



**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 DE DESEMPEÑO  
COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LAS  
PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR**

**AUTORES:**

**CINDY VALENTINA PAZMIÑO SOLÓRZANO  
CARLOS MARCELO ZAMBRANO BRAVO**

**TUTORA:**

**ING. COLUMBA CONSUELO BRAVO MACÍAS, Mg.**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2017**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Cindy Valentina Pazmiño Solórzano y Carlos Marcelo Zambrano Bravo, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

.....  
**CINDY V. PAZMIÑO SOLÓRZANO**

.....  
**CARLOS M. ZAMBRANO BRAVO**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTORA**

Columba Consuelo Bravo Macías certifica haber tutelado la tesis EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LAS PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR, que ha sido desarrollada por Cindy Valentina Pazmiño Solórzano y Carlos Marcelo Zambrano Bravo, 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**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran han APROBADO la tesis EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LAS PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Cindy Valentina Pazmiño Solórzano y Carlos Marcelo Zambrano Bravo, 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**  
**MIEMBRO**

.....  
**PhD. ERNESTO NEGRÍN SOSA**  
**PRESIDENTE**

## **AGRADECIMIENTO**

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

A Dios por darnos salud, bienestar para poder cumplir una de nuestras metas académicas.

A nuestras familias por incentivarnos hacia la preparación y apoyarnos en todos los momentos difíciles que se presentaron durante esta etapa de vida, y

A nuestros maestros que desempeñaron un papel de vital importancia en nuestra preparación.

**AUTORES**

## DEDICATORIA

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por haberme brindado una formación profesional y a cada uno de los docentes que dedicaron su tiempo para aportar con sus conocimientos y experiencias.

A Dios por darme la vida y fuerzas para seguir adelante.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente para culminar mis estudios profesionales, darme consejos para ser una mejor persona, por su sacrificio y esfuerzo que me motivó a hacer esto posible.

A mis hermanas, familia y amigos que estuvieron en los buenos y malos momentos brindándome apoyo a lo largo de mi carrera.

.....  
**CINDY V. PAZMIÑO SOLÓRZANO**

## DEDICATORIA

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirme las puertas donde pude explorar un mundo de conocimientos que han forjado mi personalidad además de las preparaciones necesarias para desempeñarme con pertinencia en el campo laboral. A los docentes quienes contribuyeron con sus conocimientos y buenos consejos que han hecho todo un cambio en mi forma de ser y hacer.

A Dios por darme salud para poder llegar a estas instancias de preparación profesional, a mi mamá y mi abuela por ser pilares fundamentales en mi día a día, además de ser las personas que han colaborado conmigo para poder desarrollar mis estudios de tercer nivel.

.....  
**CARLOS M. ZAMBRANO BRAVO**

## CONTENIDO GENERAL

### SECCIÓN 1

CARÁTULA .....	i
DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xiv
PALABRAS CLAVE.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
KEY WORDS .....	xv

### SECCIÓN 2

<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
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
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1. ECONOMÍA SOCIAL.....	6
2.1.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA SOCIAL .....	7
2.1.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL.....	7
2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ECONOMÍA SOCIAL.....	8
- FACTORES DE PRODUCCIÓN.....	9
2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	9
2.2.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA ..	10
2.2.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	11



2.2.3. FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	11
2.2.4. ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	12
2.3. COOPERATIVISMO .....	13
2.3.1. ANTECEDENTES DEL COOPERATIVISMO .....	15
2.3.2. PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO .....	16
2.3.3. COOPERATIVA .....	18
2.3.3.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO .....	19
2.3.3.2. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN .....	19
2.3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	20
2.3.5. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO .....	22
2.4. BUEN VIVIR .....	23
2.4.1. ANTECEDENTES DEL BUEN VIVIR .....	25
2.4.2. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR .....	26
2.4.3. EL SUMAK KAWSAY O BUEN VIVIR EN LA FILOSOFÍA PARA EL PATRIMONIO CULTURAL .....	26
2.4.4. PRINCIPIOS DE LA FILOSOFÍA ANDINA PARA ENTENDER LOS AVANCES CONSTITUCIONALES DE ECUADOR Y BOLIVIA .....	27
2.4.5. BUEN VIVIR EN LA CONSTITUCIÓN ECUATORIANA .....	30
2.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	30
2.6. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	31
2.7. PLAN DE MEJORAS .....	32
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....</b>	<b>34</b>
3.1. UBICACIÓN .....	34
3.2. DURACIÓN .....	34
3.3. VARIABLES .....	34
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	34
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	35
3.5. MÉTODOS .....	35
3.5.1. MÉTODO ANALÍTICO .....	35
3.5.2. MÉTODO SINTÉTICO .....	36
3.5.3. MÉTODO HISTÓRICO-LÓGICO .....	36
3.5.4. MÉTODO CUALITATIVO .....	36

3.5.5. MÉTODO CUANTITATIVO .....	37
3.5.6. MÉTODO DE EXPERTOS .....	37
3.6. TÉCNICAS .....	37
3.6.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	38
ENTREVISTA .....	38
ENCUESTA .....	38
3.6.2. TÉCNICAS PARA TRABAJO CON EXPERTOS .....	38
KENDALL .....	38
DELPHI .....	39
TORGERSON .....	39
3.6.3. TÉCNICAS GRÁFICAS.....	39
GRÁFICO DE BARRAS .....	39
DIAGRAMA DE ARAÑA O RADAR.....	40
SEMÁFORO .....	40
DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	40
3.7. HERRAMIENTAS.....	40
3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA.....	40
3.7.2. CUESTIONARIO.....	41
3.7.3. MICROSOFT EXCEL.....	41
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>106</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>118</b>

## **CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS**

Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico de la investigación.....	5
Figura 2.2. Organización del sector de la Economía Popular y Solidaria .....	13
Figura 3.1. Procedimiento de la investigación .....	43
Figura 4.1. Diagrama causa-efecto con las problemáticas detectadas a través de los indicadores con menor rendimiento .....	97

Tabla 2.1. Definiciones de Cooperativismo .....	14
Tabla 2.2. Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial.....	21
Tabla 2.3. Definiciones de Buen Vivir.....	23
Tabla 2.4. Principios de la filosofía andina para entender los avances constitucionales de Ecuador y Bolivia .....	29
Tabla 4.1. Principios para evaluar el desempeño cooperativo (Ahorro - Crédito) .....	47
Tabla 4.2. Evaluación de expertos para la validación de la herramienta a aplicar en las COAC de AZUAY .....	48
Tabla 4.3. Evaluación de expertos para la validación de la herramienta a aplicar en las COAC de CAÑAR .....	49
Tabla 4.4. Resumen de los principios e indicadores propuestos y validados en las COAC en las provincias de Azuay y Cañar .....	49
Tabla 4.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas en la provincia de Azuay .....	50
Tabla 4.6. Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas en la provincia de Cañar.....	50
Tabla 4.7. Cálculo de la muestra de población finita por provincia.....	51
Tabla 4.8. Nivel de cumplimiento de los principios evaluados del sector cooperativo de Ahorro y Crédito en la provincia de Azuay .....	94
Tabla 4.9. Nivel de cumplimiento de los principios evaluados del sector cooperativo de Ahorro y Crédito en la provincia de Cañar .....	95
Tabla 4.10. Plan de mejora principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.....	98
Tabla 4.11. Plan de mejora principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.....	99
Tabla 4.12. Plan de mejora principio 5. Educación, capacitación e información.....	100
Tabla 4.13. Plan de mejora principio 6. Cooperación e integración del sector EPS.....	101
Tabla 4.14. Plan de mejora principio 7. Compromiso con el entorno .....	102
Tabla 4.15. Plan de mejora principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida .....	103
Tabla 4.16. Plan de mejora principio 9. Comercio justo, ético y responsable.....	104

Gráfico 4.1. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	52
Gráfico 4.2. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	53
Gráfico 4.3. Resultados encuesta socios – Azuay .....	53
Gráfico 4.4. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	54
Gráfico 4.5. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	55
Gráfico 4.6. Resultados encuesta socios – Azuay .....	55
Gráfico 4.7. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	56
Gráfico 4.8. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	57
Gráfico 4.9. Resultados encuesta socios – Azuay .....	58
Gráfico 4.10. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	59
Gráfico 4.11. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	59
Gráfico 4.12. Resultados encuesta socios – Azuay .....	60
Gráfico 4.13. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	61
Gráfico 4.14. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	61
Gráfico 4.15. Resultados encuesta socios – Azuay .....	62
Gráfico 4.16. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	63
Gráfico 4.17. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	64
Gráfico 4.18. Resultados encuesta socios – Azuay .....	64
Gráfico 4.19. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	65
Gráfico 4.20. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	66
Gráfico 4.21. Resultados encuesta socios – Azuay .....	66
Gráfico 4.22. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	68
Gráfico 4.23. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	69
Gráfico 4.24. Resultados encuesta socios – Azuay .....	70
Gráfico 4.25. Resultados encuesta directivos – Azuay .....	71
Gráfico 4.26. Resultados encuesta empleados – Azuay .....	72
Gráfico 4.27. Resultados encuesta socios – Azuay .....	73
Gráfico 4.28. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	74
Gráfico 4.29. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	75
Gráfico 4.30. Resultados encuesta socios – Cañar.....	75
Gráfico 4.31. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	76
Gráfico 4.32. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	77
Gráfico 4.33. Resultados encuesta socios – Cañar.....	78
Gráfico 4.34. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	79

Gráfico 4.35. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	79
Gráfico 4.36. Resultados encuesta socios – Cañar.....	80
Gráfico 4.37. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	81
Gráfico 4.38. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	81
Gráfico 4.39. Resultados encuesta socios – Cañar.....	82
Gráfico 4.40. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	83
Gráfico 4.41. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	83
Gráfico 4.42. Resultados encuesta socios – Cañar.....	84
Gráfico 4.43. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	85
Gráfico 4.44. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	85
Gráfico 4.45. Resultados encuesta socios – Cañar.....	86
Gráfico 4.46. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	87
Gráfico 4.47. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	88
Gráfico 4.48. Resultados encuesta socios – Cañar.....	89
Gráfico 4.49. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	89
Gráfico 4.50. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	90
Gráfico 4.51. Resultados encuesta socios – Cañar.....	91
Gráfico 4.52. Resultados encuesta directivos – Cañar.....	92
Gráfico 4.53. Resultados encuesta empleados – Cañar .....	92
Gráfico 4.54. Resultados encuesta socios – Cañar.....	93

## **RESUMEN**

Esta investigación se realizó con la finalidad de evaluar el desempeño cooperativo con enfoque al buen vivir que tienen las cooperativas de las provincias de Azuay y Cañar, para ello, se efectuaron 4 fases metodológicas: 1) se identificaron las variables existentes en el entorno que midan el desempeño cooperativo, éstas son: Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial, 2) se elaboró la herramienta de evaluación en base a las variables existentes, después fue sometida a validación por medio de un grupo de expertos seleccionados por sus conocimientos en el sector cooperativo de ahorro-crédito y las variables en estudio, 3) se aplicó la herramienta de evaluación, en esta fase se inició con el cálculo de la muestra de las cooperativas tomadas en consideración para el desarrollo de la investigación, luego se procedió a recopilar información sobre direcciones, correos, número de empleados y socios, por último se ejecutó la herramienta elaborada (entrevista) en el caso de directivos y (encuesta) para socios y empleados, a continuación se ingresaron los datos obtenidos y se realizaron los análisis correspondientes, y 4) proponer un plan de mejoras, para ello se elaboró un listado de las falencias que se presentan en la aplicación del buen vivir en las cooperativas evaluadas, entre ellas destacan: la elaboración de reportes de RSE y la aplicación de los mismos, luego se realizó una propuesta de mejoramiento por cada principio, para socializar los resultados con las entidades objetos de estudio.

## **PALABRAS CLAVES**

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

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the purpose of evaluating the cooperative performance with a focus on the good life that the cooperatives of the provinces of Azuay and Cañar have, for which four methodological phases were carried out: 1) the existing variables in the environment were measured Cooperative, Popular and Solidarity Economy, Good Living and Corporate Social Responsibility, 2) the evaluation tool was elaborated based on the variables that were then validated through a group of experts selected by their knowledge in the cooperative sector of savings and credit and the variables under study, 3) the evaluation tool was applied, in this phase began with the calculation of the sample of cooperatives taken into consideration for the development of research, then proceeded to collect information on addresses, emails, number of employees and partners, finally was executed or the tool developed (interview) in the case of managers and (survey) for partners and employees, then the data obtained were entered and the corresponding analyzes were carried out, and 4) to propose an improvement plan, for which a list of the shortcomings that arise in the application of good living in the evaluated cooperatives, among which stand out: The elaboration of reports of CSR and the application of them, then a proposal of improvement was made for each principle, to socialize the results with the entities object of study.

## **KEY WORDS**

Cooperativism, Popular and Solidarity Economy, Good Living, Corporate Social Responsibility, Performance evaluation, Improvement plan.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada (Alianza Cooperativa Internacional, 2016).

A nivel mundial estas instituciones son un medio para mejorar la calidad de vida de personas que no tienen recursos ni acceso a créditos para realizar una actividad productiva, quienes deciden unirse y formar una organización con la capacidad de gestionar los recursos y medios de financiamiento necesarios para sus proyectos.

En el Ecuador, son parte fundamental en el plan de desarrollo equitativo implementado por el Gobierno, el cual busca que éstas contribuyan de forma proactiva al desarrollo de los sectores donde realizan actividades productivas, mejorando la calidad de vida de sus asociados y el círculo social, éstos aspectos están inmersos en los principios del Plan Nacional del Buen Vivir que buscan la inclusión social de las personas sin discriminación.

En Azuay y Cañar estas instituciones constituyen un eslabón en el desarrollo, debido a que contribuyen al crecimiento económico generando excedentes para sus asociados, mientras que en el ámbito social según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2014) en su disposición general segunda menciona que “las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”, pero no se consideran ciertos aspectos de



relevancia, inmersos en los principios del Buen Vivir, Cooperativismo y la misma Economía Popular y Solidaria.

Los argumentos antes mencionados permiten plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo evaluar las variables del desempeño cooperativo que permitan identificar el cumplimiento de las leyes del Buen Vivir en las Cooperativas de ahorro-crédito y producción en las Provincias de Azuay y Cañar?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la presente investigación se justifica en cuatro aspectos fundamentales que inciden de forma directa e indirecta en la evaluación de las variables de desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Azuay y Cañar.

En el ámbito económico contribuye a mejorar aspectos relacionados a la participación interna y externa, procesos que se desarrollan sistemáticamente y que para su adecuado funcionamiento requieren de inversión en capacitaciones, diseños de procesos, métodos de evaluación que representan un costo significativo para las cooperativas.

Desde el punto de vista social la presente investigación permite identificar si las cooperativas objetos de estudio están aplicando procedimientos que den sustento a las prácticas sociales expuestas en las leyes ecuatorianas que buscan el mejoramiento del estatus de vida, aportan a la erradicación de la desigualdad entre personas y a la vez contribuyan al modelo de equidad, igualdad y no discriminación implementado por el gobierno nacional.

La investigación en el aspecto legal se fundamenta en la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) en su artículo 21 menciona que “Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.” de tal forma que se siguen lineamientos de carácter legal que obligan a las cooperativas a contribuir con el desarrollo social, responsable y equitativo de la comunidad.

Desde el punto de vista metodológico la investigación aporta una herramienta de análisis que permite valorar la contribución de estas organizaciones al Buen Vivir de sus asociados y la comunidad, evaluando de forma estandarizada a

todas las cooperativas en aspectos de responsabilidad social y vinculación con el desarrollo de los pueblos.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar las variables de desempeño cooperativo de ahorro-crédito y producción con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Azuay y Cañar para la medición del grado de aportación de las cooperativas.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

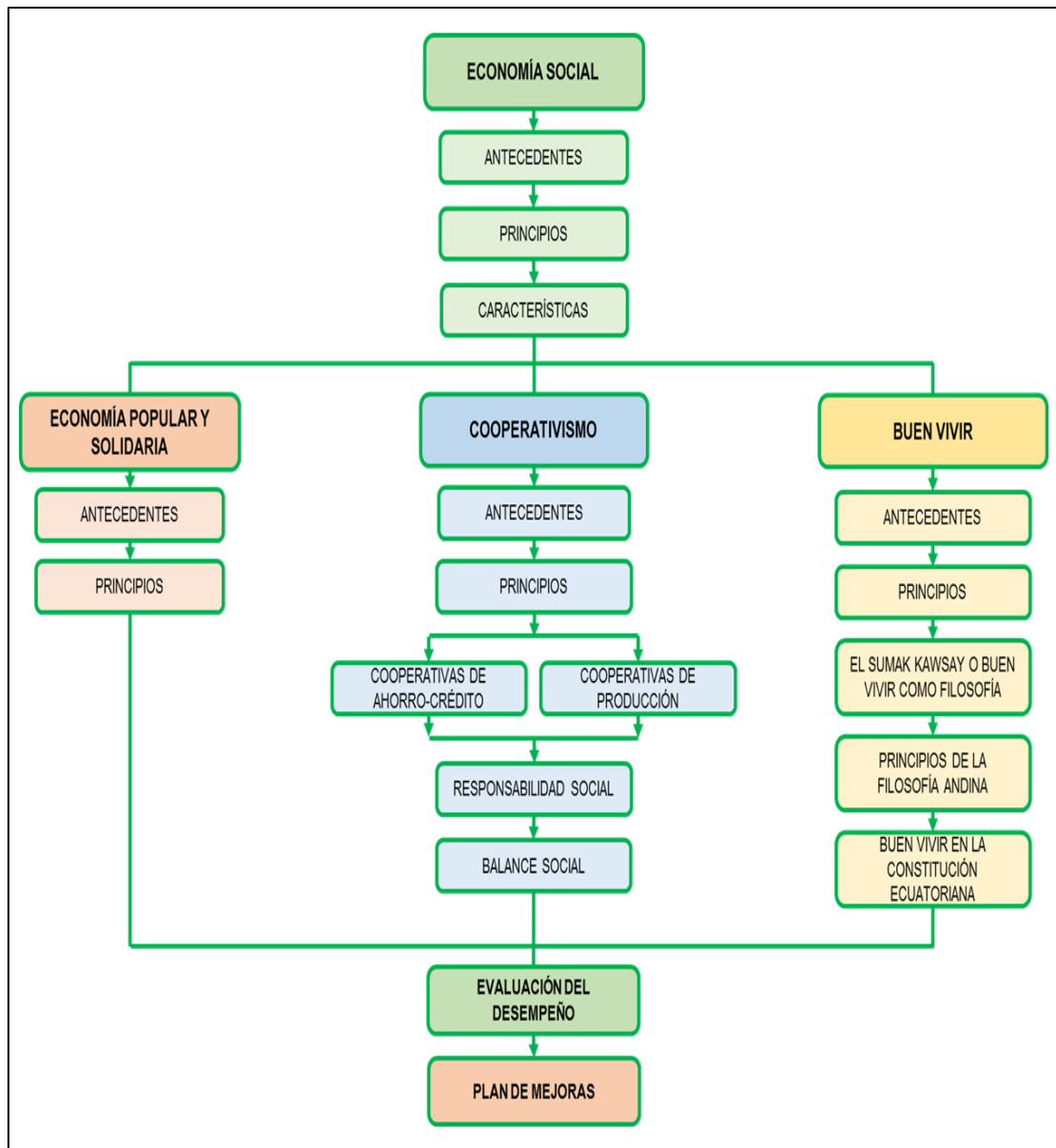
- ✓ Identificar las variables existentes en el entorno que mida el desempeño cooperativo de ahorro-crédito y de producción en las provincias de Azuay y Cañar.
- ✓ Elaborar la herramienta de evaluación con base a las variables identificadas.
- ✓ Aplicar la herramienta de evaluación de las variables que cuantifique el desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que tienen las cooperativas de ahorro-crédito y de producción en las provincias de Azuay y Cañar.
- ✓ Proponer un plan de mejoras que potencialice las variables del desempeño cooperativo que evidencien debilidades en las organizaciones objeto de estudio.

### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La evaluación de las variables de desempeño cooperativo permite identificar el grado en que estas organizaciones aportan al logro del Buen Vivir de sus asociados en las provincias de Azuay y Cañar.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se exponen los principales elementos teóricos que sustentan la presente investigación, éstos se muestran de manera gráfica mediante el hilo conductor que se expone en la figura 2.1. cuyos contenidos se describen a continuación:



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

**Fuente:** Elaboración propia.

## **2.1. ECONOMÍA SOCIAL**

El Comité Nacional de Enlace de las Mutualidades, Cooperativas y Asociaciones, define a la Economía Social como el conjunto de organizaciones que no pertenecen al sector público, funcionan de manera democrática con igualdad de derechos y obligaciones de los socios y practican un régimen particular de propiedad y distribución de los beneficios, empleando los excedentes para ampliar la entidad y mejorar los servicios prestados a sus socios y a la sociedad (Monzón, 2013).

Según Coraggio (2002) citado por Ochoa y Fuenmayor (2015) "...es social porque produce sociedad y no sólo utilidades económicas, porque genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades, generalmente es de base territorial, étnica, social o cultural y no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites. Porque vuelve a unir producción y reproducción, al producir para satisfacer de manera más directa y mejor las necesidades acordadas como legítimas por la misma sociedad".

Se reconoce a la Economía Social como "una forma diferente de hacer empresa" que incluye a las cooperativas, mutuas, asociaciones, fundaciones y a todas aquellas formas organizativas que compartan los valores comunes expresados en la Carta de Principios de la Economía Social. Esta carta permite establecer las diferencias de estas empresas con respecto a las empresas de capital y se fundamenta en una serie de principios (Pérez, 2014).

De acuerdo con Monzón (2013) se puede expresar que la Economía Social está conformada por asociaciones, cooperativas y mutuales que no pertenecen al sector financiero; este tipo de organizaciones emplea la democracia a menudo para la toma de decisiones de forma conjunta, de esta manera se busca el bienestar común de sus asociados predominando el trabajo sobre el

capital, es por ello que los excedentes que generan las actividades productivas van dirigidas hacia el mejoramiento de dichas actividades y la organización.

### **2.1.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA SOCIAL**

Askunze (2013) expresa que desde el nacimiento del capitalismo han existido numerosas iniciativas prácticas que algunas organizaciones han impulsado como respuesta a los problemas de desigualdad e injusticia que el propio sistema generaba. A una parte importante de esas prácticas alternativas se le ha reconocido desde finales del siglo XIX, con el nacimiento del cooperativismo y el mutualismo, con el concepto de Economía Social. Un espacio que, aun teniendo diversos desarrollos en coyunturas y contextos geográficos diferentes, y más allá de las evoluciones (más o menos críticas) que históricamente hayan ido adaptando, ha agrupado a experiencias que comparten ciertos principios que se abordaran más adelante.

Todas estas experiencias han ido configurando un modo de ser empresa, y más adelante de construcción de nuevas iniciativas financieras, comerciales y de consumo, alternativas a lo comúnmente establecido, con valores y prácticas diferenciadas. Con el paso del tiempo, este espacio ha ido adquiriendo un mayor reconocimiento social e institucional, que ha derivado en el desarrollo de normativas legales, tanto en diversos países, como en instituciones supranacionales.

### **2.1.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA SOCIAL**

La actual organización representativa europea de las empresas de la Economía Social, Social Economy Europe (SEE) agrupa en su seno a cuatro grandes familias de empresas y organizaciones: cooperativas, mutualidades, asociaciones y fundaciones y señala que las principales características de las empresas de la economía social son: la primacía de la persona y del objeto social por encima del capital; los procesos democráticos de decisión, la

adhesión voluntaria y abierta, la autonomía de gestión e independencia respecto de los poderes públicos y la utilización de la mayoría de los excedentes para la consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible, los servicios a sus usuarios y el interés general (Monzón, 2013).

### **2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ECONOMÍA SOCIAL**

La Red de Economías Alternativas y Solidarias (2011) citado por Campoverde (2013) expresa que la economía solidaria o también conocida como economía social persigue los siguientes principios:

- **La igualdad:** Satisfacer de manera igual los intereses de todas las personas interesadas por las actividades de la empresa o de la organización.
- **El empleo:** Crear empleos estables y favorecer el acceso a personas desfavorecidas. Asegurar a cada miembro del personal condiciones de trabajo digna, estimulando su desarrollo personal y su toma de responsabilidades.
- **Medioambiente:** Utilizar métodos de producción y productos que no sean perjudiciales para la naturaleza.
- **Cooperación:** Favorecer la cooperación en lugar de la competencia dentro y fuera de la organización.
- **Sin un carácter lucrativo:** Las iniciativas solidarias no tendrán por fin la obtención de beneficios, sino la promoción humana y social, los posibles beneficios no se repartirán para beneficio particular, sino que se revertirán a la sociedad mediante el apoyo a proyectos sociales, a nuevas iniciativas solidarias o a programas de cooperación al desarrollo, entre otros.
- **Que haya un compromiso con el entorno:** Las iniciativas solidarias estarán plenamente presentes en el entorno social en el que se desarrollan, lo cual exige la cooperación con otras organizaciones que afrontan diversos problemas del territorio y la implicación en redes, como

único camino para que experiencias solidarias concretas puedan generar un modelo socioeconómico alternativo.

- **FACTORES DE PRODUCCIÓN**

Para los economistas clásicos los factores de producción eran tierra, trabajo y capital, pero con el desarrollo social y económico se añadieron la tecnología y habilidades empresariales. Mientras que la economía solidaria añade un sexto factor conocido como “C”, que fue introducido por Luis Razeto (Campoverde, 2013).

Hernández (2015) enuncia que la economía solidaria es una opción social, económica y política y sus características principales se conocen como el "Factor C" creados por Razeto:

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

## **2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) manifiesta que en la Constitución vigente, en su artículo 283, determina que: “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y como objetivo, garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir”.



Para el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (2013) en Ecuador tiene una importancia histórica, quienes la constituyen no son actores marginales, emplea a gran parte de los trabajadores ecuatorianos. Por otra parte, esta es una economía heterogénea y existen al menos dos tipos de actores por sus formas más generales de organización, aquellos de la Economía Popular y los de la Economía Solidaria. Esta economía moviliza capacidades y recursos propios, aunque limitados, en todo el circuito económico (producción, circulación y consumo), constituyéndose en una base socioeconómica clave que ha logrado confrontar las secuelas de la pobreza y desigualdad, y resistir las crisis evitando consecuencias sociales mayores.

La Economía Popular y Solidaria surge como un modelo de cambio radical al modelo capitalista y toma bases de la Economía Social dándole una perspectiva de bienestar común es por ello que fomenta la equidad de género, la responsabilidad con la sociedad y el ambiente creando una civilización más humana, que actúe de forma responsable y contribuya a la preservación de la vida.

### **2.2.1. ANTECEDENTES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

La economía solidaria (también conocida como economía social), aparece durante el siglo XVIII, gracias al surgimiento del cooperativismo. Pero sus bases fundamentales surgen del desarrollo de las ideas de pensadores económicos entre ellos Thomas Moore, Tomasso Campanella, Owen entre otros, quienes a través de sus obras económicas critican el modelo económico capitalista porque produce desigualdad social entre las clases económicas, para ello surgen proyectos económicos por ejemplo el desarrollo de una comunidad socialista formado por el empresario industrial y economista Owen (padre del cooperativismo), cuyo resultado demostró el mejoramiento de la calidad de vida de las personas de la comunidad. Las ideas de Owen se fundamentaban en que la cooperación de los seres humanos solucionan

problemas tales como la pobreza y la escasez, y que la creación de las aldeas cooperativas dependían del apoyo gubernamental (Campoverde, 2013).

### **2.2.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

La Presidencia de la República (2011) en su artículo 4 expresa que 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; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **2.2.3. FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

La SEPS (2016) manifiesta que la Economía Popular y Solidaria está integrada por las organizaciones conformadas en los sectores cooperativistas, asociativos, comunitarios.

- **SECTOR COOPERATIVO**

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas,

sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, según la actividad principal que desarrollen, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

- **SECTOR ASOCIATIVO**

Son las asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada.

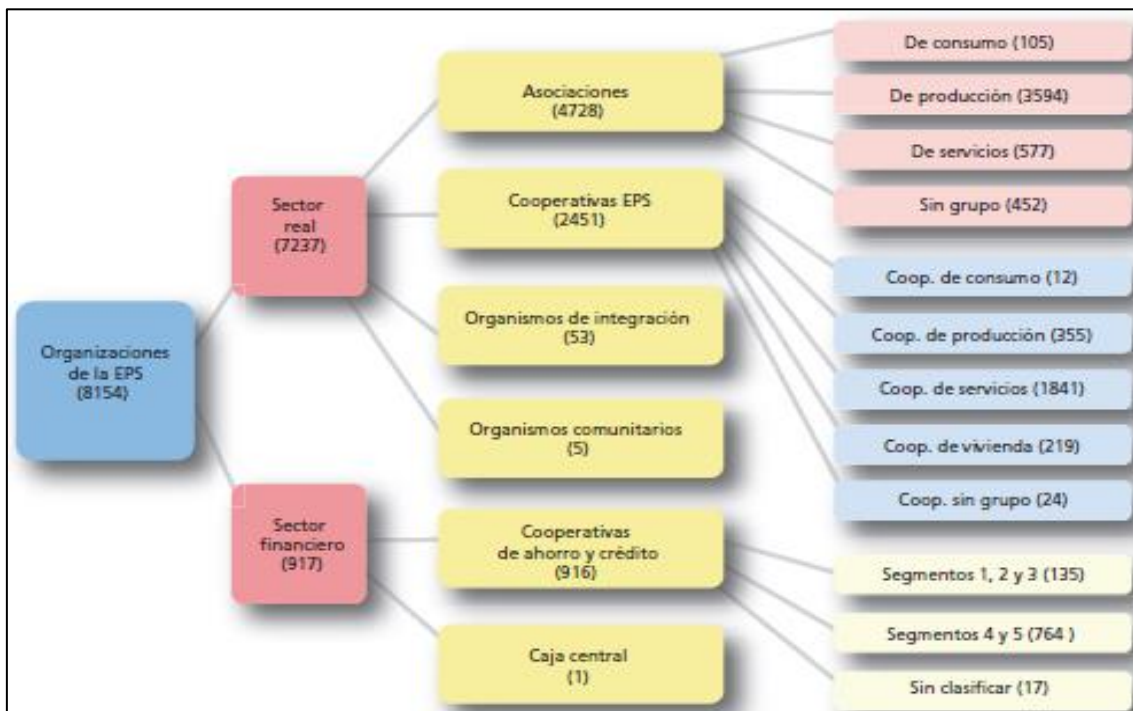
- **SECTOR COMUNITARIO**

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

#### **2.2.4. ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (2015) manifiesta que hasta mayo de 2015 las organizaciones de la economía popular y solidaria sumaban 8154 en todo el Ecuador, número que estaba distribuido, de acuerdo

a si pertenecían al sector real o financiero, como se ilustra en el siguiente gráfico:



**Figura 2.2.** Organización del sector de la Economía Popular y Solidaria.

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 2.3. COOPERATIVISMO

Así como la gestión tecnológica es conocimiento y es práctica, así la gestión de la innovación social es conocimiento de la condición humana y es la práctica de la cultura solidaria, la cultura de la cooperación asociativa, sin la cual no podremos subsistir en el futuro. Gestionar la innovación social es gestionar la igualdad social, el acceso a la educación y al empleo, la superación de la pobreza, las oportunidades para vivir mejor, la responsabilidad social, la colaboración solidaria, el desarrollo sostenible, las nuevas iniciativas de innovación social, la preservación de los sistemas ecológicos, la seguridad social para todos y la construcción de una sociedad más justa (Monsalve, 2014).

Uno de los principios del cooperativismo, que sobresale, resulta aquel que plantea el interés o compromiso por la comunidad, esto implica que esta forma

de gestión “no debe responder solo a los intereses del grupo de asociados de la cooperativa, sino que se espera que ellos estén comprometidos con el desarrollo local de las comunidades donde están enclavadas o a las que pertenecen sus miembros” (Caballero, 2012).

Por tanto el cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado (Enríquez, 2012).

Para una mejor comprensión sobre la conceptualización del Cooperativismo a continuación se detallan las definiciones de los autores consultados:

**Cuadro 2.1:** Definiciones de Cooperativismo.

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
INFOCOOP	2004	Es una forma de organización empresarial.
Lugo <i>et al.</i> ,	2010	Es un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas en la que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a las cooperativas”.
FAO	2012	Contribuye a organizar y potenciar la agricultura familiar, afianzando y dando sostenibilidad a su rol en la economía de los países.
Monje	2012	Es un movimiento social, que puede contribuir a la transformación de la sociedad capitalista.
Pertile	2013	Es el origen popular de las organizaciones cooperativas, ya que representaron unas de las formas de organización de vastos sectores frente a graves problemas económicos- sociales.
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile.	2014	Promueve iniciativas empresariales solidarias orientadas a la producción y distribución de bienes sociales y entrega soluciones reales a problemas que no estaban siendo atendidos.
Programa Regional Fida Mercosur y Centro Cooperativista Uruguayo	2014	Contribuye a incrementar la escala de producción de las empresas agropecuarias, de los servicios y de las industrias.

Ruiz y Quesada	2014	Se concentra en los valores de la cooperación y de la solidaridad, en oposición a los valores actuales de individualismo y competición, característicos de la globalización.
Plotinsky	2015	Se caracterizó en sus inicios por su impronta anticapitalista y por la adhesión de sus miembros a diferentes variantes del pensamiento solidario, socialista y revolucionario.
García <i>et al.</i> ,	2016	Es el acto de organización socio-económica que promueve la integración de las personas para satisfacer sus necesidades.

**Fuente:** Elaboración propia.

El cooperativismo a través de la historia juega un papel trascendental en diferentes países incluso puede ser considerado como una alternativa al desarrollo de las ciudades, sus habitantes y de aquellas personas que deciden asociarse para desarrollar una actividad productiva de forma conjunta que les brinda mayores oportunidades de obtener un pequeño ingreso para satisfacer sus diferentes necesidades.

### **2.3.1. ANTECEDENTES DEL COOPERATIVISMO**

Miño (2013) manifiesta que el cooperativismo arrancó formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional; el esfuerzo por establecer este modelo como alternativa de desarrollo social dispone de una temporalidad de alrededor de un siglo y fue considerado en determinados momentos de la historia como una herramienta de transformación social.

El cooperativismo, después de enfrentar un siglo de grandes obstáculos, promovió de forma destacada el acceso de amplios sectores sociales a diversas formas asociativas de producción, sobre todo en el campo del ahorro y crédito y del transporte. Desarrolló un servicio de crédito basado en el conocimiento y confianza de los socios cooperados y en la auto exigencia de brindar un servicio accesible a la población de bajos ingresos. En el Ecuador, el cooperativismo a lo largo del tiempo llegó a representar un instrumento de

transformación socioeconómica y una garantía de servicio que sentó las bases de un crecimiento futuro consistente que en la actualidad tiene plena vigencia (Miño, 2013).

El cooperativismo en el Ecuador es importante porque surge como una iniciativa que engloba a amplios sectores sociales, como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, miembros del magisterio, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo (Miño, 2013).

### **2.3.2. PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO**

Chitarroni (2013) enuncia que son siete principios actualmente vigentes. Los principios cooperativos son pautas generales por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores:

- **ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales o de género.

- **CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS SOCIOS**

Las cooperativas están democráticamente gestionadas por sus socios, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidas como representantes son responsables ante los socios. En las cooperativas primarias los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto) y las cooperativas de otros niveles se organizan asimismo en forma democrática.

- **PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS**

Los socios contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo gestionan democráticamente. Por lo general, al menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los socios suelen recibir una compensación limitada, si acaso alguna, sobre el capital suscrito como condición para asociarse. Destinan los excedentes a todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de la cooperativa, posiblemente mediante la constitución de reservas de las cuales una parte al menos debe ser indivisible; la distribución a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades aprobadas por los socios.

- **AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus socios. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguran el control por parte de los socios y mantienen su autonomía cooperativa.

- **EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN**

Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus socios, representantes elegidos, administradores y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

- **COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**

Las cooperativas sirven más efectivamente a sus socios y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando asociadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



- **PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD**

A la vez que atienden las necesidades de sus socios, las cooperativas trabajan en pro del desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por aquellos.

### **2.3.3. COOPERATIVA**

En términos generales una cooperativa es una asociación de personas que organizan y administran empresas económicas, con el objeto de satisfacer una variada gama de necesidades. Se basan en el esfuerzo propio y la ayuda mutua de los asociados; y atienden los intereses socioeconómicos de sus miembros, pero solo en la medida que esos intereses coinciden o por lo menos se oponen a los intereses generales de la comunidad. Se rigen por determinadas normas de carácter igualitario y equitativo que, si bien es cierto resultan lógicamente susceptible de evolución y diversa formulación doctrinaria o legal, son en su esencia universales (Arias, 2012).

El Ministerio de Fomento y Turismo de Colombia (2016) expresa que la legislación las define como asociaciones que de conformidad con el principio de la ayuda mutua tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios. Presentan las siguientes características fundamentales: Los socios tienen iguales derechos y obligaciones, un solo voto por persona y su ingreso y retiro es voluntario. Deben distribuir el excedente correspondiente a operaciones con sus socios, a prorrata de aquellas. Deben observar neutralidad política y religiosa, desarrollar actividades de educación cooperativa y procurar establecer entre ellas relaciones federativas e intercooperativas.

La revista Líderes (2016) manifiesta que promover el ahorro es una de las principales características de las cooperativas. Para ello, hay entidades que desarrollan productos y servicios para los niños. Esa es una cultura que se trata de consolidar en los menores de edad y hay ejemplos interesantes. La

responsabilidad social es un valor innato de las cooperativas, según lo detallan entidades vinculadas con este sector a nivel nacional e internacional. Las cooperativas no solo están dedicadas a captar los ahorros de ciertos sectores de la población sino, según un informe de la Alianza de Cooperativas para las Américas, a contribuir con el desarrollo sostenible, impactar positivamente en la comunidad, satisfacer las necesidades de los asociados y mejorar las condiciones de vida donde se desarrolla.

#### **2.3.3.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Arias (2012) manifiesta que las cooperativas de ahorro y crédito son asociaciones autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales mediante una empresa o institución financiera de propiedad conjunta y gestión democrática sin fines de lucro, con el objeto de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población.

Según la Asamblea Nacional (2011) citado por Campoverde (2015) son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

#### **2.3.3.2. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN**

Está constituida por productores que generalmente tienen tierra en propiedad y que trabajan individualmente, asociándose a otros en una cooperativa. El crédito y la tecnología están entre sus prioridades. Utilizan maquinaria agrícola y, en algunos casos, tecnología de riego. El acceso a insumos y tecnología les da la oportunidad de obtener un incremento en los rendimientos. Normalmente

la cooperativa se centra en la venta de un único producto y recibe algún tipo de asistencia técnica (Ortiz *et al.*, 2012).

Las cooperativas 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 (SEPS, 2014).

#### **2.3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Guerrero y Sandoval (2011) manifiestan que se entiende por Responsabilidad Social Empresarial (RSE) un modelo de gestión ético, en el que las organizaciones, de manera voluntaria, se comprometen y responden por sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales frente a los grupos de interés, de tal forma que contribuyan al desarrollo sostenible y a la creación de valor de todo el sistema empresarial, desde una perspectiva compleja. A partir de esta definición, este estudio indagó por su génesis y desarrollo, con el fin de proponer un modelo de diagnóstico, de evaluación y de seguimiento de Balance Social para las Mypimes y la formulación de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

Se contempla hoy desde una perspectiva no sólo económica, sino también social y medio ambiental. Sin embargo, se siguen dejando de lado variables esenciales que afectan a las personas, y condicionan el futuro de la sociedad. La responsabilidad empresarial requiere una visión global y antropológica, que tenga en cuenta la interdependencia de las personas y el entorno, y que no considere los beneficios económicos financieros como el único parámetro exitoso (Revista EKOS, 2014).

Para una mejor comprensión sobre la conceptualización de Responsabilidad Social Empresarial a continuación se detallan varias definiciones según algunos autores consultados:

**Cuadro 2.2.** Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial.

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Morán	s.f.	Trasciende a la lucha contra corrupción, la rendición de cuentas, la protección del medio ambiente, el cuidado de los trabajadores y sus familias, el trato con los proveedores, la educación de los clientes, las relaciones mutuamente beneficiosas con las comunidades donde operan.
Comisión de las Comunidades Europeas	2001	Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
Fernández	2009	Es la contribución voluntaria de las empresas para el logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.
EKOS	2012	Compromiso por ser equitativo con el entorno que no solo implica cumplir con todas las normas legales que imponen los Estados sino que va más allá, este es un camino diario, constante, que todas las empresas deben recorrer y en el cual deben cuidar cada paso que dan.
CERES	2012	Nueva forma de hacer negocios, donde la empresa gestiona sus operaciones teniendo en cuenta lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los colaboradores, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medioambiente y las generaciones futuras.
Pacto Mundial	2013	Se basa en principios universales que contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.
Cardona <i>et al.</i> ,	2013	Toma medidas voluntarias que contribuyan o aporten, de alguna manera, al desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de un grupo social específico, para así, revertir las consecuencias de sus actos, en actitudes y resultados positivos.
DESUR	2015	Es cuando las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.
Nowajewski <i>et al.</i> ,	2015	Es un factor determinante en la calidad de vida y en la felicidad de las personas. La carencia de tales prácticas genera situaciones laborales desfavorables, en muchas ocasiones con altos niveles de stress e insatisfacción por parte de muchos trabajadores.
Barceló Congresos	2016	Es el fenómeno voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente.

**Fuente:** Elaboración propia

La Responsabilidad Social Empresarial es un conjunto de acciones a las que se comprometen las empresas voluntariamente a responder por sus actuaciones frente a la sociedad para lograr un desarrollo sostenible, mediante estrategias y sistemas de gestión administrativas que permiten su cumplimiento

adecuado, promoviendo el respeto con el medio ambiente y el bienestar de las personas; pero debido al nivel de impacto ambiental los diferentes estados se han visto en la necesidad de implementar políticas y establecer leyes que regulen el nivel de contaminación por parte de las organizaciones.

### **2.3.5. BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Al constituir el Balance Social Cooperativo el instrumento con que cuentan las cooperativas para medir el grado de cumplimiento de su misión como organización cooperativa, a la luz de su esencia, principios y valores, se debe efectuar una evaluación del cumplimiento de los aspectos metodológicos para su confección. Se considerarán los dos momentos que se establecen en la concepción de dicho balance: fijación de metas sociales, elaboración del balance y análisis situacional del desempeño social (Ojeda, 2014).

La fijación de las metas de satisfacción de necesidades sociales a alcanzar dentro del proceso de planificación de la gestión social cooperativa, debe corresponderse obligatoriamente con la capacidad económico-financiera con que cuente la entidad. Finalmente se evalúan los procedimientos empleados en la confección del balance social en sus aspectos metodológicos, al igual que el informe social que será dado a conocer a todos aquellos implicados directa o indirectamente con la cooperativa (Ojeda, 2014).

El Balance Social es una herramienta que comunica los aportes que realiza la organización en relación a la sociedad y al medio en que interactúa, mide el grado de cumplimiento de las políticas, actividades y programas establecidos para el bienestar de las personas y describe las diferentes acciones que efectúan las empresas para disminuir el nivel de impacto ambiental.

## 2.4. BUEN VIVIR

Es un concepto en construcción que surge de los pueblos ecuatorianos y bolivianos como antonomasia al concepto occidental del desarrollo (que hace alusión al acceso a calidad de vida garantizando la alimentación, salud, educación y vivienda). El Buen Vivir surge como una crítica al desarrollo dentro de las constituciones de Ecuador y Bolivia, anclándolo en los conocimientos saberes propios de los pueblos indígenas, considerado incluso como una plataforma política para la construcción de alternativas al desarrollo (Gudynas y Acosta, 2012).

Se presenta como una oportunidad para construir colectivamente nuevas formas de vida. Se propone como un paso cualitativo para disolver el tradicional concepto de progreso en su deriva productivista y del desarrollo en tanto dirección única de la evolución social, con su visión mecanicista del crecimiento económico. Pero no sólo los disuelve, sino que 267 organizaciones plantean una visión diferente, mucho más compleja y rica en contenido. La cuestión es cómo pensar las posibles transiciones que nos permitan aproximarnos gradualmente a esta gran transformación (López, 2013).

Alberto Acosta, quien como presidente de la Asamblea Constituyente ecuatoriana fue uno de los más activos promotores de la idea, lo entiende como una “oportunidad” y una opción a “construir”. A su juicio, el Buen Vivir se debe apoyar en la cosmovisión de los pueblos indígenas, Acosta agrega que los bienes materiales no son los únicos determinantes, sino que hay “otros valores en juego: el conocimiento, el reconocimiento social y cultural, los códigos de conductas éticas e incluso espirituales en la relación con la sociedad y la Naturaleza, los valores humanos, la visión del futuro, entre otros” (Gudynas, 2011).

Para una mejor comprensión sobre la conceptualización del Buen Vivir a continuación se exponen las definiciones de autores que abordan el tema en la literatura técnica consultada:

**Cuadro 2.3.** Definiciones de Buen Vivir

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
ICCI	2010	Es la vida en plenitud, resultado de la interacción, de la existencia humana y natural. Es decir, es el estado de plenitud de toda la comunidad vital.
Houtart	2012	Relaciones armónicas entre los seres humanos y la naturaleza en las sociedades indígenas.
Hermida	2012	Expresión de la armonía entre los seres humanos y el equilibrio entre éstos y la naturaleza, pero lejos de la sociedad consumista de mercado.
Esquivel	2013	Se fundamenta con derechos humanos y derechos de la naturaleza.
Chavajay citado por Esquivel	2013	Desarrollo integral de los pueblos indígenas partiendo de su vida cotidiana; tiene que tomar en cuenta elementos sociales y culturales.
SEMPLADES	2013	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.
Le Quang y Vercoutère	2013	Vida plena, vivir a plenitud como expansión y florecimiento, en paz y armonía con la naturaleza, de las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos.
Hidalgo y Cubillo	2013	Es una forma de vida en armonía con la naturaleza y con los seres humanos.
Giraldo	2014	Es el arte de vivir en equilibrio y armonía con lo existente, por medio de la comprensión y la experiencia plena, de que todo está interrelacionado con lo demás. Vida plena, con acceso a lo suficiente y necesario en absoluta correspondencia con el bienestar de la Madre Tierra y el de los demás seres humanos.
Cubillo et al., citado por León	2015	Considera que el término Buen Vivir ha sido despojado de la dimensión espiritual y que correspondería más bien a la expresión kichwa <i>Alli Kawsay</i> ya que allí significaría lo bueno pero no lo pleno y se restringiría al bienestar material.

**Fuente:** Elaboración Propia

El Buen Vivir es una filosofía que establece principios, procedimientos y políticas para el mejoramiento del nivel de vida de las personas, promueve la igualdad de derechos y armonía entre los elementos existentes del entorno, la satisfacción de las necesidades de los pueblos en relación con los ámbitos sociales, culturales, económicos y políticos.

#### **2.4.1. ANTECEDENTES DEL BUEN VIVIR**

Félix y Alicia (2012) manifiestan que el Sumak Kausay, Suma Qamaña : La propuesta de los pueblos indígenas la emergencia del Buen Vivir (Sumak Kawsay) o Vivir Bien (Suma Qamaña) es, como señala Idon Chivi, abogado Aymara Boliviano, producto de un debate que surgió en los años noventa del siglo XX en Bolivia, cuando el gobierno enarbolaba en sus proyectos de leyes y decretos el lema: “Para vivir mejor”, al que se le contrapuso el concepto de Suma Qamaña o Vivir Bien, como parte de una disputa simbólica y política con el Estado por parte del movimiento indígena: Vivir Bien en un sentido de igualdad de oportunidades, democracia frente a un vivir mejor de desigualdad de oportunidades, discriminatorio.

Es posible comenzar el presente recorrido a partir de los testimonios de personas claves en el debate sobre el Buen Vivir en los países andinos. Alberto Acosta, quien como presidente de la Asamblea Constituyente ecuatoriana fue uno de los más activos promotores de la idea, lo entiende como una “oportunidad” y una opción a “construir”. A su juicio, el Buen Vivir se debe apoyar en la cosmovisión de los pueblos indígenas, Acosta agrega que los bienes materiales no son los únicos determinantes, sino que hay “otros valores en juego: el conocimiento, el reconocimiento social y cultural, los códigos de conductas éticas e incluso espirituales en la relación con la sociedad y la Naturaleza, los valores humanos, la visión del futuro, entre otros” (Gudynas, 2011).

Todos los pueblos en su cosmovisión contemplan aspectos comunes sobre el Vivir Bien que podemos sintetizar en: Vivir bien es la vida en plenitud. Saber vivir en armonía y equilibrio; en armonía con los ciclos de la Madre Tierra, del cosmos, de la vida y de la historia, y en equilibrio con toda forma de existencia en permanente respeto (Félix y Alicia, 2012).



#### **2.4.2. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR**

De acuerdo con Cardoso y Pérez (2014) el Buen Vivir trata de recoger lo mejor de las prácticas, de las sabidurías, de los conocimientos de los pueblos indígenas, sobre todo con base en los principios de:

- Reciprocidad.
- Solidaridad.
- Complementariedad.

#### **2.4.3. EL SUMAK KAWSAY O BUEN VIVIR COMO FILOSOFÍA PARA EL PATRIMONIO CULTURAL**

Tanto Ecuador como Bolivia incorporaron en sus Constituciones políticas el concepto de Sumak Kawsay (Buen Vivir en quichua) o Sumaq Qamaña (Buen Convivir en aymara) como parte de una filosofía alternativa al modelo desarrollista clásico. Sea como derecho o principio ético y moral, esta categoría recuperada de las lenguas nativas, propone la construcción de sociedades más justas, mas reciprocas, sin discriminación ni explotación, que consoliden las diversas identidades en naciones pluriculturales. Especialmente se plantea un cambio en las relaciones de poder para alcanzar sociedades solidarias, corresponsables y reciprocas entre los seres humanos, y en armonía con la naturaleza. De aquí que el Buen Vivir se ha posicionado como un paradigma en su más amplio sentido, alcanzando a todos los sectores sociales, académicos, culturales, ambientales, económicos y políticos que reflexionan alrededor de esta categoría que “promueve la búsqueda comunitaria y sustentable de la felicidad colectiva, y una mejora de la calidad de vida a partir de los valores” y estilos de vida no occidentales que son recuperados para la memoria histórica (SENPLADES, 2013).

La Constitución de la República del Ecuador en el 2008 reconoce el carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano y promueve el “régimen del Buen Vivir” como un sistema de protección social basado en derechos, y con ello plantea una forma de articulación alternativa entre la política, la economía, las relaciones sociales, la cultura y el medio ambiente. En sus dimensiones incluye también una que atiende a lo ancestral -cultural, “que integraría conocimientos, religiones y estilos de vida tomados tanto de las tradiciones indígenas como del patrimonio de la modernidad secularizada, con el fin de construir una identidad colectiva plural, capaz de restaurar el equilibrio entre espiritualidad y materialidad de la vida (Álvarez, 2014).

Acosta (2013) expresa que el Buen Vivir o Sumak Kawsay es una idea movilizadora que ofrece alternativas a los problemas contemporáneos de la humanidad. El Buen Vivir construye sociedades solidarias, corresponsables y recíprocas que viven en armonía con la naturaleza, a partir de un cambio en las relaciones de poder. El Sumak Kawsay fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes para la construcción de su propio destino y felicidad. Se fundamenta en la equidad con respeto a la diversidad, cuya realización plena no puede exceder los límites de los ecosistemas que la han originado. No se trata de volver a un pasado idealizado, sino de encarar los problemas de las sociedades contemporáneas con responsabilidad histórica. El Buen Vivir no postula el no desarrollo, sino que aporta a una visión distinta de la economía, la política, las relaciones sociales y la preservación de la vida en el planeta. El Buen Vivir promueve la búsqueda comunitaria y sustentable de la felicidad colectiva, y una mejor.

#### **2.4.4. PRINCIPIOS DE LA FILOSOFÍA ANDINA PARA ENTENDER LOS AVANCES CONSTITUCIONALES DE ECUADOR Y BOLIVIA**

Ávila (2012) enuncia que los avances importantes del constitucionalismo andino Subyacen en el saber ancestral indígena, que Josef Esterman lo llama

Filosofía Andina. De la filosofía andina se utilizan cuatro principios con los cuales se debe entender los avances constitucionales de Ecuador y Bolivia: (1) la relacionalidad, (2) la correspondencia, (3) la complementariedad y (4) la reciprocidad.

En el cuadro 2.4. se puede observar la conceptualización de los principios de la filosofía andina para entender los avances constitucionales de Ecuador y Bolivia:

**Cuadro 2.4:** Principios de la filosofía andina para entender los avances constitucionales de Ecuador y Bolivia.

RELACIONALIDAD	CORRESPONDENCIA	COMPLEMENTARIEDAD	RECIPROCIDAD
<p>De acuerdo al <i>sumak kawsay</i>, los seres humanos no puede vivir aisladamente y requieren de la relación con otro seres para subsistir; tampoco tiene sentido un mundo en el que se busque ser mejor o tener más que otros, que implicaría una relación jerárquica con la consabida dominación y potencial exclusión. No tiene sentido hacer daño a otro ser humano porque también significaría hacerse daño a uno mismo y a la comunidad.</p>	<p>El pensamiento andino implica una correlación mutua y bidireccional entre dos elementos, que se manifiesta en todo nivel y en todos los aspectos de la vida. “Hay una correspondencia entre lo cósmico y lo humano, lo humano y extrahumano, lo orgánico e inorgánico, la vida y la muerte, lo bueno y lo malo, lo divino y lo humano, etc. El principio de correspondencia es de validez universal, tanto en la gnoseología, la cosmología, la antropología, como en la política y ética...”</p> <p>Desde el <i>sumak kawsay</i> irrespetar a cualquier ser humano significa indefectiblemente el irrespeto a la naturaleza y a cualquiera de sus miembros.</p>	<p>“Los complementos en sentido andino no son posiciones abstractas y logomórficas, sino experiencias parciales de la realidad. Y tampoco son antagónicas en un sentido de irreconciliación racional; se requieren mutuamente, no como motor dinámico para elevarse a otro nivel, sino para complementarse en el mismo nivel...”</p> <p>En este sentido, cielo y tierra, solo y luna, claro y oscuro, verdad y falsedad, macho y hembra, naturaleza y ser humanos no pueden excluirse sino más bien complementarse necesariamente para su afirmación como entidad superior e integral. En este sentido tanto seres humanos como naturaleza gocen de igual estatus jurídico. No cabe la inequidad, la exclusión, la injusticia, la discriminación, la dominación. Este mundo pintado por la utopía andina tiene, pues, muchos elementos del socialismo utópico occidental.</p>	<p>Del principio de reciprocidad se deriva, en la teoría de los derechos humanos, la idea de valor y respeto. Lo que se tiene que cuidar, proteger y promover tiene que ser protegido por el derecho, que es una noción abstracta que genera vínculos y límites al accionar humano. Si la naturaleza es recíproca con el ser humano y viceversa, conviene preservar esa interrelación a través de la noción de derecho. Descuidar, desproteger y dañar la naturaleza afectaría irremediablemente al principio de reciprocidad.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **2.4.5. BUEN VIVIR EN LA CONSTITUCIÓN ECUATORIANA**

Nosotras y nosotros, el pueblo soberano del Ecuador reconociendo nuestras raíces milenarias, forjadas por mujeres y hombres de distintos pueblos, celebrando a la naturaleza, la Pacha Mama, de la que somos parte y que es vital para nuestra existencia, invocando el nombre de dios y reconociendo nuestras diversas formas de religiosidad y espiritualidad, apelando a la sabiduría de todas las culturas que nos enriquecen como sociedad, como herederos de las luchas sociales de liberación frente a todas las formas de dominación y colonialismo, y con un profundo compromiso con el presente y el futuro, decidimos construir una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir, el Sumak Kawsay (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2015).

#### **2.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

A través del tiempo, en las organizaciones cada vez ha venido tomando más fuerza la idea de que el factor clave que determina su éxito es la forma en que aprovechan el trabajo de sus empleados, y que éstos son un recurso sumamente valioso. Con base en esta idea surgió el término “recursos humanos”, y nació también la necesidad de saber cómo están siendo administrados y si éstos aportan a la organización con base en los parámetros que desea y necesita ésta. Para conocer esta incógnita es necesario poder evaluar su desempeño. Evaluar a los trabajadores en las organizaciones es tremendamente importante y muy difícil de lograr de manera adecuada. En efecto, es un proceso sistémico, muy caro y lleva bastante tiempo construirlo y afinarlo, por lo tanto, la organización debe asignarle el tiempo suficiente y la importancia que requiere; afortunadamente, la mayoría de las organizaciones están tomando consciencia de ello, y ya casi no se encuentran empresas públicas ni privadas que sean ajenas a esta reñalidad (Sánchez y Calderón, 2012).

Cortés (2012) manifiesta que el desempeño se puede medir de varias formas, pero antes se debe tener en cuenta que el sistema de valoración cambia de acuerdo al propósito que se pretenda. Landy y Farr (1983) señalan principalmente tres propósitos: a) conseguir información para tomar decisiones administrativas referentes a los empleados; b) generar un proceso de retroalimentación con respecto al desempeño de los mismos; c) revisar la gestión de recursos humanos que utiliza la organización. Mientras que Quijano (1992) señala cinco propósitos que podrían destacarse en la valoración del desempeño: a) administración del personal; b) desarrollo y motivación de los trabajadores; c) validación de métodos y técnica de gestión; d) identificación de potencial y e) técnicas de gestión.

La evaluación del desempeño es un instrumento que mide el rendimiento de las personas que laboran dentro de la empresa, identifica cuáles son las fortalezas y debilidades de las mismas, si están motivadas o tienen la capacidad suficiente para desempeñar un puesto de trabajo; ésta evaluación se realiza con la finalidad de tomar acciones con respecto al funcionamiento de la organización por parte de los directivos y establecer un mejoramiento continuo en las diferentes áreas que la integran.

## **2.6. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Valdés *et al.*, (2015) expresan que los métodos de evaluación basados en conductas (competencias) ofrecen a los empleados información más orientada a la acción, por lo que se potencia de manera más efectiva el desarrollo de las personas. Existen diversos métodos de evaluación del desempeño como: las escalas gráficas, elección forzada, investigación de campo, incidentes críticos y el 360° entre otros. Este último ofrece una perspectiva más amplia al obtener aportes de distintos grupos de interés y se centra en el hecho de que el factor humano visualice de modo no sesgado el nivel de desempeño que tiene dentro de la organización. Dadas estas características es que se selecciona este método para ser empleado en el procedimiento. El mismo se caracteriza por:

1. El establecimiento de un estilo de dirección participativo.
2. La creación de un canal de comunicación entre responsable y colaboradores.
3. La información a las personas de cómo lo están haciendo.
4. La evaluación objetiva de las contribuciones individuales, la motivación mediante el reconocimiento del trabajo bien hecho, el comprometimiento con los objetivos.
5. La estimulación, para conseguir resultados eficaces.

## 2.7. PLAN DE MEJORAS

El MAP (Ministerio de Administración Pública, 2014) expresa que el plan de mejoras es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicios. Para garantizar que estas acciones sean efectivas deben tener los siguientes atributos:

- **Consensuadas:** Las acciones a ejecutar deben ser debatidas y consensuadas entre todos los involucrados.
- **Coherentes:** Las acciones a ejecutar deben ser coherentes con las mejoras identificadas en el proceso de evaluación y los objetivos que se pretenden lograr.
- **Realistas:** Las acciones deben ser viables para poder realizarlas.
- **Flexibles:** Las acciones deben ser susceptibles de ser modificadas por imprevistos internos y del entorno, sin que se pierda el objetivo original.

Para SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2016) es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los

procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

El plan de mejoras es un conjunto de acciones o medidas correctivas que se realizan dentro de la organización para mejorar los planes y procedimientos establecidos, mediante el seguimiento y control de las áreas organizacionales, éste debe ser comunicado a los integrantes de la empresa para que haya un trabajo colectivo, y así obtener un resultado deseado.



## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

En este capítulo se describen las variables, métodos, técnicas y herramientas empleadas en el proceso de la investigación, que permitieron conocer los aspectos más relevantes de las cooperativas en relación al cumplimiento del Buen Vivir como una forma de mejorar la calidad de vida de sus asociados a través de la práctica de los principios establecidos por el Plan Nacional del Buen Vivir.

### **3.1. UBICACIÓN**

La evaluación de las variables de desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir se realizó en las provincias de Azuay y Cañar.

### **3.2. DURACIÓN**

La investigación se desarrolló en un tiempo de 9 meses.

### **3.3. VARIABLES**

**Variable independiente:** Evaluación de las variables.

**Variable dependiente:** Desempeño cooperativo.

### **3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para ejecutar el presente estudio se utilizaron los siguientes tipos de investigación: bibliográfica y de campo.

#### **3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Una búsqueda bibliográfica debe hacerse desde una perspectiva estructurada y profesional, la información se presenta en multitud de formatos, unos más

accesibles, más reconocidos y mejor valorados “académicamente” que otros, entre estos: libros, revistas, actas de congresos, reportes técnicos, normas, tesis e Internet (Gómez, 2014). La investigación bibliográfica permitió conocer y justificar temas referentes al Buen Vivir, Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, y su aplicación dentro de las cooperativas, fundamentando la investigación en textos, revistas científicas y libros.

### **3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo no sólo ayudará a caracterizar la información y a determinar su perspectiva y naturaleza científica (métodos que emplea), sino que, de forma indirecta, permitirá delinear la vertebración interna de la misma, su coherencia, sus contornos (límites externos) y su ubicación en el cuadro general de las ciencias (Martínez y Solís, 2013). Dentro de la investigación realizada se utilizó la investigación de campo para la obtención de información referente a las cooperativas y su contribución al Buen Vivir de sus asociados en las provincias de Azuay y Cañar.

## **3.5. MÉTODOS**

Para realizar la presente investigación se emplearon los métodos: Analítico, sintético, histórico-lógico, cualitativo, cuantitativo, y de expertos.

### **3.5.1. MÉTODO ANALÍTICO**

Consiste en dividir un todo abstracto o concreto en sus elementos integrantes, para investigar su naturaleza y efectos. El análisis implica resolver, pues, el todo actual en las diferentes partes que lo integran (Fernández, 2013). En la investigación se aplicó este método para desintegrar el problema y estudiarlo por partes, de esta forma se pudo observar las diferentes situaciones que se presentaron y tener una perspectiva más amplia de las variables en estudio,

dando la posibilidad de desarrollar nuevas teorías sobre el fenómeno estudiado.

### **3.5.2. MÉTODO SINTÉTICO**

Es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas (Maya, 2014). Los investigadores reconstruyeron el problema desintegrado con base a los análisis obtenidos de los diferentes aspectos que se presentaron en las variables en estudio, de tal forma que se pudo reorganizar la idea que contribuyó a la solución del problema planteado.

### **3.5.3. MÉTODO HISTÓRICO-LÓGICO**

En su interpretación tradicional, es un instrumento que hace posible y le da un sello distintivo a la construcción del conocimiento, como uno de los modos históricos de conocimiento (González y Hernández, 2014). El método histórico-lógico se empleó para observar el desarrollo del problema a través del tiempo (pasado, presente y futuro) y cómo la evaluación del desempeño cooperativo contribuye al Buen Vivir dentro y fuera de las organizaciones objetos de estudio.

### **3.5.4. MÉTODO CUALITATIVO**

Busca la comprensión e interpretación de la realidad humana y social, con un interés práctico, es decir con el propósito de ubicar y orientar la acción humana y su realidad subjetiva (Martínez, 2011). En la investigación se empleó el método antes descrito debido a que las variables estudiadas son de carácter subjetivo, por lo tanto están sujetas a interpretación, tales como la adhesión voluntaria y abierta y la autonomía e independencia que se encuentran en los principios del cooperativismo.

### **3.5.5. MÉTODO CUANTITATIVO**

Este método usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Dzul, 2012). Fue de utilidad para medir la fiabilidad de la investigación con respecto al número de opiniones y concordancia entre expertos en relación a las variables objetos de análisis.

### **3.5.6. MÉTODO DE EXPERTOS**

Ante la necesidad de evaluar una propuesta metodológica, es posible recurrir al criterio de expertos, mediante la utilización de los conocimientos que posee un grupo de personas como herramienta para indagar la factibilidad de su aplicación y a su vez perfeccionar y enriquecer la propuesta mediante recomendaciones realizadas desde la experiencia de cada uno de los miembros consultados (Michalus, Sarache y Hernández, 2015).

Se recurrió a este método para obtener información a través del criterio de expertos sobre las variables en estudio, los cuales deben ser fiables y válidos, que puedan eliminar aspectos irrelevantes e incorporar los de mayor importancia o imprescindibles en el desarrollo de la investigación.

## **3.6. TÉCNICAS**

El desarrollo de la investigación se fundamentó mediante la aplicación de técnicas de recopilación de datos, trabajos con expertos y gráficas, éstas ayudaron a obtener datos relevantes de la aplicación de principios nacionales del Buen Vivir en las cooperativas objeto de estudio.

### **3.6.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

Las técnicas de recopilación de información que se utilizaron para el desarrollo de la investigación son: la entrevista y encuesta.

- **ENTREVISTA**

Se empleó un diálogo con los directivos de las cooperativas para estudiar la posibilidad de acceso a información respecto a la organización que dirigen y de esta forma poder aplicar la investigación en dicha entidad.

- **ENCUESTA**

Permitió recopilar información con respecto a las variables en estudio y al grado de aportación de las cooperativas con enfoque en el Buen Vivir, ésta se realizó a un grupo de empleados, socios y parte de la población de las provincias de Azuay y Cañar.

### **3.6.2. TÉCNICAS PARA TRABAJO CON EXPERTOS**

En el trabajo con expertos se emplearon en la investigación las siguientes técnicas: Kendall, Delphi y Torgerson.

- **KENDALL**

Permitió evaluar a un grupo de expertos, con respecto a sus coeficientes de conocimiento y argumentación sobre las variables (cooperativismo, economía popular y solidaria, buen vivir y responsabilidad social empresarial), seleccionando aquellos con puntuaciones mayores a 0,80.

- **DELPHI**

Contribuyó a establecer comunicación por medio de opiniones expresadas por expertos haciendo uso del cuestionario, con la finalidad de llegar a un consenso respecto a la importancia de las variables analizadas emitiendo un diagnóstico de forma conjunta sobre el modelo de evaluación propuesto.

- **TORGERSON**

Esta técnica permitió dar objetividad a los criterios de los expertos sobre la posible categorización de la información de acuerdo a su nivel de importancia, para la obtención de resultados que aporten positivamente a la aplicación de principios.

### **3.6.3. TÉCNICAS GRÁFICAS**

Las técnicas gráficas que se utilizaron son: gráfico de barras, diagrama de araña o radar, semáforo y diagrama de Ishikawa.

- **GRÁFICO DE BARRAS**

La gráfica de barras se empleó para la presentación de datos referentes al nivel de cumplimiento de los principios evaluados de acuerdo al criterio de directivos, socios y empleados, conforme a la escala establecida entre 1-5 que se encuentra detallada en la fase III.

- **DIAGRAMA DE ARAÑA O RADAR**

Esta técnica permitió reconocer las diferentes percepciones u opiniones que tienen los integrantes de las cooperativas acerca de la aplicación y cumplimiento de principios enfocados en el Buen Vivir.

- **SEMÁFORO**

Se utilizó para presentar de forma resumida el nivel de cumplimiento de los principios evaluados en las cooperativas de ahorro-crédito en las provincias de Azuay y Cañar, facilitando la comprensión de los resultados.

- **DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

Permitió enlistar las causas que incidieron en la baja puntuación de algunos indicadores, por ende desencadenaron un nivel de cumplimiento poco favorable, dichas falencias fueron consideradas para la posterior elaboración de un plan de mejoras.

### **3.7. HERRAMIENTAS**

Las herramientas que se emplearon en el desarrollo de esta investigación son: La guía de entrevista, el cuestionario y Software estadístico (Microsoft Excel).

#### **3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA**

Sirvió de apoyo a los investigadores para seguir una secuencia ordenada y lógica de los temas a tratar con los directivos de las cooperativas objetos de estudio para la evaluación del desempeño dentro de dichas organizaciones.

### **3.7.2. CUESTIONARIO**

Herramienta que se aplicó para la obtención de información con respecto a las variables que se utilizaron para la evaluación que determinó el grado de aportación de las cooperativas al Buen Vivir, de sus asociados y la comunidad.

### **3.7.3. MICROSOFT EXCEL**

Es una herramienta indispensable en el desarrollo de la investigación debido a que permitió realizar adaptaciones de Kendall, Delphi y Torgerson, además de la utilización de fórmulas matemáticas en la tabulación de los datos y posterior elaboración de gráficos estadísticos para la presentación de los resultados obtenidos.

## **3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA**

García, Reding y López (2013) expresan que la población (cantidad representada en las fórmulas como N), es el conjunto total de elementos del que se puede seleccionar la muestra y está conformado por elementos denominados unidades de muestreo o unidades muestrales, con cierta ubicación en espacio y tiempo. Según López (2012) la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población.

Para medir el grado de aportación de las variables de desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir, la población objeto de estudio para la investigación fueron las cooperativas de ahorro-crédito de las provincias de Azuay y Cañar legalmente registradas en la Superintendencia de Compañías.



El cálculo de la muestra se determinó mediante la fórmula 3.1 que es la propuesta según Arias (2012) para poblaciones finitas:

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

Donde:

n= Número de individuos de la muestra.

N= Número de individuos que forman el universo.

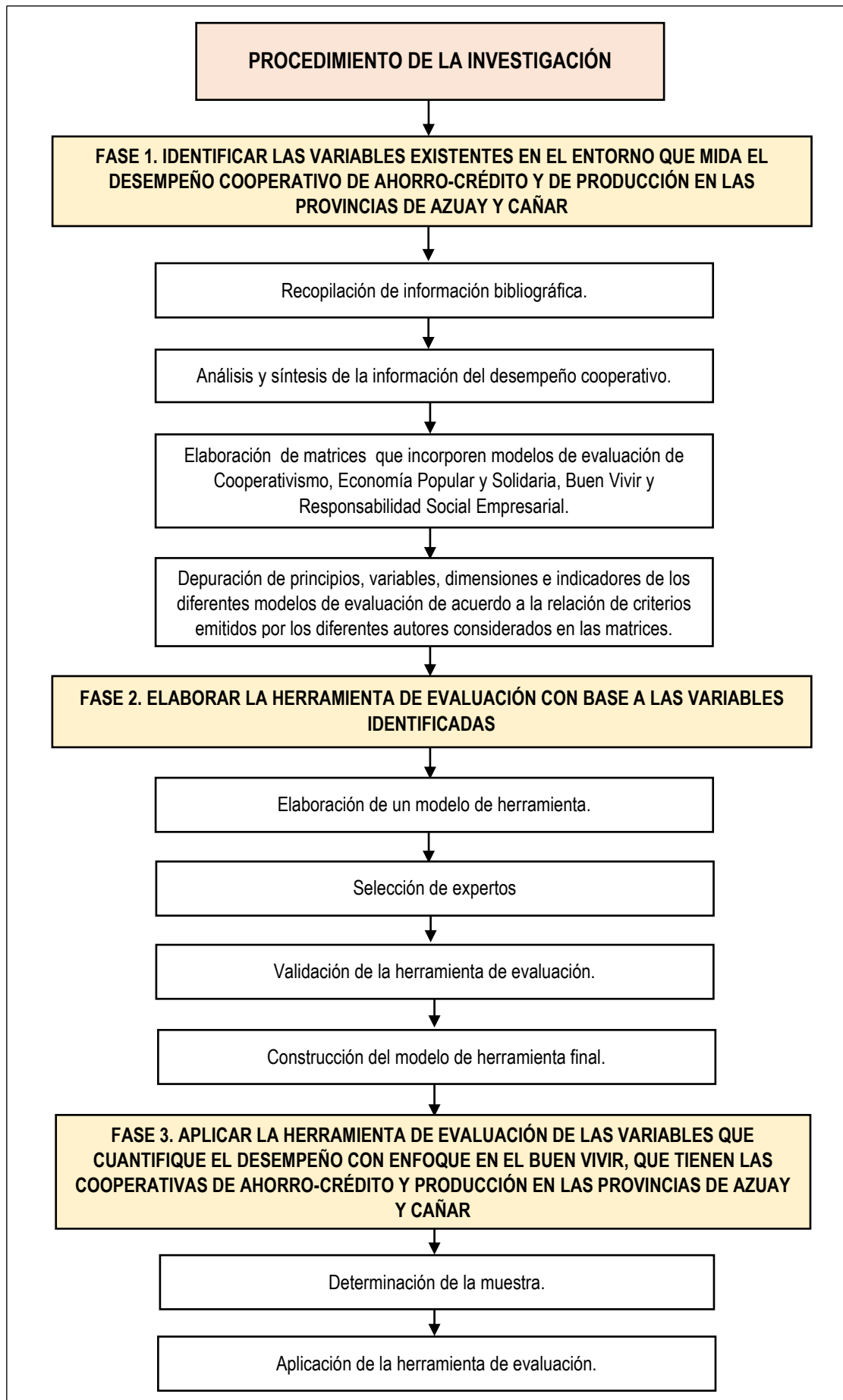
e= Error muestral máximo que se desea cometer. Como norma general, no es recomendable trabajar en el total con errores superiores al 5%.

k= Nivel de confianza que se pretende conseguir, pero en unidades estandarizadas. Lo habitual es utilizar un 95% de nivel de confianza, lo que significa 1,96.

p y q= Media de dispersión una medida de dispersión de la muestra. Si no existe información suficiente de la muestra a analizar, se presupone la mayor dispersión (p=0,5 y q=0,5). Resulta evidente pensar que si la población que se va a estudiar es muy homogénea en la variable de análisis, la muestra necesaria será menor.

### **3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se detallan las actividades que se efectuaron para llevar a cabo cada objetivo planteado, con la finalidad de estructurar de forma lógica el procedimiento que se realizó; para una mejor comprensión el estudio se ha dividido en las fases que se muestran a continuación en la figura 3.1.:





**Figura 3.1.** Procedimiento de la investigación.

**Fuente:** Elaboración propia.

La descripción del procedimiento se realiza a continuación:

## FASE 1

### **IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO QUE MIDA EL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO-CRÉDITO Y DE PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR**

La primera fase del estudio planteado se inició con la recopilación de información teórica que sustente la investigación, después se procedió con el

respectivo análisis de la información recopilada para proceder a la elaboración de las matrices de Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial que reúnan los modelos de evaluación propuestos por autores de la literatura consultada, posteriormente se depuró la matriz dejando principios, variables, dimensiones e indicadores en los que se observó mayor concordancia entre autores.

## **FASE 2**

### **ELABORAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN CON BASE A LAS VARIABLES IDENTIFICADAS**

El desarrollo de esta fase se inició con la elaboración del modelo de herramienta para directivos, socios y empleados, la misma que fue sometida a validación a través de las opiniones de un grupo de expertos, empleando el método Kendall se pudo evaluar los coeficientes de conocimiento (kc) y de argumentación (ka).

<b>K</b>	<b>COMPETENCIA</b>
$0.8 < K \leq 1$	Alta
$0.7 \leq K \leq 0.8$	Media
$0.5 \leq K < 0.7$	Baja

Empleando el Delphi se pudo realizar una depuración con las opiniones de un grupo de expertos quienes asignaron un peso a cada ítem evaluado, después se procedió a la construcción del modelo de herramienta final con los ítems con mayor grado de concordancia entre expertos para evaluar cada enunciado.

### **FASE 3**

#### **APLICAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES QUE CUANTIFIQUE EL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR, QUE TIENEN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO-CRÉDITO Y DE PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DEL AZUAY Y CAÑAR**

Esta fase se inició con el cálculo de la muestra mediante la aplicación de la fórmula  $[n=N / (1+(e)z*(N-1) / (k^2+p*q))]$ , después se realizó un cuestionario que se aplicó mediante la encuesta, una vez empleada la técnica antes mencionada se analizó la información recaudada para determinar el estado de las cooperativas con respecto al grado en que aportan al Buen Vivir de sus asociados efectuando labores sociales, solidarias y de responsabilidad social. Para interpretar el grado de cumplimiento de cada indicador y por principio se utilizó la siguiente escala valorativa:

- 1 – 2 = desempeño crítico.
- 2 – 3 = desempeño bajo.
- 3 – 4 = desempeño medio.
- 4 – 5 = desempeño alto.

### **FASE 4**

#### **PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO QUE EVIDENCIE DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETOS DE ESTUDIO**

Dentro de este apartado se detectaron las falencias en las cooperativas objetos de estudio por ello se elaboró una propuesta de plan de mejoras, la cual contiene acciones de mejora, tareas, responsables, tiempos de inicio-final, recursos necesarios, financiación e indicadores, y como última actividad se realizó la socialización de los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se describe de forma detallada los resultados obtenidos de la investigación aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Azuay y Cañar, a través del seguimiento de los pasos descritos en las fases del capítulo III. Desarrollo metodológico:

### 4.1. IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO QUE MIDA EL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO-CRÉDITO Y DE PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR

En esta fase se identificaron las variables (cooperativismo, buen vivir, Economía Popular y Solidaria, y responsabilidad social empresarial) que permitieron medir el desempeño cooperativo, después se realizó la investigación bibliográfica para sustentar con literatura científica las variables antes mencionadas, también se consultaron modelos de evaluación cooperativos propuestos por autores de diferentes países, posteriormente se efectuó la depuración de los principios e indicadores tomando en consideración aquellos que tuvieron mayor concordancia entre autores, que dio como resultado un modelo de evaluación preliminar (anexo 1); en la tabla 4.1. se describen los principios para valorar el sistema cooperativo:

**Tabla 4.1.** Principios para evaluar el desempeño cooperativo (Ahorro-Crédito y Producción).

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

**Fuente:** Elaboración propia con base en matrices propuestas por autores.

## 4.2. ELABORAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN CON BASE A LAS VARIABLES IDENTIFICADAS

En esta fase se describe el procedimiento para la elaboración de la herramienta de evaluación; tomando en consideración los principios e indicadores obtenidos de la concordancia entre autores consultados, se elaboraron dos cuestionarios: uno para gerentes o directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Azuay y Cañar (anexos 3-A 3-B), y otro para empleados y socios de ambas provincias (anexo 3-C).

La herramienta de evaluación fue sometida a validación a través de un grupo de expertos conocedores de las variables estudiadas, para su selección se empleó el método Kendall (k) evaluando sus coeficientes: de conocimiento (Kc) y de argumentación (Ka), estos elementos determinan la competencia de cada individuo. Por lo tanto, es competencia alta  $0.8 < K \leq 1$ , media  $0.7 \leq K \leq 0.8$  y baja  $0.5 \leq K < 0.7$ .

Para facilitar las depuraciones se adaptó el método Kendall a una hoja de Excel, una vez recopilada la información de la autoevaluación de los expertos se procedió a ingresar los datos a la hoja dinámica que marca con una letra X aquellos expertos que cumplen con los criterios de competencia alta  $0.8 < K \leq 1$ . Una vez depurados, se obtuvo 7 expertos idóneos por cada provincia como se puede observar en las tablas 4.2 y 4.3 descritas a continuación:

**Tabla 4.2.** Evaluación de expertos para la validación de la herramienta a aplicar en las COAC de AZUAY.

EXPERTOS EVALUADOS	Kc	Ka	K	NIVEL DE COMPETENCIA	EXPERTOS IDÓNEOS
1	0,80	0,81	0,81	Alta	X
2	0,90	1,00	0,95	Alta	X
3	0,93	0,98	0,95	Alta	X
4	0,87	0,84	0,86	Alta	X
5	0,83	0,96	0,89	Alta	X
6	0,86	0,98	0,92	Alta	X
7	0,77	0,87	0,82	Alta	X

8	0,83	0,73	0,78	Media
9	0,73	0,78	0,75	Media
<b>KP</b>			<b>0.86</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.3.** Evaluación de expertos para la validación de la herramienta a aplicar en las COAC de CAÑAR.

EXPERTOS EVALUADOS	Kc	Ka	K	NIVEL DE COMPETENCIA	EXPERTOS IDÓNEOS
1	1,00	1,00	1,00	Alta	X
2	0,90	0,96	0,93	Alta	X
3	0,97	0,87	0,92	Alta	X
4	0,86	0,90	0,88	Alta	X
5	1,00	0,94	0,97	Alta	X
6	0,74	0,86	0,80	Alta	X
7	0,80	0,90	0,85	Alta	X
8	0,49	0,74	0,61	Baja	
9	0,83	0,75	0,79	Media	
<b>KP</b>			<b>0.86</b>		

Fuente: Elaboración propia.

Después de haber obtenido el grupo de expertos por cada provincia se sometió a validación la herramienta de evaluación de desempeño cooperativo a través de las opiniones vertidas por cada experto respecto a los ítems apropiados para valorar al principio al cual pertenecen, para mejor comprensión la tabla 4.4 evidencia las variaciones entre indicadores propuestos y validados.

Para efectos de mejor comprensión entiéndase las siguientes abreviaciones como: indicadores propuestos (PRO) e indicadores validados (VAL).

**Tabla 4.4.** Resumen de los principios e indicadores propuestos y validados en las Coop. de Ahorro y Crédito (COAC) en las provincias de Azuay y Cañar.

N°	PRINCIPIOS	INDICADORES COAC AZUAY		INDICADORES COAC CAÑAR	
		PRO	VAL	PRO	VAL
1	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	7	7	7	7
2	Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	22	22	22	22
3	Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	10	10	10	10
4	Autonomía e independencia.	5	5	5	5
5	Educación, capacitación e información.	8	8	8	8



6	Cooperación e integración del sector EPS.	9	9	9	9
7	Compromiso con el entorno.	22	11	22	21
8	Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	43	41	43	42
9	Comercio justo, ético y responsable.	16	14	16	16
<b>Total de Indicadores antes y después de depuración.</b>		<b>142</b>	<b>127</b>	<b>142</b>	<b>140</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3. APLICAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES QUE CUANTIFIQUE EL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR, QUE TIENEN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO-CRÉDITO Y DE PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DEL AZUAY Y CAÑAR

En la valoración del sector cooperativo de ahorro y crédito se tomó en consideración una muestra por conveniencia de cooperativas debido a la dificultad de acceso por parte de las entidades para desarrollar investigaciones dentro de las mismas, a continuación, en las tablas 4.5 y 4.6 se detallan las cooperativas objetos de estudio por provincia:

**Tabla 4.5.** Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas en la provincia de Azuay.

Nº	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Cantón de localización	Total de Socios	Total de Empleados
1	COAC. Etapa.	Cuenca		
2	COAC. Señor de girón.	Girón		
3	COAC. Jadán.	Jadán		
4	COAC. CICA	Cuenca		
5	COAC. Jardín Azuayo.	Cuenca	80.616	213
6	COAC. CREA LTDA.	Cuenca		
7	COAC. Multiempresarial.	Cuenca		
8	COAC. SIDETAMC.	Cuenca		
9	COAC. Carmen de Tarqui.	Cuenca		

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.6.** Cooperativas de Ahorro y Crédito evaluadas en la provincia de Cañar.

Nº	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Cantón de localización	Total, de Socios	Total, de Empleados
1	COAC. Achik Inti.	Cañar		
2	COAC. Fuerza de los Andes.	Cañar		
3	COAC. CAPEC.	Biblián		

4	COAC. San Marcos	Azogues		
5	COAC. Sisay Kañari.	Cañar		
6	COAC. Cañar Ltda.	Cañar	15.568	75
7	COAC. Guapán Ltda.	Azogues		
8	COAC. Migrante Solidario	Biblián		
9	COAC. CACMA LTDA.	Azogues		

Fuente: Elaboración propia.

Una vez recopilada la información como: direcciones, teléfonos, correos, números de socios y empleados (anexos 2-A 2-B) de cada cooperativa se procedió a realizar el cálculo de la muestra del sector de ahorro y crédito por provincia. A continuación, se muestra la fórmula de cálculo de tamaño de muestra para poblaciones finitas y los cálculos efectuados que indican el total de encuestas realizadas en la tabla 4.7:

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

Tabla 4.7. Cálculo de la muestra de población finita por provincia.

SECTOR DE AHORRO Y CRÉDITO	
<b>SOCIOS PROVINCIA DE AZUAY</b> <b>80.616</b> $n = \frac{(1 + (0,05)^2 * (80.616 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}$ <b>n= 302</b>	<b>SOCIOS PROVINCIA DE CAÑAR</b> <b>15.568</b> $n = \frac{(1 + (0,05)^2 * (15.568 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}$ <b>n= 297</b>
<b>EMPLEADOS PROVINCIA DE AZUAY</b> <b>213</b> $n = \frac{(1 + (0,05)^2 * (213 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}$ <b>n= 125</b>	<b>EMPLEADOS PROVINCIA DE CAÑAR</b> <b>75</b> $n = \frac{(1 + (0,05)^2 * (75 - 1))}{(1,96^2 * 0,73 * 0,27)}$ <b>n= 60</b>

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla anterior del sector de ahorro y crédito de la provincia de Azuay se encuestaron 302 socios y 125 empleados, mientras que en la provincia de Cañar se encuestaron 297 socios y 60 empleados, después de haber recopilado la información necesaria se procedió a tabular los datos en una hoja de Excel que se modificó con el modelo matemático Torgerson y el método Delphi.

**PRESENTACIÓN DE GRÁFICOS Y ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE ACUERDO CON EL CRITERIO DE GERENTES, SOCIOS Y EMPLEADOS DE LAS COAC DE LA PROVINCIA DE AZUAY.**

A continuación se presentan los gráficos del 4.1. a 4.27. correspondientes a las opiniones vertidas a los encuestados. Es necesario mencionar que las crestas de los gráficos están establecidas por el valor promedio por pregunta (VPPre) y el valor promedio por principio (VPPrin), para poder interpretar el grado de cumplimiento de cada indicador y el principio se detalla una escala valorativa de 1 a 5, donde: 1–2 es desempeño crítico, 2–3 desempeño bajo, 3–4 desempeño medio y 4–5 desempeño alto.

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

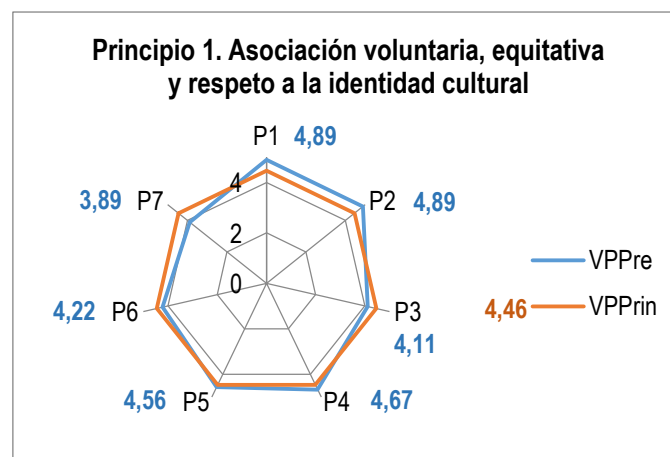
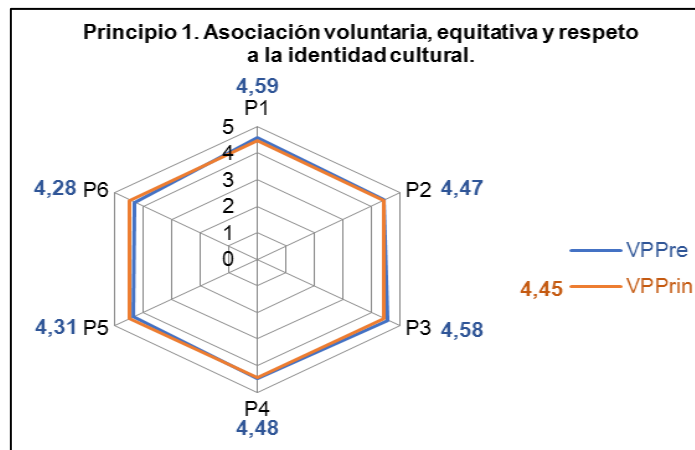


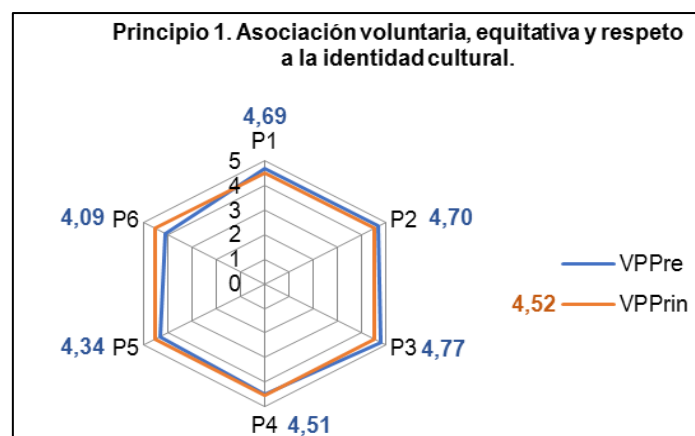
Gráfico 4. 1. Resultados encuesta directivos – Azuay.

En el gráfico 4.1. se puede observar el nivel de cumplimiento del principio 1 en las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) de la provincia del Azuay según los criterios y experiencias de gerentes o directivos en el manejo de entidades cooperativistas, dando como resultado un valor promedio por pregunta (VPPre) que va en un rango de 3,89 a 4,89 y un valor promedio por principio (VPPrin) de 4,46 que muestra alto desempeño.



**Gráfico 4.2.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

Analizando el gráfico 4.2. perteneciente al principio 1 (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural), según criterios recabados a través de las encuestas aplicadas a los empleados de las COAC, se pudo conocer que este principio se encuentra en un rango de VPPre de 4,28 a 4,59 y un VPPrin de 4,45 que de acuerdo con la escala valorativa arroja un alto desempeño.



**Gráfico 4.3.** Resultados encuesta socios – Azuay.

El conjunto de criterios de los empleados de las COAC del Azuay en el gráfico 4.3 evidencian un VPPre de 4,09 en el indicador P6 es decir el más bajo del resto de los indicadores, mientras que el indicador P2 da 4,77 siendo el que mayor puntuación tiene. Por otra parte, el valor promedio del principio es de 4,52 mostrando alto desempeño.

Luego de haber efectuado los análisis según los criterios de directivos, empleados y socios se puede observar un consenso muy estrecho entre las opiniones de los tres grupos encuestados dando como resultado que el principio 1 tiene un desempeño alto, evidenciando la facilidad que brindan las COAC para que las personas se asocien de forma voluntaria sin discriminación de edad o género, se respeta la identidad cultural de cada individuo y también pueden comentar sus sugerencias o quejas para que éstas reciban solución.

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

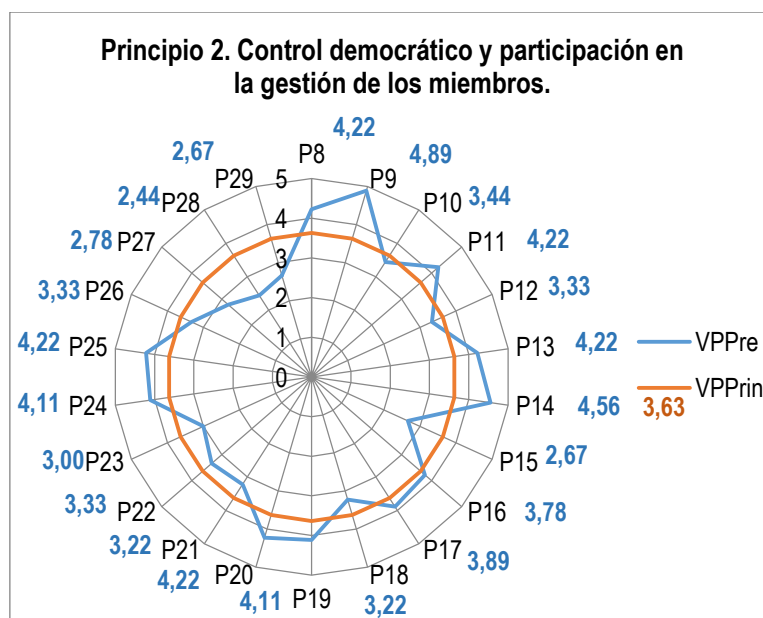
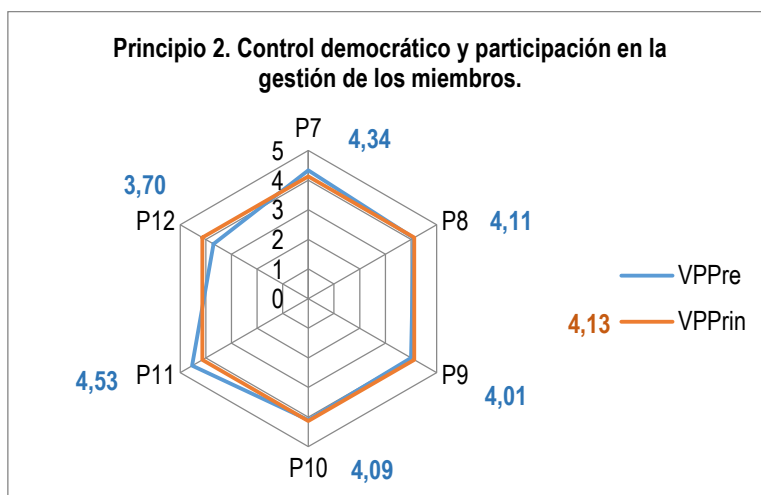


Gráfico 4.4. Resultados encuesta directivos – Azuay.

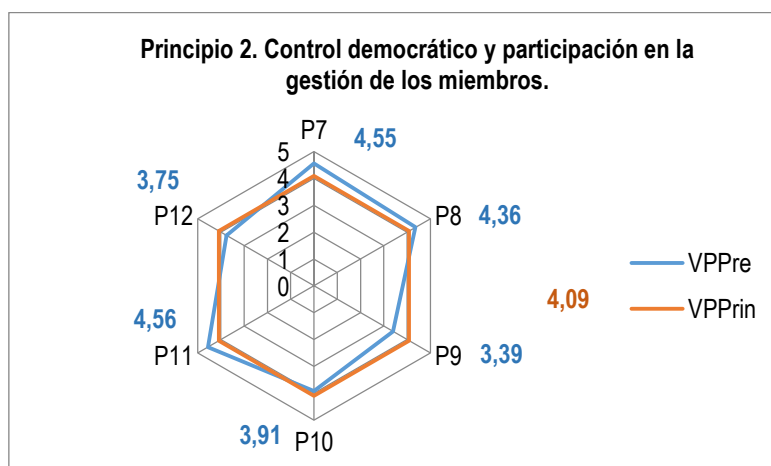
En el gráfico 4.4. correspondiente al principio 2 (control democrático y participación en la gestión de los miembros), se pudo generar de los datos obtenidos un rango de VPPrin de 3,63 que significa desempeño medio, también se puede observar que los indicadores P15, P27, P28 y P29 reciben un calificativo de bajo desempeño que afectan al valor promedio del principio es decir, que el nivel de escolaridad (P15) si impide el acceso de nuevos socios a cargos institucionales en las COAC, tales como ser miembro del consejo de administración, la dirección y gerencia ; analizando la baja puntuación de P27

y P28 se puede interpretar que estas organizaciones realizan una elaboración y publicación primaria de reportes de responsabilidad social empresarial (RSE); también se puede contemplar que son pocas las organizaciones que emplean estándares internacionales como ETHOS, ISO, Global Reporting Initiative (GRI) en la elaboración de RSE.



**Gráfico 4.5.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

Detallando el nivel de cumplimiento del principio 2, en el gráfico 4.5 que plasma las percepciones de los empleados se obtuvo como resultado un VPPrin de 4,13 interpretado como alto desempeño, entre los indicadores que conforman el principio analizado se repliega la opinión acerca de si se elaboran reportes de RSE (P12) con un VPPre de 3,70 derivando en un desempeño medio.

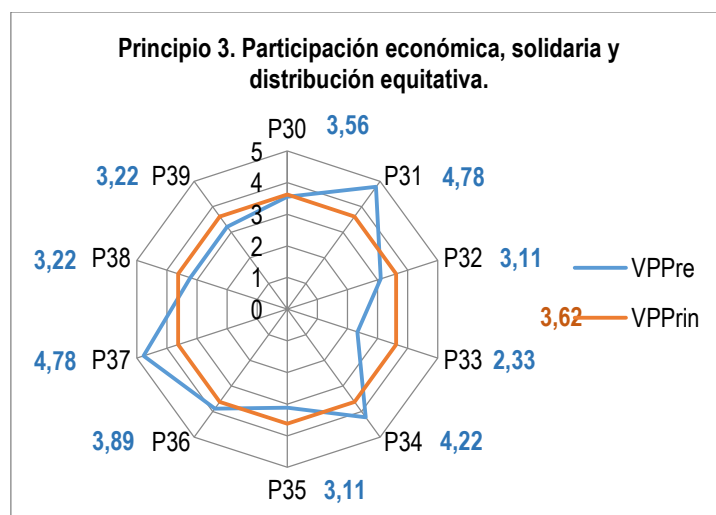


**Gráfico 4.6.** Resultados encuesta socios – Azuay.

La ilustración anterior del gráfico 4.6. es la representación de las percepciones de los socios encuestados al dar calificación a los ítems del principio 2 que muestra un VPPre de 3,39 en P9 entendido como desempeño medio a 4,56 en P11 percibido como desempeño alto, mientras el VPPrin es de 4,09, por lo que recibe la misma denominación del indicador anterior demostrando que: en las COAC la toma de decisiones se da de modo democrático, los socios participan activamente en la gestión de las mismas, dan capacitaciones sobre cooperativismo para que los socios puedan pasar a formar parte de los órganos de dirección.

Entre los criterios de gerentes, socios y empleados acerca del principio 2 (control democrático y participación en la gestión de los miembros) se puede evidenciar la concordancia entre los encuestados acerca de la elaboración primaria de reportes de RSE que se realiza en las COAC, por otra parte, el criterio de los empleados en P9 se contrae.

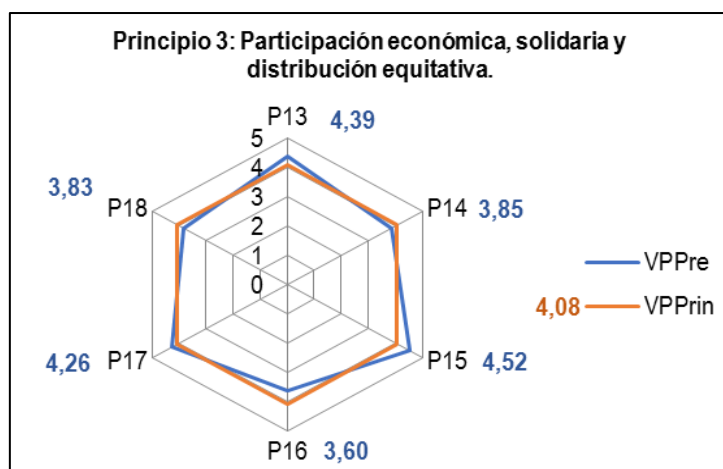
### **PRINCIPIO 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.**



**Gráfico 4.7.** Resultados encuesta directivos – Azuay.

En el gráfico 4.7. se ilustran los resultados del principio 3, que fueron obtenidos de las percepciones de los directivos de las COAC encuestadas, las

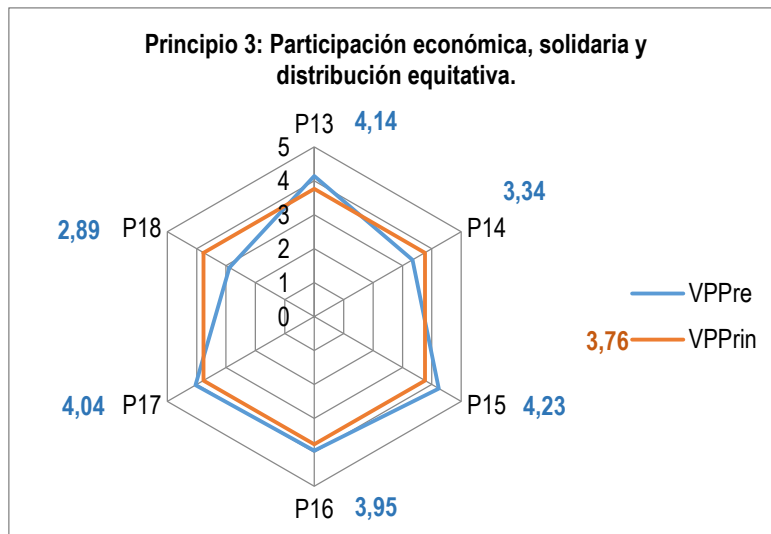
opiniones vertidas dan un VPPrin de 3,62 y puntuación de VPPre de 2,33 a 4,78 la más alta, como se puede observar la mayor cantidad de indicadores se encuentran entre dos calificativos de acuerdo a la escala establecida que van de 3 a 4 desempeño medio (seis indicadores) y de 4 a 5 desempeño alto (tres indicadores), por otra parte P33 (se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad) tuvo una valoración por debajo de lo aceptable lo cual demuestra falencias en este indicador.



**Gráfico 4.8.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

Según la interpretación de las puntuaciones obtenidas en el gráfico 4.8. perteneciente a las percepciones de los empleados acerca del principio 3 que hace alusión a la participación económica, solidaria y distribución equitativa, se puede percibir que el principio está desempeño alto porque su VPPrin es de 4,08 y la puntuación más baja entre las preguntas efectuadas es de 3,60 en P16 (existe una política de maximización de excedente y utilidades) que significa desempeño medio, como se evidencia no existen mayores inconvenientes en este principio según el criterio de los empleados.





**Gráfico 4.9.** Resultados encuesta socios – Azuay.

En el gráfico 4.9. se observan las opiniones recogidas de los socios abordados en la investigación acerca del principio 3, que dan una puntuación de VPPrin de 3,76, valoración que recibe la denominación desempeño medio que se debe a la baja calificación de 2,89 obtenida en P18 que aborda la temática de si la cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.

Comparando las opiniones vertidas de directivos, empleados y socios se pudo observar las diversas percepciones acerca del grado de cumplimiento de los indicadores que conforman el principio 3 pertinente a la participación económica, solidaria y distribución equitativa; para los gerentes el indicador con menos cumplimiento es P33 (se ejecuta el valor destinado al fondo de Solidaridad) donde se obtuvo una puntuación de 2,32 denotando falencias en dicho sector, mientras tanto las percepciones de los empleados apuntan a P16 (existe una política de maximización de utilidades y excedentes), como el ítem con más calificación, éste apenas tiene un rendimiento aceptable que se encuentra en 3,38 denotando un desempeño medio; por otra parte los socios piensan que hace falta mejorar P18 (la cooperativa invierte en servicios sociales para asociados) en el que se obtuvo una valoración de 2,89 que revela un rendimiento bajo del indicador.

## PRINCIPIO 4. Autonomía e independencia.

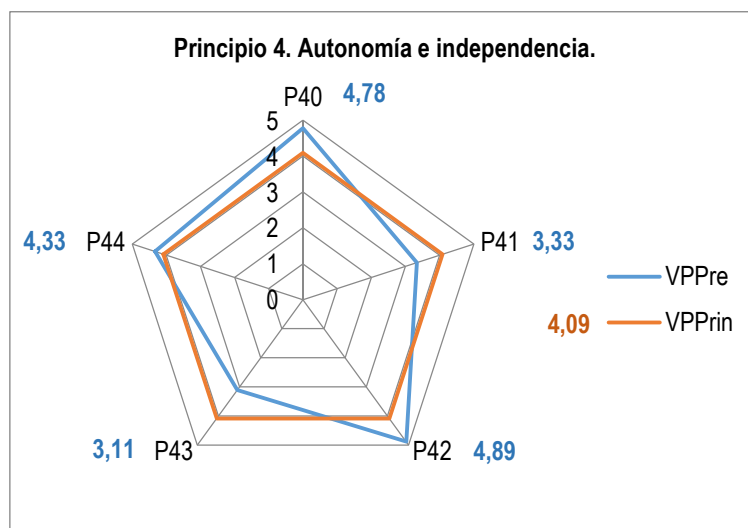


Gráfico 4.10. Resultados encuesta directivos – Azuay.

El gráfico 4.10. muestra el grado en que las COAC cumplen con el principio 4. (Autonomía e independencia), el mismo que a criterio de los directivos tiene un desempeño alto, así lo hacen denotar a través del VPPrin de 4,09 rendimiento que se debe a la puntuación obtenida en P41 (la cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS – VPPre 3,33) y P43 (contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades públicas – VPPre 3,11).

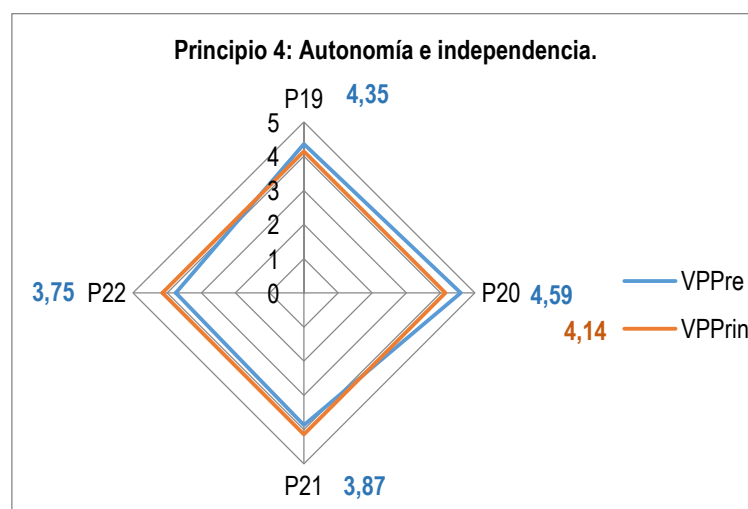
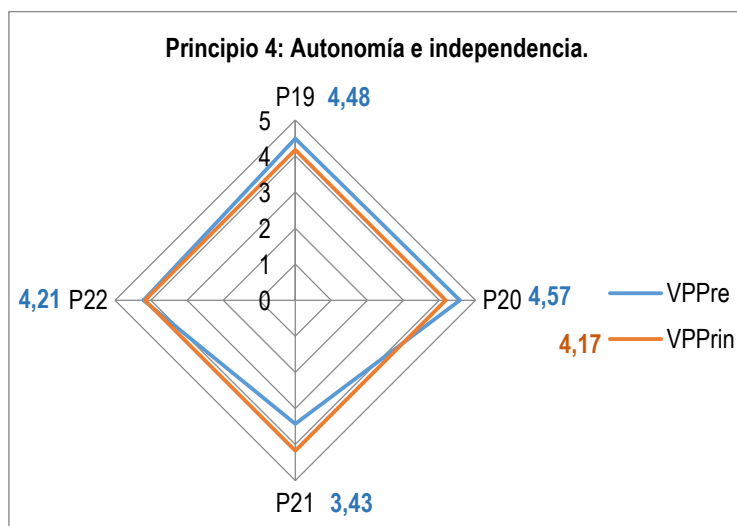


Gráfico 4.11. Resultados encuesta empleados – Azuay.

Los empleados de las diferentes COAC objetos de estudio en la provincia de Azuay (gráfico 4.11) tiene apreciaciones muy satisfactorias acerca de dicho principio dando como resultado un VPPrin de 4,14 que se encuentra desempeño alto y un VPPre de 3,75 en P22 es decir según la apreciación de los empleados la cooperativa no depende de subvenciones y ayudas públicas.



**Gráfico 4.12.** Resultados encuesta socios – Azuay.

Por medio del gráfico 4.12 se pudo plasmar de forma visible los resultados de las apreciaciones de los socios acerca de la autonomía e independencia en las COAC, temática abordada en el principio 4 en la encuesta aplicada que dio como resultado un VPPrin de 4,17 lo cual refleja un alto desempeño, mientras que el indicador con menos cumplimiento es P21 (la cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS) con una valoración de 3,43 estando en un nivel medio.

Según los resultados obtenidos del principio 4 se pudo observar que existe concordancia entre directivos, empleados y socios en el nivel de cumplimiento de P41 y P21 (la cooperativa no tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS e interpretación de los empleados que las COAC no dependen de subvenciones y ayudas públicas.

## PRINCIPIO 5. Educación, capacitación e información.

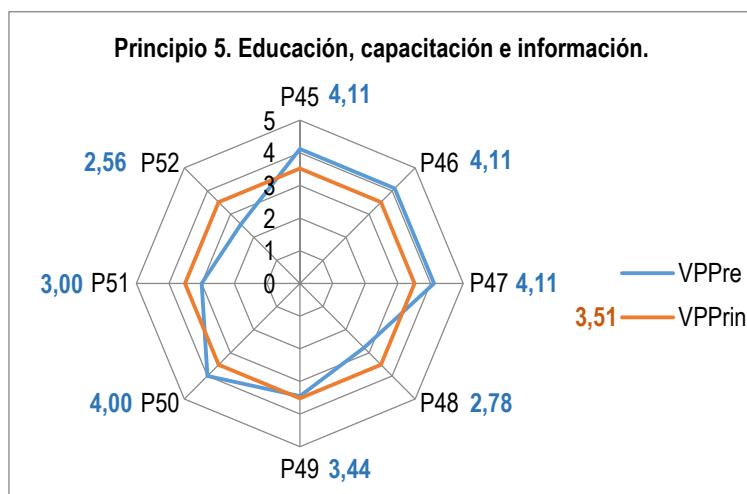


Gráfico 4.13. Resultados encuesta directivos – Azuay.

El gráfico 4.13. permitió evidenciar los resultados de las impresiones que tienen los directivos acerca del estado de cumplimiento del principio 5 que compete al tema de educación, capacitación e información que da un valor promedio por principio de 3,51 deducido como desempeño medio, por otra parte dos de los ocho indicadores que conforman el principio reflejan un rendimiento bajo, estos indicadores son P48 (la cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad) y P52 (la cooperativa informa el valor invertido en medios de comunicación).

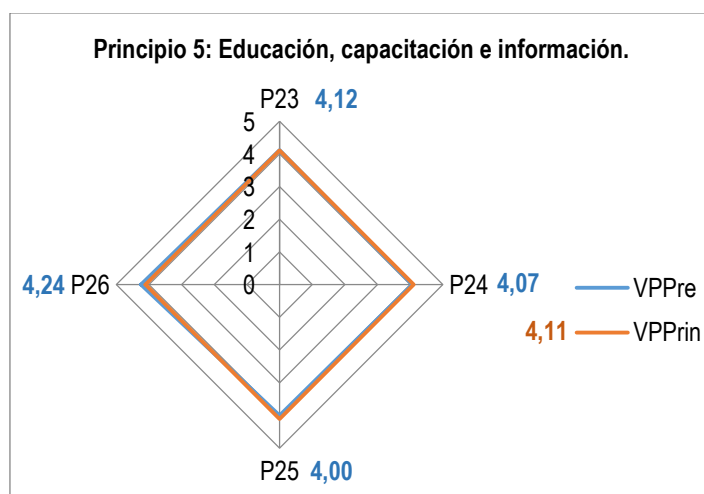
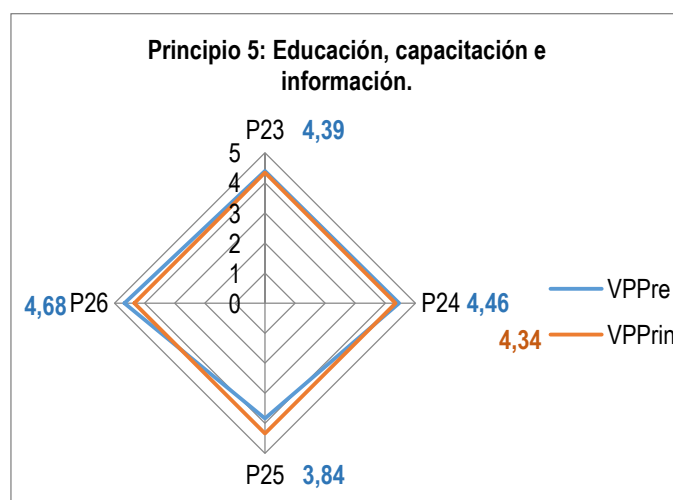


Gráfico 4.14. Resultados encuesta empleados – Azuay.

Con base en las encuestas aplicadas a los empleados de las COAC objetos de estudio en Azuay (gráfico 4.14) se pudo presentar el diagrama de radar antes expuesto que da un VPPrin de 4,11 y un VPPre que va de 4,00 a 4,24, haciendo uso de la escala valorativa, dichas puntuaciones reflejan alto desempeño; dicho de otra forma la percepción que tienen los empleados es que las COAC si se realizan eventos de capacitación para los socios, aplican políticas de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal, realizan eventos de extensión educativa a la Comunidad, y además hacen uso de los medios de comunicación como herramienta para mantener informados a sus socios y la comunidad en general.



**Gráfico 4.15.** Resultados encuesta socios – Azuay.

En el gráfico 4.15. no varían mucho los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los socios con relación al criterio emitido por los empleados, como se puede visualizar se obtuvo un VPPrin de 4,34 que demuestra un alto desempeño, mientras que P25 (la cooperativa utiliza medios de comunicación) tuvo un VPPre de 3,84 revelando que el indicador tiene un nivel de cumplimiento medio.

En síntesis, el principio 5 (Educación, capacitación e información) tuvo un nivel de cumplimiento aceptable que arrojó un VPPrin de 3,51 que indica cumplimiento medio, además se puede interpretar que a criterio de los

directivos se deben efectuar mejoras en este principio; en cambio los empleados (VPPrin 4,11) y socios (4,34) efectuaron puntuación muy satisfactorias que indican un alto nivel de cumplimiento en la realización de eventos de capacitación para los socios, eventos de extensión educativa a la Comunidad, aplicación de políticas de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal, y utilización de medios de comunicación.

### PRINCIPIO 6. Cooperación e integración del sector EPS.

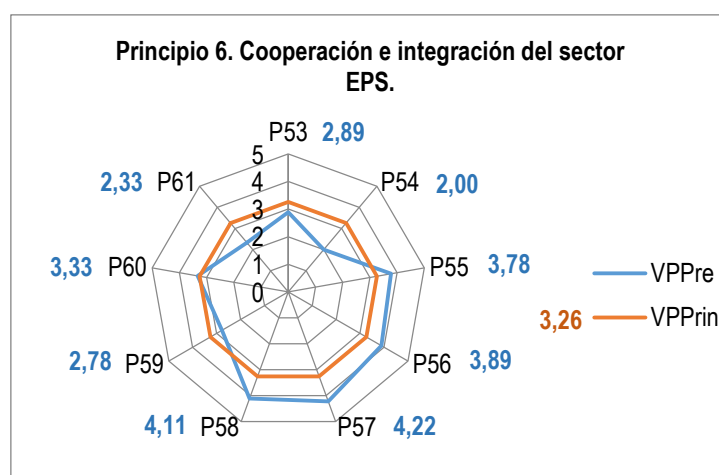
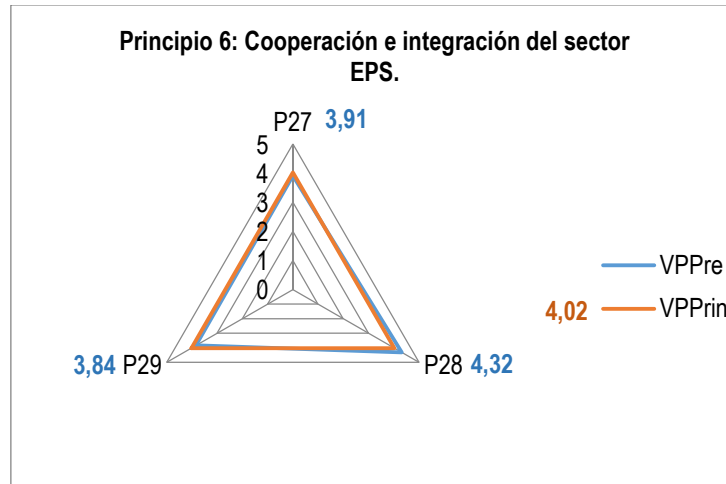


Gráfico 4.16. Resultados encuesta directivos – Azuay.

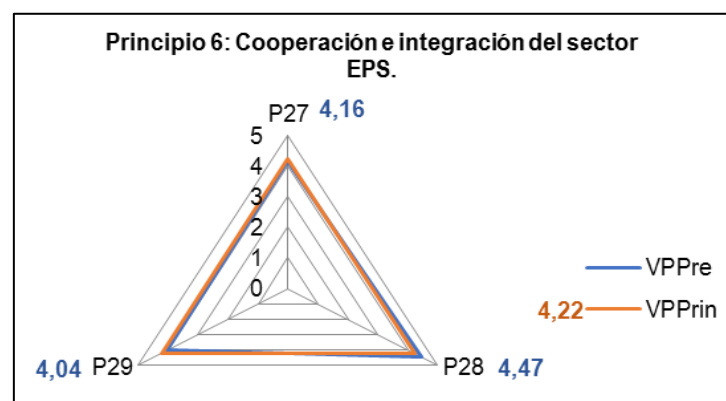
El propósito del gráfico 4.16. es demostrar el grado de cumplimiento del principio 6 (Cooperación e integración del sector económico popular y solidario – SEPS) el mismo que tuvo un VPPre en un rango de 2,00 a 4,22; los indicadores P53 (la cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS) , P54 (la cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS), P59 ( desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño sean estas municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva) y P61 (la cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno) se repliegan de tal manera que aplicando la escala valorativa se encuentra en un valor promedio por pregunta de 2 a 3 revelando un bajo desempeño que originan falencias en el sector

COAC en la contribución a la integración del SEPS. Por ello el VPPrin es de 3,26 que demuestra un desempeño medio.



**Gráfico 4.17.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

Como se puede notar en el diagrama de radar del gráfico 4.17. las aprehensiones de los empleados respecto a la cooperación e integración del SEPS son bastantes satisfactorias, debido a que el principio 6 obtuvo un nivel de desempeño alto, demostrando que las cooperativas pertenecen a organismos de integración de la EPS tales como Asociaciones, Federaciones y Corporaciones, también las COAC favorecen la solidaridad entre los socios, por otra parte el desarrollo de alianzas con entidades públicas para mejorar el desempeño tales como municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, entre otras, se encuentran en proceso de desarrollo.



**Gráfico 4.18.** Resultados encuesta socios – Azuay.

Las apreciaciones de los socios con respecto al principio 6 descrito en el título del gráfico 4.18 son alentadoras de tal forma que los resultados obtenidos en VPPre en los tres indicadores tienen un alto cumplimiento que contribuye a la puntuación de VPPrin de 4,22 estando cercano a la prosperidad.

En resumidas cuentas considerando el VPPrin de los directivos 3,26, empleados 4,02 y socios 4,22 la cooperación e integración del SEPS para las altas direcciones se encuentra en proceso de desarrollo, por lo tanto es necesario mejorar el desempeño de indicadores como P61 que abordan el desarrollo de proyectos sociales, ambientales, otros; P53 aportación de capital social a organizaciones de la EPS, además de desarrollar alianzas con entidades públicas para mejorar el desempeño, enunciado en que los tres grupos objetos de estudio tuvieron concordancia a pesar que el VPPrin para empleados y socios evidencia alto desempeño.

### PRINCIPIO 7. Compromiso con el entorno.

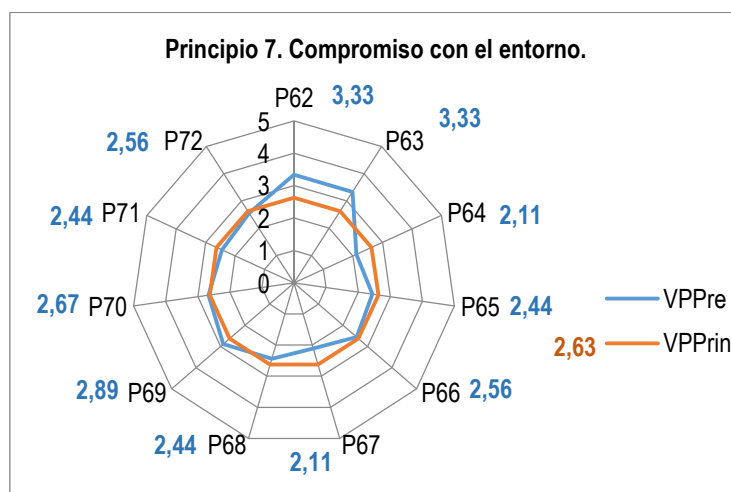
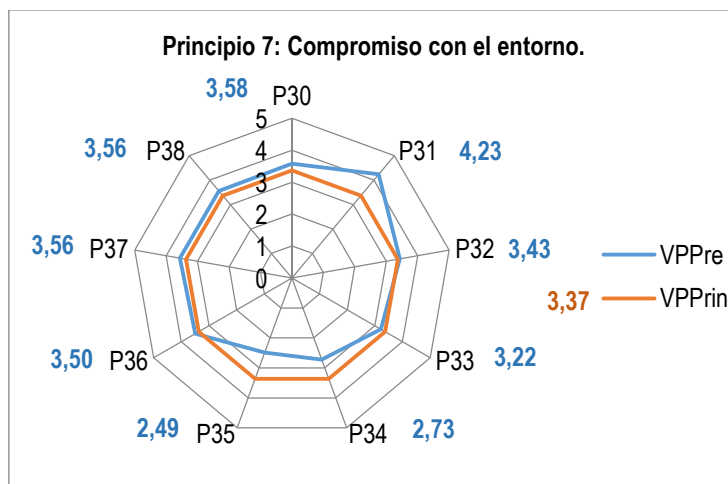


Gráfico 4.19. Resultados encuesta directivos – Azuay.

Para los directivos de las COAC encuestadas en la provincia del Azuay (gráfico 4.19) el grado de cumplimiento del principio 7 (Compromiso con el entorno) presenta falencias, así lo refleja el VPPrin (2,63) obtenido de las respuestas

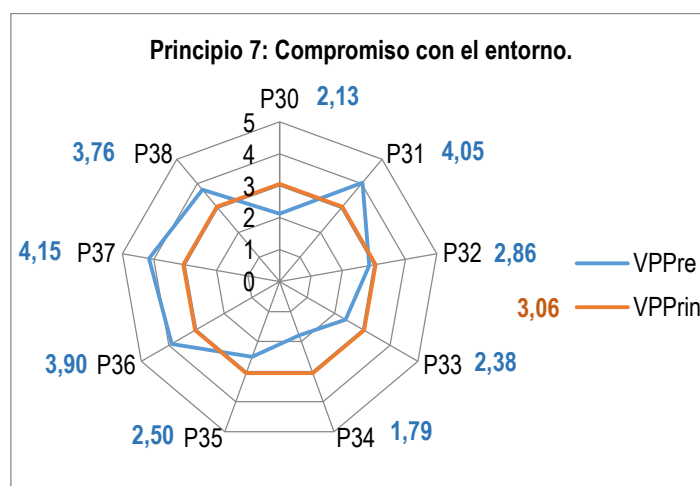


dadas a las 11 preguntas planteadas y validadas en ese principio que refleja un desempeño bajo.



**Gráfico 4.20.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

En los resultados del diagrama de radar del gráfico 4.20. se puede percibir el estado de cumplimiento del principio 7 que dan como resultado un VPPrin de 3,37, es decir, demuestra un desempeño medio esto se debe a las bajas puntuaciones en P34 que trata la temática de si las COAC contribuyen con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc.), por otro lado, en P35 las percepciones de los empleados son bajas con respecto a si las entidades antes mencionadas poseen un programa de voluntariado.



**Gráfico 4.21.** Resultados encuesta socios – Azuay.

El gráfico 4.21. muestra que el compromiso con el entorno por parte de las COAC a criterio de los socios se obtuvo un desempeño medio con un VPPrin de 3,06 mientras que los indicadores P32 (desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje), P33 (capacita en temas medioambientales a la comunidad), P35 (posee un programa de voluntariado) dan un VPPre de 2 – 3 interpretados como bajo desempeño, además de P34 (contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc.) que tuvo una valoración de 1 – 2, por lo que se sitúa en desempeño crítico.

Existe un grado de concordancia entre directivos, empleados y socios con respecto al principio 7 (Compromiso con el entorno), pues se observa que los tres grupos de estudio proporcionaron puntuaciones bajas al ser consultados sobre si las COAC capacitan en temas medioambientales a la comunidad; para los directivos las percepciones sobre 9 de los 11 indicadores son poco alentadoras, entre las cuales se encuentran P64 que trata sobre el desarrollo de programas de mejoramiento al medio ambiente, P66 si los empleados están formados en aspectos medioambientales, por otra parte los empleados y socios tienen percepciones muy similares sobre los indicadores P33, P34 y P35 que se encuentran detalladas en la tabla 4.8.

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

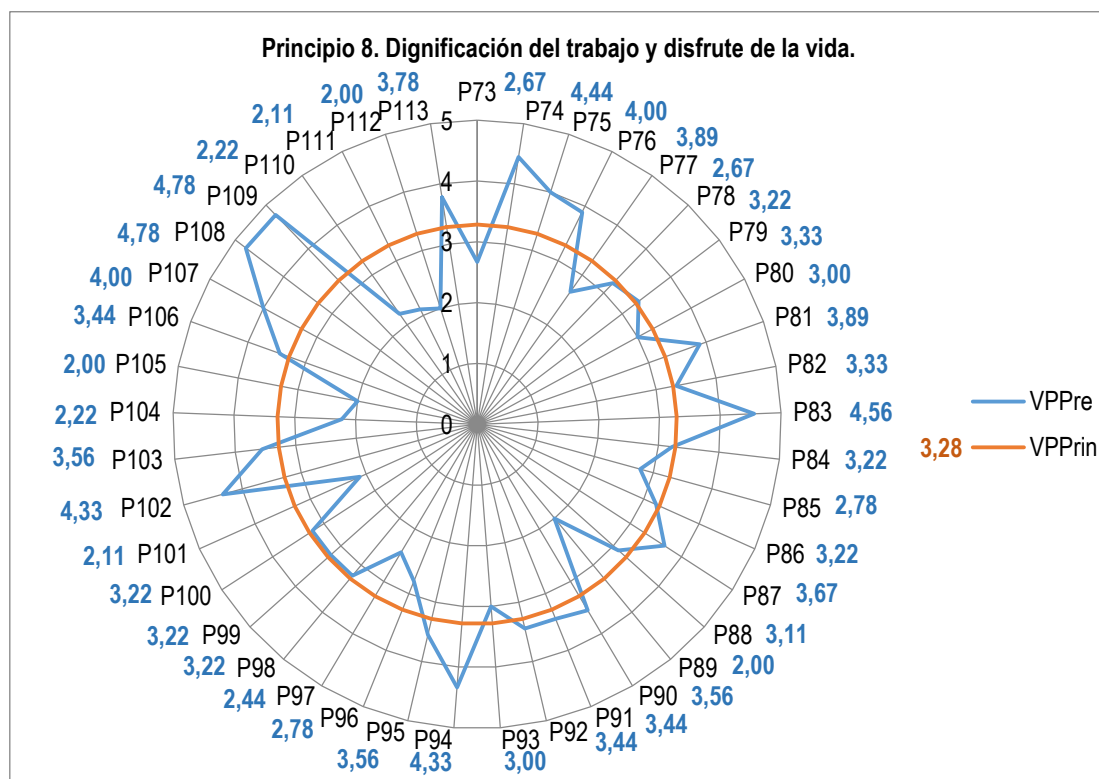
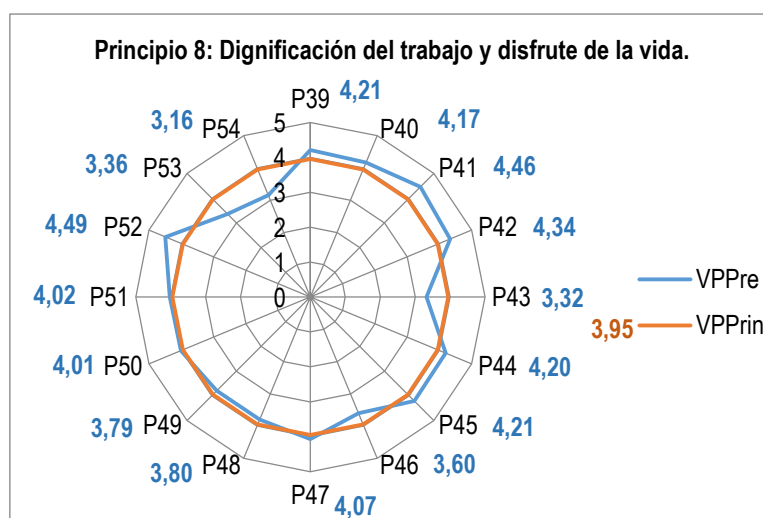


Gráfico 4.22. Resultados encuesta directivos – Azuay.

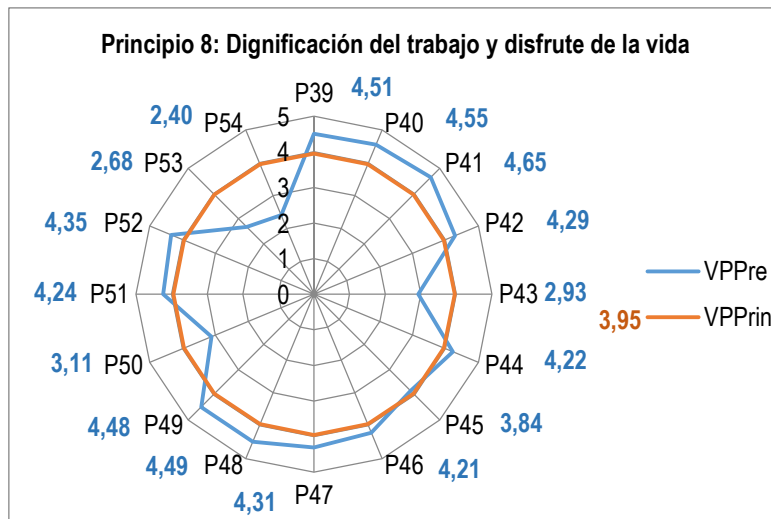
Por medio del gráfico 4.22. se describen las puntuaciones con base en las opiniones emitidas por los gerentes o directivos sobre el principio 8 (Dignificación del trabajo y disfrute de la vida), el mismo que según sus valoraciones dan como resultado un VPPrin de 3,28 ubicándolo en desempeño medio, de acuerdo a la escala valorativa establecida al inicio de este capítulo, entre los indicadores con menor rendimiento se tiene: P73 (la cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo), P78 (existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa), P85 (los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa), ítem que de acuerdo a sus acotaciones no tiene mayor relevancia, P88 (considera la situación social del empleado al momento de su despido), P96 (se realizan eventos deportivos), P97 (se incluyen en los eventos a los grupos especiales), P101 (la cooperativa no cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de

servicios de beneficio social), P104 (ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados), P105 (posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional), P110 (se realizan actividades de adquisición asociativa), P11 (se da apertura a que empleados constituyan su asociación) y P112 (permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial).



**Gráfico 4.23.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

A juicio de los empleados de las COAC de la provincia del Azuay la dignificación del trabajo y disfrute de la vida (gráfico 4.23) se encuentra en un VPPrin de 3,95, en otras palabras desempeño medio, de manera general el grado de cumplimiento del principio 8 es aceptable, cabe destacar que los indicadores P41 (la cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores) y P52 (cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral) obtuvieron las mayores puntuaciones indicando que las COAC cumplen las diferentes obligaciones en materia laboral.



**Gráfico 4.24.** Resultados encuesta socios – Azuay.

En el gráfico 4.23. el criterio de los socios es similar al de los empleados ya que el VPPrin es de 3,95 que se interpreta como nivel medio de desempeño, el mismo valor que el de empleados, pero las percepciones de este grupo de encuestados varían al asignar bajas puntuaciones que van de 2 – 3 que equivale a indicadores con bajo cumplimiento: P43 (la cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo), P53 (se realizan actividades de adquisición asociativa) y P54 (permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial) motivo que impide un grado de cumplimiento mayor del principio en cuestión.

Por medio de los análisis efectuados en los gráficos (4.22, 4.23, 4.24) con resultados obtenidos de directivos, socios y empleados se pudo constatar la concordancia entre los encuestados acerca de la baja valoración al ítem que aborda el tema de si las cooperativas priorizan la contratación de socios cuando requieren incorporar personal nuevo, también se pudo ver que para los empleados la pregunta con menor grado de cumplimiento es aquella que trata P54 (permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial), por otra parte, los socios expresan que P53 (se realizan actividades de adquisición asociativa) con puntuación de 2,68 se encuentra en un estado de desempeño bajo.

## PRINCIPIO 9. Comercio justo, ético y responsable.

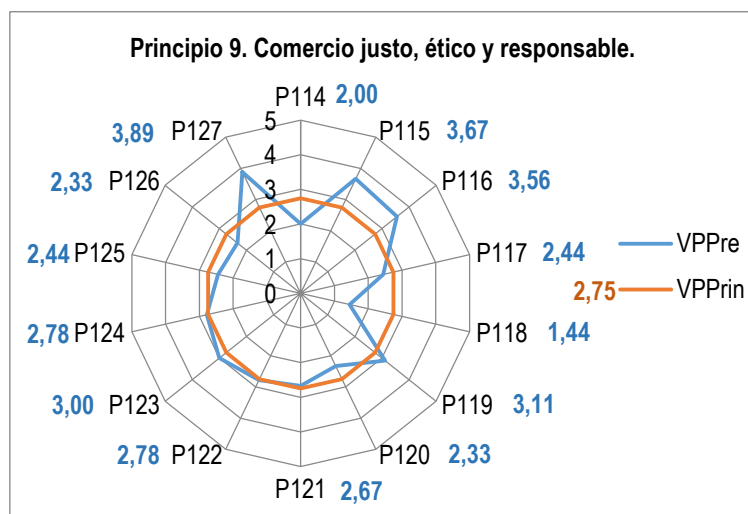
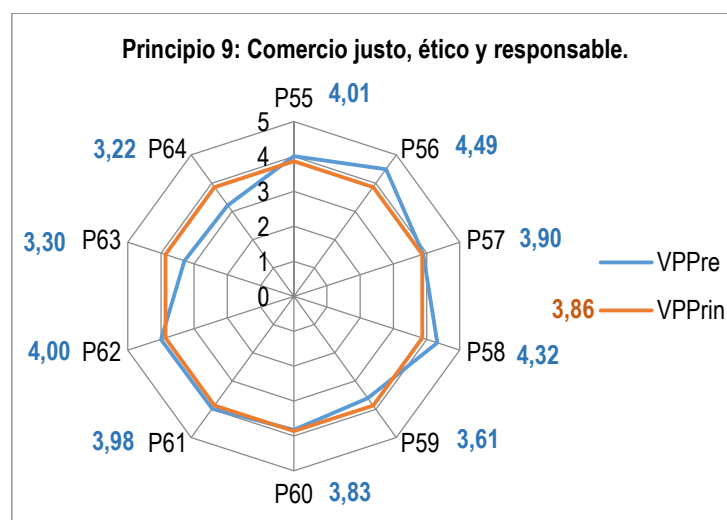


Gráfico 4.25. Resultados encuesta directivos – Azuay.

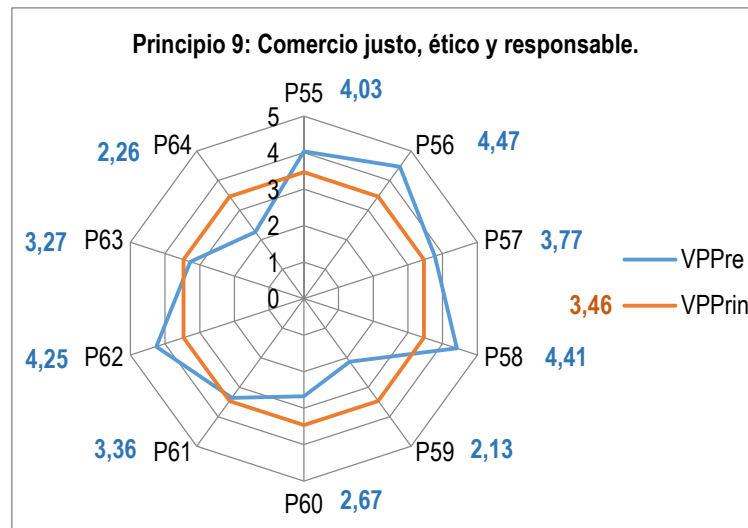
Al efectuar la lectura del gráfico 4.25. que refleja los resultados del principio 8 (Comercio justo, ético y responsable); claramente se puede notar el bajo grado de desempeño que se obtuvo en la evaluación de los indicadores que conforman el principio en cuestión, entre los ítems con menor VPPre se encuentra P118 (compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo) que tuvo valoración de 1,44 interpretado como indicador con desempeño crítico; además hay ítems con puntuaciones de 2 – 3 que indican bajo rendimiento, éstos son: P114 (la cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos), P118 (compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo), P120 (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.) P121 (posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa), P122 (no existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio), P124 (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), P125 (incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.), P126 (posee normas que regulan la relación con los clientes y socios), y P127 (la cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes) que contribuyeron a la obtención de un VPPrin de 2,75 que indica la existencia de falencias debido a que recibe el calificativo de bajo desempeño.



**Gráfico 4.26.** Resultados encuesta empleados – Azuay.

Una vez que los empleados emitieron sus calificaciones acerca del principio 9 se pudo verificar que a criterio de los encuestados el comercio, justo, ético y responsable se encuentra desempeño medio con una puntuación de VPPrin de 3,86 que es un rendimiento admisible, el mismo que se evidencia en el gráfico 4.26.; entre los aspectos con menor rendimiento se encontró P63 que trata sobre si se tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes y P64 que aborda el tema de realización de actividades de comercialización asociativa.



**Gráfico 4.27.** Resultados encuesta socios – Azuay.

El gráfico 4.27. muestra los resultados de la aplicación de las encuestas a los socios de las COAC de la provincia de Azuay quienes plasmaron sus percepciones a través de la emisión de valoraciones a las preguntas planteadas dentro del principio 9, éstos proporcionaron un VPPrin de 3,46 que indica nivel de cumplimiento medio; sin embargo, hubieron indicadores con valoración por debajo de lo tolerable como P59 (conoce los principios que regulan el comercio justo), P60 (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.), y P64 (se realizan actividades de comercialización asociativa).

Después de efectuar los análisis respectivos de los gráficos por cada grupo encuestado (directivos, empleados y socios) se observa el consenso entre directivos y socios al dar calificación interpretada como bajo desempeño al indicador que aborda el conocimiento de los principios que regulan el comercio justo, por otra parte, empleados y socios concuerdan en que es vil el rendimiento que tienen las COAC con respecto a la realización de actividades que involucran la comercialización asociativa.



## PRESENTACIÓN DE GRÁFICOS Y ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE ACUERDO CON EL CRITERIO DE GERENTES, SOCIOS Y EMPLEADOS DE LAS COAC DE LA PROVINCIA DE CAÑAR.

En este apartado se exhiben los gráficos del 4.28 a 4.54 que sirven como herramientas para presentar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los grupos objetos de estudio.

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

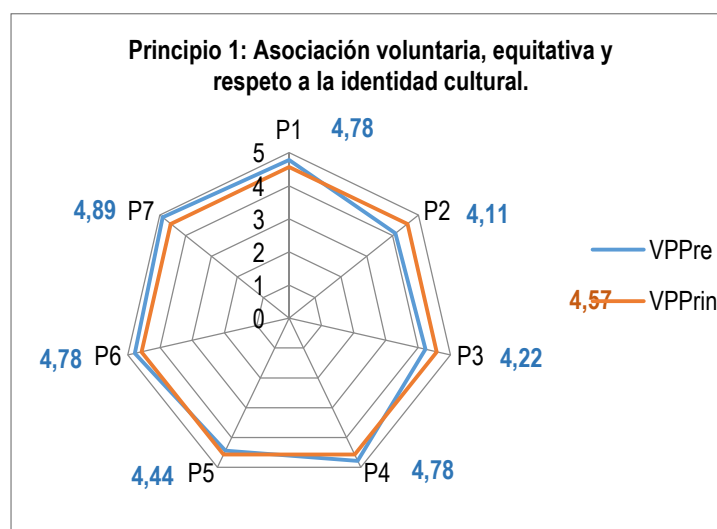
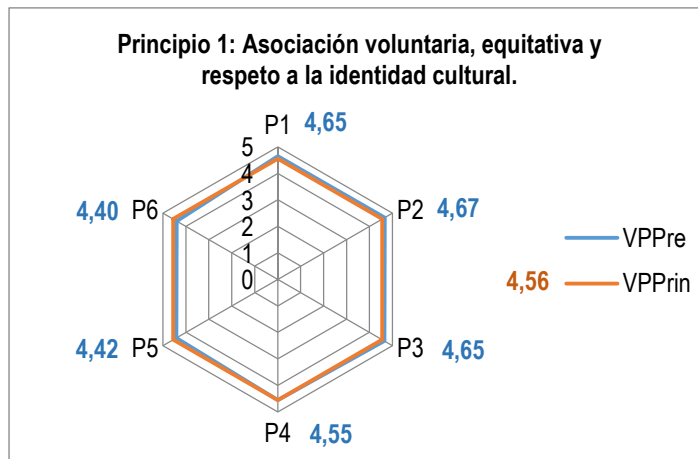


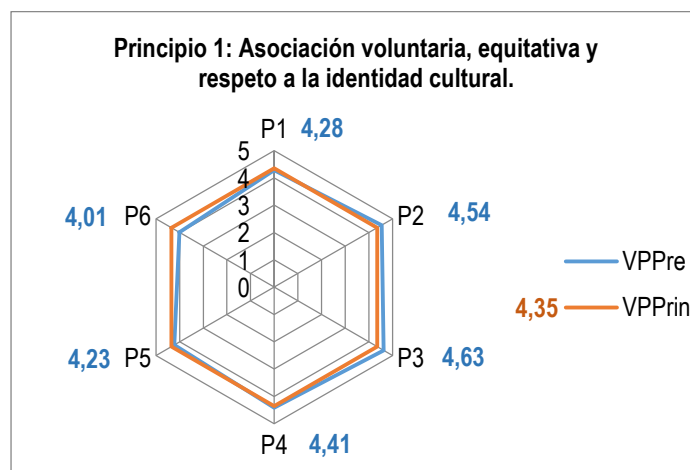
Gráfico 4.28. Resultados encuesta directivos – Cañar.

Las encuestas realizadas a los directivos de las COAC de la provincia de Cañar señalaron que en el principio 1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural (gráfico 4.28) el VPPre va desde 4,11 a 4,89 y el VPPrin tiene un valor de 4,57, esto indica alta aplicación del principio, por lo que es casi inexistente las distinciones de género e inconvenientes en los requisitos de afiliación a las cooperativas.



**Gráfico 4.29.** Resultados encuesta empleados – Cañar.

Los empleados indican en el gráfico 4.29. el VPPre varía de 4,11 a 4,89 que significa que este principio obtuvo un alto desempeño, mientras que el VPPrin está en el mismo rango con un valor de 4,56; esto señala que no existen mayores dificultades en la afiliación a las cooperativas, se facilita la participación de los socios y promueven el respeto cultural de cada individuo.



**Gráfico 4.30.** Resultados encuesta socios – Cañar.

Las opiniones proporcionadas por los socios de las cooperativas como se muestra en el gráfico 4.30 dio como resultado que este principio no tiene mayores falencias en su aplicación, pues su VPPre tiene un rango de 4,01 a 4,63 y su VPPrin es de 4,35; La identidad cultural se ha convertido en una cuestión con mayor interés dentro de las cooperativas, por lo que se promueve

el respeto a las ideas y participación activa de las personas afiliadas, así como las sugerencias y aportaciones de las mismas.

De acuerdo con las respuestas de los gerentes, socios y empleados, la aplicación del principio 1 (asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural) dio como resultado alto desempeño, pues los datos presentados reflejan buenos niveles de percepción, debido a que las cooperativas dirigen sus esfuerzos en mantener la igualdad de oportunidades, facilitar la participación de las personas a través de sus opiniones, y el respeto de la identidad cultural de los asociados.

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

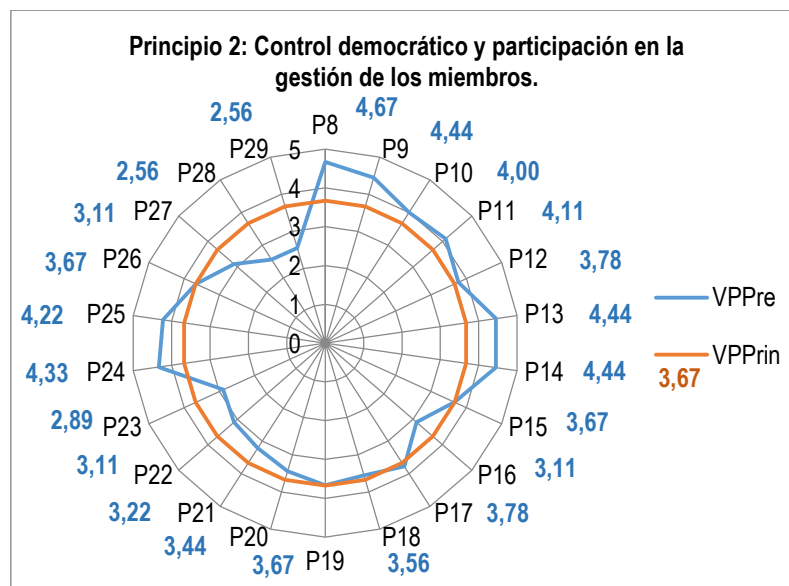
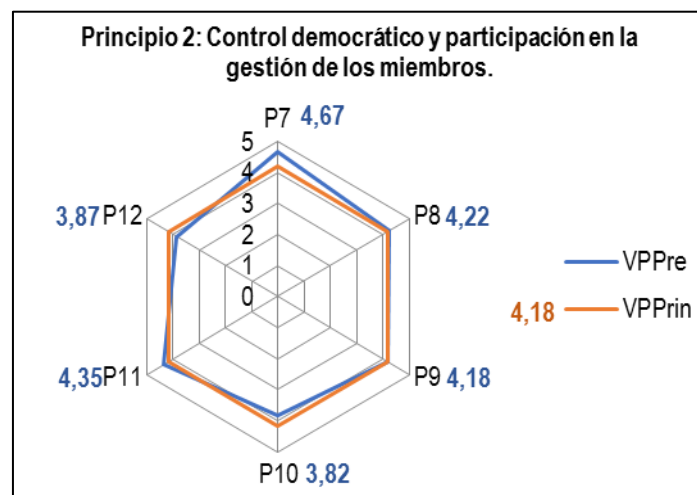


Gráfico 4.31. Resultados encuesta directivos – Cañar.

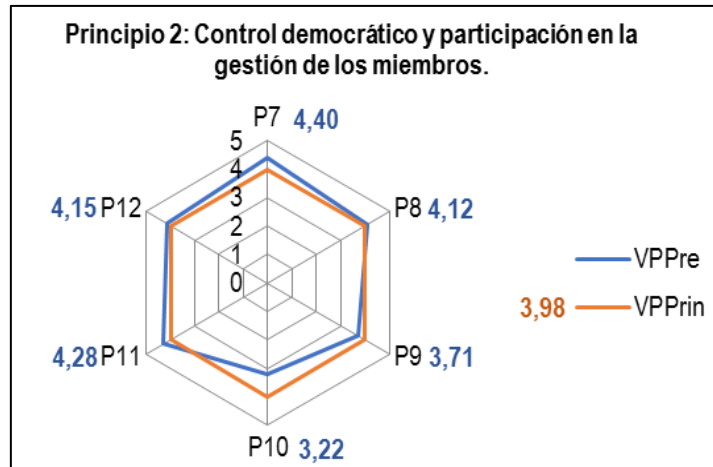
Como se muestra en el gráfico 4.31. en este principio los directivos manifestaron que el VPPre está de 2,56 a 2,89 en las preguntas 23, 28 y 29, que resulta en rendimiento bajo, es decir, son escasas las normas explícitas para la selección de proveedores preferenciando a miembros de la Economía Popular y Solidaria o del sistema popular y solidario, la publicación de reportes

de RSE es mínima, así como el empleo de estándares internacionales en la elaboración de dichos reportes; mientras existe otro rango que va desde 3,11 a 3,78 que demuestra que los indicadores tienen un desempeño medio, es decir, los afiliados participan progresivamente en las reuniones del Consejo de Vigilancia, las cooperativas tienen determinados sus grupos de interés y elaboran Balance Social; por último un valor de 4 a 4,44 que significa que los indicadores evaluados en este rango de alto rendimiento, se debe a que la toma de decisiones en estas entidades se dan de modo democrático y éstas poseen un código de ética formal que rigen su conducta y proceder. Se obtuvo un VPPrin de 3,67.



**Gráfico 4.32.** Resultados encuesta empleados – Cañar.

En el gráfico 4.32. se puede notar que el VPPre en los indicadores P10 (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) es de 3,82 y en P12 (elaboran reportes de RSE) de 3,87, por ende reflejan nivel medio de cumplimiento; los demás indicadores tienen un rango de VPPre de 4,18 a 4,67, lo cual expresa alto desempeño, debido a la democracia que existe en la toma de decisiones y la participación activa de los socios, el VPPrin está en el mismo rango con un valor de 4,18.



**Gráfico 4.33.** Resultados encuesta socios – Cañar.

Las valoraciones en el gráfico 4.33. obtenidas mediante las opiniones de los socios son las siguientes: el VPPrin es de 3,98 por lo que se obtuvo un rendimiento medio, esto es por la existencia de equidad en la accesibilidad a cargos institucionales según el indicador P9 con un VPPre de 3,71 y el indicador P10 con VPPre de 3,22 muestra que en menor medida se realizan capacitaciones sobre cooperativismo para que nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa; Por otra parte, los indicadores restantes tienen un VPPre de 4,12 a 4,40 esto refleja que de manera considerable los socios participan activamente en la gestión de las cooperativas y la toma de decisiones es democrática.

Según la percepción de los gerentes, socios y empleados el cumplimiento del principio 2 (control democrático y participación en la gestión de los miembros) es medio, por lo que los resultados muestran bajos índices de percepción en relación a la elaboración de normas para la selección de proveedores preferenciando a miembros de la EPS y el empleo de estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE y la posterior publicación de los mismos, por lo que se requiere aplicar medidas correctivas que contribuyan a la mejora del nivel de cumplimiento.

### PRINCIPIO 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.

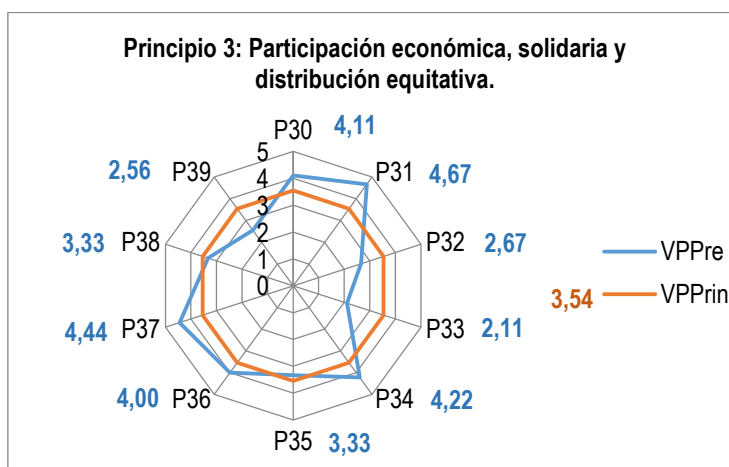


Gráfico 4.34. Resultados encuesta directivos – Cañar.

En el gráfico 4.34. se observan las percepciones que tuvieron los directivos respecto al principio 3 (participación económica, solidaria y distribución equitativa) que dan como resultado un VPPrin de 3,54 ubicando al principio en desempeño medio; Los valores obtenidos de los indicadores P32 (se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación – 2,67), P33 (se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad – 2,11), y P39 (la cooperativa invierte en servicios sociales para asociados – 2,56) indican que éstos no se están cumpliendo a cabalidad, mientras que el P31 (existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio – 4,67) tuvo desempeño alto y los preguntas restantes conforman un nivel de cumplimiento medio.

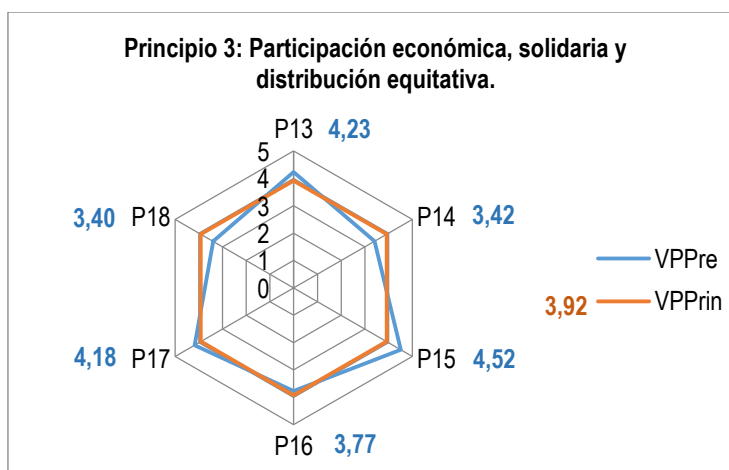


Gráfico 4.35. Resultados encuesta empleados – Cañar.

Las opiniones de los empleados (gráfico 4.35.) del principio 3 (Participación económica, solidaria y distribución equitativa) demuestran un desempeño medio puesto que tiene un VPPrin de 3,92; Sin embargo, los indicadores P13 (los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa – 4,23), P15 (existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio – 4,52), y P17 (la asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente – 4,18) arrojaron un nivel de aplicación alto.

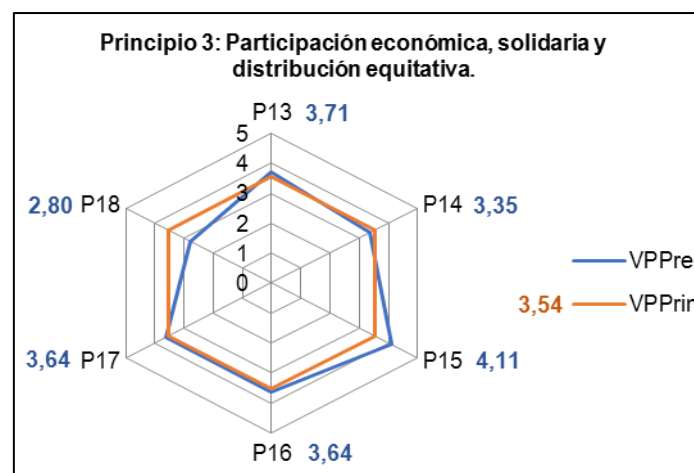


Gráfico 4.36. Resultados encuesta socios – Cañar.

El gráfico 4.36 presenta los resultados obtenidos por parte de los socios en este principio (Participación económica, solidaria y distribución equitativa), que da un VPPre de 2,80 en el P18 (la cooperativa invierte en servicios sociales para asociados) lo que significa que este indicador tiene poca aplicación eficaz; los demás indicadores muestran desempeño medio, por lo tanto el VPPrin fue de 3,54 encontrándose en la misma denominación.

En este principio las valoraciones presentan que éste tiene ciertos problemas en su aplicación como lo señalan los gráficos 4.34 (directivos – 3,54), 4.35 (empleados – 3,92) y 4.36 (socios – 3,54), esto se debe particularmente a la baja inversión en servicios sociales por parte de la cooperativa, lo cual sitúa este principio con rendimiento medio.

#### PRINCIPIO 4. Autonomía e independencia.

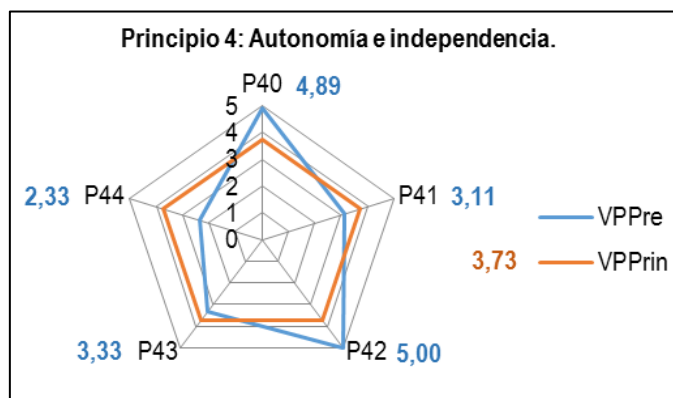


Gráfico 4.37. Resultados encuesta directivos – Cañar.

Los directivos de las cooperativas respecto a la aplicación del principio 4. Autonomía e independencia (gráfico 4.37) emitieron resultados de un VPPrin de 3,73; El indicador más bajo evaluado fue el P44 (la cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas – 2,33), mientras que el P42 (la cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias – 5,00) es el que está en su cumplimiento óptimo, los demás indicadores alcanzaron un nivel medio de desempeño.

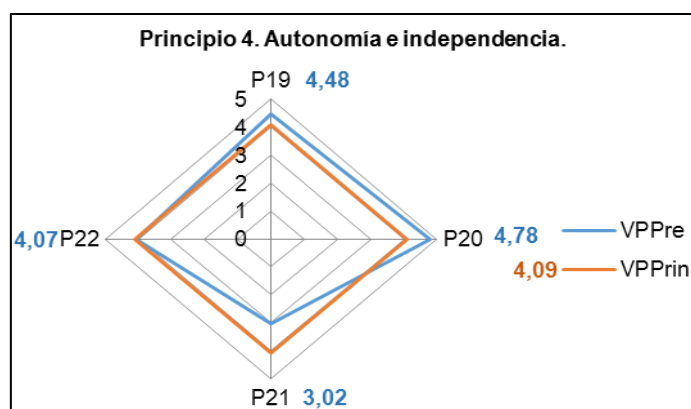


Gráfico 4.38. Resultados encuesta empleados – Cañar.

Los datos reflejados en el gráfico 4.38 por parte de los empleados acerca de su percepción del principio 4 (Autonomía e independencia) muestran que se encuentra desempeño alto (VPPrin – 4,09), lo que resulta una buena aplicación de los indicadores dentro de las cooperativas, el P21 (la cooperativa tiene



acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS – 3,02) tiene la valoración más baja, por lo que se requiere mejorar este indicador para que tenga un cumplimiento adecuado.

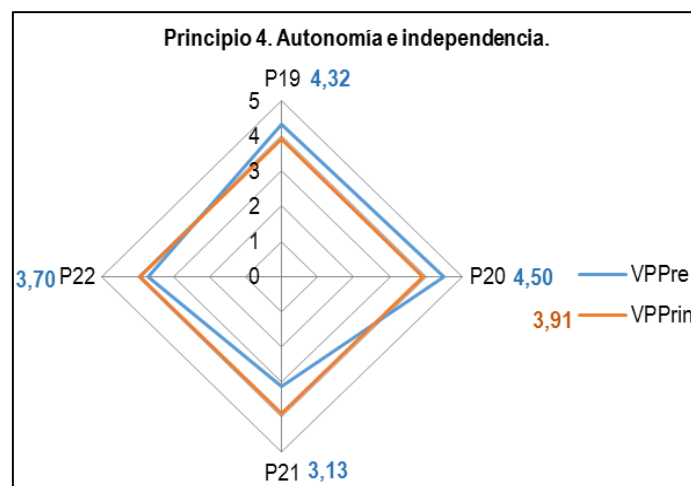


Gráfico 4.39. Resultados encuesta socios – Cañar.

En el gráfico 4.39 se puede identificar que el principio 4 (Autonomía e independencia) se encuentra en un nivel de cumplimiento estable con un VPPrin de 3,91 que indica desempeño medio; Los indicadores a los que se proporcionó menor valoración son P21 (la cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS – VPPre 3,13) y P22 (la cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas – VPPre 3,70), éstos requieren de un mayor estudio y posterior aplicación.

Con los datos resultantes de las opiniones de los grupos en estudio se demuestra que existe concordancia en algunos indicadores, por ejemplo, los directivos en P44 (la cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas) dieron una calificación VPPre de 2,33 que resulta relativamente baja, aunque los socios establecieron un valor VPPre de 3,70 en el mismo ítem, se denota que requiere de una evaluación exhaustiva para acercarlo a alto rendimiento; en tanto, el VPPrin de directivos dio (3,73), empleados (4,09) y socios (3,91).

## PRINCIPIO 5. Educación, capacitación e información.

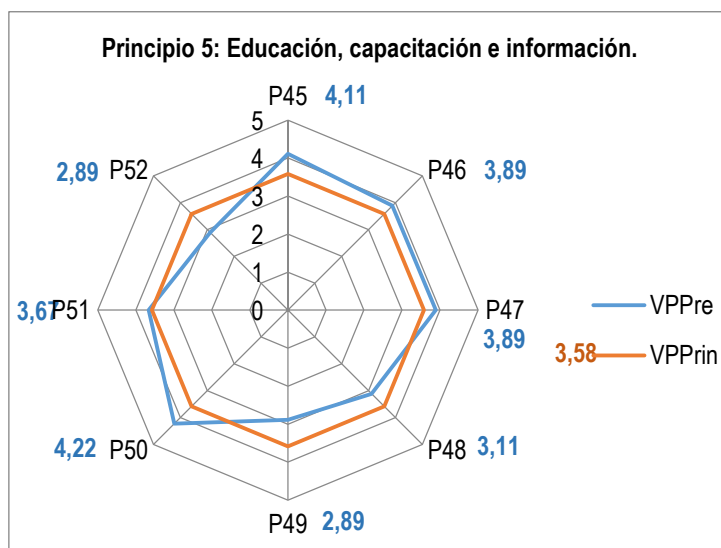


Gráfico 4.40. Resultados encuesta directivos – Cañar.

En el gráfico 4.40 de acuerdo con los directivos de la provincia de Cañar en la aplicación de este principio (Educación, capacitación e información) se puede observar que se encuentra desempeño medio con un VPPrin de 3,58, debido a la baja percepción de los indicadores P49 (la cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS – 2,89) y P52 (la cooperativa informa el valor invertido en medios de comunicación – 2,89) por lo que se requiere mejorar estos indicadores en mayor medida.

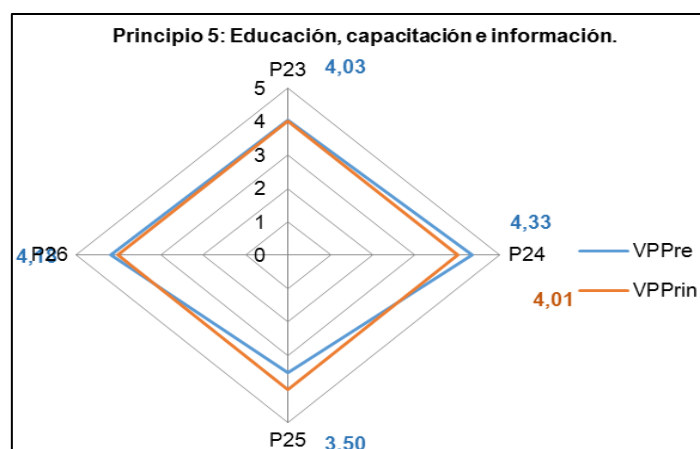
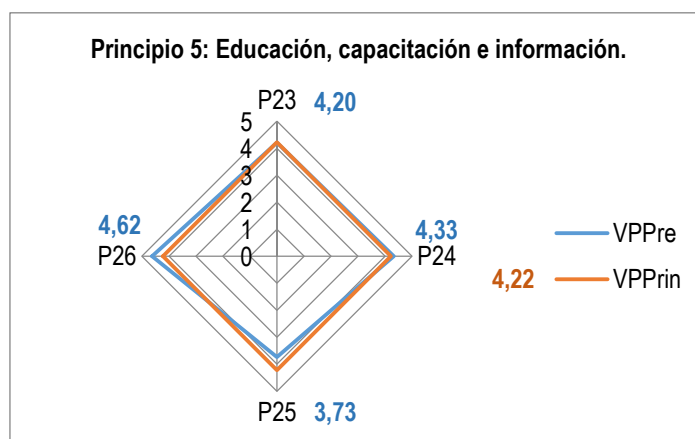


Gráfico 4.41. Resultados encuesta empleados – Cañar.

Según los datos obtenidos en el gráfico 4.41 de los empleados, dio como resultado un VPPrin de 4,01 que señala que este principio tiene alta aplicación, el P25 (la cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad) es el más bajo entendiéndose que se debe mejorar su aplicación en las entidades evaluadas, los demás indicadores están por encima de la media establecida en (4,03 – 4,33).

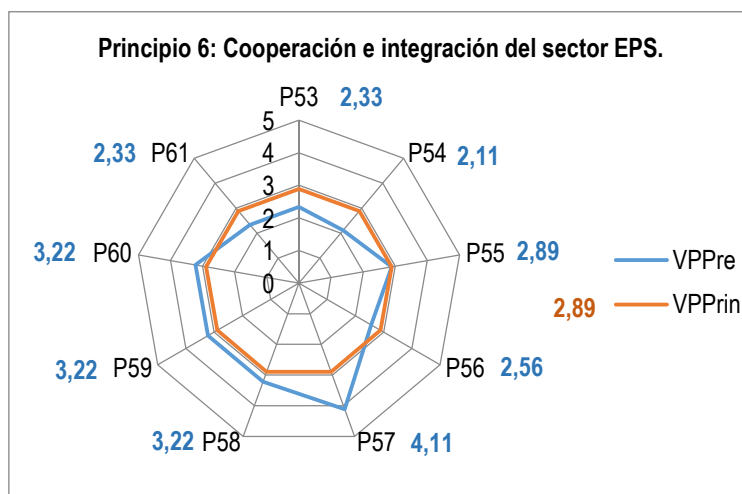


**Gráfico 4.42.** Resultados encuesta socios – Cañar.

De acuerdo con las respuestas de los socios el gráfico 4.42 refleja que no existen mayores problemas en la aplicación de los indicadores, pues su VPPrin es de 4,22 que indica un buen rendimiento; Sin embargo, el P25 (la cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad – 3,73) necesita ser corregido para mejorar el vínculo con la sociedad. Las preguntas restantes están en un nivel adecuado, pues su VPPre varía de 4,20 – 4,62, estos datos demuestran alto desempeño del principio.

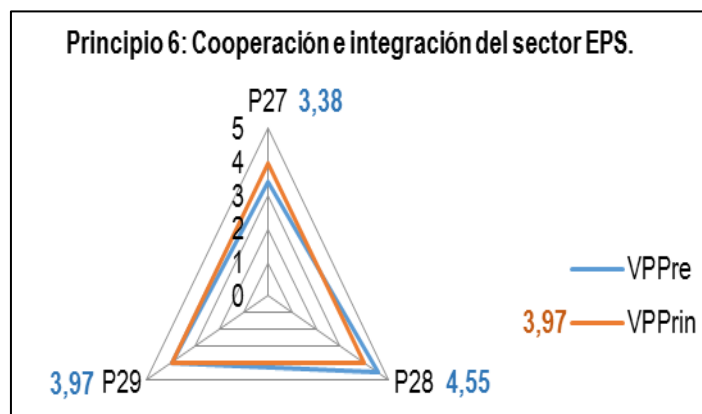
Las versiones emitidas por directivos, socios y empleados coinciden en que se debe corregir en gran medida el vínculo con la comunidad, pues este indicador demuestra su baja aplicación; Por otra parte, se puede observar que este principio está en un nivel considerable de cumplimiento, pues su VPPrin es de 3,58 (directivos), 4,01 (empleados) y 4,22 (socios), esto se debe a las capacitaciones que realizan las cooperativas a los socios y empleados para mejorar el rendimiento de las mismas.

## PRINCIPIO 6. Cooperación e integración del sector EPS.



**Gráfico 4.43.** Resultados encuesta directivos – Cañar.

Como se puede observar en el gráfico 4.43. las valoraciones presentadas por los directivos en el principio 6 (Cooperación e integración del sector EPS) son relativamente bajas, con un VPPrin de 2,89 por lo que se debe hacer mayor énfasis en mejorar los indicadores con un VPPre de 2,11 a 2,89, entre ellos la promoción de legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/social y la utilización de órganos de integración como una herramienta para la promoción e integración del sector de la EPS; mientras que la solidaridad entre los socios está en un cumplimiento adecuado con un VPPre de 4,11.



**Gráfico 4.44.** Resultados encuesta empleados – Cañar.

Las perspectivas de los empleados sobre el principio 6 (gráfico 4.44.) dan como resultado un VPPrin de 3,97, lo cual señala que éste se encuentra en un rendimiento medio; este valor es consecuencia de que los indicadores P27 (la cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS – Asociaciones, Federaciones, Corporaciones – 3,38), P28 (la cooperativa favorece la solidaridad entre los socios – 4,55) y P29 (desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño – municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva – 3,97) se encuentran por encima de la media.

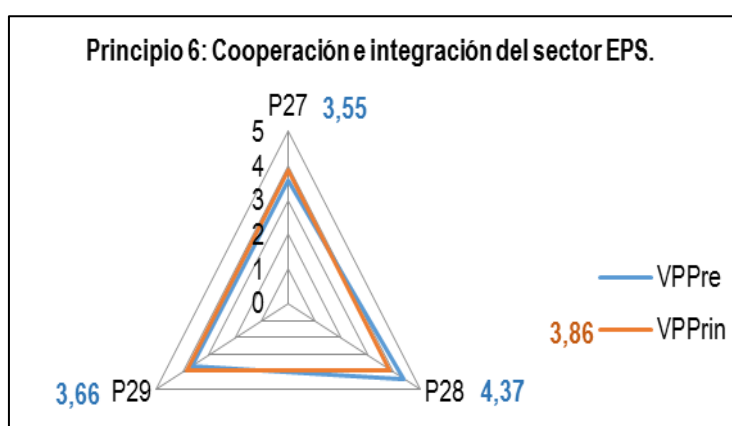


Gráfico 4.45. Resultados encuesta socios – Cañar.

El gráfico 4.45 (Principio 6. Cooperación e integración del sector EPS) presenta un VPPrin de 3,86 emitido de los datos obtenidos por parte de los socios, indicando rendimiento medio. Este resultado se debe a las valoraciones de P27 (la cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS – Asociaciones, Federaciones, Corporaciones – 3,55), y P29 (desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño – municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva – 3,66), revelando su cumplimiento considerable, pero deben corregirse para lograr un mejor rendimiento.

Mediante los datos obtenidos se puede percibir que el principio 6 (Cooperación e integración del sector EPS) no se está cumpliendo favorablemente, dando como resultado un VPPrin de directivos (2,89) empleados (3,97) y socios

(3,86). Por otro lado, el indicador (la cooperativa favorece la solidaridad de los socios – 4,37) obtuvo un alto rendimiento.

### PRINCIPIO 7. Compromiso con el entorno.

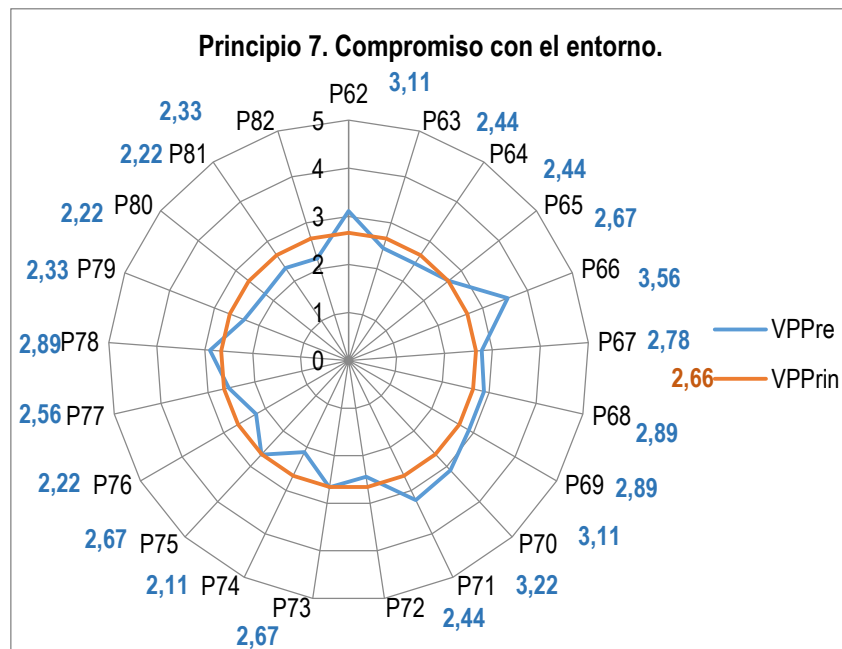
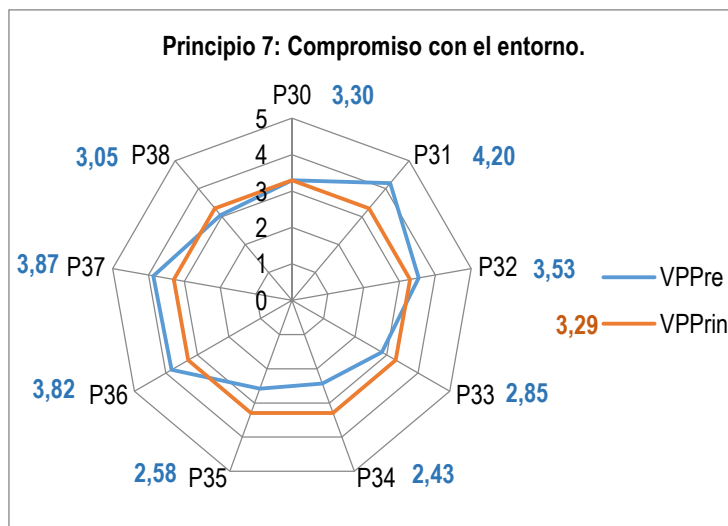


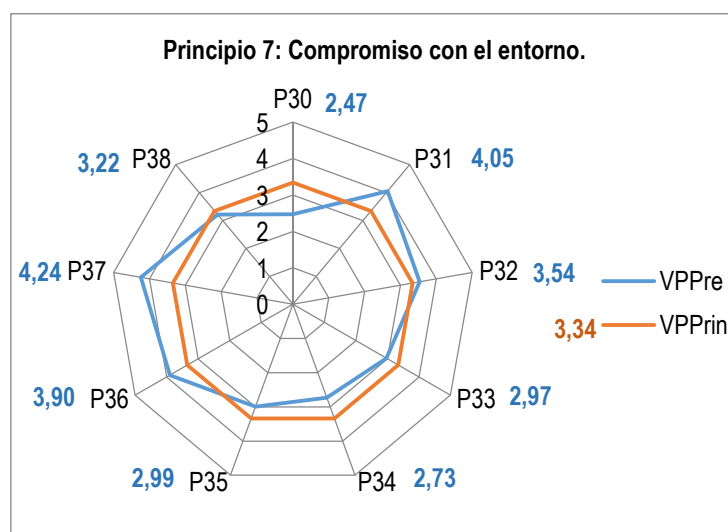
Gráfico 4.46. Resultados encuesta directivos – Cañar.

Las opiniones de los directivos (gráfico 4.46.) en relación con el principio 7 (Compromiso con el entorno) reflejan que tiene un VPPrin de 2,66 indicando bajo desempeño, es decir, no se está cumpliendo a cabalidad, esto evidencia que las acciones efectuadas para proteger el ambiente son casi inexistentes. El análisis indica que el VPPre va desde 2,11 a 2,89, colocando el principio en un nivel de bajo rendimiento. Los indicadores que están desempeño medio son P62 (cumple todas las leyes ambientales nacionales – 3,11), P66 (utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios – 3,56), P70 (los empleados están formados en aspectos medioambientales – 3,11) y P71 (realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad – 3,22).



**Gráfico 4.47.** Resultados encuesta empleados – Cañar.

Los valores obtenidos en esta investigación del principio 7. Compromiso con el entorno (gráfico 4.47) por los empleados permitieron conocer que su VPPrin es de 3,29 que lo sitúa en un desempeño medio; Aun así se deben aplicar acciones correctivas en los indicadores P33 (capacita en temas medioambientales a la comunidad – 2,85), P34 (contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales – 2,43) y P35 (posee un programa de voluntariado – 2,58) que poseen valoraciones bajas e impiden el cumplimiento óptimo de este principio.



**Gráfico 4.48.** Resultados encuesta socios – Cañar.

El gráfico 4.48 representa las valoraciones dadas por los socios de las entidades evaluadas, que dio un VPPrin de 3,34 debido a que los datos muestran que las cooperativas son socialmente responsables y otorgan prioridad hacia los grupos de mayor vulnerabilidad (mujer, niños, discapacitados, tercera edad) en las acciones benéficas que realizan. Sin embargo, existen falencias en la aplicación de indicadores cuyos VPPre están de 2,47 a 2,99 por lo que se deberían realizar actividades orientadas a la conservación al medio ambiente y capacitar a la comunidad en temas medioambientales.

El cumplimiento de este principio es relativamente bajo, pues las valoraciones de directivos (2,66) empleados (3,29) y socios (3,33) lo ubican en desempeño medio, demostrando que el sector cooperativo de ahorro y crédito no realizan a conformidad actividades que ayuden a la conservación del ambiente y contribuyan a la sociedad, así como el desarrollo periódico de campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.

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

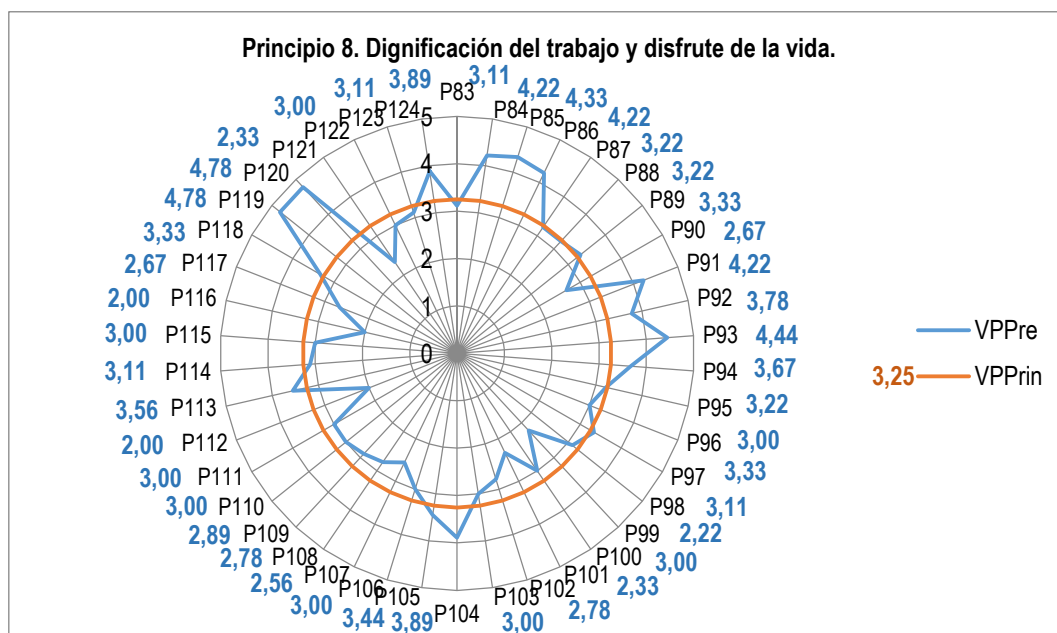
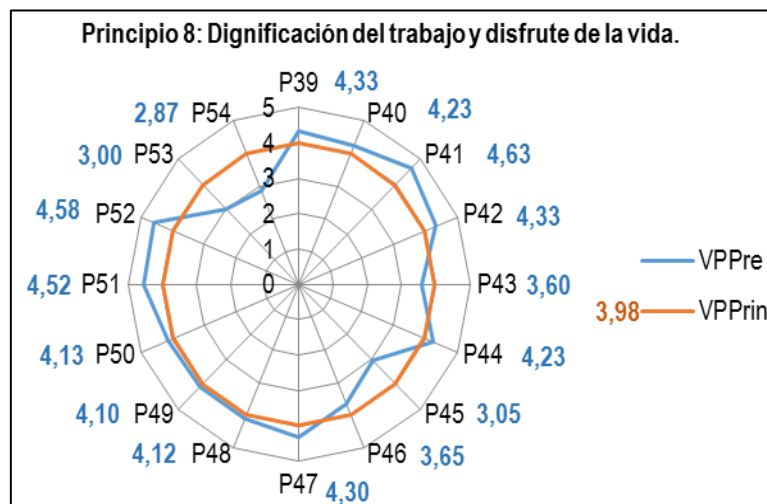


Gráfico 4.49. Resultados encuesta directivos – Cañar.

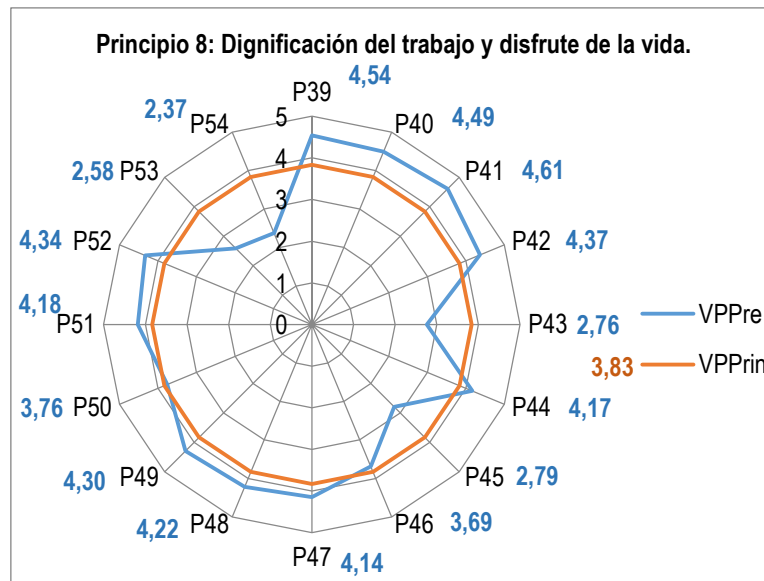


De acuerdo a los directivos el principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida (gráfico 4.49) tiene un desempeño medio con un VPPrin de 3,25 encontrando varias falencias en su aplicación, entre ellas: la nómina de empleados se compone de empleados solteros (VPPre – 2,67), ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años (VPPre – 2,22), socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida (VPPre – 2,78), la cooperativa no cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social (2,00), entre otros indicadores con rendimiento bajo.



**Gráfico 4.50.** Resultados encuesta empleados – Cañar.

En el gráfico 4.50. se observa que según las percepciones de los empleados el principio 8 tiene un VPPrin de 3,98 mostrando un rendimiento medio; los indicadores con menor valoración son P43 (la cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo – 3,60) P45 (se contrata a personas con capacidades especiales – 3,05) P46 (los socios de la cooperativa no contratan trabajadores para que realicen actividades similares a las que realiza el socio para la cooperativa – 3,65) y P53 (se realizan actividades de adquisición asociativa – 3,00).



**Gráfico 4.51.** Resultados encuesta socios – Cañar.

Según el gráfico 4.51. las percepciones de los socios acerca del principio 8 (Dignificación del trabajo y disfrute de la vida) dan como resultado que se dieron calificaciones bajas en los siguientes indicadores: P43 (la cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo – 2,76), P45 (se contrata a personas con capacidades especiales – 2,79) P53 (se realizan actividades de adquisición asociativa – 2,58) y P54 (permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial – 2,37), las cuales influyeron de manera significativa para situar al principio en desempeño medio con un VPPRIN de 3,83.

Los resultados obtenidos en este principio demuestran que se obtuvo un desempeño medio con un VPPrin de 3,25 (directivos) 3,98 (empleados) y 3,83 (socios), lo que indica que se deben mejorar aspectos como la incorporación de personal nuevo priorizando la contratación de nuevos socios, que los trabajadores dediquen tiempo a la reproducción de la vida y la contratación de personas con capacidades especiales.

## PRINCIPIO 9. Comercio justo, ético y responsable.

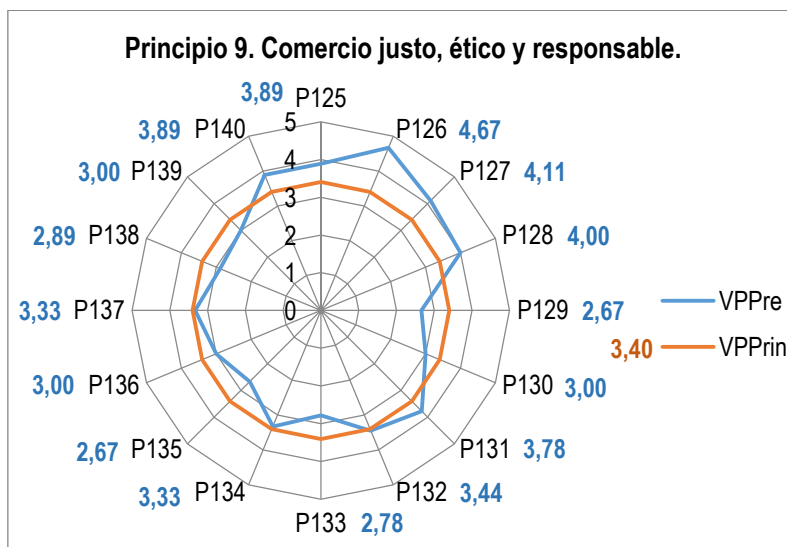


Gráfico 4.52. Resultados encuesta directivos – Cañar.

De acuerdo con las encuestas realizadas a los directivos respecto a la aplicación del principio 9. Comercio justo, ético y responsable (gráfico 4.52) el VPPrin es de 3,40 que refleja un desempeño medio. Por lo que las cooperativas procuran tener un comportamiento ético efectivo (VPPre – 4,67), informar de manera explícita las cualidades, características, riesgos y efectos del servicio que ofrece (VPPre – 4,11) y conocer los principios que regulan el comercio justo (VPPre – 4,00). Los indicadores con valoraciones más bajas van de 2,67 a 2,89 con bajo rendimiento.

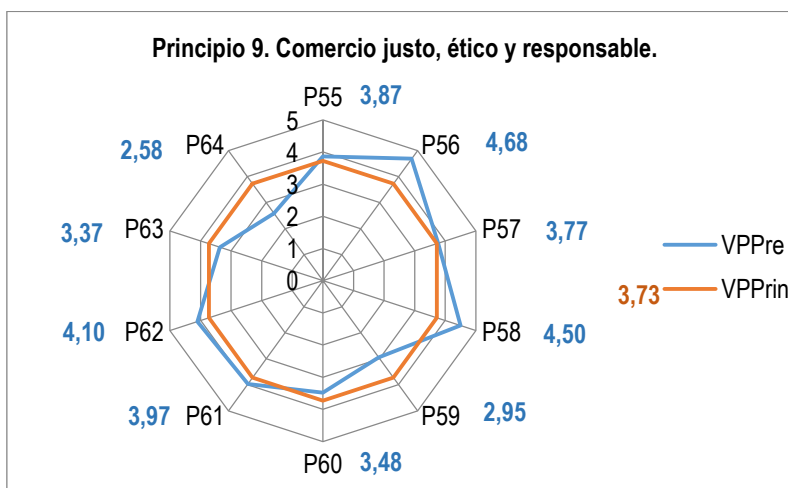
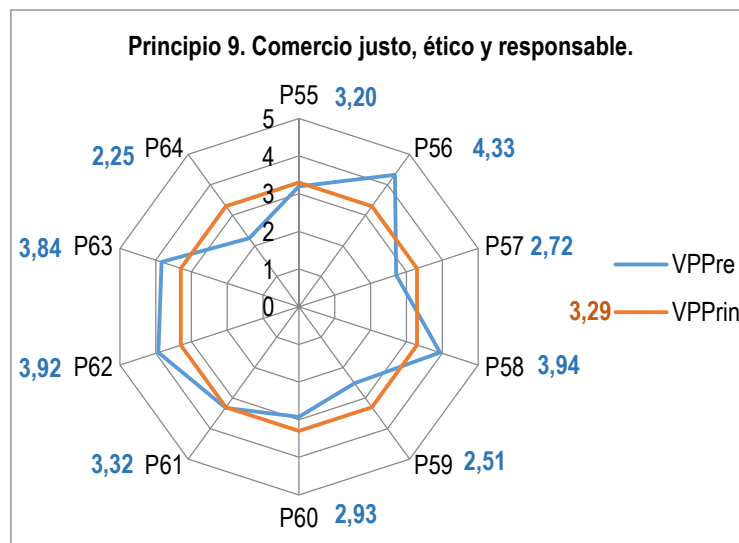


Gráfico 4.53. Resultados encuesta empleados – Cañar.

El gráfico 4.53. refleja los resultados obtenidos de la opinión de los empleados acorde al comercio justo, ético y responsable, en el cual se puede observar que el principio tiene una buena aplicación, pues su VPPrin es de 3,73 que demuestra que los indicadores están próximos a desarrollarse, los datos de P59 (conoce los principios que regulan el comercio justo – 2,95) y P64 (se realizan actividades de comercialización asociativa – 2,58) deben ser atendidos en gran medida porque tienen el menor nivel de cumplimiento.



**Gráfico 4.54.** Resultados encuesta socios – Cañar.

En el gráfico 4.54. los resultados del principio 9 (Comercio justo, ético y responsable) de acuerdo a las opiniones de los socios evidencian que el VPPrin se establece en 3,29 por las bajas calificaciones emitidas de P57 (compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo – 2,72) P60 (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 – 2,93) y P64 (se realizan actividades de comercialización asociativa – 2,25), la mayor valoración dada es la de P56 (la cooperativa tiene un comportamiento ético – 4,33), los demás indicadores poseen valores de 3,20 a 3,94 que indica desempeño medio.

Las encuestas aplicadas en este principio señalan que el cumplimiento del mismo es medio, pues los VPPrin de directivos (3,40), empleados (3,73) y socios (3,29) ubicando el nivel de cumplimiento medio, por lo tanto, se deben tomar medidas para mejorar: la obtención de un comportamiento ético efectivo, el conocimiento de los principios que regulan el comercio justo, la elaboración de normas como el tratamiento justo de los proveedores privilegiando al pequeño proveedor, entre otros.

### Nivel de cumplimiento de los principios evaluados en el sector cooperativo de ahorro y crédito de las provincias de Azuay y Cañar.

En este apartado se presentan de forma resumida el nivel de cumplimiento de los principios evaluados en el sector cooperativo de ahorro y crédito de las provincias de Azuay y Cañar considerando las percepciones de gerentes, socios y empleados (tabla 4.8), haciendo uso de la técnica de semáforo que se interpreta como nivel de cumplimiento bajo el círculo rojo que corresponde a VPPrin <3, la circunferencia amarilla con un VPPrin <4 y >=3 indica cumplimiento medio, la esfera verde de VPPrin >=4 señala un desempeño alto del principio valorado.






























**Tabla 4.8.** Nivel de cumplimiento de los principios evaluados del sector cooperativo de Ahorro y Crédito en la provincia de Azuay.

N°	Principios	Gerentes	Empleados	Socios
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.			

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.9.** Nivel de cumplimiento de los principios evaluados del sector cooperativo de Ahorro y Crédito en la provincia de Cañar.

N°	Principios	Gerentes	Empleados	Socios
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.			

Fuente: Elaboración propia.

En la investigación no se obtuvieron resultados referentes a la aplicación de la evaluación de variables de desempeño cooperativo en el sector de producción en las provincias de Azuay y Cañar, esto se debe a la falta de recursos económicos, el no acceso por parte de los directivos para realizar esta investigación a las cooperativas y en otros casos la no localización de las mismas.

#### **4.4. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE POTENCIALICE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO QUE EVIDENCIEN DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETOS DE ESTUDIO**

Una vez descritos y analizados los resultados de la evaluación de desempeño cooperativo los investigadores presentan un plan con acciones de mejora que potencialicen los indicadores que presentaron bajo rendimiento para fortalecer el sector COAC en las provincias de Azuay y Cañar que contiene los siguientes objetivos:

## **OBJETIVO GENERAL**

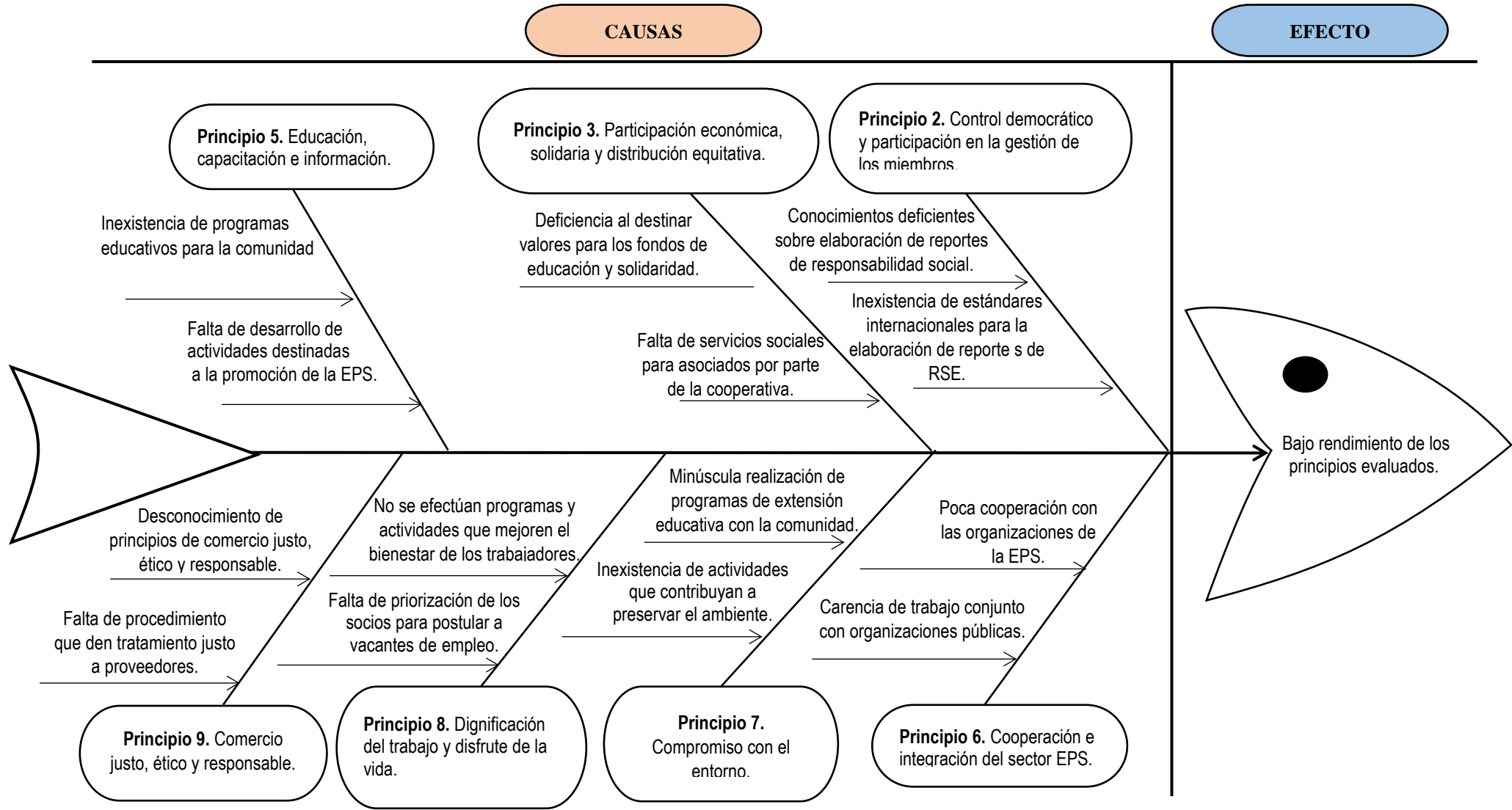
Elaborar un plan con acciones de mejoras que involucren a los indicadores con bajos rendimientos para potencializar los principios evaluados en el sector COAC de las provincias de Azuay y Cañar.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Enlistar los ítems con bajo rendimiento.
- Elaborar ideas de mejoras por principio.
- Dar a conocer a los gerentes de las COAC las alternativas de mejoras propuestas.

Una vez realizados los respectivos análisis que condensan las percepciones de directivos, empleados y socios con relación a las preguntas planteadas en cada principio, se pudo identificar los indicadores con menor puntuación, los mismos que generan falencias en el sector cooperativista, para ello, se elaboró un Diagrama de Ishikawa, el cual se muestra en el gráfico 4.55. A continuación se procedió a realizar alternativas de solución que potencialicen los indicadores y ayuden a fortalecer el sector cooperativo de ahorro-crédito de las provincias de Azuay y Cañar (tablas 4.9 – 4.15).

Figura 4.1. Diagrama causa-efecto con las problemáticas detectadas a través de los indicadores con menor rendimiento.





**Tabla 4.10.** Plan de mejora principio 2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.

<b>PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS</b>						
<b>PROBLEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Metodología primaria e inexistencia de estándares de calidad internacionales en la elaboración y publicación de RSE.	Aportar al mejoramiento del control democrático y participación en la gestión de los miembros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la metodología de elaboración de reportes de RSE.</li> <li>- Certificarse con estándares internacionales en RSE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar a un equipo de trabajo en metodologías para elaboración y gestión de reportes de RSE.</li> <li>- Adquirir una certificación ISO 26000.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de empleados capacitados en metodología de elaboración de reportes de RSE.</li> <li>- Número de empleados capacitados.</li> <li>- Porcentaje de mejoramiento en aspectos de RSE.</li> </ul>	- 6 meses.	Humanos, técnicos, tecnológicos, financieros.
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Consejo de Administración y el departamento de vinculación con la comunidad			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.11.** Plan de mejora principio 3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.

<b>PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA</b>						
<b>PROBLEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Percepción baja con relación a la ejecución de valores destinados a los fondos de educación, solidaridad e inversión en servicios sociales para asociados.	Proporcionar acciones que contribuyan a mejorar la participación económica, solidaria y distribución equitativa.	-Consolidar los fondos de educación y solidaridad.  - Brindar servicios Sociales que beneficien a los socios.	- Efectuar provisiones mensuales destinadas a los fondos de educación y solidaridad.  - Brindar servicios de atención médica odontológica para socios.	- Monto destinado al fondo de solidaridad cada mes.  - Número de socios atendidos cada mes.	- Aplicación inmediata y continua. - 2 meses.	Humanos, técnicos, tecnológicos, financieros.
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Consejo de administración -Área contable - Departamento de vinculación con la comunidad			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.12.** Plan de mejora principio 5. Educación, capacitación e información.

<b>PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>						
<b>PROBLEMÁTICAS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja percepción sobre la realización de eventos de extensión educativa a la comunidad.</li> <li>- No se realizan actividades destinadas a la promoción de la EPS y existe desinformación del valor invertido en medios de comunicación.</li> </ul>	<p>Coadyuvar al mejoramiento de educación, capacitación e información por parte del sector COAC de Azuay y Cañar con sus stakeholders.</p>	<p>Mejorar el desempeño del principio 5. Educación, capacitación e información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formar un equipo de capacitadores sobre educación cooperativa.</li> <li>- Capacitar a la comunidad en temas cooperativos.</li> <li>- Capacitar a los empleados en actividades que promuevan la promoción de la EPS.</li> <li>- Informar los valores que se invierten en medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de capacitadores que conforman el equipo de educación cooperativa.</li> <li>- Número de personas capacitadas por mes.</li> <li>- Número de empleados capacitados.</li> <li>- Monto destinado en medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 meses para la conformación y capacitación del equipo de educación cooperativa.</li> <li>- Aplicación continúa.</li> </ul>	<p>Técnicos tecnológicos, financieros y profesionales conocedores de cooperativismo.</p>
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Departamentos de talento humano y vinculación con la comunidad			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.13.** Plan de mejora principio 6. Cooperación e integración del sector EPS.

<b>PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS</b>						
<b>PROBLEMÁTICAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>META</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
- Disgregación de recepción y aportes de capital con organizaciones de la EPS.	- Aportar a la Consolidación del trabajo conjunto entre organizaciones de la EPS y del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS).	Optimizar la cooperación e integración del sector EPS.	- Conformar mesas de dialogo entre organización de la EPS para establecer acuerdos sobre recepción y aportes de capital.  - Asociarse a organismos de integración económica para mejorar diferentes áreas con capacitaciones tecnológicas, de procesos, formar circuitos de negocios conjunto, entre otros.	- Número de acuerdos efectuadas cada año.  - Porcentajes de mejoramiento de los procesos en las áreas capacitadas.	- 3 meses para conformar las mesas de diálogo y establecer acuerdos.  - 3 meses para asociarse a organismos de integración.	Humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.
- Necesidad de asociarse a organismos de integración.	- Contribuir al Proceso de dialogo entre entidades públicas y el sector COAC.		- Realizar convenios de colaboración profesional entre entidades estatales y las COAC para mejorar el desempeño en las diferentes áreas además de efectuar proyectos sociales y ambientales de manera conjunta.	- Número de proyectos desarrollados por año de forma conjunta.	- Aplicación inmediata y continua.	
- Falta de diálogo entre entidades públicas y el sector COAC.						
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Consejo de Administración y gerencia			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.14.** Plan de mejora principio 7. Compromiso con el entorno.

<b>PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON EL ENTORNO</b>						
<b>PROBLEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>META</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Baja percepción sobre realización de actuaciones destinadas al bienestar de la comunidad y la conservación del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuir al desarrollo de actuaciones para el bienestar de la comunidad.</li> <li>- Proporcionar ideas para la realización de actividades conducentes a la conservación del medio ambiente.</li> </ul>	Proporcionar alternativas de mejoras para mejorar el desempeño con relación al compromiso con el entorno por parte de las COAC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una política ambiental definida e implementada por las cooperativas.</li> <li>- Efectuar proyectos de adecuación de espacios de aprendizaje y recreación para niños jóvenes y adultos.</li> <li>- Desarrollar talleres de capacitación para la conservación del medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de actividades encaminadas a la preservación del ambiente.</li> <li>- Número y tipo de proyectos desarrollados que contribuyen al bienestar de la comunidad.</li> <li>- Número de personas que han asistido a cada taller realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 meses.</li> <li>- Aplicación continua.</li> </ul>	Humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Consejo de administración – Gerencia y el Departamento de vinculación con la comunidad			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.15.** Plan de mejora principio 8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.

<b>PRINCIPIO 8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA</b>						
<b>PROBLEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>META</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Falta de realización de actividades que contribuyan al bienestar de los empleados y socios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la seguridad social, física y alimentaria de los empleados.</li> <li>- Priorizar a socios en la contratación de trabajadores.</li> </ul>	Reforzar la dignificación del trabajo y disfrute de la vida proporcionando acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un paquete de seguridad social complementario al dispuesto por la ley 55 de seguridad social.</li> <li>- Desarrollar eventos deportivos que propendan al buen vivir de empleados y socios.</li> <li>- Dotar a empleados y socios de instrumentos didácticos para una correcta alimentación.</li> <li>- Dar a conocer las ofertas de trabajo a socios en primera instancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de seguridad social complementaria que reciben los empleados.</li> <li>- Cantidad de participantes en los eventos deportivos realizados.</li> <li>- Número de socios y empleados con folletos de correcta alimentación.</li> <li>- Número de socios que han pasado a ser empleados de las COAC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad social complementaria de aplicación constante.</li> <li>- Eventos deportivos por año.</li> <li>- Entrega de folletos y priorización de socios en ofertas laborales constantes.</li> </ul>	Humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Consejo de administración-Departamentos de Vinculación con la comunidad y Talento Humano.			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.16.** Plan de mejora principio 9. Comercio justo, ético y responsable.

<b>PRINCIPIO 9. COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE</b>						
<b>PROBLEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Nivel insatisfactorio de colaboración y tratamiento justo de proveedores.	Facilitar ideas de mejora que contribuyan a desarrollar metodologías de tratamiento justo de proveedores.	Consolidar el comercio justo, ético y responsable en la medida de lo posible por parte de las COAC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abastecerse de instrumentos necesarios dando preferencia a los pequeños proveedores locales.</li> <li>- Establecer acuerdos de abastecimiento a precios justos que cubran los costos de materia prima, producción y provea un porcentaje de utilidad; de acuerdo con los precedentes de la ley de mercado de valores y las resoluciones que disponga la Junta de Regulación Monetaria Financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de proveedores locales de la COAC.</li> <li>- Cantidad de acuerdos realizados</li> <li>- Nivel de satisfacción de Proveedores con el tratamiento ofrecido por la COAC.</li> </ul>	- Aplicación inmediata y continua.	Humanos, técnicos, tecnológicos y financieros.
<b>RESPONSABLES DE APLICACIÓN</b>			Consejo de Administración y Gerencia.			
<b>SECTOR COOPERATIVO</b>			Ahorro y Crédito de las Provincias de Azuay y Cañar			

**Fuente:** Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

La investigación contribuyó con la evaluación de nueve principios del sector cooperativo de ahorro-crédito en las provincias de Azuay y Cañar basados en Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial, de los que se pudo evidenciar las falencias existentes en el cumplimiento de los indicadores, entre ellos: inversión en servicios sociales para asociados, realización de eventos de extensión educativa a la comunidad y la realización de actividades para la conservación del medio ambiente.

Los resultados indican que existe un grado de concordancia entre directivos, empleados y socios con respecto al principio 7. Compromiso con el entorno, pues se observa que los tres grupos de estudio proporcionaron puntuaciones bajas al ser consultados sobre si las COAC capacitan en temas medioambientales a la comunidad (2,63 - 3,51), demostrando que el sector cooperativo de ahorro y crédito no realiza a conformidad actividades que ayuden a la conservación del ambiente y contribuyan a la sociedad, así como el desarrollo periódico de campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.

En la Tesis titulada "Evaluación del desempeño cooperativo de ahorro y crédito con enfoque en el buen vivir, zona sur de Manabí y Santa Elena" los datos obtenidos respecto al compromiso con el entorno proporcionan datos de 3,50 debido a que las instituciones realizan pocas actividades orientadas a la conservación del entorno, por lo que se propuso realizar una acción de mejora enfocada en realizar programas de reciclaje y de cuidado ambiental; mientras que la presente investigación propuso elaborar políticas ambientales, efectuar proyectos de adecuación en espacios de aprendizaje y el desarrollo de talleres de capacitación para la preservación del medio ambiente.



# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

Se identificaron las variables existentes en el entorno cooperativo de ahorro-crédito (Responsabilidad Social Empresarial, Cooperativismo, Buen Vivir y Economía popular y Solidaria) que permitieron medir su desempeño en las provincias de Azuay y Cañar, las mismas que fueron sustentadas con investigación bibliográfica y posteriormente se procedió con la elaboración de matrices propuestas por diversos autores, con la finalidad de obtener un modelo de evaluación preliminar.

Tomando en consideración la concordancia entre autores de principios e indicadores se elaboró la herramienta de evaluación, la cual se validó a través de las opiniones vertidas por expertos del sector cooperativo de ahorro-crédito, resultando 2 cuestionarios dirigidos a directivos, socios y empleados de las cooperativas objetos de estudio, con 127 preguntas en Azuay y 140 en Cañar, que permitieron valorar el sistema cooperativo de ahorro-crédito a través de la muestra representativa para el estudio.

En las cooperativas del sector ahorro-crédito de las provincias de Azuay y Cañar se identificó que existen falencias en el cumplimiento de los indicadores evaluados, entre ellos: elaboración de reportes de RSE, inversión en servicios sociales para asociados, realización de eventos de extensión educativa a la comunidad, implementación de medidas para la conservación del medio ambiente, otros, por lo que fue necesario estructurar un plan que contiene 20 acciones de mejoras y contribuirá a la solución de las insuficiencias detectadas.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Efectuar una evaluación pertinente de las variables empleadas en la investigación (Buen Vivir, Cooperativismo, Responsabilidad Social Empresarial, y Economía Popular y Solidaria) para que se cumplan de manera eficiente en el desempeño cooperativista, por lo que es necesario conocer a fondo la relación que éstas mantienen.

Elaborar y aplicar una herramienta de evaluación para conocer continuamente el desarrollo de los principios y variables establecidas en esta investigación, que permita identificar el progreso de las COAC, y su contribución al buen vivir de los asociados en las provincias de Azuay y Cañar.

Implementar las acciones del plan de mejoras propuesto y evaluar cada uno de los procesos de forma periódica o continua según el requerimiento del proceso u actividad, de esta manera se fortalezcan los principios e indicadores evaluados del sector cooperativo de ahorro-crédito.

## BIBLIOGRAFÍA

Acosta, A. 2013. El Buen Vivir: Sumak Kawsay, una oportunidad para imaginar otros mundos. (En línea). ES. Formato HTML. P 190. Disponible en [https://www.academia.edu/3552030/El\\_Buen\\_Vivir.\\_Sumak\\_Kawsay\\_una\\_oportunidad\\_para\\_imaginar\\_otros\\_mundos?auto=download](https://www.academia.edu/3552030/El_Buen_Vivir._Sumak_Kawsay_una_oportunidad_para_imaginar_otros_mundos?auto=download)

Álvarez, S. 2014. ¿Es posible un patrimonio cultural para el Sumak Kawsay?: un largo camino por recorrer. (En línea). Barcelona, ES. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5348945>

Alianza Cooperativa Internacional. 2016. ¿Qué es una cooperativa?. (En línea). BF. Formato HTML. Disponible en <http://ica.coop/en/what-co-operative>

Arias, L. 2012. Diagnóstico del desempeño y evolución de las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de bancos y seguros del Ecuador. Tesis. (En línea). EC. Formato HTML. Disponible en <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5523/1/Tesis.pdf>

Asamblea Nacional República del Ecuador. 2015. Constitución de la República del Ecuador. (En línea). EC. Formato PDF. Disponible en <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>

Askunze, C. 2013. Más allá del capitalismo: alternativas desde la economía solidaria. (En línea). Formato PDF. P 99. Disponible en [http://www.economiasolidaria.org/files/economia\\_solidaria\\_askunze.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/economia_solidaria_askunze.pdf)

Ávila, R. 2012. El derecho a la salud en el contexto del buen vivir. (En línea). EC. P 1-20. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2985/1/%C3%81vila,%20R-CON-006-EI%20derecho.pdf>

Barceló Congresos. 2016. RSE: Responsabilidad social empresarial. (En línea). Barcelona. ES. Consultado, 21 de nov. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://www.barcelocongresos.com/pages/rse>

- Caballero, C. 2012. Reflexiones sobre el desarrollo local. El cooperativismo como uno de sus recursos esenciales. (En línea). P 34. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5294662>
- Campoverde, A. 2013. Impacto de la Economía Popular y Solidaria como aporte al Buen Vivir en la comunidad de Narancay de la Parroquia Baños del Cantón Cuenca en el período 2011 – 2012. Tesis. Ingeniero en economía. (En línea). EC. Formato PDF. p 14. Disponible en <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/3956/4/REP%C3%9ABLICA%20DEL%20ECUADOR1.pdf>
- Cardona, M; Duque, Y; Rendón, J. 2013. Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. (En línea). CO. Revista Cuadernos de Administración por Universidad del Valle. Vol. 29. P 197. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Cardoso, R; Pérez, L. 2014. Construcción del Buen Vivir o Sumak Kawsay en Ecuador: una alternativa al paradigma de desarrollo occidental. (En línea). Toluca, MX. Revista Contribuciones desde Coatepec. Núm. 56. p 49-66. Consultado, 20 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28131424004>
- Chavajay, O. 2013. Buen Vivir, un nuevo referente de desarrollo construyendo una relación armónica con la naturaleza. (En línea). MX. Formato PDF. Disponible en [http://www.noticiasaliadas.org/objetos/informe/18PE\\_buenvivir-2.pdf](http://www.noticiasaliadas.org/objetos/informe/18PE_buenvivir-2.pdf)
- Chitarroni, A. 2013. Responsabilidad Social Empresarial: ¿Una traslación de los principios cooperativos al ámbito de las empresas comerciales?. (En línea). AR. Formato PDF. p 43-44. Disponible en <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v25n1/v25n1a04.pdf>
- CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social). 2012. “Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador”. (En línea). EC. p 21. Consultado, 21 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>

Comisión de las Comunidades Europeas. 2001. Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. (En línea). Bruselas. BE. p 7. Consultado, 21 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. 2015. Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el Buen Vivir en Ecuador. (En línea). Quito, EC. Formato PDF. Disponible en [http://www.economiasolidaria.org/files/Libro\\_CONAFIPS.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf)

Cortés, A. 2012. Relación entre satisfacción y desempeño en una empresa de transporte colombiana. Bogotá, CO. (En línea). Disponible en <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/10831/1/CortesAlvarezAndresLibardo2012.pdf>

DESUR (Developing susrainable regions through responsable smes). 2015. Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones. (En línea). EC. Consultado, 21 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>

EKOS. 2012. La meta: crear un ecuador sustentable. (En línea). EC. Revista Ekos. P 38-39. Consultado, 21 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/491.pdf>

\_\_\_\_\_. 2014. Responsabilidad Social Corporativa. Revista EKOS. (En línea). EC. P 34. Formato PDF. Disponible en <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdf/240.pdf>

Enríquez, J. 2012. Las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el ministerio de inclusión económica y social y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del cantón Otavalo de la provincia de Imbabura. Tesis. Ingeniero en Economía. Mención Finanzas. (En línea). Otavalo-Imbabura, EC. p 52. Formato HTML. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1589/1/02%20IEF%2051%20TESIS.pdf>

Esquivel, A. 2013. Buen Vivir, un nuevo referente de desarrollo construyendo una relación armónica con la naturaleza. (En línea). MX. Formato PDF. Disponible en [http://www.noticiasaliadas.org/objetos/informe/18PE\\_buenvivir-2.pdf](http://www.noticiasaliadas.org/objetos/informe/18PE_buenvivir-2.pdf)

- FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación). 2012. Cooperativas campesinas y seguridad alimentaria: un modelo vigente. (En línea). Roma. IT. p 25. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.fao.org/docrep/019/i3078s/i3078s.pdf>
- Félix, C; Alicia, G. 2012. El buen vivir un diálogo intercultural. (En línea). Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46123366015>
- Fernández, R. 2009. Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. (En línea). San Vicente, ES. p 17. Consultado, 21 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3247.pdf>
- García, R; Domínguez, A; Bravo, B. 2016. Evaluación de las variables del desempeño cooperativo, con enfoque en el buen vivir en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Tesis. Ing. Administración de empresas. ESPAM MFL. (En línea). Calceta. EC. p 11. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/304/1/TAE59.pdf>
- Giraldo, O. 2014. Utopías en la era de la supervivencia: Una interpretación del Buen Vivir. (En línea). EC. P 16. Formato PDF. Disponible en [http://filosofiadeldbuenvivir.com/wp-content/uploads/2014/05/Utop%C3%ADas\\_en\\_la\\_era\\_de\\_la\\_supervivencia-1-1.pdf](http://filosofiadeldbuenvivir.com/wp-content/uploads/2014/05/Utop%C3%ADas_en_la_era_de_la_supervivencia-1-1.pdf)
- Gómez,E; Navas,D; Aponte,G; Betancourt, L.2014. Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Revista DYNA. (En línea). CO.Vol.81. P 159. Consultado, 14 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v81n184/v81n184a21.pdf>
- González, A; Hernández, A. 2014. Positivismo, dialéctica materialista y fenomenología: tres enfoques filosóficos del método científico y la investigación educativa. Revista actualidades investigativas en educación. (En línea). CR.Vol.14. P 3. Consultado, 14 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/447/44732048021.pdf>
- Gudynas, E. 2011. Buen vivir: Germinando alternativas al desarrollo. (En línea). EC. p 1-20. Formato PDF. Disponible en

[http://www.flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/1317332248.RFLACSO\\_2011\\_Gudynas.pdf](http://www.flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/1317332248.RFLACSO_2011_Gudynas.pdf)

Guerrero, D; Sandoval, J. 2011. La responsabilidad social como generadora de valor empresarial: hacia la construcción de un modelo de balance social para las Mipymes. (En línea). CO. P 178. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v14n2/v14n2a19.pdf>

Hermida, C. 2012. Sumak Kawsay y salud. (En línea). EC. Revista de la facultad de ciencia de la universidad de Cuenca. P 16. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20317/1/C%C3%A9sar%20Hermida%20Bustos.pdf>

Hernández, O. 2015. Economía social y procesos autogestionarios comunitarios: desafíos de la autoorganización. Economía y Desarrollo. (En línea). CU. P 136-137. Formato PDF. Disponible <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v154n1/eyd10115.pdf>

Hidalgo, A; Cubillo, A; 2013. Seis debates abiertos sobre el sumak kawsay. (En línea). Quito, EC. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 48 pp. 25-40 Formato PDF. Disponible en <http://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/1204/1103>

Houtart, F. 2011. El concepto de sumak kawsai (buen vivir) y su correspondencia con el bien común de la humanidad. (En línea). EC. Formato HTML. Disponible en <http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101280766#.WDCiurLhDIU>

IEPS (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria). 2013. La Economía Popular y Solidaria: el ser humano sobre el capital 2007-2013. Tercer Seminario Internacional: "Rol de la Economía Popular y Solidaria y su aporte en el Sistema Económico, Social y Solidario". (En línea). Quito, EC. p 14. Formato PDF. Disponible en <http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La%20economia%20Popular%20y%20Solidaria%20El%20Ser%20Humano%20Sobre%20el%20Capital-1.pdf>

INFOCOOP (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo). 2004. Historia y filosofía del cooperativismo. (En línea).CR. p 9. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/recursos/archivo/fasciculo1.pdf>

- Instituto Científico Amawta de culturas indígenas Yachay. 2010. Yachaykuna saberes. (En línea). Quito, EC. P 23. Formato PDF. Disponible en <http://icci.nativeweb.org/yachaikuna/Yachaykuna13.pdf>
- Le Quang, M; Vercoutère, T. 2013. Ecosocialismo y Buen Vivir: diálogo entre dos alternativas al capitalismo. (En línea). EC. Formato PDF. Disponible en [https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Analisis/Buen\\_vivir/Ecosocialismo\\_y\\_Buen\\_Vivir\\_Le\\_Quang\\_Vercoutere.pdf](https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Analisis/Buen_vivir/Ecosocialismo_y_Buen_Vivir_Le_Quang_Vercoutere.pdf)
- León, M. 2015. Del discurso a la medición: Propuesta metodológica para medir el Buen Vivir en Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (En línea). Quito, EC. Formato PDF. Disponible en [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Medias\\_buen\\_vivir/Buen\\_Vivir\\_en\\_Ecuador\\_del\\_concepto\\_a\\_la\\_medicion.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Medias_buen_vivir/Buen_Vivir_en_Ecuador_del_concepto_a_la_medicion.pdf)
- LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero). 2014. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. (En línea). EC. P 15. Formato PDF. Disponible en <http://www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/1275286.pdf>
- López, H. 2013. La mujer campesina latinoamericana y el buen vivir. (En línea). EC. Revista San Gregorio. Formato HTML. Disponible en: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/RSANG/article/view/91/96>
- Lugo, Z; Perozo, S; Hernández, C; Cabrera, G. 2012. Gestión social de cooperativas como proceso que articula a los grupos sociales. (En línea). VE. Revista impacto científico. p 87. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://impactocientifico.files.wordpress.com/2015/07/5-artc3adcul-zolange-lugo-y-colaboradores.pdf>
- Martínez, J. 2011. Métodos de investigación cualitativa. (En línea). Bogotá. CO. Revista de investigación silogismo. Vol. 1. p 17. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.cide.edu.co/ojs/index.php/silogismo/article/view/64/53>
- Maya, E. 2014. Métodos y técnicas de investigación. Una propuesta ágil para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplina afines. (En línea). MX. P 13. Consultado, 14 de dic. 2016. Formato HTML. Disponible en [https://issuu.com/antonio8092/docs/maya\\_\\_e.\\_\\_1997\\_\\_metodos\\_y\\_tecnicas\\_\\_](https://issuu.com/antonio8092/docs/maya__e.__1997__metodos_y_tecnicas__)



- MAP (Ministerio de Administración Pública). 2014. Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. (En línea). Sto. Domingo, DO. P 5. Formato PDF. Disponible en <http://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04/GUIA-para-la-Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile. 2014. El Cooperativismo en Chile. (En línea). CH. P 4. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2014/07/El-Cooperativismo-en-Chile.pdf>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Colombia. 2016. Cooperativas. (En línea). CO. Formato HTML. Disponible en: <http://economiasocial.economia.cl/quienessomos/lineasestrategicas/cooperativas>.
- Miño, W. 2013. Historia del Cooperativismo en el Ecuador. (En línea). EC. Formato PDF. Disponible en <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>
- Monje, P. 2012. Economía solidaria, cooperativismo y descentralización: la gestión social puesta en práctica. BR. Revista scielo. Vol 9. (En línea). p 716. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v9n3/a03v9n3.pdf>
- Monsalve, A. 2014. Gestión de la innovación social cooperativa a través de una cultura solidaria innovadora. (En línea). ES. Formato HTML. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5352673>
- Monzón, J. 2013. Empresas sociales y economía social: perímetro y propuestas metodológicas para la medición de su impacto socioeconómico en la U.E. (En línea). ES. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86629567008>
- Morán, R. s.f. La Normalización de la Responsabilidad Social Empresarial. (En línea). EC. Consultado, 21 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en [http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/pol-emika009\\_010\\_articulo006.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika009/pol-emika009_010_articulo006.pdf)

- Nowajewski, F; Pérez, A; Schlesinger, E. 2015. Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Evolución, Presente y Tendencias. (En línea). CL. p 15. Consultado, 21 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <https://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>
- Ochoa, E; Fuenmayor, N. 2015. Políticas públicas de economía social en la revolución bolivariana: hacia la economía comunal. (En línea). BO. Formato PDF. Disponible en <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/19702/19653>
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). 2012. Cooperativas para el desarrollo rural centrado en las personas. (En línea). PE. Formato PDF. Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_235426.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_235426.pdf)
- Ojeda, L. 2014. La Auditoría de Gestión Social (AGSC). Propuesta metodológica para su aplicación en empresas cooperativas. (En línea). CU. P 11. Formato PDF. Disponible en [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwivvqXV7KDOAhWlzz4KHSE2CBUQFggrMAl&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5233947.pdf&usq=AFQjCNF7c22Rv4sD\\_ApbYFeo70K25Oppjg&sig2=uF516-8prsqHOF9foviK0A&bvm=bv.128617741,d.cWw](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwivvqXV7KDOAhWlzz4KHSE2CBUQFggrMAl&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5233947.pdf&usq=AFQjCNF7c22Rv4sD_ApbYFeo70K25Oppjg&sig2=uF516-8prsqHOF9foviK0A&bvm=bv.128617741,d.cWw)
- Ortiz, I; Cobo, J; Aldeanueva, C; Fernández, L. 2012. Cooperativas rurales y sistemas de gestión de calidad como estrategias en cadenas productivas agrarias en Nicaragua. Ingeniería Industrial. (En línea). PE. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496006>
- Pacto Mundial. 2013. Acerca del Pacto Global de Naciones Unidas. (En línea). Bogota, CO. Consultado, 21 de nov. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://pactoglobal-colombia.org/index.php/acerca-de-caring-for-climate-colombia/acerca-del-pacto-global-de-naciones-unidas>
- Pérez, J. 2014. Debates conceptuales y aspectos organizativos de la economía solidaria: El caso de REAS EUSKADI. Formato PDF. Disponible en [http://pdf2.hegoa.efaber.net/entry/content/1642/TESIS\\_J.C\\_Pz\\_de\\_Mendiguren.pdf](http://pdf2.hegoa.efaber.net/entry/content/1642/TESIS_J.C_Pz_de_Mendiguren.pdf)
- Pertile, V. 2013. Las cooperativas en el contexto de las organizaciones de la economía social: breve reseña histórica. Características generales. Revista Geográfica Digital IGUNNE. (En línea). AR. P 3. Consultado, 22 de nov.

2016. Formato PDF. Disponible en <http://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo20/archivos/pertile2013.pdf>

Plotinsky, D. 2015. Orígenes y consolidación del cooperativismo en la Argentina. Revista Idelcoop. (En línea). AR. P 175. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en [http://www.idelcoop.org.ar/sites/default/files/revista/articulos/pdf/revista-215-con-membretes-origenes\\_y\\_consolidacion\\_del\\_cooperativismo\\_en\\_la\\_argentina.pdf](http://www.idelcoop.org.ar/sites/default/files/revista/articulos/pdf/revista-215-con-membretes-origenes_y_consolidacion_del_cooperativismo_en_la_argentina.pdf)

Presidencia de la Republica. 2015. Ley orgánica de economía popular y solidaria. (En línea). Quito, EC. Formato PDF. Disponible en: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

Programa Regional Fida Mercosur; Centro Cooperativista Uruguayo. 2014. Contribución del cooperativismo al desarrollo de la agricultura familiar en el Uruguay: Seminario Internacional sobre Cooperativismo en la Agricultura Familiar. Revista CCU. (En línea). UR. P 3. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://fidamercosur.org/claeh/images/BIBLIOTECA/2014/Documentos/Contribucion%20del%20cooperativismo%20al%20desarrollo%20de%20la%20agricultura%20familiar.pdf>

Revista Líderes. 2016. El desarrollo productivo se apoya en la gestión del cooperativismo. (En línea). EC. Formato HTML. Disponible en <http://www.revistalideres.ec/lideres/desarrollo-productivo-apoya-gestion-cooperativismo.html>

Rodríguez, S; Pellerano, R; Romero, C; Acevedo, H; Vázquez, F. 2012. Validación de un método analítico para la determinación de boro en muestras foliares de citrus reticulata. Revista Tumbaga. (En línea). CO. P 57. Consultado, 14 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://revistas.ut.edu.co/index.php/tumbaga/article/view/383/318>

Ruiz, I; Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. (En línea). Barcelona, ES. P 902. Consultado, 22 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957003.pdf>

Sánchez, J; Calderón, V. 2012. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan se auditoría. (En línea). Barranquilla, CO. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>

SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje). 2016. Plan de mejoramiento. (En línea). CO. Formato HTML. Disponible en <http://www.sena.edu.co/transparencia/gestion-de-evaluacion-y-control/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx>

SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). 2013a. Buen Vivir. (En línea). EC. Formato HTML. Disponible en <http://www.buenvivir.gob.ec/>

\_\_\_\_\_. 2013b. Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. (En línea). EC. Formato PDF. Disponible en <http://www.buenvivir.gob.ec/inicio>

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2014. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (En línea). EC. Formato HTML. Disponible en <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>.

\_\_\_\_\_. 2016a. Boletín SEPS: Ecuador Popular y Solidario. (En línea). Quito, EC. p 3. Formato PDF. Disponible en <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Bolet%C3%ADn+SEPS+%28aprobado+07-06-2016%29.pdf/2ad71b14-f191-454e-8c07-dabf5fc98e5f?version=1.0>

\_\_\_\_\_. 2016b. Formas de organización de la Economía Popular y Solidaria. (En línea). Quito, EC. Formato HTML. Disponible en <http://www.seps.gob.ec/interna?formas-de-organizacion-de-la-economia-popular-y-solidaria>

Valdés, M; Garza, R; Pérez, I; Gé, M; Chávez, A. 2015. Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. (En línea). CU. Formato HTML. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362015000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362015000100006)

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ RESUMIDA INDICADORES DE COOP, EPS, BV Y RSE**

COOPERATIVISMO	ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	BUEN VIVIR	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	PRINCIPIOS PROPUESTOS
PRINCIPIOS				
Membresía abierta y voluntaria	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Igualdad e integración		1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural
		Complementariedad		
		Justicia y equidad social		
Control democrático y participación en la gestión de los miembros	Autogestión y autonomía	Democracia y participación en la toma de decisiones	Transparencia	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros
		Libertad	Comportamiento ético	
Participación económica de los miembros	Participación económica, solidaria y distribución equitativa	Reciprocidad		3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa
	Sin carácter lucrativo	Redistribución		
Autonomía e independencia	Autogestión y 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	Uso sustentable de recursos y protección del medio ambiente	7. Compromiso con el entorno
			Impacto en la comunidad	
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Trabajo y tiempo creativo	Condiciones laborales justas y seguras	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida
		Bienestar y prácticas sociales	Respeto a los derechos humanos	
	Búsqueda del buen vivir y el bien común	Salud y nutrición		
		Seguridad		
	Comercio justo y consumo responsable		Producción y consumo	9. Comercio justo, ético y responsable
	Organización de la producción			

**ANEXO 2-A**  
**SELECCIÓN DE EXPERTOS AZUAY**

Nº	NOMBRE DEL EXPERTO	PROFESIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	CORREO PERSONAL	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA	DIRECCIÓN LABORAL	TELÉFONO OFICINA
1	ANDREA TORRES O.	ING. COMERCIAL	5	andreatorres2703@hotmail.com	COAC ETAPA	COORDINACIÓN DE CRÉDITO	BENIGNO MALO 5-80 Y JUAN JARAMILLO	2822858
2	MARTHA COBOS MORA	ING. COMERCIAL	14	mcobos@coacgiron.fin.ec	COAC SEÑOR DE GIRÓN	GERENCIA	ANTONIO FLOR Y CALDERÓN	072275701
3	MARÍA CRISTINA TENEZACA PAUCAR	NIVEL COMUNES UTPL	20	maria.tenezaca56@hotmail.com	COAC JADÁN	GERENCIA	JADÁN CENTRO	3010850
4	MARÍA DEL CARMEN YÁNEZ ORDOÑEZ	CONTADORA	25	cac-cica@hotmail.es	CAC-CICA	GERENCIA	AV. FRAY VICENTE SOLANO 4-101	072888612
5	JUAN CARLOS URGILES MARTÍNEZ	ECONOMISTA	21	juancarlosurgiles@yahoo.com	COAC JARDÍN AZUAYO	GERENCIA	BENIGNO MALO Y BOLÍVAR	072833255
6	MARIO PATRICIO BARSALLO MENDIETA	ING. COMERCIAL	24	pbarzallom@gmail.com	COAC CREA LTDA	GERENCIA	FRANCISCO MOSCOSO 2-56 Y LUIS MORENO MORA	881707
7	HERNAN RAFAEL BORRERO ARIZAGA	ECONOMISTA	18	hborrero@hotmail.es	COAC MULTIEMPRESARIAL	GERENCIA	AV. REMIGIO TAMARIZ 1-62	4078151
8	DANIEL FERNANDO VERA TAMAYO	ING. FINANCIERO	6	gerente@sidetamc.fin.ec	COAC SIDETAMC	GERENCIA	DOLORES VINTIMILLA Y AGUSTÍN CUEVA	072884000
9	LUIS MILTON PANZA SAQUIPAY	ING. COMERCIAL	8	miltonpanza@hotmail.com	COAC CARMEN DE TARQUI	GERENCIA	VÍA TARQUI TURI Y VÍA A TOTORILLAS	072360019



	CONOCIMIENTOS	COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO								
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
1	Cooperativismo en el Ecuador.	8	9	8	8	8	8	9	8	8
2	Economía Popular y Solidaria.	8	9	9	9	9	8	8	8	8
3	Principios del Cooperativismo.	9	10	10	9	8	10	8	10	7
4	Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	8	9	9	9	9	8	9	8	8
5	Buen Vivir.	8	8	10	9	7	8	6	9	7
6	Responsabilidad Social Empresarial.	7	9	10	8	8	9	7	8	7
7	Indicadores para evaluar el desempeño.	8	9	9	9	9	9	7	7	6
	<b>Kc</b>	<b>0,80</b>	<b>0,90</b>	<b>0,93</b>	<b>0,87</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,77</b>	<b>0,83</b>	<b>0,73</b>

	FUENTE DE ARGUMENTACIÓN	EXPERTO 1			EXPERTO 2			EXPERTO 3			EXPERTO 4		
		GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
		(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)
1	¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?		0,04		0,05			0,05				0,04	
2	¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?		0,10		0,15			0,15				0,10	
3	¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,05		0,06			0,06				0,06	
		BV		0,03	0,06			0,06				0,06	
		COOP	0,06		0,06			0,06				0,06	
		RSE		0,05	0,06			0,06				0,06	
4	¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?		0,12		0,12				0,10			0,10	
5	¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?		0,20		0,24			0,24				0,20	
6	¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?		0,16		0,20			0,20				0,16	
	<b>TOTAL</b>	<b>0,18</b>	<b>0,60</b>	<b>0,03</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,88</b>	<b>0,10</b>	<b>0,00</b>	<b>0,24</b>	<b>0,60</b>	<b>0,00</b>
	<b>Ka</b>		<b>0,81</b>		<b>1,00</b>			<b>0,98</b>			<b>0,84</b>		

EXPERTO 5			EXPERTO 6			EXPERTO 7			EXPERTO 8			EXPERTO 9		
GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)
0,05			0,05			0,05			0,05				0,04	
0,15			0,15			0,15			0,15					0,08
0,06			0,06			0,06			0,06				0,05	
		0,03		0,05			0,05			0,05			0,05	
0,06				0,05			0,05			0,05			0,05	
	0,05		0,06				0,05			0,05			0,05	
0,12			0,12				0,10			0,10			0,10	
0,24			0,24				0,20				0,12		0,20	
0,20			0,20				0,16				0,10		0,16	
<b>0,88</b>	<b>0,05</b>	<b>0,03</b>	<b>0,88</b>	<b>0,10</b>	<b>0,00</b>	<b>0,26</b>	<b>0,61</b>	<b>0,00</b>	<b>0,26</b>	<b>0,25</b>	<b>0,22</b>	<b>0,00</b>	<b>0,70</b>	<b>0,08</b>
<b>0,96</b>			<b>0,98</b>			<b>0,87</b>			<b>0,73</b>			<b>0,78</b>		

ENCUESTADOS	$K_c$	$K_a$	$K$	EXPERTOS
1	0,80	0,81	0,81	X
2	0,90	1,00	0,95	X
3	0,93	0,98	0,95	X
4	0,87	0,84	0,86	X
5	0,83	0,96	0,89	X
6	0,86	0,98	0,92	X
7	0,77	0,87	0,82	X
8	0,83	0,73	0,78	
9	0,73	0,78	0,75	
<b><math>K_p</math></b>			<b>0,86</b>	

**ANEXO 2-B**  
**SELECCIÓN DE EXPERTOS CAÑAR**

Nº	NOMBRE DEL EXPERTO	PROFESIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	CORREO PERSONAL	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA	DIRECCIÓN LABORAL	TELÉFONO OFICINA
1	JUAN PABLO GONZÁLEZ BUSTOS	INGENIERO EMPRESARIAL	13	jpablogb@yahoo.com	COAC CACPE BIBLIÁN	GERENCIA	MARISCAL SUCRE 3-38 Y DANIEL MUÑOZ	072230015
2	PEDRO RUBEN HERAS BERDUGA	GERENCIA	17	coac.sanmarcos@gmail.com	COAC SAN MARCOS	GERENCIA	AZOGUEZ	2248111
3	ROSA ELVIRA DUCHI ZARUMA	MSC. GESTIÓN EMPRESARIAL	6	rosaduchi-123@hotmail.com	COAC. SISAY KAÑARI	GERENCIA	CALLE GUAYAQUIL-10 DE AGOSTO	2427156
4	MANUEL GUAMÁN GUAMÁN	ABOGADO	13	wuamak77@hotmail.com	COAC. ACHIK INTIL	TALENTO HUMANO	CALLE GUAYAQUIL-10 DE AGOSTO	072427285
5	JOSÉ MOROCHO C.	TECNÓLOGO	6	ewamashi1@hotmail.com	COAC. FUERZA DE LOS ANDES	GERENCIA	3 NOVIEMBRE-BOLÍVAR	2427296
6	MIGUEL ALBERTO CÓRDOVA IDROVO	TECNÓLOGO	30	macordova54@gmail.com	COAC. EL MIGRANTE SOLIDARIO	GERENCIA	MARISCAL SUCRE Y CAÑAR	072231798
7	TELMO VICENTE ORTEGA TAPIA	ECONOMISTA	9	vortega@azogues.gob.ec	CACMA LTDA	GERENCIA	MATOVILLE Y SOLANO (AZOGUES)	2244410
8	JORGE ALEJANDRO LÓPEZ GUARACA	ECONOMISTA	12	jorge.lopez@coaccañar.fin.ec	COAC CAÑAR LTDA	GERENCIA	NELA MARTINEZ 1-72 Y GUAYAQUIL	2235203
9	ANDRES EFRAÍN GONZALEZ RODRÍGUEZ	INGENIERO EMPRESARIAL	10	graeandres@hotmail.com	COAC GUAPÁN LTDA	GERENCIA	KM 1.5 VÍA GUAPÁN	2246957

CONOCIMIENTOS		COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO								
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
1	Cooperativismo en el Ecuador.	10	9	10	8	10	6	8	5	8
2	Economía Popular y Solidaria.	10	9	10	8	10	8	8	5	9
3	Principios del Cooperativismo.	10	9	10	8	10	10	8	5	9
4	Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	10	10	10	9	10	6	8	6	8
5	Buen Vivir.	10	8	9	9	10	6	8	1	9
6	Responsabilidad Social Empresarial.	10	9	10	10	10	8	8	6	8
7	Indicadores para evaluar el desempeño.	10	9	9	8	10	8	8	6	7
<b>Kc</b>		<b>1,00</b>	<b>0,90</b>	<b>0,97</b>	<b>0,86</b>	<b>1,00</b>	<b>0,74</b>	<b>0,80</b>	<b>0,49</b>	<b>0,83</b>

FUENTE DE ARGUMENTACIÓN		EXPERTO 1			EXPERTO 2			EXPERTO 3			EXPERTO 4		
		GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
		(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)
1	¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?	0,05			0,05			0,05			0,05		
2	¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?	0,15			0,15			0,10			0,15		
3	¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,06			0,05			0,05			0,06	
		BV	0,06			0,05			0,05			0,05	
		COOP	0,06			0,05			0,05			0,06	
		RSE	0,06			0,05			0,05			0,05	
4	¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?	0,12			0,12			0,12			0,12		
5	¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?	0,24			0,24			0,20			0,20		
6	¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?	0,20			0,20			0,20			0,16		
<b>TOTAL</b>		<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,76</b>	<b>0,20</b>	<b>0,00</b>	<b>0,37</b>	<b>0,50</b>	<b>0,00</b>	<b>0,44</b>	<b>0,46</b>	<b>0,00</b>
<b>Ka</b>		<b>1,00</b>			<b>0,96</b>			<b>0,87</b>			<b>0,90</b>		

EXPERTO 5			EXPERTO 6			EXPERTO 7			EXPERTO 8			EXPERTO 9		
GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS			GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)	(A)	(M)	(B)
0,05			0,05				0,04			0,04			0,04	
	0,10		0,15			0,15					0,08		0,10	
0,06				0,05		0,06					0,03		0,05	
	0,05			0,05			0,05			0,05		0,06		
0,06				0,05			0,05				0,03		0,05	
0,06				0,05			0,05			0,05			0,05	
0,12				0,10			0,10			0,10			0,10	
0,24				0,20			0,20			0,20			0,20	
0,20				0,16		0,20				0,16				0,10
<b>0,79</b>	<b>0,15</b>	<b>0,00</b>	<b>0,20</b>	<b>0,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,41</b>	<b>0,49</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,60</b>	<b>0,14</b>	<b>0,06</b>	<b>0,59</b>	<b>0,10</b>
<b>0,94</b>			<b>0,86</b>			<b>0,90</b>			<b>0,74</b>			<b>0,75</b>		

ENCUESTADOS	$K_c$	$K_a$	$K$	EXPERTOS
1	1,00	1,00	1,00	X
2	0,90	0,96	0,93	X
3	0,97	0,87	0,92	X
4	0,86	0,90	0,88	X
5	1,00	0,94	0,97	X
6	0,74	0,86	0,80	X
7	0,80	0,90	0,85	X
8	0,49	0,74	0,61	
9	0,83	0,75	0,79	
<b><math>K_p</math></b>			<b>0,86</b>	

## ANEXO 3-A

### HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DIRECTIVOS AZUAY



#### ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE/PRESIDENTE DE LA COAC

Saludos Cordiales.

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

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

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

Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

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

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

N°	PRINCIPIOS	CALIF.	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
	<b>1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.</b>						
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.						
	<b>2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.</b>						
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 un 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).								
	<b>3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.</b>								
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.								
	<b>4. Autonomía e independencia.</b>								
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.								
	<b>5. Educación, capacitación e información.</b>								
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.								
	<b>6. Cooperación e integración del sector EPS.</b>								
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.								
	<b>7. Compromiso con el entorno.</b>								
62	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.								
63	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.								
64	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.								
65	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.								
66	Los empleados están formados en aspectos medioambientales.								
67	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.								
68	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.								
69	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.								
70	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.								
71	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...								
72	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).								
	<b>8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.</b>								
73	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.								
74	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.								
75	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.								
76	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.								
77	Se contrata a personas con capacidades especiales.								
78	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.								
79	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.								
80	La nómina de empleados se compone de empleados solteros.								
81	La nómina de empleados tiene cargas familiares.								
82	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.								
83	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.								
84	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).								
85	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.								
86	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.								



87	Son poco frecuentes los despidos de empleados.								
88	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.								
89	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.								
90	La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.								
91	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.								
92	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.								
93	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.								
94	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.								
95	Se realizan eventos culturales.								
96	Se realizan eventos deportivos.								
97	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.								
98	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.								
99	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.								
100	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.								
101	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.								
102	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.								
103	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.								
104	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.								
105	Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.								
106	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.								
107	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.								
108	Otorga permisos de maternidad o paternidad.								
109	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.								
110	Se realizan actividades de adquisición asociativa.								
111	Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.								
112	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.								
113	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.								
	<b>9. Comercio justo, ético y responsable.</b>								
114	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.								
115	La cooperativa tiene un comportamiento ético.								
116	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.								
117	Conoce los principios que regulan el comercio justo.								
118	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.								
119	Compra a proveedores de la zona.								
120	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.).								
121	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.								
122	No existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.								
123	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.								
124	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.								
125	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños								

	productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.								
126	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.								
127	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.								

## ANEXO 3-B

### HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DIRECTIVOS CAÑAR



#### ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE/PRESIDENTE DE LA COAC

Saludos Cordiales.

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

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

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

Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

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

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

N°	PRINCIPIOS	CALIF.	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
	<b>1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.</b>						
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.						
	<b>2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.</b>						
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 un 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).								
	<b>3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.</b>								
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.								
	<b>4. Autonomía e independencia.</b>								
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.								
	<b>5. Educación, capacitación e información.</b>								
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.								
	<b>6. Cooperación e integración del sector EPS.</b>								
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.								
	<b>7. Compromiso con el entorno.</b>								
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	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.								
79	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.								
80	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.								
81	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...								
82	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).								
	<b>8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.</b>								
83	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.								
84	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.								

85	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.								
86	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.								
87	Se contrata a personas con capacidades especiales.								
88	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.								
89	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.								
90	La nómina de empleados se compone de empleados solteros.								
91	La nómina de empleados tiene cargas familiares.								
92	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.								
93	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.								
94	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).								
95	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.								
96	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.								
97	Son poco frecuentes los despidos de empleados.								
98	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.								
99	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.								
100	La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.								
101	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.								
102	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.								
103	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.								
104	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.								
105	Se realizan eventos culturales.								
106	Se realizan eventos deportivos.								
107	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.								
108	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.								
109	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.								
110	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.								
111	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.								
112	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.								
113	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.								
114	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.								
115	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.								
116	Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.								
117	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.								
118	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.								
119	Otorga permisos de maternidad o paternidad.								
120	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.								
121	La cooperativa ha sido avalada por normas laborales de calidad (ISO 18001).								
122	Se realizan actividades de adquisición asociativa.								
123	Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.								
124	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.								
	<b>9. Comercio justo, ético y responsable.</b>								

125	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.								
126	La cooperativa tiene un comportamiento ético.								
127	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.								
128	Conoce los principios que regulan el comercio justo.								
129	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas de calidad (como ISO 9001, u otro estándar de calidad equivalente).								
130	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.								
131	Compra a proveedores de la zona.								
132	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.).								
133	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.								
134	No existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.								
135	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.								
136	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.								
137	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.								
138	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.								
139	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.								
140	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.								

## ANEXO 3-C

### HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN SOCIOS Y EMPLEADOS



### 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
	<b>1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.</b>					
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.					
	<b>2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.</b>					
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.					
	<b>3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.</b>					
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.					

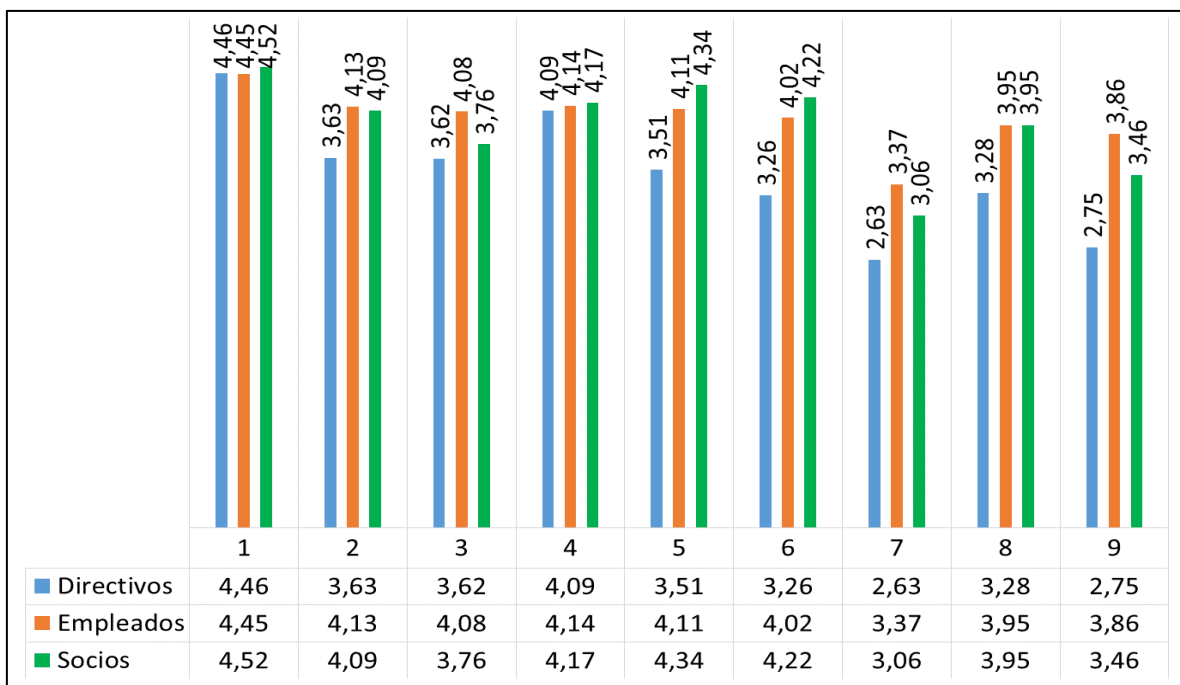


15	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.						
16	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.						
17	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.						
18	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.						
	<b>4. Autonomía e independencia.</b>						
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 no depende de subvenciones y ayudas públicas.						
	<b>5. Educación, capacitación e información.</b>						
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.						
	<b>6. Cooperación e integración del sector EPS.</b>						
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.).						
	<b>7. Compromiso con el entorno.</b>						
30	La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.						
31	La cooperativa es socialmente responsable.						
32	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.						
33	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.						
34	Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).						
35	Posee un programa de voluntariado.						
36	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.						
37	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.						
38	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.						
	<b>8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.</b>						
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.						
	<b>9. Comercio justo, ético y responsable.</b>						
55	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.						
56	La cooperativa tiene un comportamiento ético.						
57	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.						
58	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio que ofrece.						
59	Conoce los principios que regulan el comercio justo.						
60	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías, etc.).						
61	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.						
62	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.						
63	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.						
64	Se realizan actividades de comercialización asociativa.						

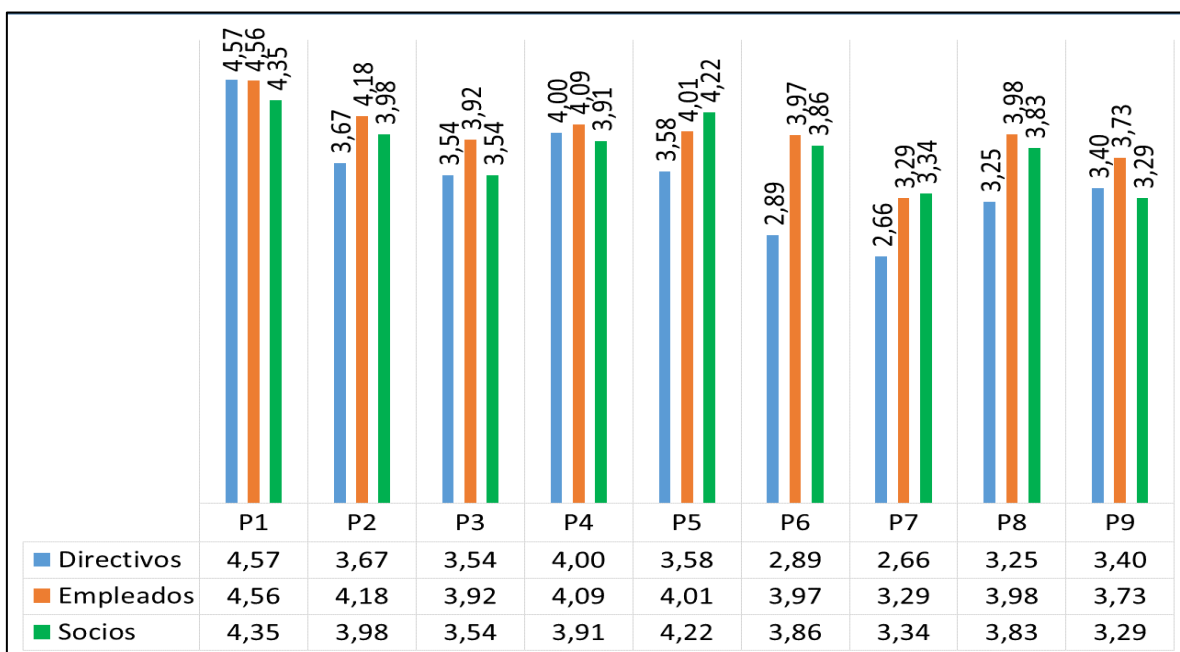
### ANEXO 4-A

#### DIAGNÓSTICO SECTOR COOPERATIVO AZUAY



### ANEXO 4-B

#### DIAGNÓSTICO SECTOR COOPERATIVO CAÑAR



## ANEXO 5-A

### FOTOS ENCUESTA DIRECTIVOS-EXPERTOS



Foto 5A.1 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito ETAPA – Azuay.



Foto 5A.2 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito SIDETAMC – Azuay.



Foto 5A.3 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito Señor de Girón – Azuay.



Foto 5A.4 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito CICA – Azuay.



Foto 5A.5 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito CACPE – Cañar.



Foto 5A.6 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito Guapán – Cañar.



Foto 5A.7 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito El Migrante Solidario – Cañar.



Foto 5A.8 Encuesta al gerente de la Cooperativa de ahorro-crédito CACMA Ltda – Cañar.

## ANEXO 5-B

### FOTOS ENCUESTA EMPLEADOS



Foto 5B.1 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito CREA LTDA – Azuay.



Foto 5B.2 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito ETAPA – Azuay.



Foto 5B.3 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito Señor de Girón – Azuay.



Foto 5B.4 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito SIDETAMC – Azuay.



Foto 5B.5 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito CACPE – Cañar.



Foto 5B.6 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito El Migrante Solidario – Cañar.



Foto 5B.7 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito Fuerza de los Andes – Cañar.



Foto 5B.8 Encuesta a empleado de la Cooperativa de ahorro-crédito Sisay Kañari – Cañar

## ANEXO 5-C

### FOTOS ENCUESTA SOCIOS



Foto 5C.1 Encuesta a socio de la Cooperativa de ahorro-crédito Señor de Girón – Azuay.



Foto 5C.2 Encuesta a socio de la Cooperativa de ahorro-crédito El Migrante Solidario – Cañar.



Foto 5C.3 Encuesta a socio de la Cooperativa de ahorro-crédito San Marcos– Cañar.



Foto 5C.4 Encuesta a socio de la Cooperativa de ahorro-crédito Sisay Kañari – Cañar.