que para acceder a un puesto dentro de estas asociaciones deben ser mayores de edad.

El (VPPre88=4,18) refiere a que se contrata a personas con capacidades especiales por cuanto ellos también poseen habilidades intelectuales para desempeñarse en cualquier actividad laboral y porque además así lo establece la ley, en relación al nivel de escolaridad de los empleados el (VPPre93=3,73) que significa que en termino global las cooperativas cuentan con personal preparado a nivel universitario aunque con excepciones, en ciertas ocasiones ellos suelen ser incorporados solo con estudios secundarios y con el paso de los años se preparan para así obtener un mejor puesto y remuneración de acuerdo al cargo que ocupen (VPPre94=4,27); mientras el (VPPre99=3,36) que consideran la situación social del empleado al momento de su despido; el (VPPre103=3,73) señala que parcialmente los socios y empleados dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.

El (VPPre106=3,73) y el (VPPre107=4,00) manifiestan que se realizan eventos culturales y deportivos dirigidos al entorno en el que se desarrollan con el apoyo de los afiliados y personal competente; el (VPPre110=3,82) sostiene la práctica de campañas internas de concienciación y así mejorar la comprensión de sus empleados sobre la importancia de la equidad y no discriminación racial; el

(VPPre118=3,73) indica que no todas las cooperativas registran incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos; el (VPPre120=4,27) que se otorgan permisos de maternidad o paternidad como lo determina el código de trabajo; el (VPPre121=4,18) que corresponde a que las cooperativas cumplen con legislación nacional en materia laboral; el (VPPre125=3,73) revela que se permiten reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial, por tal motivo el (VPPrin8=3,82) evidencia que las asociaciones de ahorro y crédito aplican y efectúan el principio pero no de manera satisfactoria.

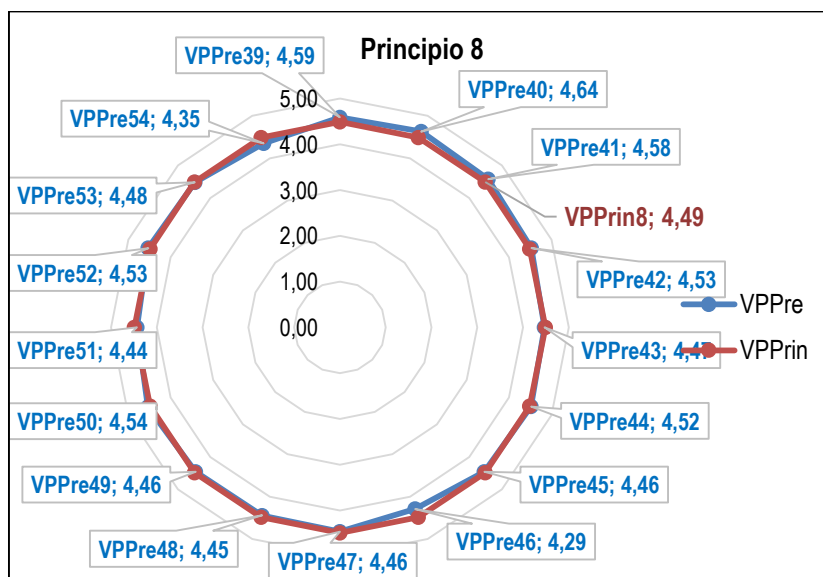


Gráfico 4.23. Representación del principio ocho por pregunta dirigido a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

En relación a los datos recopilados por parte de los empleados el Valor del Principio es de 4,49 el cual representa que los trabajadores cuentan con un trabajo digno ver gráfico 4.23, el (VPPre39=4,59) y el (VPPre40=4,64) especifican que las condiciones laborales para los empleados son justas evaluando el grado de satisfacción que tienen ellos; el (VPPre41=4,58) y (VPPre42=4,53) puntualizan que las cooperativas respetan los derechos humanos del personal que colabora evidenciando el Buen Vivir de sus asociados; mientras el (VPPre43=4,47), (VPPre44=4,52), (VPPre45=4,46),

(VPPre46=4,27) y el (VPPre47=4,46) que prevalecen la contratación de trabajadores cuando se requiera existiendo equidad de género y dándoles oportunidad a personas con habilidades especiales, recibiendo remuneración justa según el cargo que ocupen, pero no contratando talento humano para que realice actividades similares a las ejecutadas por el socio de la cooperativa; el (VPPre48=4,45) y (VPPre49=4,46) tienen similitud pues tanto empleados como socios dedican parte de su tiempo a la reproducción de la vida; el (VPPre50=4,54) se declara la práctica de hechos deportivos y culturales en unión de la comunidad no registrando sucesos concernientes con violaciones de derechos adecuados a cada individuo (VPPre51=4,44); posteriormente el (VPPre52=4,53), (VPPre53=4,48) y el (VPPre54=4,35) corresponden al cumplimiento de materia laboral nacional además se realizan actividades de asociación asociativa permitiendo la ejecución de reuniones de la agrupación de empleados en horas de trabajo.

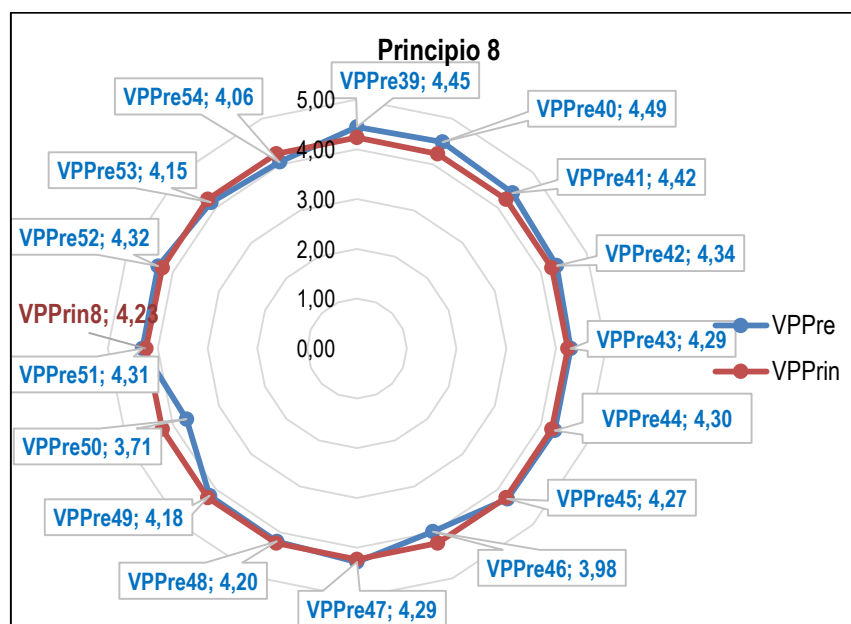


Gráfico 4.24. Representación del principio ocho por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

En el gráfico 4.24 se presenta los valores por preguntas respectivos al principio 8, el (VPPre39=4,45), (VPPre40=4,49), (VPPre41=4,42), (VPPre42=4,34),

(VPPre43=4,29), (VPPre44=4,30), (VPPre45=4,27), (VPPre46=3,98), y el (VPPre47=4,29) manifiestan que los colaboradores se desarrollan en un ambiente acorde y por lo tanto las cooperativas realizan una valoración del nivel de satisfacción, respetando los derechos de su personal en el lugar para así lograr el accionar del Buen Vivir de sus afiliados, efectuando la contratación de trabajadores de manera equitativa tomando en cuenta a personas con capacidades especiales, percibiendo salarios justos acorde al cargo que desempeñen.

El (VPPre48=4,20), (VPPre49=4,18), (VPPre50=3,71), y (VPPre51=4,31) mencionan que los empleados y socios dedican un tiempo a la reproducción de la vida ejecutando eventos que contribuyan a consolidar las cooperativas y la colectividad a través de programas culturales y deportivos sin registrar incidentes relacionados con los derechos humanos; cabe mencionar que el (VPPre52=4,32), (VPPre53=4,15) y el (VPPre54=4,06) que cumplen con todas las normas y políticas establecidas en el régimen laboral, accediendo la práctica de acciones asociativas y facilitando la actividad gremial a través de reuniones de personal en horarios laborables, por tal razón los asociados desde su percepción manifiestan que el Valor Promedio del Principio 8 es de 4,23 es decir la dignificación del trabajo y disfrute de la vida es desarrollado dentro de las 11 cooperativas de manera placentera.

ANÁLISIS GENERAL

Se analizan los valores promedios del principio 8 establecidos de la siguiente manera el (VPPrin8=3,82) gráfico 4.22 gerentes/presidentes, el (VPPrin8=4,49) empleados (gráfico 4.23) y la información obtenida de socios representado en el grafico 4.23 el (VPPrin8=4,23), dichas apreciaciones tienen cierto grado de variación pero se cumplen manera general existiendo relatividad entre los criterios, uno de ellos son que las personas perciben remuneración acorde al cargo que desempeñen existiendo en la contratación equidad de género además de acoger dentro de las cooperativas a personas con capacidades especiales

sin discriminación, por lo tanto se dignifica el trabajo de sus colaboradores y disfrute de la vida de los asociados y la comunidad.

- **PRINCIPIO 9: COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE**

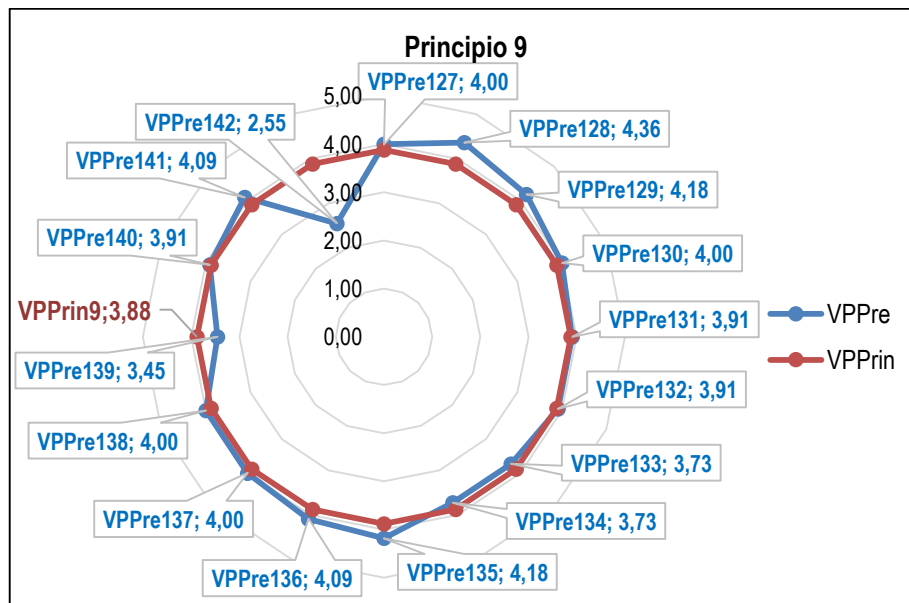


Gráfico 4.25. Representación del principio nueve por pregunta a Gerente/Presidente.

ANÁLISIS RESPUESTA GERENTE/PRESIDENTE

Respecto al comercio justo, ético y responsable (gráfico 4.25) los gerentes/presidentes mencionan su Valoración Promedio del Principio 9 es de 3,88 constituido por las medias derivadas de las preguntas establecidas, (VPPre127=4,00) y el (VPPre128=4,36) reflejan que las actuaciones comerciales están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos a través del comportamiento ético; consecutivamente el (VPPre129=4,18), (VPPre130=4,00), (VPPre131=3,91) y el (VPPre132=3,91) informan de manera explícita las cualidades, características, riesgos y efectos del servicio que ofrece las cooperativas sean estos apertura de cuentas, créditos, y todo lo referente que necesite saber los asociados, por lo tanto tienen conocimiento acerca del comercio justo colaborando con organizaciones que promuevan dichos principios, por consiguiente está certificada recibiendo avales de calidad; el

(VPPre133=3,73) y (VPPre134=3,73) que tienen como regla el tratamiento justo de los proveedores, dando prioridad al pequeño proveedor brindándole una remuneración justa y excelente calidad en la relación, desde el punto de vista de las cooperativas de ahorro y crédito los empleados son las personas que hacen llegar el servicio a los afiliados; el (VPPre135=4,18) poseen mecanismos como cláusulas de confidencialidad y sanciones que impidan la marcha de su personal a entidades de la competencia; el (VPPre136=4,09) refleja que no existe incidentes producto del incumplimiento de las regulaciones referentes a las comunicaciones de marketing.

El (VPPre137=4,00) y (VPPre138=4,00) que gozan de la implementación de un procedimiento que permite conocer el grado de satisfacción de los socios, ofreciendo atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a los mismos; el (VPPre139=3,45) la cual adopta criterios de adquisición que contemplen la garantía de origen y así evitar la compra de productos piratas como implementos y equipos de oficina; el (VPPre140=3,91) detalla que entre sus proveedores directos sean estos de útiles de oficina, accesorios de computación u otros, se encuentran personas o grupos de la zona para contribuir al desarrollo local y al crecimiento de los emprendimiento; mientras el (VPPre141=4,09) y (VPPre142=2,55) mantienen normas que regulan la relación con los clientes y socios y por ello no han sido demandadas por incumplimiento de acuerdos celebrados con sus afiliados.

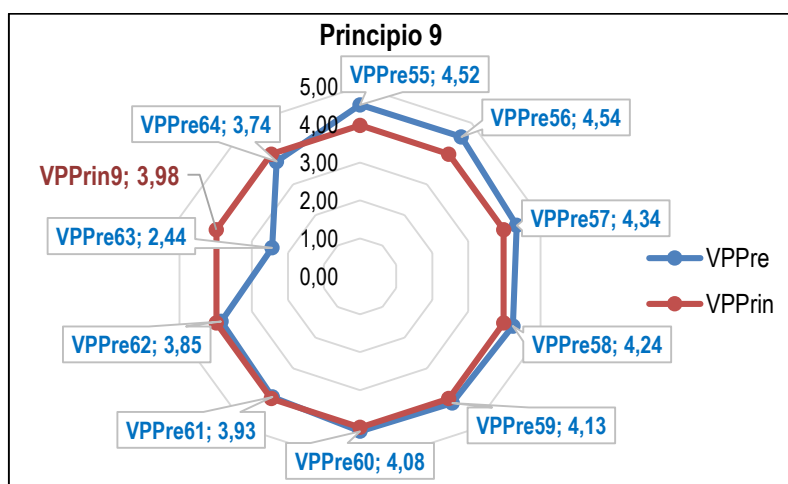


Gráfico 4.26. Representación del principio nueve por pregunta dirigida a empleados.

ANÁLISIS RESPUESTA EMPLEADOS

En cuanto al análisis de datos obtenidos de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito de Napo y Pastaza (gráfico 4.26), el (VPPre55=4,52) y (VPPre56=4,54) manifiestan que las cooperativas realizan actividades comerciales asignadas a conservar oportunidades para todos teniendo comportamiento ético dentro y fuera de las asociaciones; el (VPPre57= 4,34) y (VPPre59=4,13) declara que se compra, financia o colabora con entidades que practiquen y originen el comercio justo; el (VPPre58=4,24) dan a conocer de manera clara todo lo relativo a las cualidades, riesgos y defectos de los servicios que se brindan; el (VPPre60=4,08) que asume normas que regulan el trato justo a los proveedores en especial de los pequeños; el (VPPre61=3,93) conservan disposiciones y cláusulas de privacidad además de reglamentos, el (VPPre62=3,85) que cuentan con procedimientos para saber el grado de satisfacción de los clientes (como encuestas o fichas) en relación a los servicios que ofertan; el (VPPre63=2,44) y (VPPre64=3,74) revelan que no han sido demandadas por vulnerar convenios con los socios y realizan actividades asociativas; cabe mencionar que la valoración de la media del principio es de (VPPrin9=3,98) lo que simboliza buen desempeño del mismo dentro de este sector cooperativo.

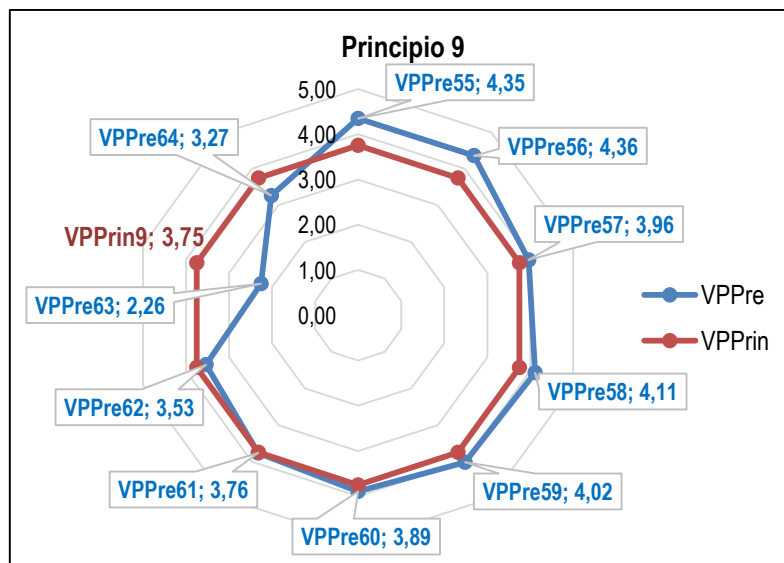


Gráfico 4.27. Representación del principio nueve por pregunta aplicada a socios.

ANÁLISIS RESPUESTA SOCIOS

En el gráfico 4.27 de las encuestas dirigidas a socios ellos mencionan lo siguiente, el (VPPre55=4,35) y (VPPre56=4,36) las cooperativas efectúan acciones productivas destinadas a mantener equivalencia de oportunidades para todos sosteniendo comportamiento ético adecuado; el (VPPre57=3,96), (VPPre58=4,11) y el (VPPre59=4,02) indica que existe colaboración entre organizaciones que desarrollen el comercio justo y conocen todo lo relativo a este principio enmarcado dentro del cooperativismo, además les ofrece a los asociados toda la información oportuna de lo que estas ofertan (cualidades, riesgos, características del servicio); el (VPPre60=3,89) procuran dar un tratamiento justo a sus proveedores, el (VPPre61=3,76) poseen políticas o sanciones que eviten la partida de su personal a entidades de la competencia; el (VPPre62=3,53) que tienen incorporado medios que permiten apreciar el nivel de agrado de los afiliados en cuanto a los servicios que reciben; el (VPPre63=2,26) y (VPPre64=3,27) declaran que hasta el momento no conocen de algún acontecimiento desagradable que les suceda a estas asociaciones como demandas obradas por parte de sus clientes debido a algún tipo de incumplimiento dentro de las actividades; mientras el (VPPrin9=3,75) que evidencia el cumplimiento de este principio desde el punto de vista de los asociados de manera sensata en las cooperativas objeto de estudio.

ANÁLISIS GENERAL

Se demuestra que existe correlación entre los valores del principio 9 propuestos por los gerentes, empleados y socios indicando que se les da la oportunidad a todos de mantener relaciones comerciales brindando la igualdad de derechos y comportamiento ético, además promueven el comercio justo y cuentan con procedimientos que les facilita observar el nivel de satisfacción de sus asociados acerca de los servicios que estas entregan a la comunidad contribuyendo al progreso de la misma y del entorno en el que se encuentran.

4.4. PROPUESTA DE PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS

El siguiente procedimiento del plan de acciones de mejoras es determinado para las cooperativas de ahorro y crédito donde se encontraron problemas en la evaluación de las variables estudiadas.

4.4.1. IDENTIFICAR EL ÁREA DE MEJORA

A través de la evaluación de desempeño cooperativo aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Napo y Pastaza se detectaron las siguientes fortalezas y debilidades que se muestran mediante el cuadro 4.3.

Cuadro 4.3. Fortalezas y debilidades de los principios

PRINCIPIOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Afiliación sin distinción de género (no discriminación)	
	Respeto a la identidad cultural de las personas	
	Poseen buzón de quejas y sugerencias	Las quejas y sugerencias en ocasiones tardan en ser resueltas
Control democrático y participación en la gestión de los miembros	Efectúan reuniones de asamblea general y consejo administrativo	
	Toma de decisiones de manera democrática	
	En los cargos instituciones existe equidad de género	
	Elaboración de balances sociales	
	Cuentan con un código de ética interno	

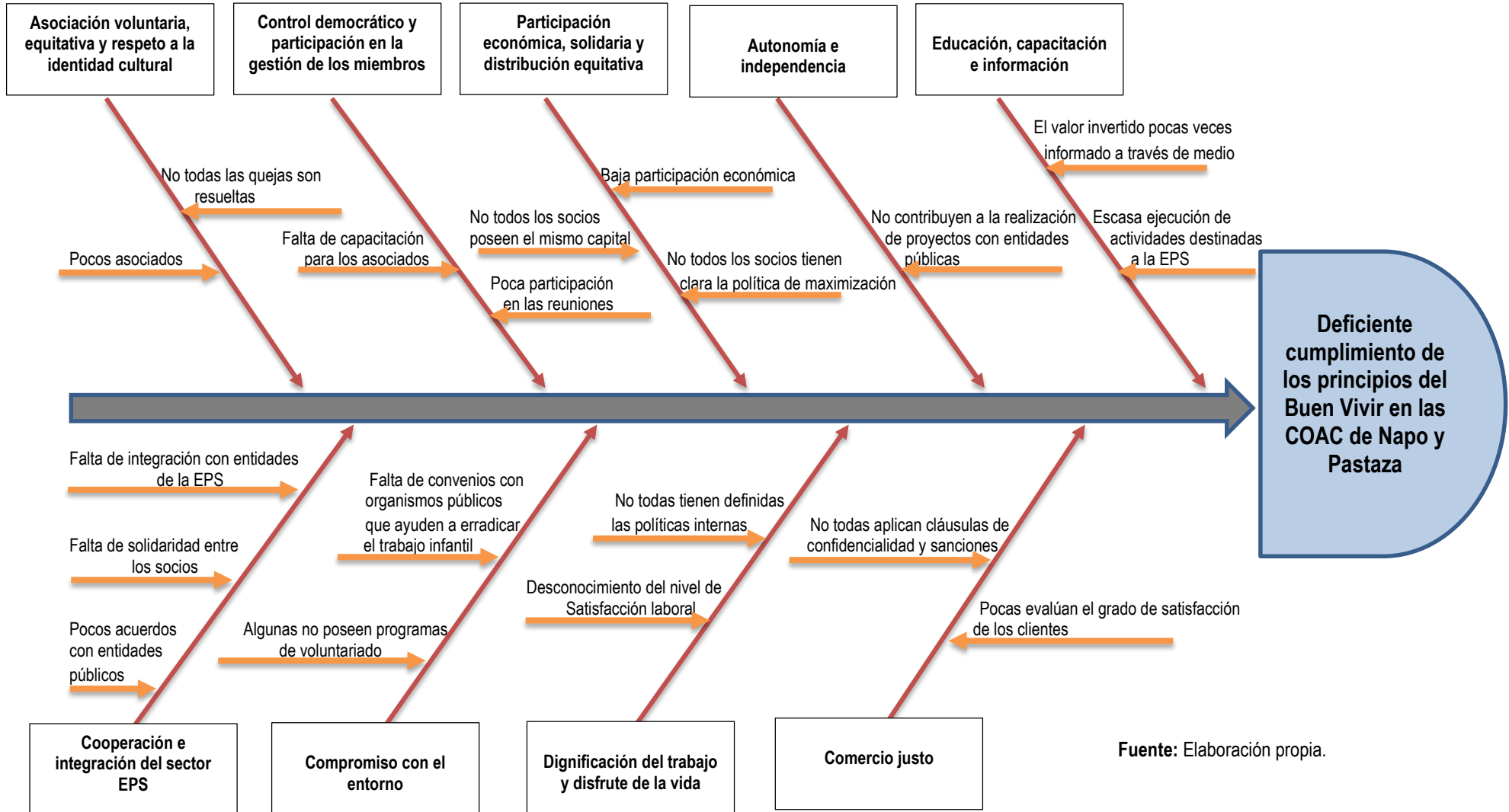
		No todas realizan capacitación para la asociación de nuevos socios
Participación económica, solidaria y distribución equitativa	Poseen políticas de créditos	
	Realizan capacitaciones a empleados	
	Servicios sociales para los socios	
		Los socios no tienen clara la política de maximización de utilidades y excedentes
Autonomía e independencia	Informan los resultados anuales	
	Cumplen con los compromisos tributarios	
		No todas contribuyen a la realización de proyectos ejecutados por entidades públicas
		No dependen de ayudas públicas o subvenciones
Educación, capacitación e información	Establecen capacitaciones de educación para los socios y empleados, además efectúan eventos educativos para la comunidad	
	Cuentan con medios de comunicación	Pocas informan el valor invertido a través de medios
		No todas ejecutan actividades destinadas a la EPS
Cooperación e integración del sector EPS	Corresponde a organismos de la EPS	
		Falta de solidaridad entre los socios
		No todas desarrollan acuerdos con entidades públicas
Compromiso con el entorno	Cumplen con las leyes ambientales nacionales	
	Desarrollan campañas de educación ambiental	
		No todas cuentan con programas de voluntariado
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida	Equidad de género en la contratación de personal	
	Realizan eventos culturales y deportivos	
	No registran incidentes relacionados con violaciones de derechos humanos	Desconocimiento del nivel de satisfacción laboral
	Cumplen con la legislación nacional en materia laboral	No poseen con políticas internas definidas
Comercio justo, ético y responsable	Mantienen igualdad de oportunidad para todos	
		No todas poseen cláusulas de confidencialidad y sanciones
		No todas evalúan el grado de satisfacción de los clientes y empleados
	Conocimiento del comercio justo	
	No han sido demandadas por incumplir convenios	

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2. PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS

Para determinar los posibles fundamentos que originan las deficiencias detectadas se elaboró el diagrama de Ishikawa y en base a las causas y sub-causas identificadas se realiza un plan de acciones de mejoras que contribuirá a dar solución a los problemas encontrados como se observa en la figura 4.1.

Figura 4.1. Diagrama de Ishikawa de los problemas encontrados.



4.4.3. SELECCIÓN DE ACCIONES DE MEJORAS

En los cuadros (4.4. al 4.12.) se presentan las acciones de mejoras para cada problema encontrado tomando en cuenta las causas que lo provocan, el objetivo a conseguir y los beneficios esperados.

Cuadro 4.4. Matriz de acciones de mejoras para el área #1 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 1: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Existencia de pocos asociados, además las quejas y sugerencias no reciben solución en su totalidad.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Falta de estrategia cooperativa.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Mejorar la participación asociativa.
ACCIONES DE MEJORAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivar a las personas para que formen parte de estas sociedades cooperativas. 2. Priorizar la solución de quejas y sugerencias para que los socios noten el compromiso que se tiene con ellos.
BENEFICIOS ESPERADOS	Aumento de los socios y que las quejas, sugerencias reciban soluciones de manera inmediata y efectiva.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.5. Matriz de acciones de mejoras para el área #2 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 2: Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Insuficiente experiencia en el área administrativa.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Poca participación en las reuniones y falta de capacitación para los asociados en temas de cooperativismo.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Incrementar la participación de los asociados en las cooperativas
ACCIONES DE MEJORAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplear estrategias para que los asociados y consejo administrativo participen en las reuniones ya sea de asamblea general o de vigilancia.
BENEFICIOS ESPERADOS	Excelente administración de las cooperativas.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.6. Matriz de acciones de mejoras para el área #3 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 3: Participación económica, solidaria y distribución de equitativa.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	No cuentan con políticas claras y definidas en cuanto al reparto de excedentes.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	No establecen porcentajes para distribuir los excedentes de manera equitativa a los socios.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Definir políticas de distribución equitativa de los excedentes y reparto de capital.
ACCIONES DE MEJORAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un manual que incorpore políticas claras para el reparto de capital y excedentes al culminar los periodos.
BENEFICIOS ESPERADOS	Buena administración en la participación y distribución económica.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.7. Matriz de acciones de mejoras para el área #4 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 4: Autonomía e independencia.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de contribución a la realización de proyectos con entidades públicas.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Poco conocimiento en relación a la responsabilidad asociativa y falta de realización de proyectos con entidades públicas.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Desarrollar alianzas con entidades públicas y así fortalecer su desempeño y crecimiento en la comunidad y región en la que se encuentra.
ACCIONES DE MEJORAS	1. Realizar proyectos y ejecutarlos con la ayuda de entidades públicas.
BENEFICIOS ESPERADOS	Que puedan conocer su enfoque y porqué se creó, constituyendo eventos en unión de entes públicos.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4.8. Matriz de acciones de mejoras para el área #5 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 5: Educación, capacitación e información.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Pocas veces el valor invertido de las cooperativas es informado a través de medios de comunicación y existe escasa ejecución de actividades destinadas a la EPS.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	No utilización de medios de comunicación y falta de actividades destinadas a la EPS.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Dar a conocer a través de medios de comunicación lo que realizan en relación a las actividades asociativas destinadas a la EPS.
ACCIONES DE MEJORAS	1. Utilizar medios de comunicación. 2. Ejecutar actividades encaminadas a la EPS.
BENEFICIOS ESPERADOS	Que las cooperativas utilicen los medios de comunicación para beneficios de las mismas y de los asociados, además de ejecutar acciones destinadas a la EPS.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.9. Matriz de acciones de mejoras para el área #6 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 6: Cooperación e integración del sector EPS.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Los socios perciben falta de solidaridad entre ellos y poca integración con entidades de la EPS.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	No existe relación entre los asociados dentro de las cooperativas y entidades de la Economía Popular y Solidaria.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Favorecer la solidaridad entre los socios.
ACCIONES DE MEJORAS	1. Realizar programas de integración en los que participen los afiliados.
BENEFICIOS ESPERADOS	Mayor integración de los socios apoyándose unos a otros en momentos en los que se requieran.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.10. Matriz de acciones de mejoras para el área #7 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 7: Compromiso con el entorno.	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Escasos programas de voluntariado.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	No existe convenios con organismos públicos sean estos provinciales, gubernamentales o estatales que contribuyan a la erradicación del trabajo infantil y la generación de empleos; por lo tanto algunas cooperativas no poseen programas de voluntariado.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Que los programas de voluntariados se desarrollen para colaborar con el compromiso que tienen las cooperativas con la sociedad.
ACCIONES DE MEJORAS	1. Realizar reuniones y programas que integren personal que desee colaborar de manera voluntaria a la ejecución de actividades en beneficio de la colectividad.

BENEFICIOS ESPERADOS	Ejecución de convenios con entidades públicas que aporten a la generación de empleos y colaboren en la eliminación del trabajo infantil o forzado a través de campañas realizadas con programas a fines.
-----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4.11. Matriz de acciones de mejoras para el área #8 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

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

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	No poseen políticas internas definidas y desconocen el nivel de satisfacción de los empleados en relación al trabajo.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Carencia de indicadores para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Conocer el nivel de satisfacción y definir políticas internas en las cooperativas.
ACCIONES DE MEJORAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar instrumento que permita conocer el grado de satisfacción laboral. 2. Aplicar el manual de políticas internas para cada cooperativa.
BENEFICIOS ESPERADOS	Lograr el Buen Vivir de los asociados, empleados y comunidad en las que se desarrolla.

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4.12. Matriz de acciones de mejoras para el área #9 dentro de las COAC de Napo y Pastaza.

PRINCIPIO 9: Comercio justo.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Falta de confidencialidad y desconocimiento del grado de satisfacción de los clientes y empleados.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	<p>No aplican sanciones a las personas que incumplen con las cláusulas de confidencialidad.</p> <p>No aplican herramienta para mida el grado de satisfacción.</p>
OBJETIVO A CONSEGUIR	Conocer el nivel de satisfacción de los clientes y empleados además de aplicar reglas y medidas a las personas que incumplan con los parámetros de privacidad.
ACCIONES DE MEJORAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar un instrumento que evalúe el grado de satisfacción de los socios en relación a los servicios prestados por las cooperativas. 2. Determinar cláusulas aplicables en temas de confidencialidad.
BENEFICIOS ESPERADOS	Las cooperativas conozcan el nivel de satisfacción de las personas

Fuente: Elaboración propia

4.4.4. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS

Todo plan de acciones de mejoras debe contar con una planificación tomando en cuenta criterios de decisión como: grado de dificultad determinada por (mucha=1), (bastante=2), (poca=3), (ninguna=4); posteriormente el plazo de implantación es el alcance definido en un tiempo establecido que puede ser en meses (inmediato=1-6), (corto=7-12), (medio=13-18) y (largo=19-24); seguido se define el impacto que es el resultado de la acción aplicada por (ninguno=1),

(poco=2), (bastante=3), (mucho=4) ; mientras que el nivel de priorización es la suma de los parámetros antes mencionados.

Cuadro 4.13. Elementos generales de la planificación de acciones de mejoras

N°	ACCIONES DE MEJORAS	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1.1.	Incentivar a las personas para que formen parte de estas sociedades.	3	3	3	9
1.2.	Priorizar la solución de quejas y sugerencias para que los socios noten el compromiso que se tiene con ellos.	3	3	3	9
2.1.	Emplear estrategias para que los asociados y consejo administrativo participen en las reuniones ya sean de asamblea general o de vigilancia.	3	3	4	10
3.1.	Diseñar manual que incorpore políticas claras para el reparto de capital y excedentes al culminar los periodos.	2	9	4	15
4.1.	Realizar proyectos y ejecutarlos con la ayuda de entidades públicas.	2	6	3	11
5.1.	Utilizar medios de comunicación.	3	5	3	11
5.2.	Ejecutar actividades encaminadas a la EPS.	2	6	3	11
6.1.	Realizar programas de integración en los que participen los afiliados.	3	3	4	10
7.1.	Realizar reuniones y programas que integren personal que desee colaborar de manera voluntaria a la ejecución de actividades en beneficio de la colectividad.	2	5	3	10
8.1.	Realizar instrumento que permita conocer el grado de satisfacción laboral.	2	6	3	11
8.2.	Aplicar el manual de políticas internas para cada cooperativa.	2	6	3	11
9.1.	Aplicar un instrumento que evalúe el grado de satisfacción de los socios en relación a los servicios prestados por las cooperativas.	2	3	3	8
9.2.	Determinar cláusulas en temas de confidencialidad.	3	6	3	12

Fuente: Elaboración propia

El cuadro 4.14. indica el plan de mejoras con las respectivas acciones, tareas con sus responsables, tiempos de aplicación, indicador de seguimiento y los recursos necesarios para su desarrollo.

Cuadro 4.14. Planificación de las acciones de mejoras

N°	ACCIONES DE MEJORAS	TAREAS	RESPONSABLE DE TAREA	TIEMPOS	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
1.1.	Incentivar a las personas para que formen parte de estas sociedades.	Diseñar un proceso de captación de nuevos socios a través de charlas, capacitaciones informando los beneficios y oportunidades a los que pueden acceder al momento de afiliarse a las cooperativas.	Gerente, socios y capacitadores	Trimestral	Número de personas que asistan a las reuniones. Porcentaje de aceptación para afiliarse.	Humanos, financieros
1.2.	Priorizar la solución de quejas y sugerencias para que los socios noten el compromiso que se tiene con ellos.	Determinar expedientes para cada uno de los socios que presentan quejas y sugerencias. Elaborar reportes que contengan información de los inconvenientes resueltos presentado por los socios. Crear un buzón en línea para las personas que no puedan acercarse a las cooperativas compartan sus quejas y sugerencias.	Consejo administrativo, Ing. en sistemas	Mensual	Número de expedientes elaborados. Número de inconvenientes resueltos establecidos en los reportes. Cantidad de personas que utilicen la web para presentar sus incomodidades.	Humanos, financieros, equipos de computación (internet), Útiles de oficina
2.1.	Emplear estrategias para que los asociados y consejo administrativo participen en las reuniones ya sea de asamblea general o de vigilancia.	Crear una ficha de control para las personas que asistan a las reuniones. Establecer multas o sanciones aplicadas a los empleados y consejo de administración que no asistan a las reuniones. Efectuar las reuniones con asociados en lugar acorde y cómodo y que se sientan en condiciones de emitir sus comentarios.	Gerente, socios, capacitadores, comisión de asuntos sociales, consejo administrativo	Trimestral	Número de fichas completadas por los asistentes a las reuniones. Cantidad de multas aplicadas a las personas que no asistan. Número de socios que asistan a las reuniones	Humanos, financieros, equipos de computación (internet), Útiles de oficina
3.1.	Diseñar manual que incorpore políticas claras para el reparto de capital y excedentes al culminar los periodos.	Contar con un administrador de empresas para que realice un manual interno para las cooperativas. Efectuar reuniones con el apoyo del consejo administrativo y asociados para que aprueben el manual elaborado.	Gerente y consejo de administración	Trimestral	40% de incremento en relación al nivel de satisfacción de los asociados acerca de la distribución de excedente	Humanos, financieros, tecnológicos

4.1.	Fomentar las relaciones con entidades públicas.	Realizar programas en los que participen gerentes y personal administrativo además de representantes de las entidades públicas. Efectuar eventos de vinculación con otras entidades.	Gerencia y Consejo de administración	Semestral	Número de programas y personas que ayuden a la integración con otras entidades. Número de entidades que asistan a los eventos de vinculación	Humanos, económicos
4.2.	Realizar proyectos y ejecutarlos con la ayuda de otras entidades.	Elaborar proyectos y efectuar reuniones para dar a conocer los eventos a realizar en conjunto con entidades.	Gerencia, consejo administrativo y comisión ejecutor de la acción de mejora.	Semestral	Número de proyectos a realizar y reuniones efectuadas.	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
5.1.	Utilizar medios de comunicación.	Conocer la importancia de utilizar medios de comunicación. Brindar informes de valores invertidos y otros asuntos a través de medios comunicación accesibles para la comunidad.	Comisión de asuntos sociales, y comisión ejecutor de la acción de la mejora	Trimestral	Grado de importancia de aplicar medios de comunicación e informaciones emitidas mediante estos.	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
5.2.	Ejecutar actividades encaminadas a la EPS.	Realizar proyectos que vinculen a las sociedades pertenecientes a la EPS	Gerencia y Comisión de asuntos sociales	Semestral	Número de proyectos realizados y aplicados con organizaciones de la EPS.	Humanos, materiales, financieros
6.1.	Realizar programas de integración en los participen los afiliados.	Capacitar a los afiliados en temas de integración y solidaridad, realizando talleres y eventos sociales, culturales y deportivos.	Consejo administrativo y comisión ejecutor de la acción de mejora.	Trimestral	Número de afiliados capacitados y talleres realizados.	Humanos, financieros.
7.1.	Realizar reuniones y programas que integren personal que desee colaborar de manera voluntaria a la ejecución de actividades en beneficio de la colectividad.	Formar grupos de personas que deseen contribuir al compromiso con la sociedad. Crear proyectos de vinculación con la comunidad para fortalecer el cooperativismo y darles oportunidades de participar activamente en su desarrollo	Gerencia y Comisión de asuntos sociales, RR.HH.	Quimestral	Número de personas que participen Avances de los proyectos realizados y vinculados con la comunidad.	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

		Crear un instrumento de evaluación para medir el grado de satisfacción laboral				
8.1.	Realizar instrumento que permita conocer el grado de satisfacción laboral.	Formalizar el instrumento ante el personal pertinente para su aplicación institucional Aplicar las encuestas para conocer el grado de satisfacción de los empleados	Gerente, empleados y comisión ejecutor de la acción de mejora.	Semestral	Avance del instrumento de evaluación y número de personas que aprobaron el mismo para su respectiva ejecución al personal de las cooperativas.	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
8.2.	Aplicar el manual de políticas internas para cada cooperativa.	Contratar un administrador (a) de empresas para que asocie el manual de políticas internas en las cooperativas, dando a conocer la importancia de su aplicación a los directivos y empleados.	Gerente, consejo de administración y comisión ejecutor de la acción de mejora	Semestral	Número de cooperativas que apliquen el manual de políticas internas	Humanos, materiales, financieros y tecnológicos
9.1.	Aplicar un instrumento que evalúe el grado de satisfacción de los socios en relación a los servicios prestados por las cooperativas.	Realizar encuesta de satisfacción dirigida a socios	Gerentes, socios y consejo ejecutor de la acción de mejora	Trimestral	Número de socios que ejecuten las encuestas	Humanos, materiales, financieros
9.2.	Determinar cláusulas en temas de confidencialidad.	Elaborar un manual que contenga las disposiciones aplicables para las personas que incumplan con el parámetro de privacidad de información que solo le pertenece a las cooperativas	Gerente, consejo de administración y comisión ejecutor de la acción de mejora	Semestral	Número de sanciones aplicadas a las personas que vulneren este parámetro	Humanos, materiales, financieros

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Para medir el desempeño social de las cooperativas de ahorro y crédito en las provincias de Napo y Pastaza se identificaron 142 indicadores a través de la exploración bibliográfica en temas de Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial, unificando principios, variables, dimensiones e indicadores que con la ayuda de expertos y el método Torgerson se determinó cuáles fueron los más importantes para la realización de la investigación en las asociaciones objeto de estudio.
- La aplicación de la herramienta de evaluación dirigida a gerentes, empleados y socios permitió conocer el desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir de 11 cooperativas en las provincias de Napo y Pastaza. En análisis ejecutado permitió identificar insuficiencias como: escasa participación económica, falta de convenios con otras entidades y poca solidaridad entre los afiliados.
- Se elaboró un plan de catorce acciones de mejoras para dar soluciones a los problemas registrados con apoyo del diagrama de Ishikawa, tomando en cuenta las causas que los ocasionan, con la finalidad de que el consejo administrativo, empleados y asociados a las cooperativas de ahorro y crédito ayuden a potencializar los principios cooperativos y así mejorar su desempeño.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para alcanzar altos resultados al momento de evaluar el desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir, se debe realizar la selección de principios, variables e indicadores pertinentes, los cuales son hallados a través de la búsqueda de información bibliográfica permitiendo obtener una mejor orientación al momento de elaborar la matriz de evaluación social.
- El instrumento de evaluación social que establece las variables y el desempeño cooperativo deben ser aprobados y validados a través de la consulta a un grupo de expertos con amplio conocimiento en temas de EPS, BV, Cooperativismo y RSE; debido a que ellos le darán mayor validez y peso a la investigación a realizar. Además la aplicación de esta herramienta le permitirá a las cooperativas (gerentes/presidentes, socios, empleados) conocer de manera anual como ha crecido y avanzado en relación al cumplimiento de los principios que presentaron falencias o debilidad.
- Que las organizaciones que posean bajo desempeño cooperativo ejecuten acciones de mejoras a las debilidades encontradas, y así ayudar al logro del Buen Vivir de los asociados y la comunidad en la que se encuentra, siendo los directivos los que tengan mayor control de las acciones proyectadas de acuerdo al plan establecido.

BIBLIOGRAFÍA

- ACCOVI DE R.L. (Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterial Vicentina de R.L.2005. ACCOVI y el cooperativismo. ". (En línea). San Vicente. SV. p 21. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. Disponible en http://www.accovi.com/ficheros/contenido/file/LIBRO_COOPERATIVISMO.pdf
- Acosta, A. 2008. El Buen Vivir, una oportunidad por construir. (En línea). Quito. EC. Revista Ecuador Debate N. 75. p 3. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.Flacoandes.edu.ec/bitstream/10469/4162/1/RFLACSO-ED75-03-Acosta.pdf>
- _____. 2012. La comunicación un derecho necesario para el Buen Vivir. (En línea). Quito. EC. p 1. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.inredh.org/index.php/en/boletines/derechos-humanos-ecuator/55-la-comunicacion-un-derecho-necesario-para-el-buen-vivir-o-sumak-kawsay>
- Aguilera, A. 2012. Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Barranquilla-CO. Revista pensamiento y gestión. (En línea). Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002
- Almendariz, V; Castillo, S; Cuestas, J. 2013. Análisis de las Herramientas de Gestión que utilizan las Unidades Productivas Comunitarias en la Parroquia Salinas de la Provincia de Bolívar. Quito-EC. Revista Politécnica. Vol. 32. p 2. (En línea). Consultado, 26 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/viewFile/7/pvdf
- Andrade, B. 2012. Economía Popular y solidaria en el centro del debate Constitucional. Tesis. Abg. Jurisprudencia. SEK. Quito. EC. (En línea). Consultado, 28 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/544/1/Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria%20en%20el%20centro%20del%20debate%20Constitucional>.
- Antelo, Y; Robaina, D. 2015. Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. La Habana-CU. Revista de Ingeniería Industrial. (En línea). Consultado, 18 de nov. 2016.

Formato PDF. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007

Aponte, G; Cardozo, M; Melo, R. 2012. Método delphi: aplicaciones y posibilidades en la gestión prospectiva de la investigación y desarrollo. Caracas-VE. Revista venezolana de análisis de coyuntura. (En línea). Consultado, 20 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36424414003>

Arcas, N; 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–ES. Revista CIRIEC, Economía Pública, Social y Cooperativa. (En línea). Consultado, 19 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17412326007.pdf>

Arnaiz, P; Azorín, C; García, M. 2015. Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva profesorado. (En línea). Granada, ES. Consultado 29 de jul. 2016. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. Vol. 19, n. p. 326-346. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56743410022>

Barbosa, O. 2001. Cooperativismo, globalización y desarrollo local. (En línea). Córdoba. AR. p 4. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF.<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/24-Cooperativismo.pdf>

Boff, L. 2009. ¿Vivir mejor o «el buen vivir»? (En línea). Montevideo.UY Revista américa latina en movimiento p 1. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en http://www.otrodesarrollo.com/buenvivir/buenvivir_leonardoboff.pdf

Bracho, K y Ureña, Y. 2012. Ontología para el desarrollo de la investigación como cultura. Revista en claves del pensamiento. (En línea). Consultado, 28 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v6n12/v6n12a1.pdf>

Cajiga, J. S/f. El concepto de responsabilidad social empresarial. (En línea). Consultado, 19 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Camargo, D; Santisteban, S; Paredes, E; Flórez, M; Bueno, D. 2015. Confiabilidad de un cuestionario para medir la actividad física y los

comportamientos sedentarios en niños desde preescolar hasta cuarto grado de primaria. Bogota-CO. Revista Biomédica, vol. 35 (En línea). Consultado, 15 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://info.upc.edu.pe/librosdigitales/LD001445.pdf>

Camejo, A y Cejas, M. 2009. Responsabilidad social: factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. Madrid-ES. Revista nómadas. (En línea). Consultado, 15 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://info.upc.edu.pe/librosdigitales/LD001445.pdf>

Campo, E y Palomino, M. 2015. Diseño y elaboración de un cuestionario acorde con el método Delphi para seleccionar laboratorios virtuales. vol 11, núm. pp. 130-131. (En línea). Consultado, 28 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4137/413740778002.pdf>

CAOI (Coordinadora Andina de Organizaciones Indígenas). 2010. Buen vivir / Vivir bien filosofía, políticas, estrategias y experiencias regionales andinas. . (En línea). Lima. PE. p 11. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en https://www.escri-net.org/sites/default/files/Libro%20Buen%20Vivir%20y%20Vivir%20Bien_0.pdf

Castilho, M; Pasquotto, M; Martins R. 2012. Economía solidaria y condiciones de autogestión en emprendimientos económico solidarios en el municipio de aquidauana. AR. Formato PDF. Revista Redalyc. V. 21. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180724156009.pdf>. p 1225 – 1243.

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. Consultado 29 de jul. 2016. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. n. 114, p. 7-34. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36730411001>

Chaves, R y Soler, F. 2011. El comportamiento de Cajas de Ahorros y cooperativas de crédito españolas frente a los fines sociales: La obra benéfico-social y el Fondo de Educación y Promoción Cooperativa. ES. Formato PDF. Revista Vasca de Economía social. Vol. 1. Disponible en: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/3320-11348-1-PB.pdf>. p 48 – 62.

CICOPA (Organización Internacional De Cooperativa De Producción, Artesanal Y De Servicios). 2016 Qué es una cooperativa. (En línea). Bruselas, BF. Consultado el 8 de Jun. 2016. Disponible en <http://www.cicopa.coop/Que-es-una-cooperativa.html#quest>

- CNFPS (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. Consultado 13 de sep. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- CONFECOOP (Confederación de cooperativas de cooperativas de Colombia).2009. (En línea). Bogotá. CO. p 3. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.confecoop.coop/observatorio/11/files/doc11.pdf>
- Coraggio, J. 2011. Economía social y solidaria el trabajo antes que el capital. (En línea). Ed. rev. Quito, EC. Abya-Yala. p 13. Consultado 18 de Sept. 2016. Formato PDF Disponible en <http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/Econom%C3%ADa%20social%20solidaria.%20El%20trabajo%20antes%20que%20el%20capital.pdf>
- Dávalos, P. 2008. Reflexiones sobre el sumak kawsay (el buen vivir) y las teorías del desarrollo. (En línea). Montevideo. UR. p 5. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.otrodesarrollo.com/buenvivir/BuenVivirTeoriasDesarrolloDavalos08.pdf>
- DEDT (Departamento de Estudios y Dirección del Trabajo). 2005. Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. CH. (En línea). Consultado, 19 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf
- De León, M; Ruíz, J; Rodríguez, H; Sánchez, U. 2013. Visualización de Datos Radar en Tres Dimensiones sobre Mapa Geográfico Digital. Aguascalientes-MX. Revista Conciencia Tecnológica, núm. 45. (En línea). Consultado, 05 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en
- Díaz, D; Giacomone, B; López, M; Piñeiro, J. 2016. Estudio sobre los gráficos estadísticos en libros de texto digitales de educación primaria española. Granada-ES. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 20. (En línea). Consultado, 02 de ene. 2017.
- Díaz, L; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. 2013.La entrevista, recurso flexible y dinámico. México-MX. Revista Investigación en Educación Médica, vol. 2. (En línea). Consultado, 02 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>

- Díaz, M; Marcuello, C; Marcuello, Ch. 2012. Empresas sociales y evaluación del impacto social CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. (En línea). Consultado 13 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17425798010.pdf>
- Duque, Y; Cardona, M; Rendón, J. 2013. Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. (En línea). Consultado, 20 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Endara, S. 2011. El Cooperativismo: Una vía práctica hacia el Buen Vivir. (En línea). Quito. EC. p 2. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.rebellion.org/docs/140939.pdf>
- Espiñeira, E; Muñoz, J y Ziemer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejoras en centros educativos como procesos 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 149. Consultado, 18 de Sept. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217024398012>
- Farah, I; Vasapollo,L. 2011. Vivir bien: ¿Paradigma no capitalista? (En línea). La Paz. BO. p 189-190. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redge.org.pe/sites/default/files/2010%20CIDES%20Bolivia%20vivir%20bien%20paradigma%20no%20capitalista.pdf>
- 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 de Ciencias Sociales. N. 48. p 117. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=23&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiCt9nFv8TQAhWD4yYKHWoMB9s4FB AWCCMwAg&url=http%3A%2F%2Frevistas.flacsoandes.edu.ec%2Ficonos%2Farticle%2Fdownload%2F1212%2F1109&usg=AFQjCNHXF6xmFuM PKQm3po7wuty77cRVkw&sig2=I_SYQxy4GdUkaewnoGKcZw&bvm=bv.139782543,d.eWE
- Fernández, J; Martínez, J; Pardo, J. 2013. Responsabilidad social corporativa vs responsabilidad contable. (En línea). Barcelona, ES. Revista de Contabilidad. Núm. 1. P 33. Consultado, 18 de Sept. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359733644004>

- Fontrodona, J y Argandoña, A. 2011. Una visión panorámica de la ética empresarial. Madrid, ES. Revista Universia Business Review. P 17-18. (En línea). Consultado, 28 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible <http://www.redalyc.org/pdf/433/43318798001.pdf>
- García, M y Suarez, M. 2013. El método Delphi para la consulta a expertos en la Investigación científica. La Habana-CU. Revista cubana de salud pública. (En línea). Consultado, 25 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/214/21430556007.pdf>
- Gil, B y Pascual, D. 2012. La metodología Delphi como técnica de estudio de la validez de contenido Anales de Psicología. Murcia, ES. Revista Anales de Psicología. Vol 28. (En línea). Consultado, 01 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/167/16723774041.pdf>
- Gómez, V. 2013. Acercamiento a las prácticas de la economía social, la economía solidaria y la economía del bien común. ES. Consultado, 29 de may. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3221/322128446006.pdf>.
- Gudynas, E. 2011. Buen vivir: Germinando alternativas al desarrollo. (En línea). Quito. EC. Revista américa latina en movimiento p 18. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.alainet.org/sites/default/files/alai462.pdf>
- _____. Acosta, A. 2011. La renovación de la crítica al desarrollo y el buen vivir como alternativa. Maracaibo, VE. Vol. 16. p 7-8. (En línea). Consultado, 24 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/279/27919220007.pdf>
- Guillen, A; Phelán, M. 2012. Construyendo el Buen Vivir. Cuenca-EC. (En línea). Consultado 14 de dic. 2016. Formato PDF. http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21746/1/pydlos_libro_%20CONSTRUYENDO%20B UEN_VIVIR.pdf
- Hernández, F. 2015. El efecto mediador de la RSE en la relación de la orientación emprendedora y el desempeño de las cooperativas agroalimentarias. (En línea). Valencia, ES. Consultado 29 de jul. 2016. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. n. 85. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17443378007>

- Huaylupo, J. 2003. Las cooperativas en Costa Rica. (En línea). CR. p 10. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan033284.pdf>
- Ibarra, A. 2014. Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de Derecho. Barranquilla, CO. Consultado, 24 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85131029003>
- INCOOP (Instituto Nacional de Cooperativismo). (En línea). Asunción. PY. p 21. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.incoop.gov.py/v1/wp-content/uploads/2011/06/Doctrina-Cooperativa.pdf>
- Kuznik, A; Hurtado, A; Espinal, A. 2010. El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. Alicante-ES. Revista MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación. (En línea). Consultado, 11 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265119729015>
- Lara, G y Rico, A. 2011. La contribución de las cooperativas de Ahorro y Crédito al desarrollo local en Querétaro, México Revesco. (En línea). Madrid, ES. Consultado 12 de jul. 2016. Revista de Estudios Cooperativos. núm. 106, 2011, pp. 121-149. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36720829006>
- Larrea, A. 2011. El Buen Vivir como contrahegemonía en la Constitución Ecuatoriana. (En línea) Maracaibo, VE. Vol. 16. p 3, 4. (En línea). Consultado, 26 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.cronicon.net/paginas/Documentos/No.13.pdf>
- Leñardon, F. 2013. Economía Social, Responsabilidad Social, Balance Social: tres bases para el diagnóstico de un desarrollo integral. AR. (En línea). Consultado, 02 de jun, 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.osmarbuyatti.com/Libros/ind_de_lib/2013/ECON_SOCIAL_2013.pd
- 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. Madrid-ES. Revista Española de Salud Pública, vol. 86. (En línea). Consultado, 05 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17024508005>

LOEPS. (Ley orgánica De Economía Popular Y Solidaria). 2011. Ley orgánica de la economía popular y solidaria del sector financiero. (En línea).EC. Consultado, 07 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/1275286.pdf>

Lopera, J; Ramírez, C; Zuluaga, M. 2010. El método analítico como método natural. Madrid-ES. Revista Nómadas. (En línea). Consultado, 25 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>

Manjarrés, A. 2013. Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias. Barranquilla-CO.

Manosalvas, M. 2014. Buen vivir o sumak kawsay. En busca de nuevos referenciales para la acción pública en Ecuador. Quito, EC.p 10-12. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/509/50930584007.pdf>

MCDS (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social). 2012. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. EC. p 16-42.

Medina, A; Piloto, N; Nogueira, D; Hernández, A; Alonso, A; Viteri, J. 2011. Estudio de la construcción de índices integrales para el apoyo al control de gestión empresarial. (En línea). Consultado, 11 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <file:///C:/Users/usuario/Downloads/9-40-1-PB.pdf>

Mellado, C. 2009. Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. Maracaibo-VE. Revista de Ciencias Sociales. (En línea). Consultado, 10 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011674003.pdf>

Miño, W. 2013. Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Ministerio coordinador de Política Económica. Quito, EC. p 20-112.

Moráguez, A. 2006. El método Delphi. (En línea). Holguín, CU. Consultado, 15 de nov. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/el-metodo-delphi/>.

- Mori, M. 2009. Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria Liberabit. Lima-PE. Revista de Psicología, vol. 15, núm. 2. (En línea). Consultado, 19 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611924010.pdf>
- Movimiento Cooperativo por la Esperanza.2010. Cooperativismo y Economía Solidaria: Manual del Participante para El curso de “Formación de Formadores Para la Organización Cooperativa”. México-MX. (En línea). Consultado, 5 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.mne.org.mx/cooperativismo.pdf>
- Palacios, A. 2015. Vacíos legales en la ley orgánica de economía popular y solidaria dificultan en el control del cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito. Loja,EC. P 3-4. (En línea). Consultado, 26 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8920/1/Wladimir%20Alexander%20Palacios%20Zurita.pdf>
- _____; Félix, M; Bravo, C; Márquez, J. 2016. Selección de expertos para la evaluación de investigaciones en el sector cooperativo. Calceta, Manabí, EC. Revista ESPAM CIENCIA.
- Pedrosa, C y Hernández, M. 2011. ¿Cómo aplican las sociedades cooperativas de éxito los principios cooperativos? El caso del Grupo Hojiblanca CIRIEC ES, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. (En línea). Consultado, 13 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17421345006.pdf>
- Pérez, L; Cardoso, R. 2014. Construcción del Buen Vivir o Sumak Kawsay en Ecuador: una alternativa al paradigma de desarrollo occidental. MX. Formato PDF. Revista Redalyc. V. 26. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/281/28131424004.pdf>. p 49 – 66
- Ramírez, F y Zwerg, A. 2012. Metodología de la investigación: más que una receta. Medellín-CO. (En línea). Consultado, 25 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322327350004.pdf>
- Ramírez, R. 2010. Socialismo del sumak kawsay o biosocialismo republicano. Quito –EC. En línea). Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF.

Disponible en <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Socialismo-y-Sumak-Kawsay.pdf>

Ramos, M y Darmas, M. 2010. Modelo de responsabilidad social empresarial para las grandes empresas de la ciudad Guayana. (En línea). Consultado 12 de dic. 2016. Formato HTML. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-4821201000030000

Rekalde, I; Vizcarra, M; Macazaga, A. 2014. La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. Madrid-ES. (En línea). Consultado, 03 de ene. 2017. Formato PDF. Disponible en Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70629509009>

Revuelto, L; Balbastre, F; Redondo, A. 2012. Principios cooperativos y aplicación del modelo EFQM: efectos en el proceso estratégico de la cooperativa de enseñanza "La Nostra Escola Comarcal" CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa (En línea). Consultado 13 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17425849010.pdf>

Reyes, P. 2011. Economía solidaria, cooperativismo y descentralización. Río de Janeiro. BR. Revista EBAPE. p. 8-14. (En línea). Consultado, 20 de may. 2016. Disponible en http://www.redalyc.org/pdf/3232/3232278310_03.pdf

Rueda, L. 2014. Plan de mejora para el uso de las tecnologías de la información y comunicación aplicadas a la unidad educativa. Tesis. Ing. Sistemas y Computación. PUCE-SE. Esmeraldas, Esmeraldas-EC. p 9.

Ruíz, I; Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. (En línea). ES. Revista intangible capital. Vol. 10. p 898. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/406/451>

Salvatori, G. 2012. El cooperativismo en tiempos de crisis. (En línea). IT. p 19. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. http://www.euricse.eu/wp-content/uploads/2015/03/1342107134_n2175.pdf

Schneider, J. 2012. Cuatro funciones básicas de las cooperativas. COL. Revista Cooperativismo y desarrollo.

- SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). 2013. Plan Nacional para el Buen vivir. Quito. EC. p. 8-12, 392.
- SEPS (Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria). 2013. Balance Social. Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS. Quito, EC. (En línea). Consultado, 12 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=42e3d72d-cb78-48a3-9b15-e77927a806f3&groupId=10157.
- Trebor. 2016. Cooperativismo de plataforma: Desafiando la economía colaborativa corporativa. (En línea). Barcelona. ES. p 6. Consultado, 5 de dic.2016. Formato PDF. Disponible en http://dimmons.net/wp-content/uploads/2016/05/maq_Trebor-Scholz_COOP_PreF_DP.pdf
- Valdés, M; Garza, R; Pérez, LI; Gé, M; Chávez, A. 2015. Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. La Habana-CU. Revista de ingeniería industrial. (En línea). Consultado, 24 de nov 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360435365005>
- Vargas, G. 2011. Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. Bogotá-CO. Revista Cuadernos de Administración, vol. 24, núm. 43. (En línea). Consultado, 11 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/205/20521435008.pdf>
- Viteri, J y Jácome, M. 2011. La Responsabilidad Social como Modelo de Gestión Empresarial. (En línea). Consultado, 26 de may. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.ute.edu.ec/revistas/2/articulos/aa63fd41-9048-4839-a8dd-f7f74d044c82.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro 4.15. Matriz general de los principios

PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO	PRINCIPIOS DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR	PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	PRINCIPIOS CONSOLIDADOS
Membresía abierta y voluntaria	1. 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	Democracia y participación en la 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	Redistribución Reciprocidad		3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa
Autonomía e independencia	Autonomía			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	Impacto en la comunidad Uso sustentable de recursos y protección del medio ambiente	7. Compromiso con el entorno
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida	Búsqueda del Buen Vivir y el bien común Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Bienestar y prácticas sociales Trabajo y tiempo creativo Salud y nutrición Seguridad Aspectos personales y espirituales	Respeto a los derechos humanos Condiciones laborales justas y seguras Cumplimiento legal	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida
	Comercio justo y consumo responsable		Producción y consumo seguro	9. Comercio justo, ético y responsable

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2

Cuadro 4.16. Coeficiente de conocimiento

N°	CONOCIMIENTOS	COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO								
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
1	Cooperativismo en el Ecuador.	8	9	9	9	9	7	5	8	10
2	Economía Popular y Solidaria.	8	9	10	9	10	8	5	9	10
3	Principios del Cooperativismo.	9	9	8	9	10	9	6	10	10
4	Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	8	8	10	9	10	8	6	10	10
5	Buen Vivir.	7	8	10	9	10	9	3	7	9
6	Responsabilidad Social Empresarial.	8	10	9	9	10	8	4	10	10
7	Indicadores para evaluar el desempeño.	7	10	10	9	10	8	5	9	10
	Kc	0,79	0,90	0,94	0,90	0,99	0,81	0,49	0,90	0,99

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3

Cuadro 4.17. Valoración para ponderación de fuente de argumentación para KA

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

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 4

Cuadro 4.18. Coeficiente de argumentación

N°	FUENTE DE ARGUMENTACIÓN	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	
1	¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05	0,05	
2	¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?	0,10	0,15	0,15	0,15	0,15	0,10	0,10	0,15	0,15	
3	¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06	0,03	0,03	0,05	0,05
		BV	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06	0,05	0,03	0,05	0,05
		COOP	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06	0,05	0,03	0,05	0,05
		RSE	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06	0,05	0,03	0,05	0,05
4	¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?	0,10	0,10	0,10	0,12	0,12	0,12	0,10	0,12	0,10	
5	¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?	0,20	0,12	0,20	0,24	0,24	0,20	0,20	0,24	0,20	
6	¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?	0,16	0,10	0,16	0,20	0,20	0,16	0,20	0,20	0,16	
	Ka	0,80	0,72	0,90	1,00	1,00	0,80	0,77	0,96	0,86	
	K	0,79	0,81	0,92	0,95	0,99	0,81	0,63	0,93	0,92	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 5

Cuadro 4.19. Cálculo y escalas de los indicadores

INDICADORES	5	4	3	2	Suma	Promedio	N - Prom.	Eval.
I1	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I2	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I3	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I4	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I5	0,57	1,07	3,50	3,50	8,64	2,16	0,11	MU
I6	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
I7	-0,57	0,18	3,50	3,50	6,61	1,65	0,62	MU
I8	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I9	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I10	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I11	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I12	-0,18	1,07	3,50	3,50	7,89	1,97	0,30	MU
I13	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I14	-0,18	0,18	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I15	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I16	-1,07	0,18	3,50	3,50	6,11	1,53	0,74	MU
I17	-1,07	0,57	3,50	3,50	6,50	1,63	0,64	MU
I18	-1,07	-0,18	3,50	3,50	5,75	1,44	0,83	MU
I19	-3,50	-0,57	0,18	3,50	-0,39	-0,10	2,37	U
I20	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I21	-0,57	1,07	3,50	3,50	7,50	1,88	0,39	MU
I22	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I23	0,57	1,07	3,50	3,50	8,64	2,16	0,11	MU
I24	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
I25	0,18	0,57	3,50	3,50	7,75	1,94	0,33	MU
I26	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I27	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I28	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
I29	-0,18	0,57	3,50	3,50	7,39	1,85	0,42	MU
I30	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
I31	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I32	-0,18	0,57	3,50	3,50	7,39	1,85	0,42	MU
I33	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I34	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
I35	0,18	1,07	3,50	3,50	8,25	2,06	0,21	MU
I36	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I37	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
I38	-0,18	0,57	3,50	3,50	7,39	1,85	0,42	MU
I39	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I40	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I41	-0,57	0,18	3,50	3,50	6,61	1,65	0,62	MU
I42	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
I43	-1,07	-0,18	3,50	3,50	5,75	1,44	0,83	MU
I44	-1,07	-0,18	1,07	3,50	3,32	0,83	1,44	MU
I45	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
I46	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I

147	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
148	-1,07	0,18	3,50	3,50	6,11	1,53	0,74	MU
149	-0,57	0,18	3,50	3,50	6,61	1,65	0,62	MU
150	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
151	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
152	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
153	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
154	-1,07	0,18	3,50	3,50	6,11	1,53	0,74	MU
155	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
156	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
157	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
158	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
159	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
160	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
161	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
162	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
163	-1,07	0,18	0,57	3,50	3,18	0,80	1,47	MU
164	-1,07	0,57	3,50	3,50	6,50	1,63	0,64	MU
165	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
166	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
167	0,18	1,07	3,50	3,50	8,25	2,06	0,21	MU
168	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
169	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
170	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
171	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
172	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
173	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
174	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
175	-3,50	0,18	1,07	3,50	1,25	0,31	1,96	MU
176	-3,50	-0,18	3,50	3,50	3,32	0,83	1,44	MU
177	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
178	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
179	-0,57	1,07	3,50	3,50	7,50	1,88	0,39	MU
180	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
181	-0,18	1,07	3,50	3,50	7,89	1,97	0,30	MU
182	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
183	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
184	-3,50	-0,18	3,50	3,50	3,32	0,83	1,44	MU
185	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
186	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
187	-3,50	-0,18	3,50	3,50	3,32	0,83	1,44	MU
188	-1,07	3,50	3,50	3,50	9,43	2,36	-0,09	MU
189	-1,07	0,18	3,50	3,50	6,11	1,53	0,74	MU
190	-3,50	0,57	3,50	3,50	4,07	1,02	1,25	MU
191	-3,50	-0,57	3,50	3,50	2,93	0,73	1,54	MU
192	-3,50	1,07	3,50	3,50	4,57	1,14	1,13	MU
193	-3,50	-0,18	3,50	3,50	3,32	0,83	1,44	MU
194	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
195	-3,50	0,57	3,50	3,50	4,07	1,02	1,25	MU
196	0,18	1,07	3,50	3,50	8,25	2,06	0,21	MU
197	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I

I98	-1,07	3,50	3,50	3,50	9,43	2,36	-0,09	MU
I99	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I100	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I101	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I102	-3,50	0,57	3,50	3,50	4,07	1,02	1,25	MU
I103	-3,50	-0,57	-0,18	3,50	-0,75	-0,19	2,46	U
I104	-3,50	0,18	3,50	3,50	3,68	0,92	1,35	MU
I105	-0,18	1,07	3,50	3,50	7,89	1,97	0,30	MU
I106	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
I107	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
I108	-1,07	0,18	3,50	3,50	6,11	1,53	0,74	MU
I109	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I110	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I111	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
I112	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I113	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I114	1,07	3,50	3,50	3,50	11,57	2,89	-0,62	I
I115	0,18	3,50	3,50	3,50	10,68	2,67	-0,40	I
I116	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I117	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I118	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I119	0,57	3,50	3,50	3,50	11,07	2,77	-0,50	I
I120	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I121	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I122	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I123	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I124	-1,07	0,57	3,50	3,50	6,50	1,63	0,64	MU
I125	-1,07	0,18	3,50	3,50	6,11	1,53	0,74	MU
I126	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I127	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I128	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I129	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I130	3,50	3,50	3,50	3,50	14,00	3,50	-1,23	I
I131	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I132	-0,57	0,57	3,50	3,50	7,00	1,75	0,52	MU
I133	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
I134	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I135	-0,57	0,18	3,50	3,50	6,61	1,65	0,62	MU
I136	-1,07	0,57	3,50	3,50	6,50	1,63	0,64	MU
I137	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
I138	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
I139	-0,57	3,50	3,50	3,50	9,93	2,48	-0,21	I
I140	-1,07	0,57	3,50	3,50	6,50	1,63	0,64	MU
I141	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
I142	-0,18	3,50	3,50	3,50	10,32	2,58	-0,31	I
SUMA	-16,44	327,22	482,21	497,00	1289,99			
Puntos de corte	-0,12	2,30	3,40	3,50		2,27	= N	
						N=	2,27	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6

FICHA DE EXPERTOS

COOP: _____ 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 7



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 llevaran mucho tiempo.

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

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

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

N°	PRINCIPIOS	CALIF.	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.							
1	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.						
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
4	Existe el respeto a la identidad cultural.						
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.						
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.						
7	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.						
2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.							
8	La toma de decisiones se da de modo democrático.						

9	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.
10	Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.
11	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.
12	Participan masivamente los afiliados en las reuniones del Consejo de Vigilancia.
13	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
14	La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
15	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
16	El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.
17	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.
18	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.
19	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).
20	La cooperativa elabora el Balance Social.
21	El resultado del Balance Social es de dominio público.
22	Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas (EPS y SFPS) de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.
23	Posee normas explícitas para la selección de proveedores preferenciando a los miembros de la economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario (EPS y SFPS).
24	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.
25	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.
26	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es una actividad aislada.
27	Elabora reportes de RSE.
28	Publica los reportes de RSE.
29	Emplea estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE (Ej. GRI-Global Reporting Initiative, ISO 2600, ETHOS).
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
30	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.
31	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.
32	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación
33	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.
34	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.
35	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.
36	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.
37	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.
38	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.
39	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.
	4. Autonomía e independencia.

40	La cooperativa informa los resultados económicos del año.
41	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.
42	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.
43	Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades públicas.
44	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.
5. Educación, capacitación e información.	
45	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.
46	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.
47	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.
48	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.
49	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.
50	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.
51	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.
52	La cooperativa informa el valor invertido en medios de comunicación.
6. Cooperación e integración del sector EPS.	
53	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.
54	La cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS.
55	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.
56	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).
57	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.
58	Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS.
59	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).
60	Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.
61	La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.
7. Compromiso con el entorno.	
62	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.
63	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas ambientales (ISO 14001, u otro estándar ambiental equivalente).
64	Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos.
65	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.
66	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.
67	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.
68	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.
69	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.
70	Los empleados están formados en aspectos medioambientales.
71	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.
72	Realiza el análisis del ciclo de vida de los servicios (ISO 14040).

73	Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).
74	Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.
75	Contribuye para la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados.
76	Las medidas de prevención y mitigación son implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
77	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.
78	Posee un programa de voluntariado.
79	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.
80	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.
81	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.
82	Establece convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleos, la seguridad alimentaria, etc...
83	Realiza sus actuaciones de compromiso con la comunidad con independencia de la ayuda económico-financiera del Gobierno local o nacional. (Subsidios, contribuciones, descuentos en el pago de impuestos, regalías).
8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	
84	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.
85	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.
86	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.
87	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.
88	Se contrata a personas con capacidades especiales.
89	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.
90	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.
91	La nómina de empleados se compone de empleados solteros.
92	La nómina de empleados tiene cargas familiares.
93	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.
94	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.
95	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).
96	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.
97	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.
98	Son poco frecuentes los despidos de empleados.
99	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.

100	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.
101	La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
102	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
103	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
104	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.
105	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.
106	Se realizan eventos culturales.
107	Se realizan eventos deportivos.
108	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.
109	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.
110	La cooperativa realiza campañas internas de concienciación (seminarios, foros o encuentros puntuales) para mejorar la comprensión de sus empleados sobre la importancia de la equidad y no discriminación racial.
111	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.
112	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.
113	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.
114	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.
115	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.
116	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.
117	Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.
118	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.
119	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.
120	Otorga permisos de maternidad o paternidad.
121	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.
122	La cooperativa ha sido avalada por normas laborales de calidad (ISO 18001).
123	Se realizan actividades de adquisición asociativa.
124	Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.
125	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.
126	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.
9. Comercio justo, ético y responsable.	
127	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.
128	La cooperativa tiene un comportamiento ético.
129	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.
130	Conoce los principios que regulan el comercio justo.
131	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas de calidad (como ISO 9001, u otro estándar de calidad equivalente).
132	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.

133	Compra a proveedores de la zona.
134	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación, etc.).
135	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.
136	No existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.
137	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.
138	Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus servicios.
139	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.
140	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.
141	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.
142	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.

ANEXO 8



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 llevaran mucho tiempo.

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

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

RESPUESTA:

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

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

N°	PRINCIPIOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.						
1	Los requisitos de afiliación a esta cooperativa NO implican un impedimento para integrarla.					
2	La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.					
3	Existe el respeto a la identidad cultural.					
4	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.					
5	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.					
6	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.					
2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.						
7	La toma de decisiones se da de modo democrático.					
8	Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.					
9	Existe equidad en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					

10	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.
11	La cooperativa elabora el Balance Social.
12	Elabora reportes de RSE.
3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	
13	Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.
14	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.
15	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.
16	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.
17	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.
18	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.
4. Autonomía e independencia.	
19	La cooperativa cuando realiza operaciones con otras organizaciones hace prevalecer su autonomía e independencia.
20	La cooperativa informa los resultados económicos del año.
21	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.
22	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.
5. Educación, capacitación e información.	
23	La cooperativa realiza eventos de capacitación para los socios.
24	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.
25	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.
26	La cooperativa utiliza medios de comunicación.
6. Cooperación e integración del sector EPS.	
27	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).
28	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.
29	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).
7. Compromiso con el entorno.	
30	La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.
31	La cooperativa es socialmente responsable.
32	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.
33	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.
34	Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).
35	Posee un programa de voluntariado.
36	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.
37	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.
38	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.
8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	
39	Las condiciones laborales para los empleados son justas.
40	La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.

41	La cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores.
42	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.
43	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.
44	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.
45	Se contrata a personas con capacidades especiales.
46	Los socios de la cooperativa NO contratan trabajadores para que realicen actividades similares a las que realiza el socio para la cooperativa.
47	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.
48	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
49	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
50	Se realizan eventos culturales o deportivos.
51	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.
52	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.
53	Se realizan actividades de adquisición asociativa.
54	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.
9. Comercio justo, ético y responsable.	
55	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.
56	La cooperativa tiene un comportamiento ético.
57	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.
58	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio que ofrece.
59	Conoce los principios que regulan el comercio justo.
60	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías, etc.).
61	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.
62	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.
63	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.
64	Se realizan actividades de comercialización asociativa.

ANEXO 9

FOTOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A GERENTES-EXPERTOS



Foto 9A. Encuesta al gerente de la COAC 4 de Octubre

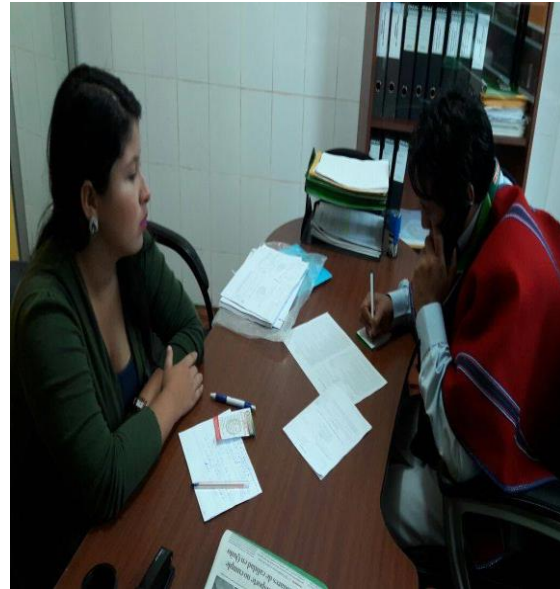


Foto 9B. Encuesta al gerente de la Mushuc Runa



Foto 9C. Encuesta al gerente de la COAC San Francisco



Foto 9D. Encuesta al gerente de la COAC OSCUS

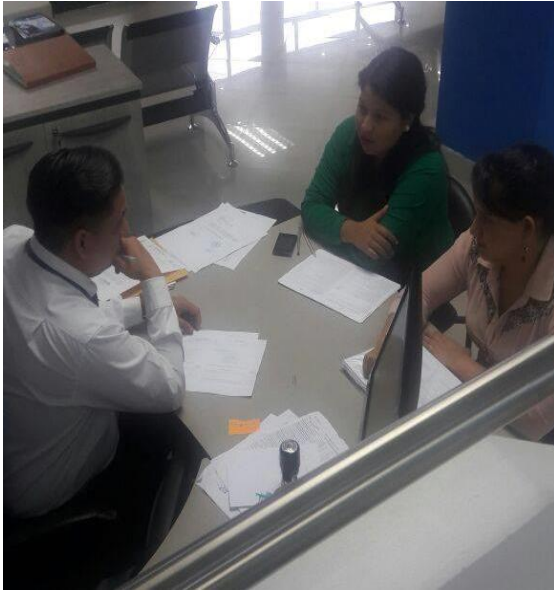


Foto 9E Encuesta al gerente de la CACPE Tena



Foto 9F Encuesta al gerente de la COAC Mushuc
Ñan

ANEXO 10

FOTOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS



Foto 10A. Encuesta a secretaria de la CACPE TENA



Foto 10B. Encuesta a empleada de la COAC 4 de Octubre



Foto 10C. Encuesta a empleado de la COAC Mushuc Runa

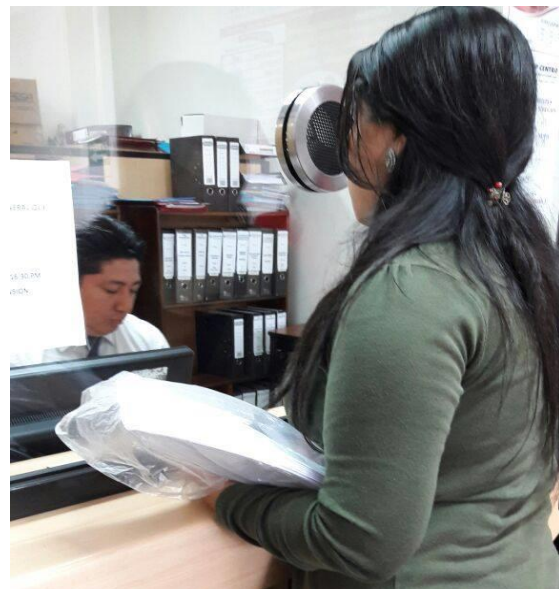


Foto 10D. Encuesta a empleado de la COAC San Francisco

ANEXO 11

FOTOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS



Foto 11A. Encuesta a socio de la COAC 4 de Octubre



Foto 11B. Encuesta a socio de la CACPE Tena



Foto 11C. Encuesta a socio de la COAC Mushuc Runa



Foto 11D. Encuesta a socio de la COAC San Francisco