



**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:

**APLICACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN SOCIAL EN LA “COOPERATIVA CÁMARA DEL
COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR”**

AUTORA:

CRISTINA LILIBETH SALAZAR CUSME

TUTORA:

ING. MARÍA JOSE VALAREZO, Mg.

CALCETA, NOVIEMBRE 2018

DERECHOS DE AUTORÍA

Cristina Lilibeth Salazar Cusme declara bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de su autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cede 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.

.....
CRISTINA L. SALAZAR CUSME

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

María José Valarezo Molina, certifica haber tutelado la tesis **APLICACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LA “COOPERATIVA CÁMARA DEL COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR”**, que ha sido desarrollada por Cristina Lilibeth Salazar Cusme, 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. MARÍA J. VALAREZO MOLINA, Mg

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **APLICACIÓN DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LA “COOPERATIVA CÁMARA DEL COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR”**, que ha sido desarrollada y sustentada por Cristina Lilibeth Salazar Cusme, 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. Martha Álvarez Vidal, M.Sc.
MIEMBRO

.....
Ing. Benigno Alcívar Martínez, Mg.
MIEMBRO

.....
Dr, Víctor Pazmiño Mena Mg.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

Sin duda alguna ha sido un largo camino recorrido, pero hoy me llena de satisfacción la meta alcanzada.

Gracias a mi madre por su apoyo incondicional, por creer en mis sueños y no dejarme decaer en los momentos difíciles, por todo sus consejos, valores y motivación que me permitió alcanzar esta meta, pero sobre todo por su amor;

A mis hermanos por estar conmigo siempre;

Un agradecimiento especial a mi amigo incondicional Marcos Anzules por todo su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios, por estar conmigo en los buenos y malos momentos. Gracias por su amistad;

A mis profesores que con su dedicación y profesionalismo nos formaron no solo en nuestra vida profesional sino también para la vida;

Y como dejar de agradecerles a mis amigos Lincoln, Diana, Valentín, Jorge por estar conmigo en esos momentos de dificultad, gracias por su amistad.

CRISTINA L. SALAZAR CUSME

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada con todo mi amor, respeto y admiración para una mujer luchadora que me dio su apoyo incondicional, palabras de aliento y no dejarme decaer cuando las cosas se ponían difíciles, por inculcarme valores y enseñarme a que mientras más alto llegues más humilde tienes que ser. Para ti abuelita Edita Cusme;

A mi tío Ángel por creer en mí, por el orgullo que sentías y por apoyarme en este camino.

Sin duda alguna este logro va para ustedes allá en el cielo mis Ángeles, por y para ustedes.

Un abrazo de aquí hasta el cielo.

CRISTINA L. SALAZAR CUSME

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	iv
CONTENIDO GENERAL.....	vii
INDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. GESTIÓN SOCIAL.....	5
2.2. GESTIÓN SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS.....	6
2.2.1. INDICADORES DE LA GESTIÓN SOCIAL.....	7
2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	9
2.4. COOPERATIVISMO.....	10
2.5. MODELOS DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.....	15
2.6. MARCO LEGAL DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS.....	19
2.7. PLAN DE MEJORAS.....	20
2.7.1. TIPOS DE PLANES DE MEJORA.....	21
2.8. MODELO DE EVALUACIÓN.....	21
2.9. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	22
2.10. COOPERATIVA CÁMARA DEL COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	25

3.1.	UBICACIÓN.....	25
3.2.	DURACIÓN.....	25
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO.....	26
3.4.	TIPOS DE INVESTIGACION.....	26
3.5.	MÉTODOS.....	27
3.6.	TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.8.	MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
	BIBLIOGRAFÍA.....	58
	ANEXOS.....	63

CONTENIDO DE CUADROS GRÁFICOS Y FIGURAS

Cuadro 4.1. Conocimientos sobre las obligaciones y derechos de ser socio.....	39
Cuadro 4.2. Información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa.....	40
Cuadro 4.3. Medio por el cual recibe información.....	40
Cuadro 4.4. Medio por el cual recibe información	41
Cuadro 4.5. Interés por el desarrollo económico y social.....	42
Cuadro 4.6. Proyectos para la mejora de calidad de vida de los socios.....	43
Cuadro 4.7. Actividades en beneficio de la comunidad.....	44
Cuadro 4.8. Actividades desarrolladas por la institución.....	44
Cuadro 4.9. Servicios sociales de la cooperativa.....	45
Cuadro 4.10. Consciencia ambiental.....	46
Cuadro 4.11. Matriz de principios, variables y subvariables.....	48
Cuadro 4.12. Análisis del Primer Principio: Adhesión Libre y Voluntaria.....	50
Cuadro 4.13. Análisis del Segundo Principio: Gestión y Control Democrática.....	50
Cuadro 4.14. Análisis del Quinto Principio: Educación, Formación e Información...51	
Cuadro 4.15. Sexto Principio: Cooperación entre Cooperativas.....	51
Cuadro 4.16. Análisis del Séptimo Principio: Compromiso con la Comunidad.....	52
Cuadro 4.17. Problemáticas planteadas en el plan de mejoras.....	54
Figura 1. Hilo conductor de la investigación.....	5
Figura 2. Ubicación de Coop. Cámara de Comercio del Cantón Bolívar.....	25
Gráfico 4.1. Conocimiento de los derechos y obligaciones como socio.....	39
Gráfico 4.2. Información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa.....	40
Gráfico 4.3. Medio más frecuente por el cual recibe información.....	41

Gráfico 4.4. Conoce la misión, visión y objetivos de su cooperativa.....	41
Gráfico 4.5. Interés por el desarrollo económico y social del cantón.....	42
Gráfico 4.6. Proyectos que desarrolla la cooperativa.....	43
Gráfico 4.7. Participación en las actividades de la cooperativa en beneficio de la comunidad	44
Gráfico 4.8. Contribución a la generación de conciencia ambiental en la comunidad.....	46
Gráfico 4.9. La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad.....	46

RESUMEN

La evaluación de la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar tenía finalidad conocer en qué medida aporta la institución a las necesidades de sus socios, en primer lugar, fue necesario la recopilación de información y el análisis de fuentes bibliográficas fidedignas que permita sustentar de forma científica los pasos a ejecutarse, luego se emplearon entrevistas a los directivos y personal con la finalidad de conocer datos relevantes del entorno. Consecutivamente, se procedió al diseño del cuestionario para la encuesta, el cual, estuvo estructurado en relación a los objetivos. Así mismo, se analizaron los principales elementos para evaluar la gestión social, además de detallarse la finalidad de cada uno de los principios del cooperativismo para proceder a su respectiva aplicación y determinar mediante la evaluación el compromiso de la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio, destacándose como aspecto fundamental la falta de un modelo de evaluación. Una vez conocidas las falencias se procedió a diseñar las estrategias para que aporte beneficio en el ámbito social cooperativo, siendo necesario la matriz 5W1H.

PALABRAS CLAVE

Gestión social, modelo de evaluación, matriz 5W1H, cooperativismo.

ABSTRACT

The evaluation of the social management of the Cámara de Comercio Cooperative of Bolívar canton had the purpose of knowing to what extent the institution contributes to the needs of its members, firstly, it was necessary to gather information and analyze reliable bibliographic sources that allow scientifically support the steps to be executed, then interviews were conducted with managers and staff in order to know relevant data of the environment. Consecutively, we proceeded to design the questionnaire for the survey, which was structured in relation to the objectives. Likewise, the main elements to evaluate social management were analyzed, in addition to detailing the purpose of each of the principles of cooperativism to proceed with their respective application and to determine through the evaluation the commitment of the social management of the Cámara de Comercio Cooperative, highlighting as a fundamental aspect the lack of an evaluation model. Once the shortcomings were known, we proceeded to design the strategies so that it contributes to the social cooperative, being necessary the 5W1H matrix.

KEYWORDS

Social management, evaluation model, 5W1H matrix, cooperativism.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El cooperativismo ha emergido desde hace varios años con la finalidad de promover el desarrollo local de la población y crear dinámicas socioeconómicas. De acuerdo a Gromovejo *et al.*, (2012) las cooperativas tienen una larga historia y son parte del presente de los países de América Latina, generando ingresos para sus miembros y fuentes de empleo, y contribuyendo con importantes aportes al desarrollo económico y social de cada país.

En Ecuador el posicionamiento de las cooperativas es próspero, no solo porque incide en la estabilidad económica del país, sino porque además permite a la sociedad la producción desde un punto de vista diferente, llegando a lograr una mejora en la calidad de vida. De acuerdo al Ministerio de Inclusión Económica y Social (2013) los nuevos retos en el sistema del cooperativismo garantizan a las personas una forma distinta de producir riqueza y redistribuirla entre sus asociados con producción, transformación, comercialización, consumo de productos, bienes y servicios, con intermediación financiera pública popular y solidaria, mejorando la calidad y esperanza de vida, y aumentando así capacidades y potencialidades.

Sin embargo, en el país no se ha expandido la importancia de brindar a los asociados prácticas sociales que generen bienestar, capacitación y nuevas oportunidades para superarse, pues, esta es una de las iniciativas del cooperativismo. García *et al.*, (2017) señala que las cooperativas en el Ecuador han evidenciado una insuficiente práctica social, en especial por el desconocimiento e incumplimiento de los principios del cooperativismo, los que promueven la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes, para construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio

obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

Así mismo, hay que recalcar que esta tendencia surgió por acontecimientos que limitaban el acceso a mejores condiciones para prosperar, Vásquez (2016) indica que en gran medida fue causado por el sistema capitalista de producción, ya que en su intento depredador y voraz de acumulación de riqueza, ha provocado una serie de cuestiones de inestabilidad que han influido de manera negativa en la calidad de vida de las personas: desempleo, pobreza, marginación, migración. Es así como surge la Economía Social Solidaria, y particularmente el movimiento cooperativista, el cual se postula como el medio y cuerpo teórico-práctico para hacer frente a los diversos problemas que aquejan a la sociedad

A nivel de Manabí las cooperativas no solo aportan al desarrollo de la región y a la mejora de la calidad de vida de sus socios, también tributan a la satisfacción de las necesidades de los clientes por un servicio eficiente, contribuyendo, a la promoción de las actividades económicas de la provincia, especialmente en el sector agropecuario, comercial y pesquero. Sin embargo, esta ideología aún no está en su cumbre, pues si los productores no solo se dedicaran a cosechar la materia prima, sino que a darle un valor agregado a la producción, la zona tendría un desarrollo económico sostenible, con acceso y facilidades de créditos para emprendimientos. Según la Alianza Cooperativa Internacional *et al.*, (2004) en las actuales condiciones, las cooperativas se ven exigidas a articular estrategias centradas en la rentabilidad, competitividad, alta calidad, servicio y productividad en una “economía de mercado” que coopta nuestro modelo basado en la subordinación del capital a las necesidades del ser humano.

En la ciudad de Calceta, se encuentra ubicada la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., la cual ofrece un conjunto de productos y servicios a las personas asociadas por diversas circunstancias y necesidades, la misma, que

busca crecer como institución y brindar a sus socios la oportunidad de desarrollar nuevos emprendimientos que mejoren su calidad de vida. Bajo el sustento detallado se decidió llevar a cabo un estudio que refleje bajo los principios cooperativos el balance social desarrollado por la institución, respondiendo a la siguiente incógnita.

¿La Evaluación de los principios cooperativos permite mejorar la gestión social en los servicios de la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El cooperativismo es una tendencia que ha proporcionado a la sociedad el alcance a mejores condiciones de vida a través de la promoción de créditos que potencian sus actividades, sin embargo, la gestión social llevada a cabo por cada una de estas instituciones ha influido en el desarrollo humano y socioeconómico, pues una de las características de la Economía Popular y Solidaria es velar por los intereses en sociedad, ante esta perspectiva se justifica la investigación de la siguiente manera:

A medida que se intensifica el debate en torno a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) después del 2015, la OIT promueve el modelo de cooperativa como un instrumento esencial para fomentar el desarrollo sostenible, bajo esta primicia, se justifica económicamente la investigación, pues las actividades desarrolladas por la cooperativa Cámara del Comercio del cantón Bolívar, juegan un papel fundamental en la económica local, lo que proporciona a sus clientes las herramientas idóneas para mejorar su calidad de vida. Otra de sus contribuciones, es su aporte al desarrollo de nuevos negocios, ejerciendo una de sus principales funciones, el hacer frente a las necesidades y aspiraciones de los miembros que conforman la sociedad corporativa.

Socialmente, beneficia a la comunidad porque promueve el desarrollo y crecimiento local, generando fuentes de empleo a través de emprendimientos, que traen consigo

mejoras a su calidad de vida, entre ellas capacitación, educación, salud, entre otras).

Legalmente, la investigación se direcciona a lo citado en la LOEPS art. 4 donde 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”.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar un modelo de evaluación en la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la gestión social en la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
- Describir los principales elementos de un modelo de evaluación de la gestión social para la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.
- Instrumentar la práctica del modelo de evaluación de la gestión social en la Cooperativa Cámara de Comercio y determinar a las falencias fundamentales identificadas en este ámbito.
- Proponer un plan de mejora como contribución a un mejor desempeño en el ámbito social a la cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de los principios cooperativos permite mejorar la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

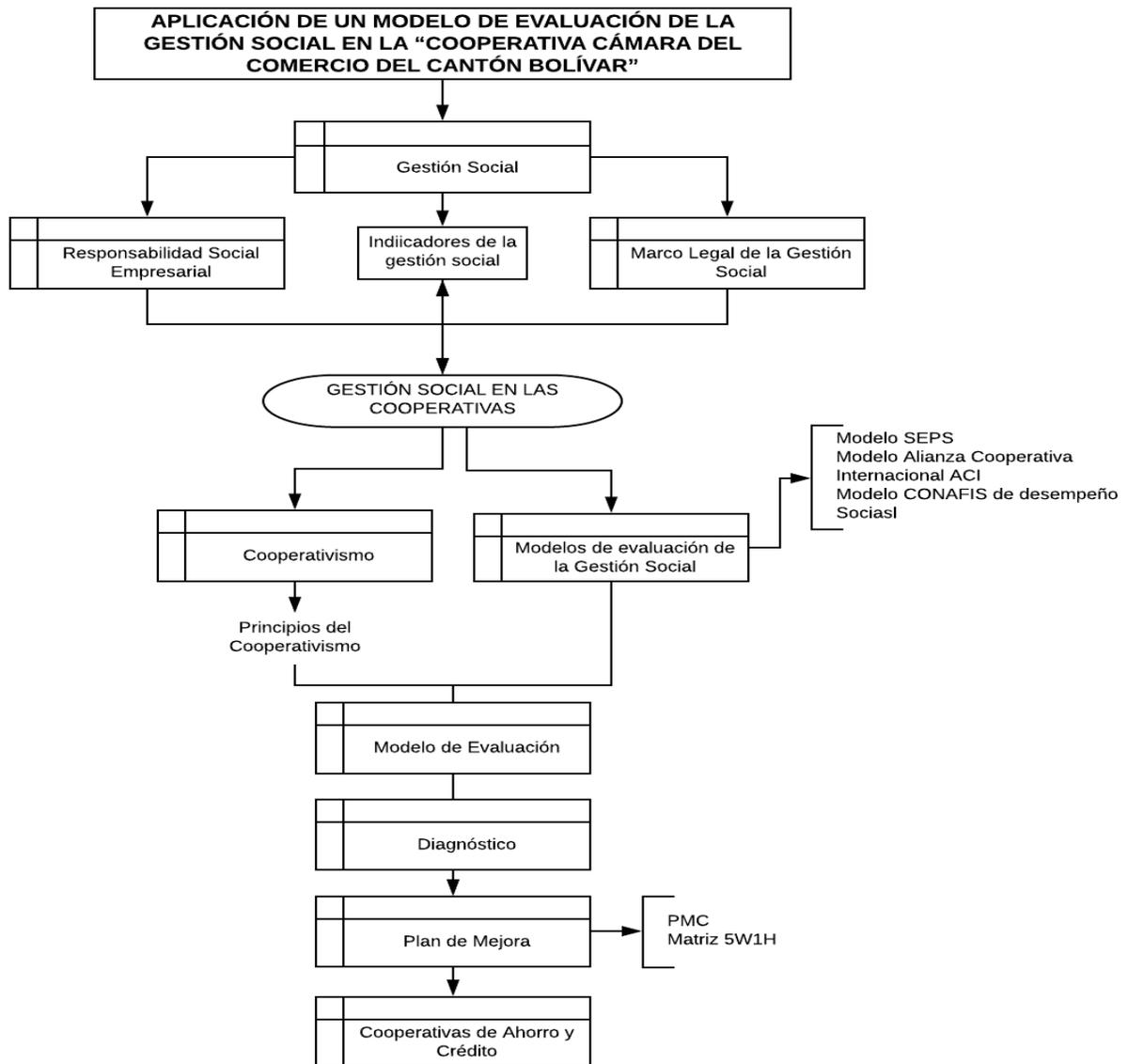


Figura 1. Hilo conductor de la investigación

2.1. GESTIÓN SOCIAL

Es la base para iniciativas de responsabilidad social empresarial, basada en asumir un conjunto de prácticas obligatorias, orientadas a promover la satisfacción de las

necesidades sociales de sus integrantes y de demás miembros de la comunidad (Ibarra, 2014).

Según Lugo *et al.*, (2010) la gestión social está orientada a apoyar otras gestiones como la política, empresarial, administrativa y otras, para lograr una sociedad justa, equitativa, participativa en todo momento y así poder dinamizar el proceso de construcción de un modelo de sociedad nuevo. Ello se adquiere involucrando a todos los grupos sociales, de tal manera que se sientan comprometidos porque al participar en la toma de decisiones que les compete, logran beneficios individuales y colectivos.

Para Péres *et al.*, (2013) la gestión social como un campo de estudio y como práctica social ha buscado consolidarse como una especie de gestión pública no estatal en que la sociedad es la protagonista de la acción.

La norma ISO 26000 citado por Ressel y Copinni (2012) sostiene que el balance social, tiene como objetivo que las organizaciones tomen responsabilidad acerca del impacto de sus actividades en la sociedad y en el medioambiente. La norma plantea 7 principios básicos: responsabilidad; transparencia; ética; enfoque multistakeholder; respeto a leyes y normas; respeto a normas internacionales de comportamiento; y respeto a los derechos humanos.

La gestión social es una característica clave de las empresas dedicadas al bienestar colectivo, teniendo como principios básicos la equidad, y la participación en conjunto para discernir las mejores estrategias que promuevan la obtención de beneficios colectivos.

2.2. GESTIÓN SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

La gestión social es reconocida como una de las aristas fundamentales de la actividad de las cooperativas, las que desde su concepción han sido reconocidas como entidades autónomas conformadas por personas que se han unido de forma voluntaria con el fin de atender sus necesidades sociales, económicas y culturales en común a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada (García *et al.*, 2017).

Para Ojeda y Carmona (2013) el logro de niveles elevados de eficiencia y eficacia socioeconómica que coadyuven al mejoramiento del nivel y calidad de vida de la población, se ha sustentado en primer lugar en las empresas estatales y en segundo lugar en las empresas cooperativas. Estas tienen ante sí la concreción de su responsabilidad social a fin de: contribuir a la elevación del sentido de pertenencia de sus asociados y demás trabajadores; al incremento sustancial de los niveles de productividad del trabajo y uso racional de los recursos; al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas vinculadas a dichas empresas; así como el desarrollo de la localidad en que estas se insertan.

2.2.1. INDICADORES DE LA GESTIÓN SOCIAL

Los Indicadores fueron creados como una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas de economía social en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de Responsabilidad Social a la gestión integral de la cooperativa (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, 2007).

Moneva *et al.*, (2013) menciona, seis indicadores importantes en relación a la gestión social y de la transparencia:

- 1) Gobierno Corporativo: recoge aquellos aspectos relacionados con el gobierno corporativo de la organización, haciendo referencia a las políticas sociales y

medioambientales que lleve a cabo la compañía, la estructura de los órganos de gobierno, y otros aspectos como la corrupción.

- 2) Comunidad: estos indicadores reflejan las relaciones de la organización con la comunidad en la que opera y la sociedad en general, indicando los canales de comunicación entre la compañía y la sociedad, la inversión realizada en la comunidad, las políticas implantadas para favorecer el desarrollo de la comunidad, etc.
- 3) Clientes: analiza la relación que mantiene la organización con sus clientes, haciendo especial hincapié en los canales de comunicación entre el cliente y la entidad, los productos de carácter social y/o medioambiental ofrecidos por la compañía.
- 4) Empleados: se analiza la relación existente entre la organización y sus empleados, prestando especial atención a las políticas de prestaciones sociales de la compañía, los canales de comunicación entre la entidad y los empleados, las políticas de formación de los empleados, etc.
- 5) Entorno-Medio Ambiente: este bloque se centra en las relaciones de la entidad con el Medio Ambiente, recogiendo la información relativa a los sistemas de gestión medioambiental implantados, las inversiones realizadas en medio ambiente, etc.
- 6) Proveedores: aunque los proveedores no son el grupo de interés con mayor peso en este tipo de organizaciones, se ha considerado interesante incluir también un indicador en el que se recojan los criterios de carácter social y/o medioambiental aplicados por la compañía en el proceso de selección de proveedores.

Las cooperativas dentro sus prácticas habituales tienen el poder de contribuir a la acción social, en su lineamientos establecen el criterio de velar no solo por sus

recursos, sino que además por el bienestar colectivo de la ciudadanía, haciendo ejercicio de lo establecido en Ley de Economía Popular y Solidaria.

2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La responsabilidad social empresarial (RSE), consiste en la participación activa de éstas en la adopción y puesta en práctica de iniciativas sociales, dirigidas a la mejora continua de la comunidad en que operan. Constituye una forma de generar bienestar colectivo, que inicia desde su interior, a partir de la atención a las personas que hacen vida en ellas, su recurso humano (Guzmán, 2016).

Duque *et al.*, (2016) señala que todas las acciones y decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad y personalidad del resto de la sociedad. Cuando el hombre de negocios toma la decisión de forma individual, no establece la relación entre sus decisiones privadas y el bienestar público; tampoco es consciente en el impacto que tienen sus negocios en el total de la economía, pues sólo piensa que es una proporción pequeña que no determina las cuestiones de una nación, como la cantidad de empleo por ejemplo, la tasa de progreso económico, o la distribución de los ingresos, entre otros. Estas decisiones afectan de forma significativa la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales.

Es considerada como un enfoque de gestión estratégico generador de oportunidades, innovación y ventaja competitiva para las organizaciones, con una repercusión en su imagen y reputación (Peláez y García, 2014)

Schvarstein (s.f.) añade, los requisitos básicos para ejercer realmente la RSE:

1. Constancia de propósito: definir claramente cuál es el objetivo o finalidad del programa de RSE y procurar coherencia entre los fines y los medios seleccionados para dicha labor.
2. Continuidad de las acciones: la RSE no son actuaciones esporádicas sino constantes, que responden a un conjunto de acciones sistemáticas garantizadas en el tiempo, que buscan la consecución de los objetivos previamente definidos en el primer requisito (Constancia de propósito).
3. Adecuación entre objetivos y recursos: los objetivos definidos deben ser diseñados en función de los recursos con los que se cuenta, de tal manera que las acciones emprendidas cuenten con la sostenibilidad que se requiere.
4. Rendición de cuentas: si bien la RSE como se entiende en el texto, nace de la elección ética, autónoma y voluntaria de las organizaciones, esto no las exime del compromiso social de rendir cuentas por sus acciones.
5. Evitación de la doble moral y del doble discurso: procurar que el discurso sea lo más coherente posible, entendiendo la coherencia como la distancia entre lo que se dice y lo que efectivamente se hace.

El cumplimiento de estos requisitos dentro de las acciones que se han definido como RSE, llevará a la construcción colectiva de organizaciones socialmente inteligentes. Ahora, para que esto suceda es necesario que las organizaciones definan competencias organizacionales orientadas hacia la administración.

La responsabilidad social empresarial, es una herramienta que ha permitido el desarrollo de pequeñas y grandes empresas, pues es evidente que es la población que cataloga un servicio y sus repercusiones en la gestión, por lo cual resulta fundamental que estén sean evaluadas y atendidas de acuerdo a su nivel.

2.4. COOPERATIVISMO

De acuerdo a la Organización Mundial de Trabajo, OIT (2012) el cooperativismo es una entidad creada por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo, subsistencia y calidad de vida.

Ruiz y Quesada (2014) acotan, que una de las características fundamentales del cooperativismo es que 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.

El cooperativismo se constituye como una forma alternativa de procesos políticos y de estructuras colectivas que priorizan el buen gobierno, la coherencia entre medios y fines, y en definitiva, la búsqueda de avances cualitativos en la democracia (Endara, 2011).

Fernández *et al.*, (2010) añade, que las sociedades cooperativistas presentan fortalezas que las distinguen, a saber:

1) La participación del socio en los tres tipos de flujos que tienen lugar en una empresa: flujos de información-decisión, participando democráticamente en los órganos sociales (participación en la gestión y en la toma de decisiones); flujos reales, interviene como proveedor y/o como consumidor de los elementos materiales o tangibles que constituyen la producción de la organización y flujos financieros, aportando capital y participando en los excedentes; se encuentra ligada a la participación del socio en el proceso de producción y/o distribución.

2) La doble condición de socio-proveedor y/o socio-consumidor, constituyéndose en elemento favorable para que estas asociaciones estén orientadas hacia la calidad.

3) La condición democrática de sus líderes, se trata de quién es capaz de crear el ambiente propicio para que cada integrante de la organización soporte su parte de la carga. Por su cualidad de servidores, está en condición de asumir, mejor que cualquier otra organización, este nuevo papel de liderazgo.

Además según Morocho (2010) los beneficios del Balance Social Cooperativo que son:

- La evolución operada por las cooperativas a través del tiempo con la Información lograda se facilita la comparación por parte de las Cooperativas.
- Evita que la información no sea manipula.
- Ofrecer información socioeconómica.

La ACI (1995) citado por Domínguez y Bravo (2016) define los siguientes principios como pautas mediante las cuales las sociedades cooperativas ponen en práctica sus valores

- PRINCIPIO DE ADHESIÓN 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 ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo. La observancia y cumplimiento de este principio se analiza a partir de las siguientes dimensiones y sus correspondientes Indicadores:

- Apertura cooperativa.
- Salida voluntaria.
- No discriminación.
- Medición del nivel de satisfacción de asociados/as.

- **PRINCIPIO DE CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS**

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y las mujeres elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto) y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática. El presente Principio Cooperativo se pondera a través del análisis de las siguientes dimensiones:

- Participación en Asambleas (Participación en Asambleas de Distrito Participación de Delegados/as en Asambleas)
- Accesibilidad a cargos sociales.
- Accesibilidad a la información dirigencial.
- Equilibrio real de poder entre los/as asociados/as.
- Clima Laboral - Potencial Humano.

- **PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS**

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital debe ser propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado para adquirir la condición de socio. Los socios asignan los excedentes para todos o algunos de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa, posiblemente mediante el establecimiento de reservas, parte de las cuales por lo menos serían indivisibles; el beneficio de los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios. El análisis del Principio de Participación Económica de los/as Asociados/as se realiza teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- Capital como propiedad común.
- Asignación de excedentes.
- Valor Agregado Cooperativo - V.A.C.
- Valor Agregado Cooperativo Visibilizado.
- Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado.
- Prácticas Justas de Operación.

- **PRINCIPIO DE AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa. Este Principio se analiza a partir de las dimensiones:

- Independencia financiera/económica.
- Normas de prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

- **PRINCIPIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN**

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación. La lectura y análisis del cumplimiento del quinto principio se realiza a través de la ponderación de las siguientes dimensiones:

- Inversión en educación.
- Inversión en comunicación.

- PRINCIPIO DE COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales, e internacionales. La ponderación del sexto principio Cooperativo se realiza teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- Política institucional con respecto a este Principio.
- Relaciones de índole institucional con entidades nacionales e internacionales. Integración comercial con entidades de carácter social.
- Participación en actividades de otras entidades.

- PRINCIPIO DE INTERÉS POR LA COMUNIDAD

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios. El cooperativismo es la condición creada por un grupo de personas con la misma finalidad, la obtención de beneficios para cada uno de ellos, involucrándose en todas aquellas decisiones que puedan traer cambios. Este Principio se analiza a partir de:

- Compromiso con la comunidad.
- Mejora del nivel de vida del/a asociado/a y su familia.
- Presencia en la comunidad.
- Compromiso con la comunidad y cooperativismo
- Participación en instituciones y/u organismos.

2.5. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL

Según Barba y Gavilánez (2016) los modelos de evaluación de la gestión social en las cooperativas aplicadas dentro del ámbito ecuatoriano, son las siguientes:

- **MODELO CONAFIPS DE DESEMPEÑO SOCIAL**

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, CONAFIPS (2015), desarrolló un sistema de evaluación cualitativa del desempeño social de las COAC, la misma que contiene las siguientes dimensiones de análisis: focalización sobre los pobres y la economía popular y solidaria; adaptación de productos y servicios; mejora del capital social y político de los socios y clientes; y, Responsabilidad Social de las OSFPS (Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario), inherentes a una auditoría social.

- **MODELO ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI)**

El BSCoop permite a la cooperativa estar al tanto de sí misma y sobre todo reconocer su participación como actor fundamental de la economía solidaria. Le posibilita afianzar su identidad a través del cumplimiento de sus valores y principios así como reafirmar la confianza de sus grupos de interés. Además fortalece y destaca la imagen de su desempeño, de las distintas actividades relacionadas con el objeto social de la empresa, la cual debe ser el reflejo de la realidad de su práctica y acción social constante.

El término Balance Social se identifica en mayor medida con el accionar de las empresas cooperativas, ya que se refiere a su responsabilidad frente a los socios y con su función social respecto a la sociedad en su conjunto, de allí que se habla de Balance Social Cooperativo (BSC). El BSC mide los beneficios adicionales a los meramente económicos que las cooperativas transfieren a sus grupos de influencia: los asociados, los empleados y la comunidad en su conjunto (Acosta y Levin, 2015).

El Balance Social es una herramienta imprescindible de información sistemática de los esfuerzos sociales emprendidos por la cooperativa, de su planificación estratégica y su control. Las cooperativas encontrarán en él la oportunidad de reflejar la contribución social que realizan en favor de sus asociados, empleados,

otras cooperativas y federaciones, y de la comunidad en la que se insertan. (Fernández *et al.*, s.f.).

El Balance Social Cooperativo aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuenta a los asociados, sus dueños, y especialmente a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar (Coppini *et al.*, 2013).

- **MODELO SEPS**

Su aplicación al parecer ya es obligatoria para las COAC controladas por la SEPS, que al respecto señala “El Balance Social es aquella herramienta de uso periódico que no necesariamente se confeccionará bajo la fórmula de un balance tradicional contable. A través de la cual se cuantifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos como el medioambiental, el económico y el social, por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores

De acuerdo al Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social, propuesto por Alemán (2008) y citado por Labrador y Rivera (2016) es necesario evaluar los indicadores sociales de carácter interno, los cuales permitirán un análisis más certero de la gestión de la cooperativa para trazar las estrategias para su constante perfeccionamiento y auto sostenibilidad.

- Cantidad de asociados
- Composición por género: cuantifica el número de hombres y mujeres asociados a la cooperativa.
- Composición por edades: distribución de la masa de asociados según grupo etario.
- Composición según nivel educacional: muestra el nivel de calificación del recurso humano asociado.

- Tiempo de afiliación: mide el número de años de pertenencia a la cooperativa. Puede expresarse en magnitudes absolutas y relativas.
- Indicador de equidad de género: revela la participación de mujeres y hombres en los niveles de dirección de la organización. Puede expresarse en magnitudes absolutas y relativas.
- Categoría ocupacional de asociados: muestra la composición según categoría ocupacional de los asociados.
- Categoría ocupacional de trabajadores (Contratados): muestra la composición según categoría ocupacional de los trabajadores contratados.
- Rotación del personal asociado: cuantifica los ingresos y egresos de asociados a la organización durante el período.
- Ingresos de asociados por sexo y categoría ocupacional.
- Egresos del personal por sexo, categoría ocupacional.
- Promoción Laboral: cuantifica por género, los asociados que fueron objeto de ascenso dentro de la cooperativa.
- Índice de rotación del personal (IRP)
- Disciplina laboral: prescribe el comportamiento del cumplimiento de los estatutos y reglamento interno de la cooperativa, referidos a la disciplina laboral de los asociados. Se puede calcular el índice de ausentismo de los socios, qué evidencia la cantidad de horas trabajadas y dejadas de trabajar, según sus causas y por tanto el compromiso con la entidad.
- Funcionamiento interno: refleja el cumplimiento de las funciones correspondientes a los órganos de dirección de la cooperativa.
- Asambleas de asociados: programadas, realizadas, extraordinarias.
- Condiciones de trabajo y calidad de vida.
- Actividades de capacitación y otros vinculados con la gestión integral de recursos humanos.
- Vinculación comunitaria a la cooperativa

Los modelos de evaluación de la gestión social en las cooperativas, son herramientas que proporcionan información sobre las condiciones actuales del organismo frente a las necesidades de sus ciudadanos y colaboradores, verifica si la entidad cumple con los requisitos de brindar no solo el acceso a financiamientos sino la capacidad de generar nuevos emprendimientos.

2.6. MARCO LEGAL DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011)
Sector Cooperativo Financiero

De acuerdo al artículo 21 el "Sector Cooperativo, es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social".

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011)

En su artículo 1 define a la Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Constitución de la República (2008)

La nueva Constitución provocó una transformación profunda en la matriz institucional, al sentar las bases para construir y consolidar un sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción, de la generación de trabajo digno, en un entorno que recupere y conserve la naturaleza y promueva un desarrollo territorial equilibrado y equitativo. Tal como señala el 283. Se propone entonces, alcanzar un sistema económico “social y solidario; que reconoce al ser humano como sujeto y fin, propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene el objetivo de garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales.

2.7. PLAN DE MEJORA

Un plan de mejora es un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados de los centros. Estos planes suelen estar precedidos por la identificación de las fortalezas y de las debilidades que se derivan de la autoevaluación inicial (Arnaíz *et al.*, 2015).

Los planes de mejora permiten disponer de una manera organizada, priorizada y planificada de un conjunto de acciones de mejora que se deben colocar en práctica en una organización ya sea que esta atraviese dificultades o que desee revisar y mejorar los procesos de la empresa. Los planes de mejora ayudan a generar planes de acción que permitan superar las debilidades que presente una organización previa realización de un diagnóstico en el que se haya detectada las debilidades y fortalezas (Caraballo, s.f.).

Los planes de mejora se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume

la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientado a su mejora continua (Espiñera *et al.*, 2012).

Un plan de mejora es documento que encierra una planificación para mejorar aspectos que están de acuerdo a un diagnóstico en un grado de desacuerdo frente a los objetivos institucionales, su elaboración está basada en estrategias destinadas a un área específica que involucra a un conjunto de participantes para una correcta aplicación.

2.7.1. TIPOS DE PLANES DE MEJORA

De acuerdo a los intereses, se estructura un plan de mejoras, los indicadores, objetivos, períodos, entre otros.

- PMC

El Plan de Mejora Continua (PMC) es una herramienta de planeación que dirige acciones para la mejora de las empresas de diversa naturaleza: a) empresas privadas abiertas, privadas familiares, públicas, mixtas; b) de distinto tamaño (grandes, medianas y pequeñas); c) inscritas en mercados centralizados o no (Accurati ratings, 2017).

- MATRIZ 5W1H

La 5W+H es una metodología de análisis empresarial que consiste en contestar seis preguntas básicas: qué (WHAT), por qué (WHY), cuándo (WHEN), dónde (WHERE), quién (WHO) y cómo (HOW). Esta regla creada por Lasswell (1979) puede considerarse como una lista de verificación mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora (Trias *et al.*, 2009).

Las herramientas antemencionadas son fundamentales para proporcionar estrategias de mejoras que contribuyan a una mayor sostenibilidad en las organizaciones, además, de determinar los involucrados, periodo y mecanismos de control.

2.8. MODELO DE EVALUACIÓN

Es el examen más profundo, que se efectúa en determinados momentos de la operación de los programas o proyectos o de partes de ellos, por lo general con hincapié en el impacto, la eficiencia, eficacia, pertinencia, replicabilidad y sostenibilidad de dichos programas o proyectos (García 2010).

Las actividades básicas de un modelo de evaluación son: la identificación de los objetivos, la determinación de las oportunas actividades y experiencias, y por último la evaluación del grado en que han sido alcanzados los objetivos (Gómez, 2012).

Un modelo de evaluación es una directriz para la realización de un estudio, en ella se establecen la secuencia de pasos a seguir para los fines establecidos, ayudando al desarrollo de las actividades.

2.9. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO-COAC

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito-COAC, son sociedades de personas autorizadas por la ley para efectuar intermediación financiera y, mediante sus productos financieros y no financieros, dar respuesta a los problemas de sus socios con eficiencia económica, financiera, social y ambiental (Barba y Gavilánez, 2016).

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de gestión democrática.

Donde cabe señalar la importancia que toma la adhesión voluntaria y la creación de la misma para satisfacer necesidades, no solo económicas sino desde un enfoque multidimensional (Vásquez, 2016).

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

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones encargadas de brindar servicios a la colectividad, haciendo accesible y ágil la obtención de recursos financieros para solventar los principales emprendimientos y necesidades del beneficiado.

2.10. COOPERATIVA CÁMARA DEL COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Limitada con domicilio en la Parroquia Calceta cabecera del Cantón Bolívar, en la Provincia de Manabí, obtuvo su personería jurídica y fue inscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas mediante acuerdo ministerial No. 001446 de fecha 29 de diciembre de 2003 (García y González, 2013).

- MISIÓN

Servir a sus socios y clientes dentro de un marco de honestidad y responsabilidad, brindando servicios de calidad con liderazgo y personal eficiente, procurando que el socio participe con equidad y eficiencia, con una estructura sólida, para promover el

desarrollo socio económico y superación de sus asociados, su familia y la comunidad de Bolívar y Manabí.

- **VISIÓN**

Ser la mejor cooperativa, brindando una amplia gama de servicios financieros a sus asociados en el lugar donde se encuentren, con adecuado liderazgo en la gestión de los riesgos, recursos humanos convencidos y comprometidos, tecnología de punta y excelencia en el servicio, promoviendo el desarrollo de la provincia.

- **OBJETO SOCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Limitada tiene como objeto social el recibir aportes y ahorros que realicen sus socios, y con ellos otorgar créditos a sus asociados, siempre procurando que los mismos sean dedicados a inversión productiva y de beneficio social, para así contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se ejecutó en la Cooperativa de la Cámara de Comercio del Cantón Bolívar, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Calceta entre las calles 10 de agosto y Sergio Domingo Dueñas.

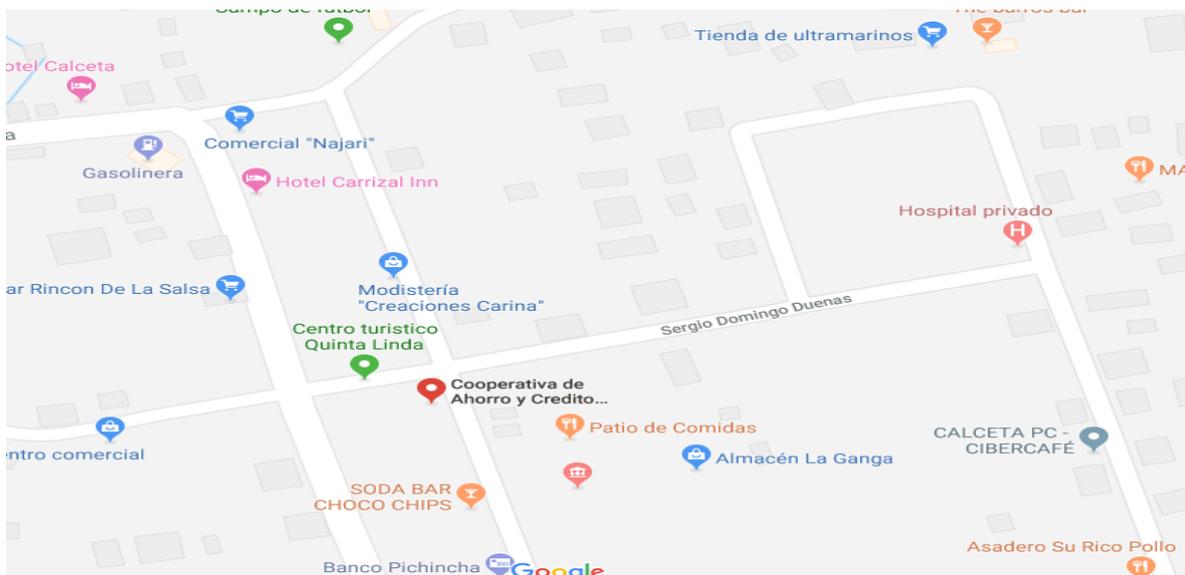


Figura 2. Ubicación de Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar.

Fuente: Google Maps.

3.2. DURACIÓN

La aplicación de un modelo de evaluación de la gestión social en la Cooperativa Cámara del Comercio del cantón Bolívar, se desarrolló en un periodo de 9 meses, luego de la aprobación del proyecto de tesis.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Social.

VARIABLE DEPENDIENTE: Aplicación de un modelo de evaluación de la gestión social.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, fue necesario emplear la siguiente metodología:

- INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Aveiga (2012) señala que la investigación de campo ocurre en el mismo lugar en donde se producen los acontecimientos, su ventaja radica en que puede usar datos evidentes de la realidad. En este sentido la utilización de esta investigación fue requerida para la obtención de información, desde el lugar de los hechos, logrando percibir el entorno, donde se desarrollan y planifican las actividades de la Cooperativa, considerando las opiniones y acciones de sus integrantes, a fin de evaluar el comportamiento de esta frente a la gestión social ejecutada por la misma.

- INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación documental conforme Rojas (2011) sostiene, que los procedimientos orientados a la aproximación a, procesamiento y recuperación de información contenida en documentos, independientemente del soporte documental, son medios para obtener información relevante. La aplicación de la investigación documental en la evaluación de la gestión social de la Cooperativa de la Cámara de Comercio permitió obtener un sustento científico y claro en lo relacionado a las operaciones destinadas al área social, así mismo los lineamientos legales establecidos, vinculando las concepciones de los autores, con finalidad de fortalecer esta gestión.

- **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Cazau (2006) explica que en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. Mediante el uso de este tipo de investigación, se pudo describir las percepciones de los usuarios en relación a la gestión social desarrollada por la Cooperativa, as mismo será factible para el análisis de los gráficos estadísticos que brinden información precisa y oportuna sobre las condiciones existentes en que se desempeña la misma.

3.5. MÉTODOS

Para los fines propuestos es necesario implementar diferentes métodos que permitan la consecución de las actividades:

- **MÉTODO HISTÓRICO**

Aveiga (2012) indica que este método permite conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación, revelando su historia. Así mismo Pérez y Rodríguez (2017) explican que lo histórico se refiere al estudio del objeto en su trayectoria real a través de su historia, con sus condicionamientos sociales, económicos y políticos en los diferentes periodos. En el proceso de evaluación es factible la aplicación del método histórico, como sustento para conocer las principales tendencias y cambios que ha tenido la organización hacia la sociedad, vinculando el principio de gestión y responsabilidad social a las herramientas provistas por el ente y valorar sus acciones frente a los grupos de interés.

- **MÉTODO ANALÍTICO**

El método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivo (Lopera *et al.*, 2010). Mediante este método se pudo analizar la información con una mayor pericia, permitiendo valorar datos referentes a la gestión social cooperativa de la institución, estudiando cada uno de sus elementos, y las relaciones entre el usuario-cliente y la organización con fines de mejoras en la sostenibilidad de ambos grupos.

- **MÉTODO INDUCTIVO**

De acuerdo a Cegarra (2012) el método inductivo consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Con el uso de este método se observó mediante el juicio del investigador la gestión social llevada a cabo por la organización, los proyectos y programas encaminados a la sostenibilidad del grupo asociados, luego a través de un análisis minucioso detectar las causas, así mismo ejecutar acciones que proporcionen mejores condiciones vida.

- **MÉTODO DEDUCTIVO**

Díaz y León (2014) señalan que, por medio de la deducción, se establecen criterios e hipótesis a priori que se aprueban o rechazan como válidas después de obtener datos y/o registrar hechos a través de la investigación. Esta metodología permitió comprobar las hipótesis o ideas planteadas del método inductivo, mediante el consenso de las características y del estudio realizado en la gestión social prestada por la Cooperativa, a fin de establecer el grado de compromiso con la comunidad, balo la responsabilidad social empresarial.

3.6. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se utilizaron diversas técnicas y herramientas, tal como se detalla a continuación.

- ENTREVISTA

Tal como lo señala Díaz (2013) para obtener información en relación con un tema determinado, es fundamental aplicar una entrevista determinando un orden para su desarrollo, lo que inducirá a la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad.

En la obtención de datos es propicio la realización de entrevistas a los directivos y personal de la Cooperativa Cámara del Comercio del Cantón Bolívar, para valorar esta información acerca de la planificación, programas y proyectos diseñados para el desarrollo de sus integrantes como medida de gestión social.

- ENCUESTA

Es una técnica de recolección de información más usada, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por los sesgos de las personas encuestadas. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener la información de las personas (Bernal, 2010).

Para poder conocer el punto de vista de los socios, y como ha incidido los programa y proyectos de la Cooperativa en la calidad de vida de sus integrantes, se realizó una encuesta, la misma que está diseñada, con base a los objetivos planificados, previamente desarrollado el cuestionario y así mismo valorar la información entorno a las acciones sociales que propendan beneficios para los grupos de interés.

- **MODELO DE EVALUACIÓN**

Es importante evaluar para poder tener juicios de valor que permitan retroalimentar, validar y mejorar los procesos en los que se aplique esta evaluación; la cual debe ser integral, es decir, tiene que abarcar la totalidad del proceso de capacitación. Esto permitirá identificar el cumplimiento de los objetivos, las áreas susceptibles de mejora (Castillo, 2012).

Para el desarrollo de esta investigación, se contempla una propuesta concreta para la implementación de un modelo de evaluación en la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio del Cantón Bolívar, con la finalidad de promover la vinculación con el medio, tratando de mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés, asumiendo un rol más activo en la sociedad en que se desenvuelve. Este está enfocado en 3 pasos básicamente:

- Analizar el modelo de equilibrio social realizado por SEPS para el Sector cooperativo y financiero
- Determinará las macro dimensiones y dimensiones que permiten analizar el equilibrio social en el sector asociativo
- Identificación de indicadores de impacto con características cualitativas y cuantitativas.
-

- **GRUPO FOCAL**

El grupo focal es una herramienta muy útil para la planificación de los programas y la evaluación de los mismos. El secreto consiste en que los participantes puedan expresar libremente su opinión sobre diferentes aspectos de interés en un ambiente abierto para el libre intercambio de ideas. Otro de los aspectos positivos estriba en el hecho de proveer participación a las personas involucradas en los respectivos programas (Gross y Stiller, 2015).

La utilización de esta técnica del grupo focal en la evaluación de la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio permite que cada participante exprese sus percepciones y comente las vivencias e interacción de los servicios prestados por parte de esta institución y si estos se enfoca a mejorar las calidad de vida de sus asociados.

- GUÍA DE ENTREVISTA

Una guía de entrevista son los cuestionarios ya de por sí tienen respuestas dirigidas, con la finalidad de establecer conceptos o temas a explorar en un fenómeno, dadas por un preconcepto (Castañeda *et al.*, 2017). Para captación de datos relevantes de la gestión social de la Cooperativa de la Cámara de Comercio del Cantón Bolívar, fue viable la utilización de una guía de entrevista considerando preguntas que mantenga relación con la investigación y que permita la evaluación en la misma.

- CUESTIONARIO

El cuestionario es un documento que contiene una serie de preguntas sobre algún tema específico, y se entrega a un determinado grupo de individuos con el objeto de reunir datos acerca del asunto o problema que se estudia (Ávila y Ruíz, 2010). Mediante el empleo del cuestionario se obtuvo datos claros y precisos de la gestión social de la cooperativa, dado que con este instrumento se podrá recopilar la información necesaria que aporte a la mejora de la institución.

- MATRIZ 5W1H

Para Castrillón y Garcés (2017) la matriz 5W+1H es una metodología que consiste en responder una serie de preguntas en busca de una solución concreta, siendo un plan de actividades siguiendo el procedimiento con la aplicación de las 5W1H (por

las siglas en inglés de What, Why, When, Where, Who y How, correspondientes al Qué, Por Qué, Cuándo, Dónde, Quién y Cómo).

Esta herramienta fue fundamental para el diseño de estrategias, con la finalidad de buscar mejoras en el desempeño en la gestión social de la cooperativa de la Cámara de Comercio de Cantón Bolívar puesto que, a partir de los resultados obtenidos, se determine el proceso idóneo para la evaluación, así mismo será de ayuda para especificar los involucrados, periodo y mecanismos de control para la consecución de estas acciones.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio abarca los 3700 clientes de la institución, sin embargo, se tomó en cuenta solo los socios activos, en este caso los 1000 usuarios, el tipo de muestreo utilizado fue el no aleatorio por conveniencia, ya que al aplicar el constructo se tomó como referencia a los socios más accesibles a la hora de la investigación. Para su aplicación fue fundamental, la utilización de la siguiente fórmula estadística con un margen de error de 5% y un valor de 90%, $Z=1,65$ en el nivel de confianza.

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (1000)

p= Posibilidad de que ocurra un evento, $p=0,5$

q= Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q=0,5$

E= Error, se considera el 5%; $E=0,05$

K= Nivel de confianza, que para el 90%, Z=1,65

$$n = \frac{1000 (0,5)(0,5)(1,65)^2}{(1000 - 1)(0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,65)^2}$$

$$n = \frac{250 * 2,7225}{2,4975 + (0,25)}$$

$$n = \frac{680,625}{2,4975 + (0,25) * 2,7225}$$

$$n = \frac{680,625}{3,172185}$$

$$n = 214$$

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE I. DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

- Recopilación y análisis de información bibliográfica
- Realización de una entrevista a los directivos y personal
- Realización de encuestas
- Aplicación de grupo focal con los involucrados

En la ejecución de esta fase, fue necesario la recopilación de información y el análisis de fuentes bibliográficas fidedignas que permita sustentar de forma científica; para paso posterior emplear la entrevista a los directivos y personal con la finalidad de conocer datos relevantes del entorno en que se desenvuelve la organización, así como su gestión social. Una vez identificado la problemática se procedió al diseño del cuestionario para la encuesta, el cual, estuvo estructurado en

con a los objetivos y por ende su respectiva aplicación. Así mismo en el afán de recopilar datos precisos no solo cuantitativos, sino cualitativos, se desarrolló un grupo focal con los involucrados, llegando así tener una noción clara del estado actual en lo referente a gestión social cooperativo.

FASE II. DESCRIBIR LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL PARA LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

- Diseño de elementos de evaluación de gestión social

Para la consecución de esta fase se procedió al análisis de los principales elementos para evaluar la gestión social, así mismo, se detalló la finalidad de cada uno de los principios del cooperativismo, para proceder a su respectiva aplicación y determinar mediante la evaluación el compromiso de la gestión social de la Cooperativa Cámara de Comercio.

FASE III. INSTRUMENTAR LA PRÁCTICA DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO Y DETERMINANDO A LAS FALENCIAS FUNDAMENTALES IDENTIFICADAS EN ESTE ÁMBITO.

- Aplicación del modelo de evaluación de gestión social.
- Realización de análisis de los resultados.

Luego de tener un consenso más claro de los elementos que permiten evaluar la gestión social, se procedió a la aplicación del modelo previamente designado, llegando así a detectar las principales tendencias de la gestión social que desarrolla la Cooperativa, así mismo la realización del respectivo análisis de los resultados.

FASE IV. PROPONER UN PLAN DE MEJORA COMO CONTRIBUCIÓN A UN MEJOR DESEMPEÑO EN EL ÁMBITO SOCIAL A LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

- Diseño de la matriz 5W + 1H del plan de mejora.

Como último procedimiento, una vez conocidas las falencias se procedió a diseñar las estrategias con la finalidad de mejorar el desempeño en el ámbito social cooperativo, para ello se utilizó la matriz 5W1H, la mismo que consta con las interrogantes qué, por qué, cuándo, dónde, quién y cómo, determinando el período de ejecución, además de los mecanismos de cumplimiento, las personas inmersas, entre otros aspectos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el desarrollo de este apartado, se procedió en primer lugar, a diagnosticar la situación actual de la Cooperativa Cámara del Comercio, en conjunto a técnicas y herramientas que detallan los resultados obtenidos.

FASE I. DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Como primer punto, se recopiló información del estado actual de la Cooperativa, haciendo énfasis en lo expuesto por Ressel y Coppini (2012) donde señalan, que la responsabilidad social de las cooperativas forma parte consustancial de la misión de la organización, pues ellas son constituidas para satisfacer las necesidades de sus asociados, con base ello, se da a conocer la misión de la Cooperativa Cámara del Comercio del cantón Bolívar, la cual hace énfasis en “Brindar productos o Servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de socios, contribuyendo al desarrollo Socio - Económico del cantón y la provincia”.

Luego, de haber realizado la investigación bibliográfica y el análisis de estudios previos desarrollados, se determinó que el modelo idóneo para la investigación sería el Modelo SEPS, tal como lo señala Barba y Gavilánez (2016) es aquella herramienta a través de la cual se cuantifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos como el medioambiental, el económico y el social, por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores.

Así mismo, para poder conocer el estado actual de la gestión social desarrollada en la organización, fue necesario emplear la entrevista y un grupo focal a los directivos, donde se conoció que actualmente existen un total de 3700 socios, además de que

en la institución no existen distinciones de género a la hora de afiliación, puesto que el color, religión, recursos, y el aspecto físico, no son impedimentos, siendo un factor representativo, ya que se toma en cuenta la identidad cultural y el criterio de los socios en cuanto a quejas y sugerencias.

En lo que respecta al control democrático, se realizan con frecuencia reuniones de la Asamblea General y del Consejo de Vigilancia, así como también recalcó que no se ha implementado una metodología de Balance Social, sin embargo, a consideración de estos existe una limitada capacitación a los nuevos socios sobre el cooperativismo, lo que muchas veces impide que pasen a formar parte de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.

La participación económica, reflejó que no todos los socios poseen el mismo número de certificados y aportes al capital, ya que muchos solo cuentan con el valor del seguro, así como también, que no se ejecuta en su totalidad el valor destinado al fondo de educación y solidaridad. No obstante, en lo que refiere a la capacitación de empleados y servicios sociales existe un mayor desembolso.

Una fortaleza de la institución es su autonomía e independencia, pues de acuerdo a sus directivos la cooperativa informa los resultados económicos del año, tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS y cumple a cabalidad con sus obligaciones tributarias.

En lo que corresponde a educación, capacitación e información, se pudo conocer que la cooperativa realiza pocos eventos de capacitación por cuenta propia para socios, sin embargo, promueve actividades destinadas a la promoción de la EPS, pese a no recibir aportes de otras organizaciones de esta categoría, y está en la constante búsqueda por la asociación o integración con otras entidades.

El Compromiso con el entorno dentro de la institución está enmarcado en el cumplimiento de las leyes ambientales nacionales, no obstante, en lo que se refiere a campañas de reducción, reutilización, reciclaje y actividades medioambientales destinadas a la comunidad no existe un fuerte compromiso, pese a que internamente posee una política que considera la optimización de materiales utilizados en los procesos y contribuye con mejoras en la infraestructura

Los accidentes de trabajo son nulos en la cooperativa, ya que se implementa programas de salud y seguridad ocupacional, además de realizarse eventos culturales, deportivos y al aire libre que fomentan el disfrute de la vida en cada uno de los colaboradores. En cuanto a satisfacción por pago equitativo según el cargo que ocupan, se pudo percibir que es de margen aceptable, puesto que esta mide el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo, cumpliendo a cabalidad con la legislación nacional en materia laboral.

Así mismo, se obtuvo información positiva sobre las actuaciones comerciales que realiza la cooperativa destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos, promoviendo los principios y las actividades de los socios que tiene que ver con el comercio justo.

Bajo estos antecedentes obtenidos a través de la entrevista, se puede evidenciar desde el contexto interno que no se fomenta totalmente la práctica de la gestión social basada en los principios cooperativos, por lo cual es importante que se tomen en cuenta lo señalado por García *et al.*, (2017) donde menciona que la gestión social es una de las aristas para el desempeño eficaz y eficiente de las CAC, por lo cual estas deberían implementar un sistema de calidad para el registro, evaluación y medición del accionar social; sin embargo no es así, pese a que todas las cooperativas presentan un balance social, ninguna realiza un seguimiento periódico a los programas y presupuestos sociales que se elaboraron en la etapa de planificación.

Luego, se procedió a efectuar un conjunto de ítems a los socios de la Cooperativa Cámara de Comercio, con la finalidad de conocer su punto de vista en lo referente a la gestión social de la institución.

Cuadro 4.1. Conocimientos sobre las obligaciones y derechos de ser socio

1. ¿Tiene conocimiento de los derechos y obligaciones que implica ser socio de la cooperativa?		
OPCIONES	VALORES	%
SI	58	27%
NO	156	73%
TOTAL	214	100%

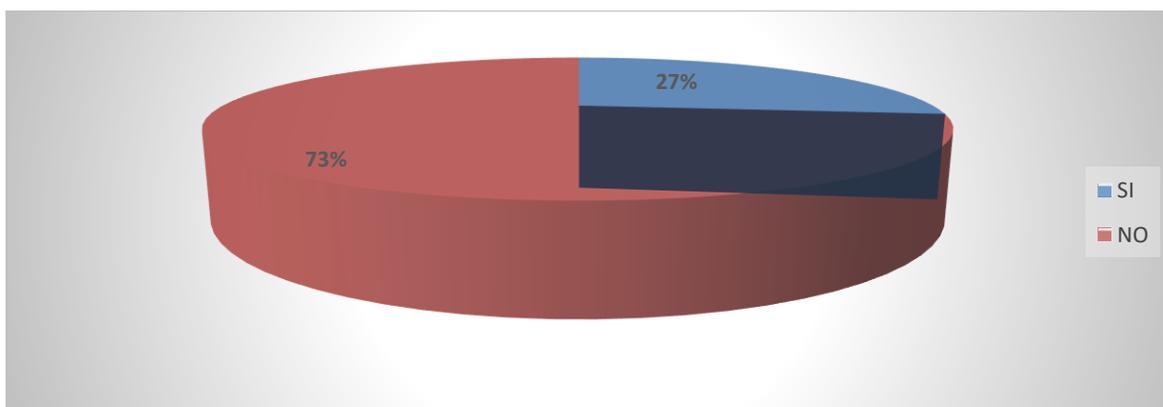


Gráfico 4.1. Conocimiento de los derechos y obligaciones como socio

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

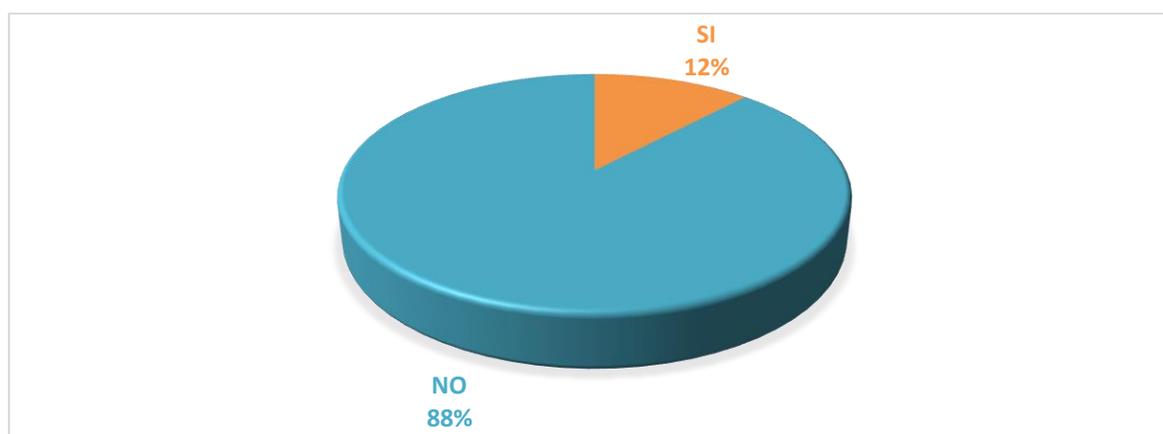
ANÁLISIS

El 73 % de los socios de la Cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar no tienen conocimiento sobre los derechos y obligaciones a que se adhieren al formar parte de la institución, mientras que el 27% de los socios conocen el contexto de estos.

Cuadro 4.2. Información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa

2. ¿Recibió información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa?

OPCIONES	VALORES	%
SI	26	12%
NO	188	88%
TOTAL	214	100%

**Gráfico 4.2.** Información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 88% de los socios de la Cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar a la hora de asociarse no recibió información sobre la importancia y el derecho que tienen los asociados en ser partícipes de las elecciones, mientras que un 12% sí está al tanto.

Cuadro 4.3. Medio por el cual recibe información

3. ¿Cuál es el medio más frecuente por el cual usted recibe información de cómo marcha la cooperativa?

OPCIONES	VALORES	%
Directamente de la cooperativa	49	23%
Mediante terceros	23	11%
No recibe información	142	66%
Total	214	100%

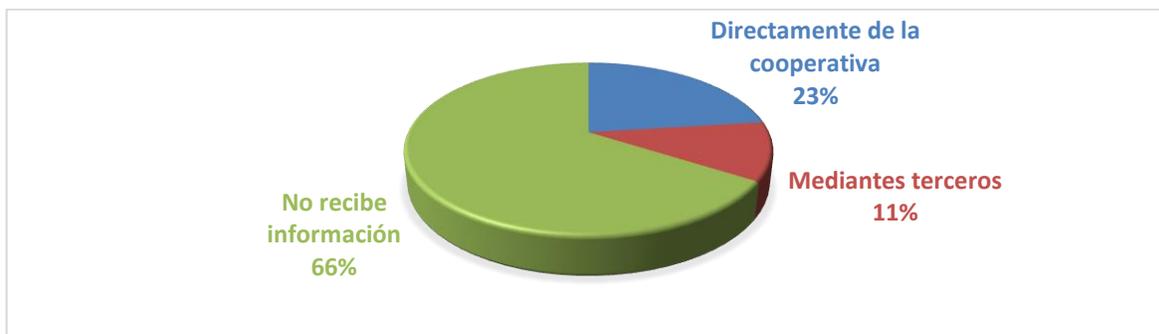


Gráfico 4.3. Medio más frecuente por el cual recibe información

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 66% de los socios no recibe información sobre el desarrollo de la cooperativa por los canales de la institución, no obstante, un 23% sostiene que sí, que dicha información es dada por parte de los colaboradores encargados de informar a los asociados, y en un rango menor del 11% es remitida por terceros.

Cuadro 4.4. Medio por el cual recibe información

4. ¿Conoce la misión, visión y objetivos que caracterizan a su cooperativa?		
OPCIONES	VALORES	%
SI	10	5%
NO	204	95%
TOTAL	214	100%

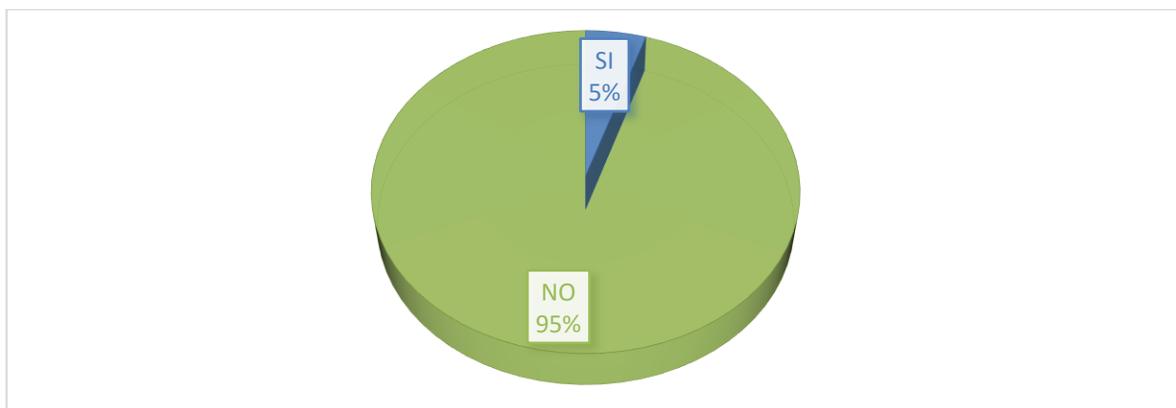


Gráfico 4.4. Conoce la misión, visión y objetivos de su cooperativa

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 95% de los socios no conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa pese a existir dentro de la misma rótulos que mencionen la finalidad de sus actividades, mientras que un 5% está al tanto del perfil estratégico de la organización.

Cuadro 4.5. Interés por el desarrollo económico y social

5. ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social del cantón?		
OPCIONES	VALORES	%
SI	209	98%
NO	5	2%
TOTAL	214	100%

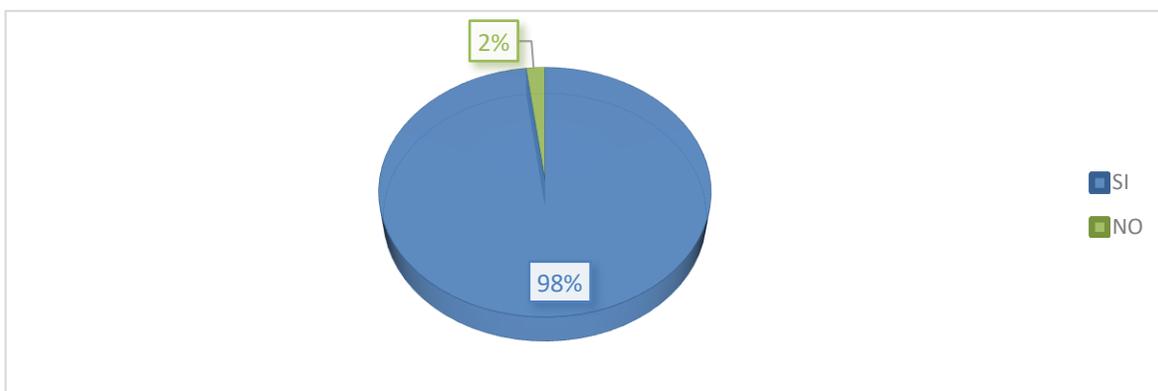


Gráfico 4.5. Interés por el desarrollo económico y social del cantón

Fuente: Encuesta aplicada a socios

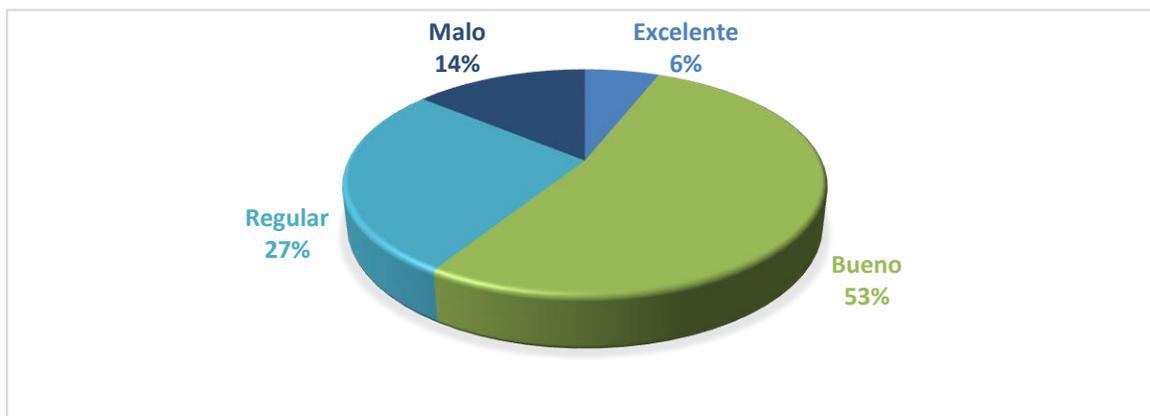
Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 98% de los socios encuestados señala, que la Cooperativa Cámara del Comercio del cantón Bolívar muestra interés por el desarrollo económico y social, ya que su facilidad para acceder a créditos dinamiza la economía de la localidad; mientras que un 2% sostiene que no existe esta actitud por parte de la institución.

Cuadro 4.6. Proyectos para la mejora de calidad de vida de los socios

6. ¿Cómo califica los proyectos que desarrolla la cooperativa, para mejorar la calidad de vida de los socios?		
OPCIONES	VALORES	%
Excelente	13	6%
Bueno	114	53%
Regular	58	27%
Malo	29	14%
Total	214	100%

**Gráfico 4.6.** Proyectos que desarrolla la cooperativa

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 53% de los socios menciona que la Cooperativa desarrolla proyectos que mejoran la calidad de vida, destacándose la facilidad para la obtención de crédito, el convenio existente con Vitalab, entre otros. Un 27% que regularmente aporta, un 14% es malo y que no contribuye a mejorar y por último un 6% menciona que excelente.

Cuadro 4.7. Actividades en beneficio de la comunidad

7. ¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?		
OPCIONES	VALORES	%
SI	12	6%
NO	202	94%
TOTAL	214	100%

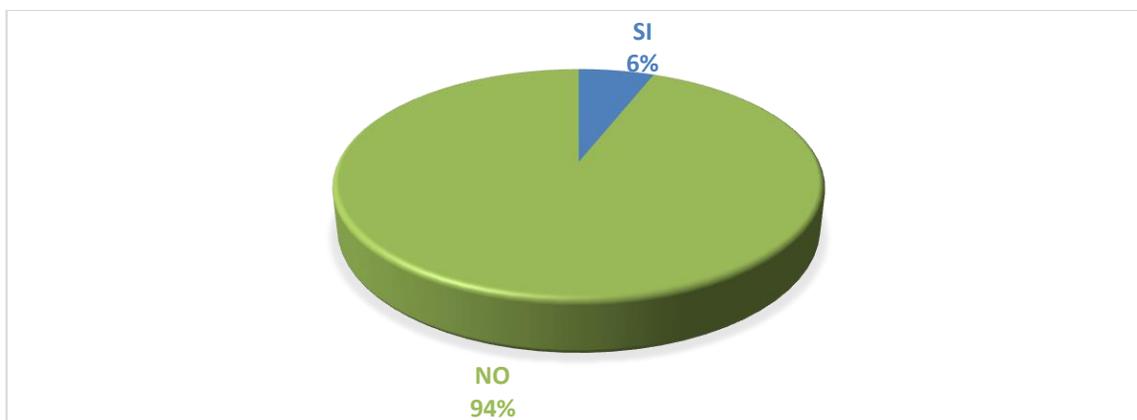


Gráfico 4.7. Participación en las actividades de la cooperativa en beneficio de la comunidad

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 94% de las personas encuestadas mencionan que no participan en actividades relacionadas en beneficio a la comunidad, pues dentro de la institución se brindan capacitaciones, no obstante, no son estas las encargadas de difundir, mientras que un 6% señalan que sí.

Cuadro 4.8. Actividades desarrolladas por la institución

8. ¿Qué opinión le merece las actividades educativas como: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, ¿etc. realizadas por la cooperativa para los asociados?		
OPCIONES	VALORES	%
Excelente	68	32%
Bueno	135	63%
Regular	11	5%
Malo	0	0%
Total	214	100%

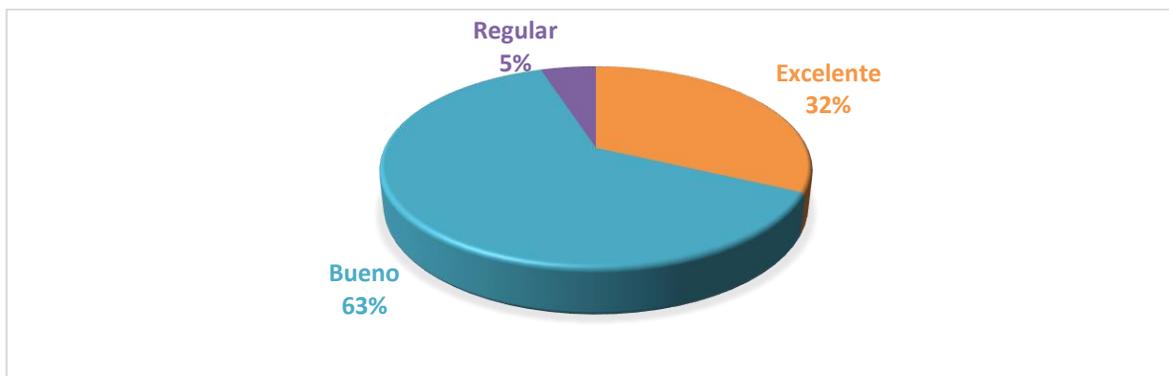


Gráfico 4.8. Opinión sobre las actividades educativas

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 63% de los encuestados señalan que las actividades educativas, deportes y culturales por parte de la institución son buenas, así mismo un 32% sostienen que son excelentes, ya que permite interactuar los colaboradores con la comunidad; mientras que un 5% considera que son regulares.

Cuadro 4.9. Contribución a la consciencia ambiental

9. ¿La cooperativa contribuye a la generación de consciencia ambiental en la comunidad?		
OPCIONES	VALORES	%
SI	21	10%
NO	192	90%
TOTAL	213	100%

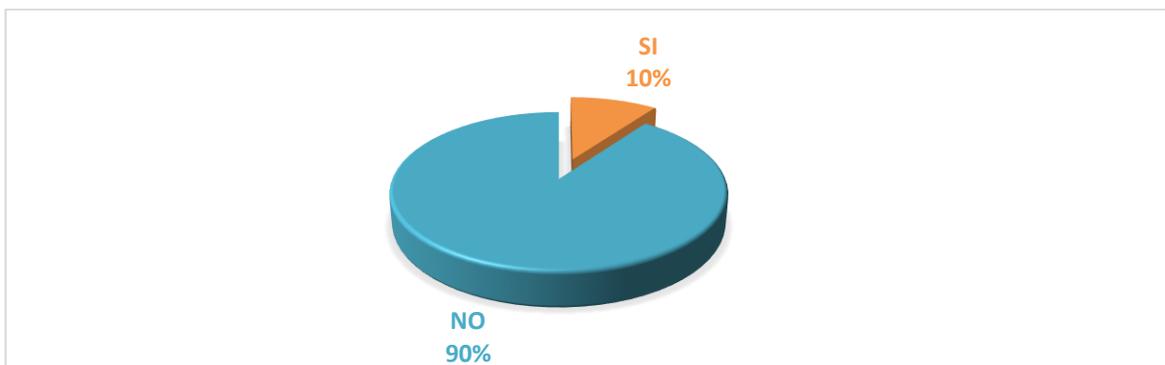


Gráfico 4.9. Contribución a la generación de conciencia ambiental en la comunidad

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

El 90% de los socios de la Cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar, señalan que la institución contribuye a la generación de la conciencia ambiental en la comunidad a través del reciclaje consciente, mientras que un 10% mencionan que no contribuye a la conciencia ambiental.

Cuadro 4.10. Expectativas como institución

11. ¿La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad?		
OPCIONES	VALORES	%
Siempre	48	22%
A veces	103	48%
Rara vez	57	27%
Nunca	6	3%
Total	214	100%

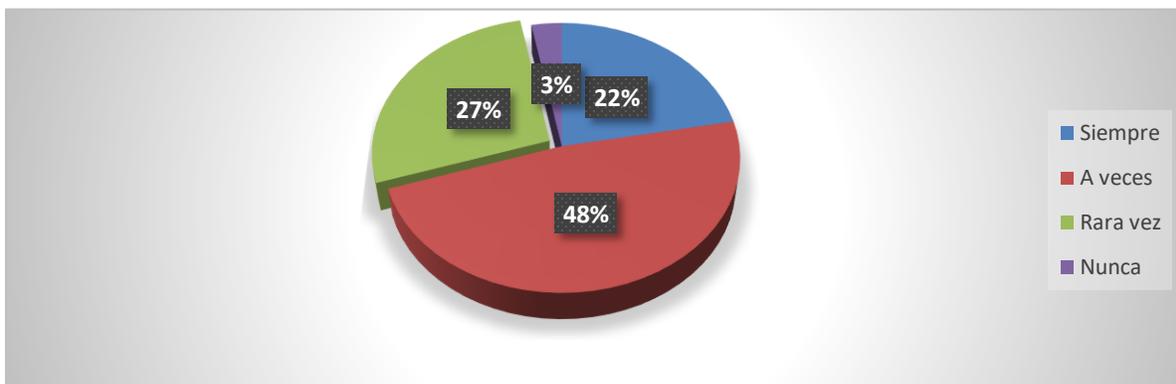


Gráfico 4.10. La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad

Fuente: Encuesta aplicada a socios

Elaborado por: Autora

ANÁLISIS

A través de la encuesta a los socios de la Cooperativa Cámara de Comercio, se pudo conocer que el 48% considera que la institución a veces cumple sus expectativas en el ámbito social; un 27% rara vez; un 22% siempre y un 3% nunca, lo que permite identificar que actualmente es necesario fomentar actividades que generen bienestar social a la colectividad.

FASE II. DESCRIBIR LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL PARA LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

El modelo SEPS de acuerdo a Cajas (2016) está basado en tres lineamientos: Buen Vivir, LOEPS, ACI, tal como se detalla en la figura 3.

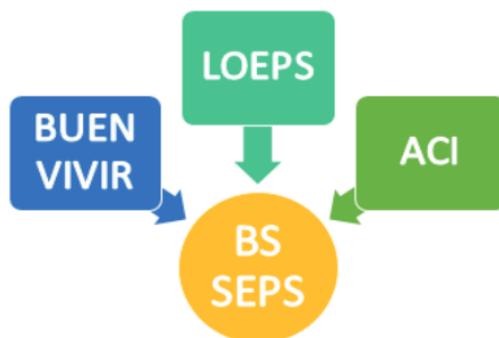


Figura 3. Lineamientos del Balance Social – Modelo SEPS

El modelo SEPS, está enmarcado en el siguiente procedimiento:

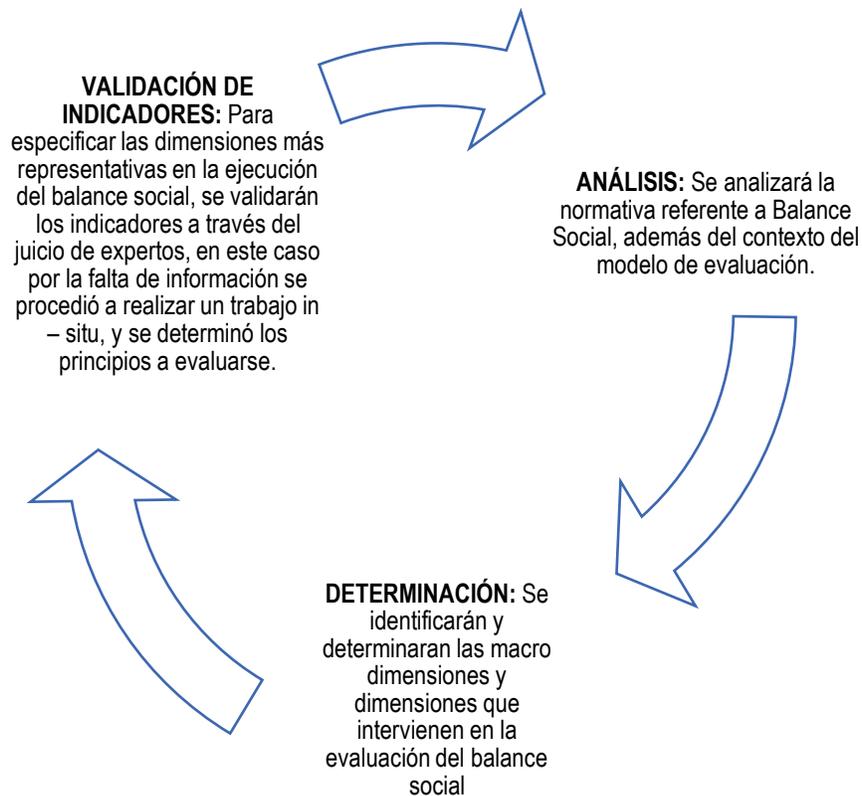


Figura 4. Procedimiento del Balance Social – Modelo SEPS

Así mismo se tomó como referencia lo citado por Espín *et al.*, (2017) donde señala que debe existir una secuencia cronológica de los siguientes pasos, el primero de ellos, es analizar la experiencia del modelo de equilibrio social realizado por SEPS para el Sector cooperativo y financiero, luego se determinará las macro dimensiones y dimensiones que permiten analizar el equilibrio social en el sector asociativo.

Cuadro 4.11. Matriz de principios, macro dimensiones y dimensiones

PRINCIPIOS	MACRO DIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES
Primer principio: adhesión libre y voluntaria	1. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre	1.1. Prelación del trabajo sobre el capital 1.2. Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales 1.3. Ocio liberador
Segundo principio: gestión y control democrático	2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	2.1. Accesibilidad asociativa y cooperativa 2.2. Retiro de asociados 2.3. Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros
Tercer principio: participación económica de los miembros	3. Autogestión y autonomía	3.1. Acceso a cargos institucionales 3.2. Control democrático por los socios 3.3. Transparencia informativa 3.4. Acuerdos con otras organizaciones 3.5. Relación con el estado 3.6. Estructura del patrimonio 3.7. Equilibrio real de poder entre asociados
Cuarto principio: autonomía e independencia	4. Participación económica, solidaria y distribución equitativa de utilidades	4.1. Concentración de aportes sociales 4.2. Utilización de utilidades y excedentes 4.3. Valor agregado cooperativo
Quinto principio: educación, formación e información	5. Educación, capacitación y comunicación	5.1. Desarrollo de las capacidades de los actores relacionado a la organización 5.2. Promoción de la economía popular y solidaria. 5.3. Investigación y desarrollo
Sexto principio: cooperación entre cooperativas	6. Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	6.1. Intercooperación (solidaridad con entidades del sector de la economía popular y solidaria) 6.2. Integración sectorial
Séptimo principio: compromiso con la comunidad	7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	7.1. Comercio justo 7.2. Comunidad 7.3. Medio ambiente:

Fuente: El autor (Con base a lo establecido en la SEPS)

En este caso hay que aclarar que, al ser una institución con limitada información, se realizó un trabajo in-situ con el personal involucrado para asemejar las dimensiones tomadas en cuenta por la organización); consecutivamente se procedió a la identificación de indicadores de impacto con características cualitativas y cuantitativas, eficiencia, eficacia. y efectividad y su definición correspondiente, bajo este precepto se pudo obtener un claro criterio de la gestión social llevada a cabo.

Además de establecerse el modelo y los pasos a ejecutarse, se determinaron los principios a evaluarse, resaltando que algunos no pudieron evaluarse por la falta de información.

- Primer principio: Adhesión libre y voluntaria
- Segundo principio: Gestión y control democrático
- Quinto principio: Educación, formación e información
- Sexto principio: Cooperación entre cooperativas
- Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

Se analizó la denominación de las cuentas involucradas con la gestión social de la misma, se palpó que no existen muchos fondos destinado al bienestar de la colectividad.

FASE 3. INSTRUMENTAR LA PRÁCTICA DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL EN LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO Y DETERMINAR A LAS FALENCIAS FUNDAMENTALES IDENTIFICADAS EN ESTE ÁMBITO.

ANÁLISIS DEL BALANCE SOCIAL

En base a la información proporcionada se procede a realizar el respectivo balance social desarrollado entre el periodo 2016 – 2017.

Cuadro 4.12. Análisis del Primer Principio: Adhesión Libre y Voluntaria

INDICADOR	2016	%	2017	%
1.1. Gastos en el diseño y desarrollo de productos o servicios financieros dirigidos a socios potenciales y determinados segmentos de la población a base de su ingreso familiar y/o su hogar de residencia	\$695,00	43,79%	\$892,00	%56,21
TOTAL	\$695,00		\$892,00	

ANÁLISIS

La cooperativa realiza estudios de nuevos productos para cubrir las diversas necesidades de socios potenciales con precios y requisitos accesibles, en relación al año estudio se pudo percibir que en el 2017 hubo un incremento del 12,42%, pues el objeto es acaparar nuevos socios y obtener fidelización por parte de ellos a través de las facilidades que brinda la institución, lo que da a entender que para el cumplimiento de este principio aún falta empoderamiento por parte de la organización, pese a no existir impedimentos en términos monetarios y de documentos que lo propicien.

Cuadro 4.13. Análisis del Segundo Principio: Gestión y Control Democrática

INDICADOR	2016	%	2017	%
2.0 Gastos de Asambleas de socios y delegados (ordinarios y extraordinarios)	1960,00	62,03%	1002,00	49,46%
2.1 Gastos en reuniones de cuerpos directivos (ordinarios y extraordinarios) y gastos de representación de directivos de la cooperativa en organismos representativos del movimiento cooperativo	\$ 1.200,00	37,97%	\$ 1.024,00	50,54%
TOTAL	\$3160,00	100%	\$2026,00	100%

ANÁLISIS

La gestión democrática de la cooperativa se ve reflejada dentro de los desembolsos realizados para asambleas de socios y delegados, ya que al existir una

comunicación efectiva se promueve un buen desarrollo. Así mismo, en lo que corresponde a gastos del cuerpo directivo en representación de movimientos cooperativos, pues fomentar y conocer estrategias innovadoras por parte de otras instituciones logrará segmentar en un buen nivel a la organización. Sin embargo, se puede evidenciar una disminución en el desembolso del indicador.

Cuadro 4.14. Análisis del Quinto Principio: Educación, Formación e Información

INDICADOR	2016	%	2017	%
5.0 Inversión en educación y capacitación de dirigentes electos, gerentes y empleados	\$320.00	22,54%	\$466.00	26,60%
5.1 Inversión en educación y capacitación de socios, delegados, empleados y la comunidad.	\$ 1.100,00	77,46%	\$ 1.286,00	73,40%
TOTAL	\$1,420.00	100%	\$1,752.00	100%

ANÁLISIS

Mediante los datos proporcionados se puede visualizar un aumento en el segundo año de evaluación, lo que conlleva a determinar que la institución capacita tanto a sus funcionarios, empleados y socios siendo un factor representativo dentro de la institución, pues al velar por la capacitación al grupo que conforma la organización se fomentan nuevos emprendimientos y coordinación entre las partes.

Cuadro 4.15. Sexto Principio: Cooperación entre Cooperativas

INDICADOR	2016	%	2017	%
6.1. Aportación anual al Fondo de Inversión y Desarrollo Cooperativo (Fecoac)	\$ 100.00		\$ 100.00	
TOTAL	\$ 100.00		\$ 100.00	

ANÁLISIS

En este indicador, se pudo percibir que la institución aporta al Fondo de Inversión y Desarrollo Cooperativo, promoviendo la asociatividad, el compromiso de fomentar prácticas que beneficien tanto a los directivos como a sus socios.

Cuadro 4.16. Análisis del Séptimo Principio: Compromiso con la Comunidad

INDICADOR	2016	%	2017	%
7.0 Donativos a la comunidad y a organizaciones filantrópicas	\$100	89,29%	\$100.00	89,29%
7.1 Pago de primas por seguros que sean de beneficio a los socios (como seguro funeral, seguro de préstamos, entre otros)	\$12.00	10,71%	\$12.00	10,71%
TOTAL	\$112,00	100%	\$112,00	100%

ANÁLISIS

El compromiso con la comunidad se puede palpar en donativos en casos de algún suceso no previsto, en que sea necesario la ayuda económica por parte de la institución a los socios (entre ellos desastres naturales, muerte, entre otros).

En conclusión, los valores destinados a las actividades de gestión social dentro de la Cooperativa están más involucrados con lo que refiere a la capacitación de los socios, ya en la zona existe una alta demanda de comerciantes. Para Pedrosa *et al.*, (2011) para que una organización de cualquier tipo sobreviva y tenga éxito deben existir un adecuado conjunto de principios, que sirvan de pautas o guías para la acción.

FASE IV. PROPONER UN PLAN DE MEJORA COMO CONTRIBUCIÓN A UN MEJOR DESEMPEÑO EN EL ÁMBITO SOCIAL A LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

JUSTIFICACIÓN

La cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar, institución encargada de brindar servicios financieros a la ciudadanía, busca constantemente satisfacer las necesidades de sus socios, siendo imperioso para ello, evaluar la gestión social desarrollada. Mediante el estudio llevado a cabo se determinaron directrices que conllevaron a diseñar estrategias, indicadores e involucrados, mismo que son plasmados en el cuadro 4.8.

Cuadro 4.17. Problemáticas planteadas en el plan de mejoras

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	PROBLEMÁTICA	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ACCIONES DE MEJORA			
				QUIÉN	CÓMO	DÓNDE	INDICADOR
MODELO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL	1. FALTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SOCIAL DESARROLLADA EN LA INSTITUCIÓN	DISEÑAR MODELO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL. APLICAR EVALUACIÓN ANUAL DE LA GESTIÓN SOCIAL DESARROLLADA EN EL PERÍODO.	DISEÑO DE DIRECTRICES (PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL) REGISTRO TRIMESTRAL DE DATOS CUANTI/CUALITATIVOS	GERENTE Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	DESIGNACIÓN DE FUNCIONES A CARGO DEL GERENTE	COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.
	2. FALTA DE CONOCIMIENTOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA (MISIÓN, VISIÓN)	DIVULGAR DESDE LA GESTIÓN OPERATIVA EL OBJETO DE LA INSTITUCIÓN	PROMOCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS (MISIÓN Y VISIÓN) Y INTERÉS DE LA INSTITUCIÓN POR SUS SOCIOS	GERENTE Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	DESIGNACIÓN DE FUNCIONES A CARGO DEL GERENTE	COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS.
GESTIÓN SOCIAL	3. LIMITADA PROMOCIÓN DE LA CULTURA AMBIENTAL CON LA COMUNIDAD	PROMOCIÓN DE ACCIONES QUE COLABOREN CON EL MEDIO AMBIENTE (MINGAS, DISEÑO DE PAPEL BIODEGRADABLE, ENTRE OTROS)	MINGAS, CLASIFICACIÓN DE LOS DESECHOS, CHARLAS DE PRÁCTICAS AMBIENTALES SOSTENIBLES.	GERENTE Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	NÚMERO DE CHARLAS SOBRE COMO MEJORAR LA CONCIENCIA AMBIENTAL
	3. POCA ASOCIATIVIDAD CON OTRAS INSTITUCIONES QUE BRINDEN BENEFICIOS A LOS SOCIOS	ESTRATEGIAS DE ASOCIATIVIDAD CON INSTITUCIONES QUE BRINDEN BENEFICIOS SOCIALES	PROYECTOS DE VINCULACIÓN, PROPUESTA DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS AL ASOCIARSE	GERENTE Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR	NÚMERO DE SOCIOS BENEFICIADOS

Fuente: Autora

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

A través de la entrevista se pudo conocer que la gestión social desarrollada en la organización está enfocada en un total de 3700 socios, donde no existen distinciones de género, color, religión y recursos, más bien facilidades a la hora de realizar créditos; sin embargo, no tiene una gestión social y no cuenta con un presupuesto para la misma, así el poco conocimiento por parte de ellos usuarios de los objetivos estratégicos, poco fortalecimiento de la concientización ambiental y la falta de promoción por partes de las autoridades.

Los principales elementos de un modelo de evaluación de gestión social están enmarcados en los principios del cooperativismo, entre ellos: Adhesión libre y voluntario, gestión y control democrático, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad, los mismos que son directrices para segmentar a la Cooperativa en el éxito deseado.

La aplicación del modelo de evaluación de la gestión social en la Cooperativa Cámara de Comercio permitió determinar que los principios de adhesión libre y voluntario, gestión y control democrático, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad, se encuentran en un estado aceptable, sin embargo, se percibió la falta de compromiso por brindar beneficios sociales a la colectividad.

La propuesta de un plan de mejora tiene como finalidad contribuir a un mejor desempeño en el ámbito social a la cooperativa cámara de comercio del Cantón Bolívar Ltda., en este caso se analizaron las problemáticas y sus causales y se diseñaron estrategias.

5.2. RECOMENDACIONES

Es preciso que a la hora de diagnosticar el estado actual de la gestión social se tome en cuenta la misión y la visión de la institución pues en esta se rigen los principios cooperativos.

Es necesario que se tome en cuenta las variables y subvariables del modelo de gestión social SEPS, se analice y vincule de acuerdo a las actividades desarrolladas por la institución.

A la hora de realizar el trabajo in - situ es fundamental que la persona involucrada esté al tanto de los parámetros a evaluarse, la finalidad del estudio, para que pueda percibir los beneficios que traería consigo la investigación.

Aplicar el plan de mejoras propuesto en el siguiente documento para corregir las falencias presentadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Accuratioratings. 2017. Metodología de Clasificación de Planes de Reforzamiento de Mejora. (En línea). Consultado, 12 de ene. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://accuratioratings.com/portalnew/wp-content/uploads/2017/08/MejoraContinua.pdf>
- Acosta, M y Levin, A. 2015. Panorama sobre el balance social cooperativo en argentina: Modalidades de implementación: ix congreso internacional Rulescoop respuesta de la universidad a las necesidades de la economía social ante los desafíos del mercado. (En línea). Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49843/Documento_completo__.pdf?sequence=1
- Arnaiz, P; Azorín, C; García, M. 2015. Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva. Revista de Currículum y Formación de Profesorado (En línea). vol. 19, núm. 3, p. 326-34. Consultado, 10 de jun. 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/567/56743410022.pdf>
- Ávila, E. y Ruiz, H. 2010. Metodología de la investigación. Santa Fe, MX. Cengage Learnig. P. 94-101.
- Barba, D y Gavilánez, M. 2016. Gestión Social en Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. Revista Ciencia UNEMI. (En línea). EC. Vol 9, num 19. p 30-38. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiOvq-b8afVAhWMHD4KHc8jCBkQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5774775.pdf&usq=AFQjCNE1akOOAy5wAjA818s_fT-I5SJXjw
- Bernal, C. 2010. Metodología de la investigación. 3 ed. Bogotá, CO. Pearson Educación. p. 61-60.
- Cajas, F. 2016. Balance social como herramienta de gestión para determinar la responsabilidad social corporativa en las cooperativas del sector financiero Popular y solidario. Caso de estudio: cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda. en la ciudad de Quito durante el año 2014. (En línea). Consultado 13 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/14066/1/CD-6748.pdf>

- Caraballo, s.f. Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a Confecoop Caribe. Consultado, 21 de Jul. 2017. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/mejoras.html>
- Castañeda; T; Guerrero, R; Ojeda, M. 2017. Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. (En línea). Revista Gaúcha de Enfermagem. Vol. 38, núm. 38. Consultado 21 de feb. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.67458>
- Castillo, R. 2012. Desarrollo del capital humano en las organizaciones. 1ed. RED TERCER MILENIO S.C. México. P 98.
- Castrillón, O. y Garcés, D. 2017. Diseño de una Técnica Inteligente para Identificar y Reducir los Tiempos Muertos en un Sistema de Producción. (En línea). Manizales, CO. Revista Información Técnica. Vol. 28, núm. 3, p. 157-170. Consultado, 10 de ene. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.cl/pdf/infotec/v28n3/art17.pdf>
- Cazau, P. 2006. Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. 3ra ed. (En línea). Buenos Aires, AR. Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2015/10/cazau_pablo_-_introduccion_a_la_investigacion.pdf
- Cegarra, J. 2012. Metodología de la investigación científica y tecnológica. (En línea). Madrid. Vol 2. <https://books.google.com.ec/books?id=9H92x1jVqrgC&pg=PA46&dq=Cegarra,+J.+2012.+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+y+tecnol%C3%B3gica.&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwimt9zx47vXAhVnilQKHTeLBUUQ6AEIMDAC#v=onepage&q=Cegarra%20J.%202012.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20y%20tecnol%C3%B3gica.&f=false>
- Constitución de la República. 2008. Asamblea Constituyente. Consultado, 22 de Jul. 2017. Disponible en http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

- Coppini, V; Ressel, A; Silva, N; Nievas, M. 2013. Manual Teórico Práctico de Introducción al Cooperativismo. (En línea). Consultado el 22 de Jul. 2017. Formato PDF. Disponible http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/manual_teorico_practico_en_cooperativismo.pdf
- Díaz, L. 2013. La entrevista, recurso flexible y dinámico. Revista Líder. (En línea). Vol 6, num 1. Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>
- Duque, Y; Cardona, M; Rendón, J. 2016. Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y Certificaciones. Revista cuadernos de Administración . (En línea). Vol 29, num 50. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Endara, S. 2011. El cooperativismo: Una vía practica hacia el Buen Vivir. Revista Alai. (En Línea). Consultado, 22 de Jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.alainet.org/es/active/51383>
- Espín, W; Bastidas, M; Durán, A. 2017. Propuesta metodológica de evaluación del balance social en asociaciones de economía popular y solidaria del Ecuador. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. (En línea). núm. 90, p. 123-157. Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17452685005.pdf>
- Espiñeira, E; Muñoz, J; Zeimer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. REIFOP, 15 (1), 145-155. Consultado, 22 de Jul. 2017. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/2170/217024398012/>
- Fernández, G; Narváez, M; Senior, A. 2010. Organizaciones cooperativas en el contexto del desarrollo local: una aproximación para su estudio. Revista Venezolana de Gerencia. (En línea). Vol 15, num 49. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100006
- Fernández, L; Geba, N; Montes, V; Schaposnik, R. s.f. Balance Social Cooperativo Integra: Un modelo argentino basado en la identidad Cooperativa. (En Línea). Consultado, 22 de Jul. 2017. Formato PDF. Disponible En

http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.pdf

- García, B. 2010. Modelos teóricos e indicadores de evaluación educativa. Revista electrónica de educación SINÉCTICA. (En línea). Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en <https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/view/129/927>
- García, G; Sánchez, V; Elizalde, D; Fernández, A. 2017. La gestión social de la cooperativas en el Ecuador. Revista de Cooperativismo y Desarrollo. (En línea). EC. Vol 5, num 1. p 47-59. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/152/296>.
- Gómez, C y León, A. 2014. Método comparativo. (En línea). Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- Gromovejo, R; Mora, A; Vanhuynegem, P. 2012. El Cooperativismo en América Latina. (En línea). Consultado, 12 de ene. 2018. Formato PDF. Disponible en https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf
- Gross, M. y Stiller, L. 2015. CONTRIBUCIÓN DE LA TÉCNICA DEL GRUPO FOCAL AL ACERCAMIENTO A LA PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL SOBRE ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO UNIVERSITARIO. (En línea). CR. Revista Actualidades Investigativas en Educación. Vol. 15, núm. 1. Consultado 25 de feb. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17587>
- Guzmán, M. 2016. Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos saber. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. (En línea). Cumaná, VE. Vol. 28, núm. 4, p 794-805. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.redalyc.org/pdf/4277/Resumenes/Resumen_427751143013_1.pdf
- Ibarra, A. 2014. Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de derecho. (En línea). Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/851/85131029003/>

- Labrador, O y Rivera, C. 2016. La eficiencia y eficacia socioeconómicas de la gestión de las Cooperativas no Agropecuarias en Cuba. Revista de Cooperativismo y Desarrollo. (En línea). EC. Vol 4, num 2. p 149-158. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/134/287>
- LOEPS. 2011. Ley orgánica De Economía Popular Y Solidaria. (En línea).EC. Consultado, 22 de Jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/1275286.pdf>
- Lopera, J; Ramírez, C; Zuluaga, M; Ortiz, J. 2010. El método analítico como medida natural. REvista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. (En línea). Vol 25, num 1. Consultado, 13 de ago. 2018. Disponible en <https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
- Lugo, Z; Perozo, S; Hetnández, C. 2010. Gestión Social de cooperativas como proceso que articula a los grupos sociales. Revista Impacto Científico. (En línea). Vol 5. p 83-98. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiOvq-b8afVAhWMHD4KHc8jCBkQFgguMAE&url=http%3A%2F%2Fproduccioncientificaluz.org%2Findex.php%2Fimpacto%2Farticle%2Fdownload%2F3080%2F3079&usg=AFQjCNFsv8HgY1bXnUiAi3NDlh5nVOHPdA>
- Ministerio de Inclusión de economía popular y solidaria. 2013. (En línea). Consultado, 12 de ene. 2018. Formato PDF. Disponible en https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf
- Moneva, J; Ortas, e; Acero, I. 2013. Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas. Revista económica. (En línea). Cirec, ES. num 77. p 5-29. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/174/17429864001/>
- Morocho, B. 2010. Diagnóstico Y Diseño De Una Propuesta Curricular Alternativa Para Promover El Desarrollo De La Evaluación Académica En El Centro Educativo Manuel Muñoz Cueva De La Ciudad De Cuenca, Durante el Año Lectivo 2009-2010. (En línea). EC. Consultado 2 de feb. 2018. Disponible en <https://www.google.com.ec/search?newwindow=1&site=&source=hp&q=>

google+academico+proyectos&oq=google+aca&gs_l=hp.1.8.35i39j0i9.1.966.8936.0.16348.13.12.1.0.0.0.830.2494.0j3j5j61.9.0.msedr...0...1c.1.61.hp..4.9.1675.0.ZcfrKYWfXos.

OIT (Organización Mundial de Trabajo). 2012. El Cooperativismo en América Latina Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible. Consultado, 22 de Jul. 2017. Formato HTML. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf

Ojeda, L y Carmona, M. 2013. La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. Revista de Cooperativismo y Desarrollo. (En línea). EC. Vol 1, num 2. p 146-159. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://codies.upr.edu.cu/index.php/codies/article/view/55/177>

Pedrosa, C y Hernández, M. 2011. ¿Cómo aplican las sociedades cooperativas de éxito los principios cooperativos? El caso del Grupo Hojiblanca. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa (En línea). núm. 72, p. 156-185. Consultado, 12 de ene. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17421345006.pdf>

Peláez, J y García, M. 2014. Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo. Revista Entramado. (En línea). Cali, CO. vol. 10, núm. 2, p 90-111. Consultado, 22 de Jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711007.pdf>

Peres, J; Rivera, M; Pereira, J; Oliveira, L. 2013. Gestión Social bajo la lente estructuracionista. Revista de Administración. (En línea). Sau Paulo. EC. Vol 14, num 6. p 18-49. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712013000600003&script=sci_abstract&tlng=es

Pérez, A. y Rodríguez, A. 2017. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (En línea). Revista EAN. No. 82, pp.179-200. Formato PDF. Disponible en <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Ressel, A y Coppini, V. 2012. VII Congreso Internacional Rulescoop Economía social: identidad, desafíos y estrategias. (En línea).Valencia, ES, num 5. Consultado, 12 de ene. 2018. Formato PDF. Disponible en

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento_completo.pdf?sequence=1

- Rojas, I. 2011. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista Tiempo de Educar*. (En línea), vol. 12, núm. 24, p. 277-297. Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Ruiz, I; Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del Cooperativismo. *Revista Intangible Capital*. (En Línea). Barcelona, ES. Vol. 10, núm. 5, p 897-92. Consultado, 22 de Jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957003.pdf>
- Schvarstein, L. s.f. Inteligencia social de las organizaciones. *Revista Reflexionando las disciplinas*. (En línea). Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/677>
- Trías, M; González, S ; Fajardo, L. 2009. Las 5 W + H y el ciclo de mejora en la gestión de procesos. (En línea). Consultado, 4 de jun. 2018. Disponible en <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiTy9XSs9DeAhWBtlkKHTYrDfgQFjAAegQICBAC&url=http%3A%2F%2Fojjs.latu.org.uy%2Findex.php%2FFINN%2FOTEC-Gestion%2Farticle%2Fdownload%2F5%2F4%2F&usg=AOvVaw02j-RKNFm9ik0b1YpgZuQ7>
- Vásquez, M. 2016. Las sociedades cooperativas, una expresión de Economía Social Solidaria. *Revista Economía y Sociedad*. (En línea). Vol 20. num 34. Consultado, 21 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.economiaysociedad.umich.mx/ojs_ecosoc/index.php/ecosoc/article/view/156/152

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS

OBJETIVO: La entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre el Balance Social como instrumento de información del compromiso social de la Cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar.

- 1. ¿La cooperativa realiza el balance social para cumplir la legislación actual o por política interna?**
- 2. ¿Cómo se mantienen las relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados? ¿Con cuántos socios cuenta la cooperativa?**
- 3. ¿Cómo participan los socios en las decisiones de directiva de la cooperativa?**
- 4. ¿En la cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital? ¿Por qué?**
- 5. ¿La Cooperativa posee políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación?**
- 6. ¿La Cooperativa posee acuerdos de apoyo mutuo y colaboración con otras Instituciones?**
- 7. ¿Se realiza actividades de capacitación e información destinada a empleados y la ciudadanía? ¿Existe una respuesta positiva de asistencia a estas actividades?**
- 8. ¿Existe cooperación con las demás cooperativas del cantón que ayude al desarrollo propio y de la sociedad? ¿Por qué?**
- 9. ¿Qué acciones realiza la cooperativa por el desarrollo económico, social y preservación ambiental del cantón?**

ANEXO 2

FORMATO ENCUESTA

OBJETIVO: La encuesta tiene como finalidad recopilar información sobre el compromiso social de la Cooperativa Cámara de Comercio del cantón Bolívar-

DIRIGIDO A: Socios de la Cooperativas de Ahorro Cámara de Comercio del cantón Bolívar

1. ¿Tiene conocimiento de los derechos y obligaciones que implica ser socio de la cooperativa?

SI () NO ()

2. ¿Recibió información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa?

SI () NO ()

3. ¿Cuál es el medio más frecuente por el cual usted recibe información de cómo marcha la cooperativa?

Directamente de la cooperativa () Mediante terceros () No recibe información ()

4. ¿Conoce la misión, visión y objetivos que caracterizan a su cooperativa?

SI () NO ()

5. ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social del cantón?

SI () NO ()

6. ¿Cómo califica los proyectos que desarrolla la cooperativa, para mejorar la calidad de vida de los socios?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

7. ¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?

SI () NO ()

8. ¿Qué opinión le merece las actividades educativas como: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, ¿etc. realizadas por la cooperativa para los asociados?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

9. ¿Cómo califica la atención y los servicios sociales que le brinda la cooperativa en forma directa o a través de terceros?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

10. ¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad?

SI () NO ()