



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

**Título:**

---

**Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y “Crédito Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas.

**Autor:**

Guayta Toapanta Nilton Alexis

**Tutora:**

Almeida Lara Libia Dolores, Mgs.

**LATACUNGA –ECUADOR  
2020**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y “Crédito Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés; presentado por Guayta Toapanta Nilton Alexis, para optar por el Título Magister en Administración de Empresas.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal de Lectores que se designe.

Latacunga, Agosto del 2020

.....  
Libia Dolores Almeida Lara, Mgs.  
C.C.: 0501797997

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación: Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés; ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Latacunga, Agosto del 2020

Marcela Patricia Vizuete Achig, Msc.  
C.C.: 0502387590  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....  
Freddy Ramón Miranda Pichucho, Msc.  
C.C.: 0502298706  
LECTOR 2

.....  
Lorena Espín Balseca, Msc.  
C.C.: 0502922958  
LECTOR 3

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios y mi divino niño Jesús, por darme fuerza y salud para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida profesional.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, por enseñarme a no temer las adversidades porque Dios y mi divino niño Jesús están conmigo siempre.

A mis hermanos y sobrinos, por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A una persona muy especial quien ha sido mi compañía durante mucho tiempo, hemos compartido momentos de alegría como también de tristeza y me ha enseñado a ser mejor cada día.

**Alexis**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios y a mi divino niño Jesús por su inmenso amor, por brindarme la oportunidad de estar en este momento tan hermoso de mi vida.

A mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida y por ser el motivo de seguir adelante.

A mi Tutora de tesis Libia Dolores Almeida, quien desde el primer momento me brindó su amistad, su comprensión, su bondad y su predisposición en ayudarme a terminar con éxito mi trabajo de titulación.

Y por supuesto, al alma mater Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas de tan noble institución para seguir preparándome y desarrollándome como profesional.

**Alexis**

## **RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, Agosto del 2020

.....  
Ing. Nilton Alexis Guayta Toapanta  
C.C.: 0503266074

## **RENUNCIA DE DERECHOS**

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, Agosto del 2020

.....  
Ing. Nilton Alexis Guayta Toapanta  
C.C.: 0503266074

## **AVAL DEL VEEDOR**

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés; contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, Agosto del 2020

.....  
Marcela Patricia Vizuete Achig, Msc.  
C.C.: 0502387590



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:** Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés

Autor:  
Guayta Toapanta Nilton Alexis  
Tutora:  
Almeida Lara Libia Dolores, Mgs.

**RESUMEN**

La presente investigación, que se trata en el diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés, parte de la problemática que ciertas Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga no realizan evaluaciones sobre la aplicación de los principios cooperativos relacionados con su balance social, no cuentan con instrumentos que permitan la mencionada, evaluación tomando en cuenta la percepción de los grupos de interés de la cooperativa; siendo el problema que el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos influyen en la percepción de los grupos de interés de la Cooperativa, por ello, se planteó como objetivo de la presente investigación el diseñar un instrumento de evaluación del nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos a través de la percepción de los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, tiene un amplio sustento bibliográfico y con base en un proceso metodológico identificando los siete principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional y confirmados por la Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, que son: Membresía abierta y voluntaria, Control democrático de los miembros, Participación económica de los miembros, Autonomía e independencia, Educación, capacitación e información, Cooperación entre cooperativas e Interés por la comunidad; principios aplicados para el balance social de la Cooperativa y considerados en el instrumento de evaluación propuestos para la Cooperativa y; finalmente aprobado a través de un proceso de validación con un experto y sus usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Principios Cooperativos, Instrumento de Evaluación, grupos de interés, Balance social, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TITLE:** Design of an instrument for the evaluation of cooperative principles in the "Sierra Centro Ltda." of the city of Latacunga by its stakeholders

Author:

Guayta Toapanta Nilton Alexis

Tutora:

Almeida Lara Libia Dolores, Mgs.

**ABSTRACT**

The present investigation, which deals with the design of an instrument for the evaluation of cooperative principles in the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro Ltda." of the city of Latacunga by its stakeholders, part of the problem that certain Savings and Credit Cooperatives of the city of Latacunga do not carry out evaluations on the application of the cooperative principles related to their social balance, they do not have instruments that allow the mentioned, evaluation taking into account the perception of the interest groups of the cooperative; The problem being that the level of compliance with the cooperative principles influences the perception of the cooperative's interest groups, therefore, the objective of this research was to design an instrument for evaluating the level of compliance with the Cooperative Principles Through the perception of the interest groups of the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro Ltda.", it has a wide bibliographic support and based on a methodological process identifying the seven cooperative principles established by the International Cooperative Alliance and confirmed by the Law of Popular and Solidarity Economy of Ecuador, which are: Open and voluntary membership, Democratic control of members, Economic participation of members, Autonomy and independence, Education, training and information, Cooperation between cooperatives and Interest in the community; principles applied for the social balance of the Cooperative and considered in the evaluation instrument proposed for the Cooperative and; finally approved through a validation process with an expert and its users.

**KEY WORDS:** Cooperative Principles, Evaluation Instrument, Stakeholders, social balance Savings and Credit Cooperative.

Yo, Sandy Karina Pullopaxi Rocha con cédula de identidad número 0503960700, Licenciada en Idiomas mención Plurilingüe, con número de registro de la SENESCYT: 1005-2017-1863456; CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés; de: Nilton Alexis Guayta Toapanta, aspirante a magister en Administración de Empresas.

.....  
Lic. Sandy Karina Pullopaxi Rocha  
C.C.: 0503960700

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN TRIBUNAL .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....	v
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vi
AVAL DEL VEEDOR.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	7
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
1.1 Antecedentes investigativos .....	7
1.2 Fortalezas del cooperativismo: ventajas extendidas a las cooperativas de ahorro y crédito. ....	8
1.3 Evolución de las cooperativas en el Ecuador: aspectos relevantes .....	11
1.4 Principios del cooperativismo aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito. ....	20
1.5 Balance Social en las cooperativas.....	23
1.6 Los grupos de interés o Stakeholders en las cooperativas de ahorro y crédito. ....	25
CAPÍTULO II .....	35
2. PROPUESTA.....	35
2.1 Título de la propuesta .....	35
2.2 Objetivos .....	35
2.3 Justificación.....	35

2.4	Desarrollo de la propuesta .....	48
2.4.1	Elementos que conforman la propuesta .....	48
2.4.2	Explicación de la propuesta .....	50
2.4.3	Premisas para su implementación .....	58
2.5	Conclusiones Capítulo II .....	62
CAPÍTULO III .....		63
3. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA .....		63
3.1	Evaluación de expertos .....	63
3.2	Evaluación de usuarios .....	70
3.3	Evaluación de resultados .....	74
3.4	Resultados esperados de la propuesta .....	75
3.5	Conclusiones Capítulo III .....	77
Conclusiones Generales .....		78
Recomendaciones .....		79
Referencias Bibliográficas .....		80
Anexos .....		90
Anexo 1: Guión-entrevista a representante de la Cooperativa .....		90
Anexo 2: Guión-entrevista a usuarios de la Cooperativa .....		95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	5
Tabla 2 .....	6
Tabla 3 .....	16
Tabla 4 .....	16
Tabla 5 .....	17
Tabla 6 .....	17
Tabla 7 .....	18
Tabla 8 .....	19
Tabla 9 .....	19
Tabla 10 .....	22
Tabla 11 .....	23
Tabla 12 .....	48
Tabla 13 .....	50
Tabla 14 .....	52
Tabla 15 .....	54
Tabla 16 .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	12
Figura 2 .....	32
Figura 3 .....	40
Figura 4 .....	55
Figura 5 .....	59
Figura 6 .....	59
Figura 7 .....	60
Figura 8 .....	60
Figura 9 .....	61

## INTRODUCCIÓN

El estudio de los principios cooperativos es de gran importancia para el sector cooperativo, especialmente cuando la evaluación de su aplicación está enfocado a sus grupos de interés o Stakeholders. Este trabajo investigativo se encuentra identificado con la línea de investigación: “Administración y economía para el desarrollo social” y la sublínea de investigación: “Finanzas”, según el artículo 21 del Reglamento del Trabajo de Titulación de Posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Además, se alinea con los Principios del Pacto Mundial; los Principios de la Alianza Cooperativa Internacional y; los Principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

El presente trabajo investigativo propone un instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés y un enfoque sobre su balance social; en el **planteamiento del problema** se identifica que ciertas Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga no realizan evaluaciones sobre la aplicación de los principios cooperativos, especialmente no cuentan con instrumentos que permitan la mencionada evaluación relacionada al balance social y tomando en cuenta la percepción de los grupos de interés de la cooperativa de ahorro y crédito en estudio, en este caso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, identificado como **problema de investigación** que el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos enfocados a su balance social influyen en la percepción de los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.

La Alianza Cooperativa Internacional-ACI- (1995) determina que los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por los que se rigen las cooperativas y constituyen la base filosófica del movimiento cooperativo;



derivados de las normas que se pusieron a sí mismos los llamados Pioneros de Rochdale.

Jaramillo (2005) afirma, “no basta con los principios cooperativos sin la doctrina cooperativa porque llevan impregnados el sentido de la cooperación, basada en tres valores: igualdad, solidaridad y libertad” (p.23).

Así también, los principios son las ideas principales que constituyen el objeto fundamental de la acción cooperativa, independientemente del tiempo y las circunstancias; constituyen un sistema de ideas abstractas deducidas por los miembros de las cooperativas de sus propias experiencias prácticas. Los principios se inspiran en los valores y son importantes porque orientan la práctica cotidiana y aseguran así la especificidad de las organizaciones cooperativas frente a otras organizaciones y empresas (Chivite, 2014).

Los principios son, antes que directrices doctrinales, las verdades o modos de ser y de actuar, deducidos de la reiterada y universal experiencia cooperativa. Las cooperativas de ahorro y crédito no solo remedian las necesidades básicas de crédito de sus miembros sino que han sabido evolucionar para participar en los sistemas financieros de cada país, en América Latina y el caribe se ofrece servicios de pago como compensación de cheques, transferencias electrónicas de fondos, tarjetas de pagos entre otros, para lo cual deben mantener infraestructuras adecuadas y otros aspectos técnicos, han demostrado ser un vehículo apropiado para la inclusión financiera proporcionando un amplio acceso al sistema financiero a un amplio sector poblacional, especialmente en los sectores de menor ingreso, asalariados, jubilados, pequeños y microempresarios, puesto que aporta al cumplimiento de principios cooperativos (Centro de estudios monetarios latinoamericano, Confederación Alemana de Cooperativas, 2012, p. 2).

Según Vega (2014) afirma que el Ecuador es un Estado independiente y soberano, en donde, a lo largo de su historia han existido agitaciones políticas, sociales y monetarias, ha lidiado en diversas ocasiones con crisis económicas que han llevado a detener el progreso de sus pobladores. Al inicio de 1999 afrontó una de las peores crisis que se recuerde, poniendo en manifiesto las debilidades del sistema financiero. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito según la Ley de Economía Popular y Solidaria se definen como instituciones que por su naturaleza dirigen sus esfuerzos hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados, se guiarán por los principios del cooperativismo, y en consecuencia tienen incidencia social. No obstante muy pocas han visibilizado el cumplimiento de su misión social interna y externa de la institución.

La Constitución de la República del Ecuador reconoce al sistema económico como social y solidario e integrado por los sectores público, privado y popular y solidario, las cooperativas de ahorro y crédito forma parte del Sector popular y solidario, y está regida por Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS, 2012, p.3).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, tiene atribuciones encomendadas en los artículos 147 de la LOEPS y 154 de su Reglamento, entre ellas, controlar de las actividades económicas y sociales del sector de la economía popular y solidaria y, velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones que lo conforman (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020).

Las cooperativas de ahorro y crédito se constituyen dentro de un sistema abierto, donde su visión social pretende mejorar la condición de vida de sus socios, según el Ministerio de inclusión Económica y Social – Instituto de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (2012). Estas organizaciones tienen un peso

creciente en el sector financiero y en la economía social, representan el 25% del total de activos y el número de socios es de 5,3 millones. El total de sus activos es de USD 8000 millones, lo que representa poco menos del 10% del PIB total (Revista líderes, 2016, p. 4).

Lozano, Hax y Prandi (como se citó en Gaete, 2011) menciona que la identificación de los Stakeholders de una organización a la hora de gestionar su responsabilidad social adquiere simultáneamente una gran importancia y complejidad, debido a que muchas veces no se tiene claro quiénes son las partes interesadas (Lozano, 1999; Hax, 2006; Prandi, 2007; Setó, 2007) debido a las múltiples formas, características y definiciones que los Stakeholders pueden adquirir. Además, es habitual encontrarse con que las organizaciones identifican como sus Stakeholders solamente a aquellos grupos que se encuentran organizados, como un sindicato por ejemplo, o aquellos grupos con los cuales la organización mantiene algún tipo de relacional contractual.

En la presente investigación se estableció como **objetivo general**: Diseñar un instrumento de evaluación del nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos a través de la percepción de los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

Este objetivo se puede cumplir con base en los **3 objetivos específicos**: Realizar la fundamentación teórica referente a Principios Cooperativos, grupos de interés y; Balance Social; Diseñar el instrumento de medición del nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos con enfoque de Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”; Validar la propuesta realizada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.

De acuerdo a los objetivos específicos para el cumplimiento del objetivo general, se plantea el siguiente sistema de tareas:

**Tabla 1**  
*Sistema de tareas*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Medio de verificación</b>
<b>Diseñar un instrumento de evaluación del nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos a través de la percepción de los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”</b>	Realizar la fundamentación teórica referente a Principios Cooperativos, Balance Social y grupos de interés.	Investigar acerca de los fundamentos teóricos relacionados al tema de investigación.	Capítulo 1
	Diseñar el instrumento de medición del nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos como parte del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.	Identificar los principios cooperativos relacionados con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.  Realizar una propuesta de un instrumento que permita la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos con como parte del Balance Social.	Capítulo 2
	Validar la propuesta realizada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.	Aplicar entrevistas a expertos y usuarios para la validación de la propuesta.	Capítulo 3

En esta investigación se determinaron las etapas del problema de investigación, que son las siguientes:

**Tabla 2**  
*Etapas del problema de Investigación*

<b>Etapas</b>	<b>Descripción</b>
<b>Etapas N°1</b>	Identificación del problema
<b>Etapas N°2</b>	Delimitación del problema
<b>Etapas N°3</b>	Formulación del problema

La presente investigación tiene como **justificación** que si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” está aplicando los principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, debido que para las cooperativas de ahorro y crédito que adoptan el sistema de responsabilidad social, los principios facilitan y garantizan su correcta aplicación especialmente enfocados a sus grupos de interés.

Con relación a la metodología, el nivel de la misma es **descriptiva** porque apunta a la medición de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, el método es **deductivo** porque se partió de lo general a lo particular y es; de tipo **documental** porque analiza información escrita sobre el tema objeto de estudio y la propuesta de presente trabajo investigativo; el diseño de la investigación es **no experimental** porque no se genera ninguna situación para experimentarla y ver sus resultados, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la presente investigación;

Con la aplicación de este proceso metodológico se desarrolla la propuesta de un instrumento para la evaluación del nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos a través de la percepción de los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

## **CAPÍTULO I**

### **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Las bases teóricas, además de presentar los antecedentes investigativos sobre el tema, se centran en dos ejes fundamentales. El primer eje gira en torno a los principios cooperativos y el balance social y; el segundo eje se enfoca en los grupos de interés, con especial referencia a su regulación. Expuestas estas temáticas, se muestra la relación entre la aplicación de los principios cooperativos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y sus grupos de interés o Stakeholders.

#### **1.1 Antecedentes investigativos**

Las cooperativas de ahorro y crédito, como entidades de economía social y solidaria, están obligadas a llevar un comportamiento socialmente responsable. Sobre el tema de la vinculación entre la responsabilidad social y el cooperativismo, -pese a ser un tópico en vigencia que puede ser objeto de investigación-, existen pocos trabajos de tesis actuales que se hayan desarrollado en esta materia.

Los antecedentes que se exhiben están relacionados, particularmente, con el tópico de las cooperativas de ahorro y crédito y el cumplimiento de los principios cooperativos.

Como referencia dentro de un entorno macro, se hace referencia a un estudio en donde se determinaron aquellas entidades que conforman el Sistema Financiero Valenciano para pueden formar grupos empresariales de economía social. Se concluyó que en la Comunidad Valenciana no existe un grupo cooperativo empresarial, en sentido estricto de las normas características de los grupos empresariales. Asimismo, se coligió la necesidad de estudiar la evolución de los movimientos cooperativos de la región y el por qué las cooperativas de crédito y cajas rurales no se han involucrado en participar en ningún grupo empresarial de economía social dentro de esta comunidad.

Así también en Ecuador, la investigación relacionada con el rol de las cooperativas de ahorro y crédito en el sector de economía popular y solidaria, la tesis intitulada “Análisis estratégico de los grupos empresariales: los grupos bancarios y el papel de las cooperativas de ahorro y crédito en los grupos empresariales de la Economía Social” (Soriano, 2015).

En este sentido, es importante resaltar que el presente trabajo de investigación tiene relación directa con el estudio de la pertinencia social de las organizaciones, en este caso de las que corresponden dentro del sector de la economía popular y solidaria.

## **1.2 Fortalezas del cooperativismo: ventajas extendidas a las cooperativas de ahorro y crédito.**

Las cooperativas son percibidas como organizaciones sin ánimo de lucro y de carácter no mercantil. Esta faceta, ha representado, un freno a su acción empresarial. Se afirma, en su contra, que las cooperativas representan una frágil estructura financiera, con una escasa dotación de recursos propios.

Pero en opinión de otros estudiosos, verbigracia Chávez (2015), la empresa cooperativa no, necesariamente, carece de lucro, sino que se particulariza por la forma de repartir las ganancias o las pérdidas entre sus asociados y demás

individuos que participan en el proceso de producción y/o distribución de los resultados de la empresa. Asimismo, indica que existe una amplia convicción de que algunas de las causas del fracaso de este tipo de organizaciones son: el exiguo compromiso de los socios, una dirección no profesional y/o inadecuada interpretación de los principios cooperativos. En consecuencia, arguye el precitado autor, que si se corrigen esas debilidades, nada impide que las cooperativas sean empresas excelentes y alcancen éxito (p.126).

En este sentido, como defensa de las cooperativas como entidades financieras que cuentan con potencialidades que les permiten contribuir al progreso de sus asociados y al desarrollo local, este investigador indica como fortalezas o ventajas de estas asociaciones, frente a otras empresas capitalistas o tradicionales, las siguientes:

- a. La participación de los asociados: si la participación es un elemento de extraordinaria importancia en los planteamientos estratégicos de las empresas, entonces la organización cooperativa goza de una buena posición de partida para lograr este status.
- b. La doble condición de socio/proveedor y/o socio consumidor: En una organización donde los proveedores y/o consumidores son, a la vez, los socios, se dan condiciones de partida favorables para que estas instituciones se orienten a la calidad.
- c. La orientación a la persona y a los valores del cooperativismo: Si la orientación a la persona es considerada desde la perspectiva interna, como uno de los rasgos de las empresas óptimas, entonces, la cooperativa cumple esa condición al tratarse de una forma empresarial, marcadamente personalista, donde el factor humano priva sobre el factor capital.
- d. La condición democrática de los líderes: El cooperativismo, por la condición democrática de sus dirigentes y por su cualidad de servidores,



está en condiciones de asumir mejor, que cualquier otra empresa, el papel del liderazgo

- e. Respecto a la estructura del cooperativismo: Se arguye que las Agostorías de las cooperativas son pequeñas empresas y encuentran serias dificultades para responder a los cambios, emprender proyectos de concentración, o simplemente de colaboración en el campo económico y social. Pero existe la opinión de justificar un tamaño reducido, en aras de una Agostor participación y una vida societaria más rica (p.127).

Específicamente, refiriéndose a las organizaciones de economía popular y solidaria del ámbito ecuatoriano, donde se incluyen a las cooperativas de ahorro y crédito, se marcan como fortalezas las siguientes:

1. Existencia de metodologías de balance social y de buen gobierno cooperativo para incrementar la confianza del sector.
2. Generación de empleo y trabajo como prioridad antes que la acumulación de beneficios.
3. Desempeñarse como un motor del desarrollo endógeno.
4. El trabajo que realizan las cooperativas de ahorro y crédito y demás organizaciones de la economía popular y solidaria, si bien es por y para la comunidad (anclaje territorial), esto no debe constituir una limitación para su desarrollo y crecimiento a gran escala.
5. La labor realizada para garantizar la soberanía y la seguridad alimentaria de las comunidades, como reconocimiento al sector productivo solidario, asociativo y cooperativista.
6. El fomento y la creación de redes económicas y solidarias entre las entidades como una oportunidad de negocio.

7. La distribución y redistribución de la riqueza entre los socios por medio de la satisfacción de las necesidades permitiendo la sostenibilidad del modelo.
8. Acceso a servicios financieros y a sectores y comunidades excluidas, por la banca tradicional (Merchán, 2015).

En el caso del Ecuador, es reconocido, la importancia de las cooperativas financieras que representan una cuarta parte del sistema económico de ese país y que han significado además una opción importante para sectores populares de participar en el ámbito económico, de depositar sus ahorros y de contar con un sistema de crédito. Este sector financiero y, en general, todo el sector de la economía popular y solidaria, ha jugado un papel fundamental en el Ecuador y después de la Constitución del 2008, este sistema se consolida proporcionándole todo un marco jurídico que regula su organización y funcionamiento.

### **1.3 Evolución de las cooperativas en el Ecuador: aspectos relevantes**

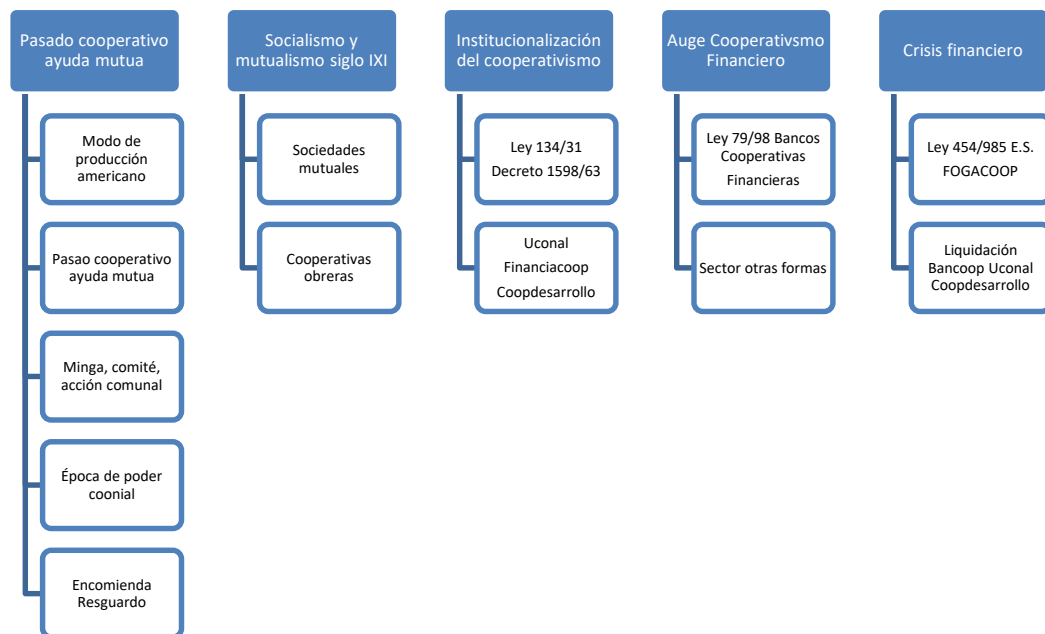
Dentro de los aspectos relevantes de la evolución de las cooperativas en el Ecuador, existe en la humanidad como parte de su esencia misma, la solidaridad, la cooperación, la unión y la asociación para conseguir objetivos o fines comunes y alcanzar el bien común. Precisamente, dentro de esa naturaleza se enmarca el cooperativismo. Simboliza entonces la asociación de personas o grupos de personas en la búsqueda de satisfacer necesidades. Esas necesidades a satisfacer pueden estar dirigidas a la producción de bienes para su venta y comercialización, para el desarrollo de una actividad económica, para adquirir bienes o servicios, entre otras. Esa mancomunidad, que se organiza para obtener un fin común se denomina cooperativas, las cuales pueden ser de producción, de consumo o de ahorro y crédito como las más comunes.

En su origen, estas sociedades o asociaciones, en aras de un interés común. Se asocian, comúnmente, a una alternativa de mercado para sus asociados para paliar alguna insuficiencia del mismo. A nivel mundial, las primeras organizaciones

económicas sociales nacen con la revolución industrial, en Inglaterra entre 1750 y 1840, como una manifestación frente al empobrecimiento causado en las clases sociales menos favorecidas (Campoverde, Romero y Borenstein, 2017).

En el caso especial del nacimiento de las cooperativas de crédito, según Soler (2012) “viene asociado a las dificultades de acceso al crédito de determinados colectivos sociales, que descubrieron en la fórmula cooperativa la solución al problema de la falta de disponibilidad de recursos financieros” (p.216). En apoyo de lo expuesto se presenta a continuación, de manera gráfica el desarrollo cooperativo enfocado al servicio comunitario en el mundo.

**Figura 1**  
*Desarrollo histórico de las cooperativas en el mundo*



En el caso de Ecuador las primeras cooperativas nacen en los gremios artesanales, obreros, comerciantes, empleados y patronos, vinculados a los partidos socialista y liberal así como a la iglesia católica. La Sociedad Protectora del Obrero, fue considerada la primera cooperativa ecuatoriana fundada en Guayaquil en 1919. La primera Ley de Cooperativas fue promulgada el 30 noviembre de 1937, en el gobierno del general Alberto Enríquez Gallo, luego modificada en el año de 1963 y nuevamente reformada en 1966 (Gualán, 2016).

A finales de los años noventa, el sector cooperativo ecuatoriano experimenta un significativo crecimiento debido, particularmente, a la crisis financiera más grandes de este país, especialmente, después del feriado bancario de 1999 que produjo la caída y el cierre de aproximadamente veinte instituciones bancarias. A partir de este hecho, la ciudadanía, en general, volcó su confianza al sector cooperativo (Campoverde et al.2017).

Durante el periodo 2001-2011, el sistema cooperativo se fortificó surgiendo un sinnúmero de cooperativas como una forma de fortalecer la economía popular y ayudar a los sectores más pobres y vulnerables del Ecuador (Gualán, 2016).

De esta manera los sectores vulnerables a través de un sistema asociativo y cooperativo buscaban satisfacer sus necesidades.

En el año 2008, con la entrada en vigencia de la Constitución del Ecuador y con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del 2011, las cooperativas de ahorro y crédito entraron en un proceso de purificación y restructuración con la nueva normativa. Su fin, es hacer de estas un apoyo para el crecimiento económico y social de los sectores populares.

Lo cierto es que, las cooperativas de ahorro y crédito, han sido calificadas como uno de los pilares importantes del Sistema Financiero Ecuatoriano. Para el año 2015, el Ecuador fue el segundo país en Latinoamérica con el Agostor número de cooperativas y para el año 2016 contaba con un total de 921 cooperativas de ahorro y crédito, registradas en el catastro del Sector Cooperativo Financiero, con el 66% de microcréditos otorgados por este sistema (Campoverde et al., 2017).

### **1.3.1 Las Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador: Definición y funciones.**

El Cooperativismo es un movimiento con tendencia a apoyar a las personas o individuos que se asocian por un interés común a progresar social, económica o

culturalmente. Se trata de un sistema democrático, participativo, justo y adecuado a los objetivos de sus asociados, es decir, un instrumento colectivo de desarrollo y de bienestar.

La cooperativa como producto del cooperativismo es, inicialmente, vista con un enfoque de gestión económica para producir servicios, bienes, gerencia de compraventas, generar utilidades y producir beneficios para su crecimiento y desarrollo. Sin embargo, las cooperativas pueden ir más allá, siendo su enfoque social una orientación que se ha tratado de enfatizar, en estos últimos años, en este tipo de asociaciones en el Ecuador.

Se concibe, entonces, que las cooperativas son una herramienta para que muchas personas operen en una forma humana y democrática de hacer economía y gestión, y que con su trabajo participen en el mejoramiento de su calidad de vida y en la generación de oportunidades de desarrollo.

Se presenta como lo señala (Chávez, 2015), en una: “oportunidad de sobrevivencia de la humanidad frente a la irracionalidad de una economía fundada en la competencia, el lucro, la destrucción ecológica, el individualismo, el consumismo, la exclusión de las inmersas Agostorías de los seres humanos del derecho a una vida digna” (p.123).

Es así como, en su regulación efectuada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), se indica que las cooperativas son las organizaciones que conforman la Economía Popular y Solidaria (art. 8).

Asimismo, en relación con las cooperativas de ahorro y crédito, establece como definición:

Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa

autorización de la superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la ley (art.81).

Como se puede observar, además de la visión económica donde se le conceptualiza como entidad con actividades de intermediación financiera, la norma les determina actividades de responsabilidad social. Resalta que no sólo intervienen en ella, los grupos sociales que se vinculan como cooperativistas, sino también los miembros de la comunidad donde están asentadas. (Chávez, 2015).

En este sentido, la existencia de estas organizaciones gira en torno a los asuntos que articulan a los grupos sociales vinculados a las cooperativas, con el propósito de buscar un beneficio colectivo.

Es menester resaltar, también, que la normativa precedentemente expuesta establece cuales son consideradas actividades financieras de las cooperativas de ahorro y crédito. No obstante, no hace mención a las actividades que podrían ser desarrolladas y calificadas como de responsabilidad social para estas instituciones.

La determinación de estas actividades, en el caso de estas organizaciones, es una carencia que amerita ser llenada, para que cumplan realmente con su propósito, el concepto y la visión de la solidaridad que le es encomendada, y en consecuencia, se conecten con los principios cooperativos que la rigen.

En efecto, considerando el dispositivo legal y reglamentario, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2013, implanta una serie de variables relacionadas con los criterios establecidos por la ley, para ser utilizados a los fines de la segmentación de las cooperativas. Bajo esta orientación, para cada criterio (excepto para el criterio relacionado con los criterios y servicios que presta la institución) este organismo establece como variables las siguientes:

**Tabla 3***Criterios y variables de segmentación de las cooperativas*

<b>Criterios de la Ley</b>	<b>Variables Utilizadas por SEPS</b>
Participación de la cooperativa en el sector	Ingresos Totales Anuales
Volumen de sus operaciones	Saldo de captaciones y colocaciones al cierre del ejercicio.
Número de socios	Número de socios registrados en la extinta Dirección Nacional de Cooperativas
Número y ubicación geográfica de las oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional y/ o nacional	Número de sucursales Abiertas Número de cantones donde la cooperativa tiene operaciones
Monto de sus activos	Monto de los activos al cierre del ejercicio
Patrimonio de la institución	Patrimonio al cierre del ejercicio
Productos y servicios financieros que presta	No se establece información

Por un lado, es necesario remarcar que el sector económico y solidario se conforma por los sectores cooperativo, asociativo y comunitario que agrupan a las cooperativas de producción, de consumo, de vivienda, de servicios, las asociaciones productivas y a las organizaciones comunitarias (art.21 LOEPS) y que de acuerdo a la información manejada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para esa época, la distribución de las cooperativas, por tipo se presentaba de la siguiente manera:

**Tabla 4***Distribución de cooperativas por tipo*

<b>Tipo</b>	<b>Porcentaje</b>
Transporte	48,4%
Ahorro y crédito	26,6%
Vivienda	11,3%
Producción	11%
Consumo	0,4%
Otros servicios	2,3%

De igual manera, es importante de nuevo evocar que el texto de ley, establece que el sector cooperativo ecuatoriano se clasifica en cooperativas no financieras y cooperativas financieras. En lo que respecta al sector financiero, conformado por las cooperativas de ahorro y crédito; las cajas solidarias y de

ahorro; la cajas centrales; y los bancos comunales (art.78 LOES), ese mismo año 2013, en lo que respecta a el sector cooperativo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con la información suministrada, durante el periodo de transición, por la Superintendencia de Bancos y la Dirección Nacional de Cooperativas que traspasaron sus competencias y la información por ellas llevadas, estableció, una primera división en cuanto a las cooperativas financieras, considerando el valor de sus activos, en 4 segmentos a saber:

**Tabla 5**  
*Segmentación de las cooperativas financieras*

<b>Segmento</b>	<b>COACS</b>	<b>%</b>
Segmento 1	476	45.55
Segmento 2	275	26.32
Segmento 3	70	6,7
Segmento 4	39	3.73
Por clasificar	185	17.70
<b>Total</b>	<b>1045</b>	<b>100</b>

De esta forma, esas 1045 cooperativas financieras formaban parte de un grupo mayor de 3.932 cooperativas. De ellas, 945 eran cooperativas de ahorro y crédito. Para el año. 2014, según el catastro llevado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito por provincias se presentaban distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 6**  
*Distribución de cooperativas por provincias*

<b>Provincia</b>	<b>Número de COACs</b>
Azuay	56
Bolívar	26
Cañar	22
Carchi	8
Chimborazo	90
Cotopaxi	83
El Oro	19
Esmeraldas	8
Galápagos	4



Guayas	65
Imbabura	30
Loja	61
Los Ríos	26
Manabí	52
Morona Santiago	4
Napo	5
Orellana	5
Pastaza	9
Pichincha	180
Santa Elena	7
Santo Domingo de los Tsachilas	4
Sucumbíos	5
Tungurahua	166
Zamora Chinchipe	10
<b>Total</b>	<b>945</b>

Por resolución N°038-2015-F de fecha 13 de febrero de 2015, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera estableció una nueva división o segmentación de las cooperativas financieras basada, igualmente, en el monto de sus activos a saber:

**Tabla 7**

*Segmentación de las cooperativas financieras por montos de activos*

<b>Segmento</b>	<b>Monto de activos (USD)</b>
Segmento 1	Más de 80 millones
Segmento 2	20 a 80 millones
Segmento 3	5 a 20 millones
Segmento 4	1 a 5 millones
Segmento 5	Hasta 1 millón (incluye cajas de ahorro, bancos y cajas comunales)

Se establece, adicionalmente, en esta resolución, que el monto de activos para el segmento 1, será actualizado, anualmente, por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. Asimismo, esta instancia estableció que las entidades que conforman los segmentos 3, 4 y 5 se segmentarían, adicionalmente, de acuerdo al vínculo con sus territorios; entendiéndose que tal vínculo existe,

cuando las referidas entidades coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde éstos fueron captados. No obstante, hasta la presente fecha, estos montos no han sido modificados por resolución alguna.

Para el período comprendido entre los años 2015-2016, las cooperativas financieras en cuanto al porcentaje que representaban en el mercado según el segmento correspondiente se tenía que:

**Tabla 8**

*Etapas del problema de Investigación*

<b>Segmento</b>	<b>Monto de activos</b>	<b>% del mercado</b>
Segmento 1	Más de 80 millones	2,51%
Segmento 2	20 a 80 millones	3,93%
Segmento 3	5 a 20 millones	8,4%
Segmento 4 y 5	1 a 5 millones Hasta 1 millón	83,32%

En cuanto a su distribución geográfica, las cooperativas se concentran, fundamentalmente, en la zona central de la sierra de Ecuador. Para el año 2016 la distribución de las cooperativas por zonas geográficas se distribuye de la siguiente manera:

**Tabla 9**

*Distribución geográfica de las cooperativas financieras 2016*

<b>Provincias</b>	<b>Porcentaje</b>
Azuay, Chimborazo y Pichincha, Tungurahua.	8,27%
Imbabura, Manabí, Cotopaxi, Los Ríos y Loja	3,8%
Bolívar, Caroní Galápagos y Guayas	2,3%
Esmeraldas, Sucumbíos, Napo, Orellana, Pastaza y El Oro.	1,2%
Cañar, Morona Santiago, Santo Domingo y Santa Elena	Sin data

Para evaluar la percepción de los socios sobre los principios cooperativos en la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro ubicada en la ciudad de Latacunga, se aplicará una encuesta.

Esta Cooperativa está en el segmento 3, su misión se orienta a satisfacer las necesidades económicas de sus socios y la comunidad, a través de servicios ágiles

de calidad para mejorar sus condiciones de vida. Su principal enfoque es hacia el sector rural.

Dentro de sus principios se encuentran: lealtad, crear confianza, servicio al cliente, compromiso social.

#### **1.4 Principios del cooperativismo aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito.**

Los principios del cooperativismo, aplicables a todas estas instituciones que realizan actividades de solidaridad y la economía, están dirigidos a mejorar las condiciones de la sociedad en el territorio de pertenencia. Los principios para estas organizaciones son esenciales para que sus valores sean operativos, es decir, para que en la práctica se manifieste la cooperativa de manera coherente y uniforme.

Constituyen, en definitiva, directrices doctrinales sobre el modo de ser y de actuar de estas instituciones deducidos de su experiencia cooperativa.

Esos principios del sistema cooperativo son siete (7) reglas que fueron establecidas por los pioneros de Rochdale en 1844, para la formación de una sociedad equitativa y que fueron acogidos y reeditados en 1995, por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). Estos principios son:

- a. **Adhesión voluntaria y abierta:** Las cooperativas son organizaciones de incorporación voluntaria y abierta a todas las personas que deseen asociarse. Toda persona que manifieste su voluntad de hacerlo, también se compromete a cumplir su responsabilidad como socio. Esto significa que los individuos se asocian y se desvinculan de la organización de manera libre, facultativa, consciente e independiente.

- b. **Gestión democrática:** Son organizaciones administradas democráticamente por sus asociados, por lo que son éstos los que establecen sus políticas. En sus decisiones cada asociado tiene derecho a un voto.
- c. **Equidad en la gestión económica:** Los asociados contribuyen, equitativamente, con el capital social y lo gestionan de forma democrática de acuerdo a sus intereses.
- d. **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus asociados independientes. Los socios determinan la política a seguir por la organización. Todo acuerdo con otras organizaciones o para el aporte de un capital externo, se debe garantizar el control democrático de sus miembros y la autonomía de la cooperativa para la toma de esa decisión.
- e. **Formación, educación e información:** La organización se compromete a realizar las gestiones necesarias para capacitar y formar a sus miembros, desarrollando sus capacidades, potencialidades, habilidades y actitudes que garanticen un desempeño eficaz.
- f. **Colaboración entre cooperativas:** las organizaciones sirven más a sus miembros y fortalecen el cooperativismo cuando se asocian o trabajan con otras organizaciones similares.
- g. **Solidaridad, interés y compromiso con la sociedad:** las cooperativas trabajan para el desarrollo de su comunidad, a través de las políticas aprobadas, democráticamente, por sus miembros. Deben contribuir con desarrollo local y tener incidencia en el entorno del que se forma parte. Las cooperativas deben servir a los intereses de sus miembros y de la comunidad, pues a medida que sus asociados prosperen, así lo hará la sociedad a la que pertenecen (Cassella, 2014).

En el caso del sector cooperativo ecuatoriano, -contenidas las cooperativas de ahorro y crédito-, éste, adicionalmente, se encuentra orientado por principios establecidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

A continuación, se presenta un cuadro contentivo de la comparación de los principios cooperativos aplicables a este sector de la Economía Popular y Solidaria que están totalmente alineada con los Principios del Pacto Mundial, los Principios de la Alianza Cooperativa Internacional:

**Tabla 10**  
*Comparación de principios cooperativos*

<b>Principios del Pacto Mundial</b>	<b>Derechos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.</li> <li>b. Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.</li> </ul>
	<b>Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho de negociación colectiva.</li> <li>b. Eliminar de todas las formas el trabajo forzoso y obligatorio.</li> <li>c. Abolir del trabajo infantil.</li> <li>d. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.</li> </ul>
	<b>Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.</li> <li>b. Adoptar iniciativas para promover una Agostor responsabilidad ambiental.</li> <li>c. Alentar el desarrollo de la difusión de las tecnologías inocuas para el medio ambiente</li> </ul>
	<b>Anticorrupción</b>	Deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.
<b>Principios de la Alianza Cooperativa Internacional</b>	Membresía abierta y voluntaria.	
	Control democrático de los miembros.	
	Participación económica de los miembros	
	Autogestión e independencia.	
	Educación, formación e información	
	Cooperación entre cooperativas	
Interés con la comunidad.		

<b>Principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</b>	Búsqueda del buen vivir y del bien común.
	Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales
	Comercio justo y consumo ético y responsable
	Equidad de género
	Respeto a la identidad cultural
	Autogestión
	Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas
Distribución equitativa y solidaria de excedentes	

De este marco referencial de los principios cooperativos establecidos por el Pacto Mundial, la Alianza Cooperativa Internacional y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se consideraran en relación a la responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito los siguientes principios:

**Tabla 11**  
*Principios cooperativos a evaluar*

<b>Principios a evaluar su aplicación en las Cooperativas de Ahorros y Crédito</b>	Asociación voluntaria
	Autogestión y autonomía
	Capacitación y formación
	Compromiso comunitario
	Integración con la economía social y solidaria
	Participación económica
	Trabajo sobre capital

### 1.5 Balance Social en las cooperativas

El balance social parte de la necesidad de conocer y evaluar las acciones empresariales que demuestran preocupación y responsabilidad por los sujetos intervinientes en el proceso productivo: trabajadores, propietarios, clientes, proveedores, comunidad y Estado, lo afirma Caldas (2012) como informe social o de sostenibilidad que un instrumento de gestión para planificar, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar, en términos cuantitativos y cualitativos, la gestión de la responsabilidad social corporativa en una empresa, en un período determinado y frente a metas preestablecidas”. (p. 34)

Según Ruiz y Retolaza (2005) el balance social es “toda aquella iniciativa, que de forma directa y sistemática, con criterios estables a lo largo del tiempo, busca reflejar la actuación de la organización en el ámbito social”. (p. 34); además se identifica en el libro publicado por REAS (2004: 45-50), citado por Ruiz y Retolaza (2005) se presenta claramente el balance social como un proceso de mejora interno. (p. 45), al cual responden la totalidad de sus objetivos:

- Evaluar la coherencia
- Adecuar los resultados a los fines
- Crear hábitos de transparencia
- Renovar la motivación
- Sensibilizarse con el entorno

Las características del balance social, expresa Caldas (2012) que son las siguientes:

- El balance social si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de enorme utilidad (OMT) Organización internacional del Trabajo.
- Es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa que por voluntad ha asumido la empresa u organización.
- Aplicar el balance social facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva
- Ayuda a la generación de información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas sociales, en relación con la Responsabilidad Social Corporativa.
- Aporta al mejoramiento de la imagen corporativa en el mercado, ya que a las organizaciones que realizan balance social son acogidas por la sociedad.

El balance social ha sido creado como un instrumento que permite reportar resultados en términos de inversiones sociales llevadas a cabo para un período determinado, a fin de informar a accionistas, empleados y a toda la sociedad la aplicación de recursos (materiales, humanos y/o económico) destinados a cumplir

con las responsabilidades sociales decididas por la organización de una manera voluntaria y altruista.

Según Marcial (2017) en Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015), define al balance social como “una herramienta de uso periódico que no necesariamente se elabora bajo la fórmula de un balance tradicional contable, a través del cual se cuanti-cualifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos como: medioambiental, económico, social”; este proceso se refleja, “por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores previamente establecidos y acordados (ACI, LOEPS...) relacionados con la misión y visión de la entidad”, contribuyendo así, “a la transparencia a través de la participación activa y democrática de los socios en la gestión de su organización”.

## **1.6 Los grupos de interés o Stakeholders en las cooperativas de ahorro y crédito.**

La noción de Stakeholder “estriba en la búsqueda de legitimidad de las políticas corporativas que toda organización asume en relación con su recurso humano, el medioambiente, el bienestar ciudadano, entre otras responsabilidades sociales que le son requeridas” (Pimienta, 2008, p.81).

Para las organizaciones, en general, cada día se acrecientan las demandas por parte de la sociedad, para que estas encaminen sus actividades hacia las problemáticas sociales y la colectividad donde se desenvuelven. Por ello, en su gestión, deben incluir la práctica de acciones socialmente responsables, con el fin de posicionarse frente a los grupos sociales que componen su entorno.

Así que, se forja para ellas, la necesidad de modificar sus estrategias de gestión y de entrar en contacto con todas las posibles partes liadas a sus acciones para conocer sus expectativas y necesidades. Precisamente, esto es lo que implica el término Stakeholder o grupo de interés. Ciertamente, este vocablo envuelve a



todos aquellos grupos o individuos que participan o influyen en las decisiones de toda organización, pasando, entonces, a ser partícipes de sus medidas y decisiones.

La noción de Stakeholder se fortalece con el fenómeno de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que se produce en el mundo empresarial. En efecto, la responsabilidad social corporativa demanda a las entidades, no sólo a la responsabilizarse con la empresa misma, sino también con todas aquellas personas con las cuales se vincula, abarcándose entornos más extensos que los económicos, tales como: los sociales, tecnológicos y ambientales (Orozco y Ferré, 2011).

La teoría de los Stakeholders o grupo de interés involucrado para las organizaciones la exigencia de relacionarse con determinados públicos, hecho este que se incluye en el marco de la Responsabilidad social corporativa.

Diversos autores están contestes en afirmar, que el concepto de Stakeholder es una noción de data reciente, pues su origen y su desarrollo se sitúan a finales del siglo pasado (Pedrosa y García, 2012).

Una primera aparición del concepto se ubica en el año 1963, en un memorándum de la Universidad de Stanford en Estados Unidos. En este documento se manifiesta que los Stakeholders eran grupos de personas, sin cuyo apoyo, una organización podría dejar de existir (Orozco y Ferré, 2011).

A Freeman es a quien se le señala como precursor de la noción, así como de la teoría de los Stakeholders como elemento fundamental de la gestión estratégica empresarial. Los define como las personas o los grupos de personas que pueden afectar o ser afectados por los planes y objetivos de la organización (Morales y Hernández, 2011).

Los involucrados son parte esencial dentro de la organización, permite que exista una sinergia adecuada para que la entidad pueda fluir con el entorno interno y externo.

Bajo esta visión, la empresa no sólo es responsable frente a sus accionistas, sino también frente otros grupos cuyos intereses están relacionados directa o indirectamente con ella (Seguí, 2012).

Así, la concepción de Stakeholder, lleva a las empresas a reflexionar, sobre el aspecto social de su accionar, reconociendo que las organizaciones no deben ser gestionadas sólo para generar beneficios económicos sino que debe existir para ellas alguna interacción con su entorno. Los distintos sujetos y grupos de personas, que interactúan dentro y alrededor de las mismas, pueden beneficiarse o perjudicados por sus acciones, programaciones, prácticas y decisiones. Es a ese conjunto de personas a quienes se le denomina grupos de interés o Stakeholders, incluyéndose, a la sociedad en su conjunto (Medina, y González, 2014). Así los Stakeholders se encuentran interesados en las operaciones que ellas forjan, sean estas económicas, financieras, sociales o de cualquier otra naturaleza.

Estos grupos que poseen distintos intereses en la sociedad donde conviven, demandan ser atendidos en sus necesidades y expectativas por la institución. Dentro de este contexto, la doctrina ha presentado un sinnúmero de definiciones, tratando de explicar el contenido y la amplitud de este concepto.

De todas estas definiciones presentadas se infiere, que la noción de Stakeholder es compleja. En ella se concentran una serie de elementos, generando una interacción o interdependencia entre la organización y los grupos de interés. Por una parte, este concepto comprende la ampliación de los intereses que debe atender la institución, la cual no sólo tiene responsabilidad con sus accionistas sino, también, con otras personas. Por otra parte, eso conlleva a que las relaciones de las organizaciones no se restringen a su ámbito interno (socios, directivos o empleados) sino que abarca a otros grupos de interés (ámbito externo), cuya satisfacción dependen de ellas.

Esas dos orientaciones que la noción de los Stakeholders engloba, han originado la clasificación tradicional de los grupos de interés en: Stakeholders

internos personalizados por los socios, accionistas, directivos y trabajadores, y los Stakeholders externos, donde figuran los clientes, proveedores, competidores y/u otras asociaciones empresariales, comunidad donde la empresa desarrolla sus actividades, entorno, medios de comunicación, estado (gobierno y administración pública) y sociedad.

### **1.6.1 La categorización de los Stakeholders o de los grupos de interés en las organizaciones.**

Desde la perspectiva de la teoría de los Stakeholders, la organización representa la interrelación entre distintos grupos que la conciernen, así como de aquellos grupos a los cuales su actividad puede perjudicar o beneficiar y de quienes depende no sólo su supervivencia sino también su éxito. La calidad de las relaciones que se desarrollen entre estos es considerada, hoy, como un punto esencial para el manejo de las maniobras y estrategias de las organizaciones. De allí, la exigida consideración a las organizaciones, de satisfacer los intereses y las expectativas de sus Stakeholders.

Existen múltiples clasificaciones de los grupos de interés, dependiendo del enfoque o de la dimensión que se le imprima a la misma. En este sentido, puede estimarse categorías como: la legitimación, el poder, el tipo de relación que se desarrolle, la afectación directa o indirecta de los intereses, la intervención directa o no en las decisiones de la empresa, entre otras. Entre las clasificaciones más comunes se pueden señalar:

- a. Según el criterio de supervivencia de la organización, los grupos de interés pueden clasificarse en dos tipos:
  - **Grupo de interés en sentido restringido:** que comprende aquellos que son vitales para la exigencia de la empresa donde se incluyen comúnmente a: clientes, proveedores, administración pública y propietarios/accionistas.

**Grupo de interés en sentido amplio:** que abarca a todos aquellos grupos que aun no siendo vitales para la supervivencia de la entidad, afectan o pueden ser afectados por su actividad (Seguì, 2012, pp. 36-37).

b. De acuerdo al criterio basado en el nivel de relación y de poder que ejercen sobre la empresa y sus decisiones, los grupos de interés pueden ser:

- **Grupos de interés principales** En este se considera la dimensión económica de la organización donde se ubican a los clientes, los trabajadores y los financistas capitalistas controladores.
- **Grupos de interés secundarios:** Considerados según la dimensión legal-ética, conformados por los proveedores, competidores, financistas capitalistas no controladores y los financistas acreedores.
- **Grupos indirectos:** En ellos se considera la dimensión ética filantrópica en donde se sitúan a las ONG, grupos religiosos, centros de estudio, gobierno y medios de comunicación.
- **Grupo de intervinientes:** En el cual se encierra a la comunidad y la sociedad en general y al medio ambiente (Aguilera y Puerto (2012), pp.68-69).

c. Conforme al criterio que atiende la implicación de la entidad en relación con el entorno, los grupos de interés se categorizan en:

- **Grupos de interés internos:** Definiéndose como aquellos individuos o grupo de personas que forman el entorno de la entidad y que afectan sus actividades. En este se consideran a los accionistas/propietarios, empleados, proveedores y clientes.

- **Grupos de interés externos:** Se definen, genéricamente, como los individuos o grupos que no son estrictamente partes del entorno de la entidad. En estos se comprenden a la Administración Pública, grupos ecologistas u otros de intereses específicos, comunidad local, sociedad en general, medios de comunicación (Seguí, 2012, p. 38).

Esta última categorización, es una de las más usadas por la doctrina a la hora de referirse al tema. En cualquiera de los casos, el objetivo de este estudio está dirigido, de manera especial, a las organizaciones cooperativas, por lo que de seguida se estudiará el rol de los Stakeholders en estas entidades pertenecientes al ámbito de la economía social.

### **1.6.2 Los Stakeholders en las cooperativas**

Respecto de las cooperativas, avizorando el modelo centralista, este apunta su atención en el accionista. Según este criterio, las cooperativas deben gestionarse en aras de satisfacer los intereses de los asociados y su manejo está dirigido, básicamente, a incrementar el valor económico de la organización (Seguí, 2012, p. 35).

No obstante, bajo la perspectiva de la teoría de los Stakeholders o de los grupos de interés, esta mirada se extiende a otros grupos, donde además de los accionistas, se reconocen a otros interesados como: los clientes, los trabajadores, el gobierno y la administración pública, los proveedores, otras asociaciones, la comunidad, la sociedad en general y el medioambiente, entre otros.

Se alega en este sentido, que las organizaciones tienen responsabilidad frente a otros conglomerados cuyas demandas y necesidades éstas deben satisfacer. En este caso, no se trata de que las entidades abandonen sus objetivos de lograr beneficios económicos para sus accionistas y su mejoramiento como entidad, sino de que su marco social se ensanche hacia otros individuos a quienes su actividad

pueda afectar directa o indirectamente o de quienes la entidad pueda verse influenciado directa o indirectamente.

Como se observa, los grupos de interés relacionados con la entidad pueden verse vinculados a ella, bien porque sean beneficiados o perjudicados por la actividad de la institución o bien porque ellos incidan en su éxito o en su fracaso. De allí, que también se catalogue a estos grupos como como primarios o secundarios según su influencia sea directa o indirecta sobre la entidad. Los primarios, serían aquellos grupos que son vitales para la sobrevivencia o existencia de la empresa y, los secundarios, serían aquellos que podrían influir sobre los grupos de interés primarios, pues ellos se sitúan en el entorno amplio de la organización (Seguí, 2012, p.36).

Tratándose de las cooperativas, esta categorización de los grupos de interés, le es aplicable. Se entiende que las organizaciones cooperativistas son una herramienta para que un conjunto de personas operen en las actividades económicas o de otra índole, de una forma más democrática y humana, participando con su trabajo en el mejoramiento de su calidad de vida y en la generación de oportunidades de desarrollo.

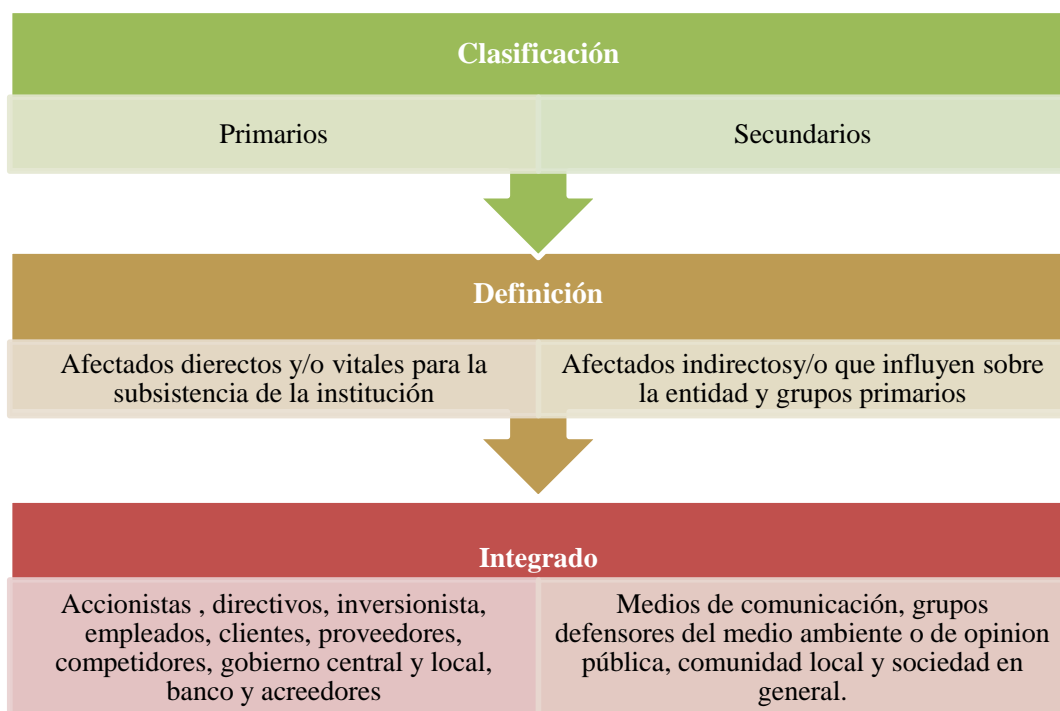
En el caso particular del Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, las califica como organizaciones que forman parte de la economía popular y solidaria (art. 8) definiéndolas como “sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social” (art. 21).

Los principales grupos de interés de una organización, incluyéndose a las cooperativas son: accionistas, inversionistas, bancos y acreedores, proveedores, compradores, clientes (actuales y potenciales), empleados y sindicatos, competencia, gobierno (nacional, regional y local, organismos reguladores,

asociaciones profesionales, grupos comerciales de la organización, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales, grupos de opinión pública (políticos, ecológicos, ambientales, comunales, de protección de derechos humanos, religiosos, entre otros).

Como se muestra en la figura siguiente, esos grupos de interés pueden ser representados, gráficamente, así:

**Figura 2**  
*Grupos de interés o Stakeholders en las Cooperativas*



### 1.6.3 Los grupos de interés o Stakeholders y los principios cooperativos

Reescribiendo lo expuesto en líneas anteriores, los siete (7) principios de las cooperativas a saber son: a. la adhesión voluntaria y abierta a todas las personas que deseen asociarse; b. la gestión democrática siendo sus asociados los que deciden sus políticas; c. la equidad o igualdad en la gestión económica permitiendo que los asociados contribuyen, equitativamente, con el capital social y lo gestionen de forma democrática de acuerdo a sus intereses; d. la autonomía e independencia por lo que son controladas por sus asociados, e. el de formación, educación e

información que compromete a capacitar y formar a sus miembros, f. el de colaboración entre cooperativas, g. el de solidaridad, interés y compromiso con la sociedad por lo que deben contribuir con desarrollo local y tener incidencia en el entorno del que se forma parte (Cassella, 2004).

Todos esos principios, se corresponden con los grupos de interés a quienes están ligados las cooperativas por sus relaciones de poder y/o de legitimidad, y donde estarían ubicados los socios, los clientes, el gobierno y la administración pública, los aportantes privados o inversionistas y los trabajadores, y de los cuales depende la superveniencia de la entidad y/o son grupos afectados directamente por la gestión de la misma.

No obstante, los principios de la equidad (igualdad), la información (trasparencia) y la gestión comprometida con la comunidad (generación de empleo, la protección del medio ambiente, cooperación y compromiso con el entorno), de manera especial, se relacionan con una acción socialmente responsable. Ellos reclaman a las cooperativas el integrar en su gestión, la atención a las expectativas y a las necesidades de otros grupos de interés, que pudieran verse afectados por los propósitos de la organización cooperativas o que puedan influir indirectamente en sus objetivos. También se les requiere integrar en su manejo empresarial, algunos modelos de diálogo y de comunicación con los mismos (Horrach y Antoni, 2011).

Los principios cooperativos *ut supra* están relacionados con los valores de la democracia, el interés social y la justicia distributiva, que rigen el funcionamiento de las organizaciones cooperativas y que se basan en los valores cooperativos de autoayuda, auto-responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad; y de los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y mutua y la vocación social afín con el interés por los demás (García, 2000).

De esta forma, los principios y valores de la cultura cooperativa comprometen a estas organizaciones, de manera implícita, con los grupos de interés. Como bien lo revelan Pedrosa y García (2012):



Las sociedades cooperativas juegan un papel importante porque representan los intereses de los grupos de la zona en la que se desarrollan y suponen una vinculación con el tejido económico y social de la zona que intenta procurar la creación de empleo, la movilización de recursos, la generación de inversiones y una transmisión de la información para que se desarrollen los procesos de integración y cohesión social. Teniendo muy en cuenta las expectativas y necesidades de las personas y la sociedad con la que se relacionan, lo que puede suponer una importante fuente de ventajas competitivas (p. 23).

En efecto, para las organizaciones cooperativas es trascendental, considerar en su gestión, para una gestión integral, su interdependencia con los grupos de interés relevantes para ellas. Es imprescindible, lograr su plena identificación, la indagación de sus expectativas y la satisfacción de sus demandas, llevando a cabo un diálogo interactivo que le proporcione legitimidad y que le permita agregar valor no sólo a su entidad, sino también para la sociedad en la que se desenvuelve.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PROPUESTA**

#### **2.1 Título de la propuesta**

“Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés”.

#### **2.2 Objetivos**

- Determinar los factores para la percepción del cumplimiento de los principios cooperativos por los socios de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” como parte del balance social de la organización.
- Diseñar el instrumento para medir el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” que aporte al balance social de la organización.

#### **2.3 Justificación**

La propuesta tiene la finalidad de analizar y verificar si en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se están cumpliendo con los objetivos sociales y principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional como parte de su balance social.

Medirá principalmente el cumplimiento de los principios cooperativos para que la Cooperativa considere la creación de un sistema de gestión que integre las expectativas de los grupos de interés o Stakeholders, enmarcándose en una misión, visión, valores y principios consensuando con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día.

Por ello, y a través de este trabajo investigativo se pretende contribuir a mostrar si las organizaciones que dicen ser Socialmente Responsables lo son realmente, basados en el cumplimiento de los principios cooperativos como parte de su balance social. Para ello se analizará como la realización de actividades de responsabilidad social impulsan el cumplimiento de los principios cooperativos (Chivite, 2014).

Las cooperativas son parte de la llamada economía popular y solidaria, en conjunto con las asociaciones, sociedades laborales como anónimas y limitadas y para finalizar con la clasificación las asociaciones, fundaciones y centros de empleo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Para el desarrollo de la presente investigación, será partícipe la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., esta entidad pertenece al sector de la economía popular y solidaria, por lo que está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Por su volumen de activos pertenece al segmento tres.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se encuentra legalmente constituida desde el 04 de diciembre del 2009, la agencia matriz está ubicada en la provincia de Cotopaxi en la ciudad de Latacunga, cuenta con agencias en: Machachi, Salcedo, Pujilí, La Maná y Ambato. El servicio que brinda es ágil y oportuno a todos sus socios, principalmente en lo que respecta a microcrédito a los sectores productivos. Ofrece una variedad de productos financieros y no financieros para sus socios y clientes, cumpliendo con normas legales (tributarias, laborales, etc), posee un sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas; se enfoca al crecimiento institucional, a la integración de personal pluricultural y el bienestar de sus trabajadores.

La Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” es: “Somos una institución de intermediación financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, administramos eficientemente los recursos de los socios, ofreciendo servicios ágiles, oportunos con tasas de interés competitivas a través de su talento humano comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.”.

La Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” es: “Ser una institución financiera referente del sistema cooperativo ecuatoriano, brindando seguridad, confianza, solidez a nuestros socios y clientes enfocados en la responsabilidad social, a través de una cultura organizacional de excelencia administrativa.”.

Los valores corporativos en los cuales se sostienen la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” son los siguientes:

- **Compromiso:** Desarrollamos constante actitud positiva frente con la institución, con nuestros socios y entre compañeros de trabajo.

“Desarrollar un sentido de pertenencia a nuestra cooperativa”

- **Honestidad:** Trabajamos en forma transparente, procurando ofrecer un trato ético y profesional, cumpliendo lo que ofrecemos.
- **Confianza:** Es la fuerza moral con que trabajamos, la confianza de nuestros socios es el factor clave de nuestro éxito.
- **Solidaridad:** Apoyamos el mejoramiento de calidad de vida de nuestros socios y clientes, buscando fortalecer sus finanzas.

“Es la mano amiga en el momento oportuno”

Estos valores que son practicados día a día por quienes hacemos la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” y que involucran en la razón de ser de la institución, contribuyendo a su crecimiento y desarrollo.

La política de calidad que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” ha establecido es:

“Brindamos productos y servicios financieros y no financieros de calidad, cumpliendo requisitos establecidos en la normativa interna para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes, mediante el mejoramiento continuo, con el personal competente y con tecnología confiable.”.

Las competencias institucionales que ha asumido la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” son las siguientes:

- a) **Trabajo en equipo:** Buscamos ayudarnos unos a otros para cumplir con las actividades encomendadas que conllevan al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b) **Orientación al logro:** Trabajamos juntos para un mismo objetivo.
- c) **Adaptación al cambio:** Consideramos que ningún cambio puede ser malo si lo tomamos positivamente.
- d) **Habilidad para comunicarse:** Desarrollamos nuestras actividades laborales en un ambiente de confianza y buscamos formas adecuadas de comunicarnos oportunamente.
- e) **Vocación de servicio:** Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzándonos a satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes.
- f) **Responsabilidad Social:** Se vincula con el compromiso a fomentar el desarrollo de la comunidad mediante la generación de empleo, el cuidado del medio ambiente y la contribución social.

Los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” son:

- a) Servicios financieros:
  - **Ahorro a la Vista:** La cooperativa capta recursos monetarios del público, a través de las aperturas de libretas de ahorros para socios y clientes, mediante la acumulación diaria de capital y pago de interés mensual al ahorro, con tasa activa anualizada, acorde a lo que establece el mercado y los organismos de control.

- Cartera de Créditos: Es el principal servicio que presta la entidad y consiste en otorgar recursos económicos a sus asociados, luego de un análisis técnico de la capacidad de pago del solicitante, estos se encuentran clasificados, desde el punto de vista contable en: créditos de consumo, comerciales y microcrédito descritos en el Reglamento general de crédito.
- Depósito a Plazo Fijo: Corresponden a recursos captados mediante la entrega de certificados de depósito a plazo superiores a 30 días, por los que se reconoce a los socios o clientes un valor por intereses superiores a los pagados en los ahorros a la vista y que varían en función de los montos, plazos acordes a lo que establece el mercado y los organismos de control.

b) Servicios No financieros:

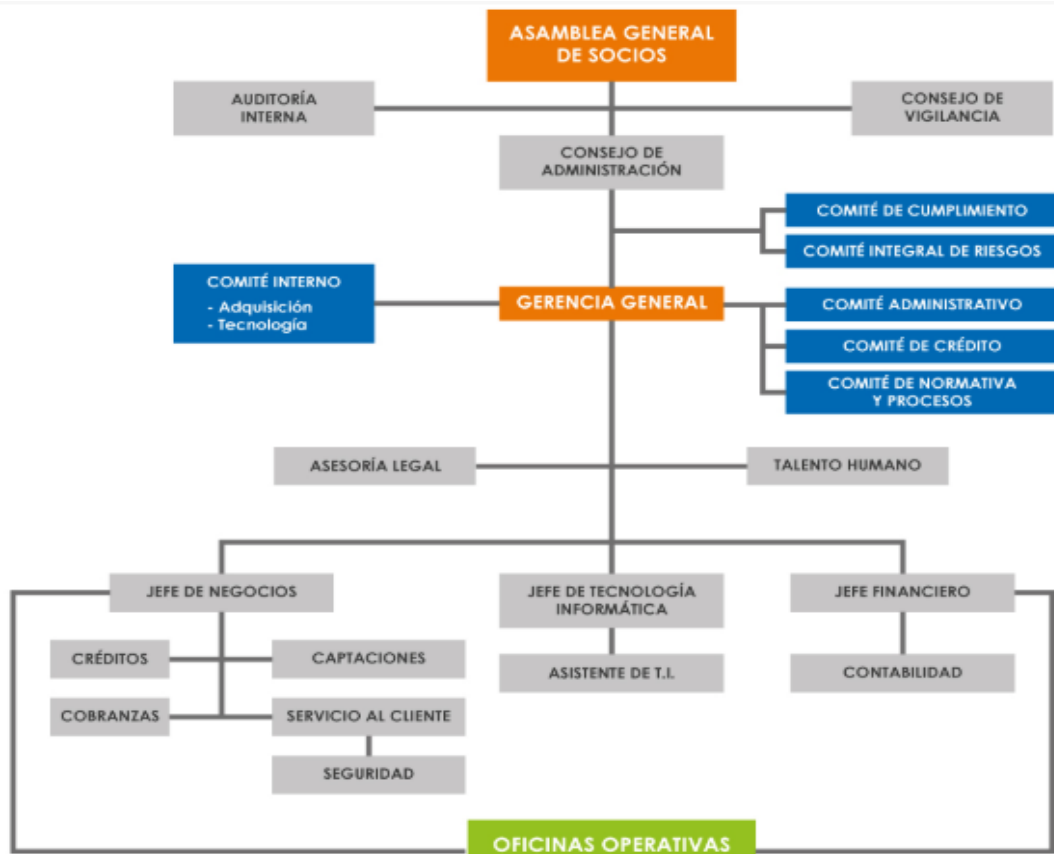
- Red de Servicios "Facilito": Para proporcionar este servicio a nuestros socios y cliente disponemos del sistema de recaudación facilito con los siguientes servicios:
  - Efectivización de Cheques
  - Servicio de Transferencias Bancarias
  - Pago de luz Eléctrica (ELEPCO S.A.)
  - Giros Nacionales
  - Pago del IECE
  - Pago para el Servicios de Rentas Internas (SRI, RISE)
  - Pago del Bono de Desarrollo Humano
  - Pago de Planillas IESS
  - Pago para la Comisión de Tránsito
  - Pago para la Agencia Nacional de Tránsito
  - Pago para la Matriculación Vehicular
  - Transferencia de Dominio
  - Recargas Movistar, Claro, DirecTV
  - CNT Fijo/móvil/tv/internet
  - Pago para De Prati

○ Pago para la Eta Fashion

En lo que se refiere a la estructura orgánica, a continuación se presenta el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.:

**Figura 3**

*Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.*



La dirección, administración y control interno de la Cooperativa, se ejerce por medio de los organismos siguientes:

- a) Asamblea General de Socios
- b) Consejo de Administración
- c) Consejo de Vigilancia
- d) Gerencia
- e) Auditoria Interna
- f) Comité de Crédito
- g) Comité de riesgo
- h) Comité de Bienestar Social

Además cuenta con las áreas de Gerencia, Negocios, Auditoria Interna, Contabilidad, Crédito, Sistemas, Cajas, Servicio al cliente, seguridad.

Los principales departamentos administrativos y cargos que existen en la Cooperativa y funciones son los siguientes:

## **Gerencia**

### **Cargo: Gerente General**

#### **Funciones:**

- El gerente es el ejecutor de los acuerdos y órdenes del Consejo de Administración, representará judicialmente a la cooperativa, como a las demás instituciones regidas por la Ley General de Cooperativas. Tendrá las atribuciones, deberes y funciones establecidas en el respectivo estatuto y en los acuerdos del consejo de Administración, a falta de ellas se regirá por lo señalado en el Reglamento.

## **Departamento Jurídico**

### **Cargo: Asesor Jurídico**

#### **Funciones:**

- Asesorar a la institución en todo lo que tiene que ver con el aspecto jurídico, para buscar la solución más alineada con los intereses de la misma.

## **Departamento de Sistemas**

### **Jefe de Sistemas**

#### **Funciones:**

- Implementar, desarrollar y supervisar proyectos informáticos.



- Elaborar el plan de mantenimiento y soporte técnico para los usuarios y generar y mantener una estructura óptima de relación.
- Comunicación y coordinación entre la funcionalidad de la tecnología informática dentro de la Cooperativa.

**Cargo: Asistente de Sistemas**

**Funciones:**

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software a los equipos de cómputo cuando sea requerido.
- Verificar y mantener el correcto funcionamiento de la red cableada y los puntos inalámbricos.
- Mantenimiento de servidores locales y servidor web.
- Realizar los desarrollos de aplicativos web requeridos por la Corporación para la ejecución de proyectos.
- Mantenimiento de las aplicaciones web que la Corporación utiliza para su funcionamiento.
- Dar soporte a las diferentes estrategias de la Corporación sobre implementación de herramientas que faciliten su labor.

**Departamento de Inversiones**

**Cargo: Jefe de Inversiones**

**Funciones:**

- Ejecutar las actividades de captación e inversión de los recursos financieros presentes en el mercado.
- Atender con eficiencia y cordialidad los requerimientos de los actuales y posibles socios inversionistas proporcionando información acorde a sus expectativas financieras.
- Realizar el análisis financiero conforme a la información mantenida y actualizada en sus registros; así como también, investigar y evaluar el

comportamiento del mercado financiero a fin de determinar las posibles fuentes de inversión.

- Negociar y ejecutar la colocación de fondos provenientes de empresas, instituciones y demás socios inversionistas.

## **Departamento de Crédito**

### **Cargo: Asesor de Crédito**

#### **Funciones:**

- Verificar, analizar y evaluar información, realizar solicitudes de crédito, de acuerdo a las políticas internas de la cooperativa.
- Dar seguimiento de cartera de crédito, conformar el comité de crédito, atender a socios y clientes.
- Elaborar informes sobre las actividades realizadas en microcrédito, ofertar los productos y servicios que ofrece la institución, entre otras.

### **Cargo: Asistente de Crédito**

#### **Funciones:**

- Determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente.
- Analizar de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

**Departamento: Talento Humano**

**Cargo: Jefe de Talento Humano**

**Funciones:**

- Administrar la gestión del talento humano en la institución y buscar la conjugación del desarrollo profesional de los colaboradores con los objetivos institucionales.

**Departamento de Auditoría**

**Cargo: Auditor Interno**

**Funciones:**

- Formular y ejecutar el Plan Operativo y Presupuesto Anual de Auditoría Interna, sustentar el Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna ante el Consejo de Vigilancia y la Asamblea General de Delegados.
- Redactar y actualizar el Manual de Auditoría Interna y los manuales de procedimientos de control de Auditoría Interna.
- Confrontar (aplicando técnicas de auditoría) que los actos y acuerdos que ejecuten los órganos Directivos y la Gerencia General, sean debidamente legales y conforme al Estatuto y Reglamentos internos de la Cooperativa.

**Departamento: Servicio al Cliente**

**Cargo: Asistente de Servicio al Cliente**

**Funciones:**

- Brindar un servicio de atención oportuna y eficiente al socio; con la finalidad de satisfacer las necesidades inmediatas, es decir, una atención de calidad.

**Departamento: Financiero**

**Cargo: Jefe Financiero**

**Funciones:**

- Planificar, dirigir y controlar el área financiera, contable y administrativa de la Cooperativa dentro de la Provincia y el resto del país donde se tiene operaciones(sucursales), velando por el correcto funcionamiento de la empresa en su día a día.

**Cargo: Cajero(a)**

**Funciones:**

- El cajero(a) debe receptor, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.

En cuanto se refiere a Responsabilidad Social, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” tiene establecido como eje estructural el apoyo con productos financieros orientados al apoyo a organizaciones y clientes que desean emprender, a clientes que se encuentran en sectores rurales y a clientes que se encuentran en niveles de pobreza.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” en su informe de balance social, caracteriza sus actividades realizadas en función de los principios cooperativos, lo cual, se presenta un resumen:

**PRIMER PRINCIPIO: Membresía abierta y voluntaria**

El ingreso es abierto, libre y voluntario a nuevos socios. Esto permite el incremento de nuevos socios, que en los últimos años ha tenido un incremento del 27%. El trámite de ingreso como socio es sencillo e inmediato, por ello, todo ciudadano que esté interesado en ingresar es acogido.

## **SEGUNDO PRINCIPIO: Control democrático de los miembros**

Cada dos años se desarrollan elecciones democráticas, en la cual se eligen 40 representantes principales y 40 suplentes que forman la Asamblea General, de ellos se elige democráticamente a los miembros del Consejo de Administración que están integrados por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes, los cuales están en funciones durante dos años, para luego, volver a implementar el proceso democrático de elecciones.

## **TERCER PRINCIPIO: Participación económica de los miembros**

Los miembros de la Cooperativa contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa, por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa. Los beneficios para sus miembros son en proporción de transacciones con la cooperativa. Se cumplen las siguientes dimensiones:

- Capital como propiedad común
- Compensación limitada al capital
- Asignación de excedentes
- Distribución del VAC (Valor Agregado Cooperativo)

## **CUARTO PRINCIPIO: Autogestión e independencia**

La Cooperativa cumple su economía financiera y económica, cuenta con fondos propios para el desarrollo de su actividad y gestiona fondos de otras organizaciones financieras en coordinación con otras Cooperativas de su propio segmento.

## **QUINTO PRINCIPIO: Educación, formación e información**

La Cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados; el 100% de sus trabajadores se han podido desarrollar profesionalmente desde el momento que ingresaron a la Cooperativa.

Además, la Cooperativa brinda formación y capacitación a sus socios de acuerdo a la planificación que realizan cada año.

### **SEXTO PRINCIPIO: Cooperación entre cooperativas**

La Cooperativa sirve con eficacia a sus miembros a través del trabajo cooperativo con diferentes cooperativas del mismo segmento y de otros segmentos, esto, a través de convenios interinstitucionales en los cuales prevalecen objetivos cooperativos o comunes entre las parte y que por ende beneficia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

### **SÉPTIMO PRINCIPIO: Interés con la comunidad**

El desarrollo del ser humano es de vital importancia ya que permite que los grupos de interés se sientan valorados, esto engloba una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano en un ámbito social.

- Servicio a la comunidad
- Apoyo Social
  - Apoyo a diferentes grupos sociales
  - Apoyo a diferentes personas en situación de vulnerabilidad
- Empleados- familia
- Apoyo interinstitucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” interesada en el cumplimiento de los principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional como parte de su balance social, no ha realizado anteriormente un proceso de evaluación de la aplicación de los mismos, con la utilización de un instrumento adecuado para la recopilación de datos sobre su aplicación, especialmente basada en la información que puedan darle sus grupos de interés o Stakeholders. Por ello, se presenta la siguiente propuesta de diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés.

## 2.4 Desarrollo de la propuesta

### 2.4.1 Elementos que conforman la propuesta

La presente propuesta se encuentra compuesta por dos ejes investigativos. El primer eje gira en torno al tema de las cooperativas de ahorro y crédito y su cumplimiento con los principios cooperativos y el segundo eje se enfoca en la percepción que tienen los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

A continuación, se presenta la operacionalización de las variables:

**Tabla 12**  
*Operacionalización de la variable Principios cooperativos*

<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems Básicos</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
-------------------	--------------------	----------------------	------------------------------

<b>Membresía abierta y voluntaria</b>	(# total de Clientes Año Anterior + #Total Clientes Nuevos período – # total clientes retirados)	¿Hace cuánto tiempo usted forma parte de la cooperativa?	
<b>Control democrático de los miembros</b>	(Monto total gasto en informar sobre asambleas / gasto total de organización) * 100  # total de beneficios no financieros a socios	¿Ha tenido la oportunidad de participar activamente en las elecciones de representantes la cooperativa?	
<b>Participación económica de los miembros</b>	(#Socios con Certificado de Aportación / #total de socios activos) * 100	¿Considera que el valor de los intereses percibidos por depósitos a la vista, son justos?	Evaluación de los principios a través de encuestas.
<b>Autonomía e independencia. Educación, capacitación e información</b>	(#total horas capacitación por socios / # total horas esperadas capacitación por socios esperados) * 100	¿Ha escuchado que la cooperativa cuenta únicamente con fondos propios para poder operar?	
<b>Cooperación entre cooperativas</b>	#total mecanismos informar productos servicios/1	¿Ha observado que la cooperativa muestra información económica de una manera regular y permanente?	
<b>Interés por la comunidad</b>	(#total reclamos resueltos /# total reclamos) * 100	¿Ha observado si la Cooperativa realiza Responsabilidad Social?	



**Tabla 13**  
Operacionalización de la variable Grupos de interés

<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems Básicos</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
<b>Primarios</b>	Accionistas, directivos, inversionista, empleados, clientes, proveedores, competidores, gobierno central y local, banco y acreedores.	¿Qué percepción tienen los socios sobre el cumplimiento de los principios cooperativos en la	Aplicación de encuestas a los socios
<b>Secundarios</b>	Medios de comunicación, grupos defensores del medio ambiente o de opinión pública, comunidad local y sociedad en general.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.?	

### 2.4.2 Explicación de la propuesta

En esta propuesta se consideran a las cooperativas de ahorro y crédito como entes empresariales de estudio; en ese sentido, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2014), les exige incorporar en sus informes de gestión el cumplimiento de los principios cooperativos que acreditará sus objetivos sociales y logren un balance social.

A través de una encuesta aplicada a los socios, determinados en este caso como uno de los principales grupos de interés se evaluará la percepción del cumplimiento de los principios cooperativos, como se describen a continuación:

1. Membresía abierta y voluntaria.
2. Control democrático de los miembros.
3. Participación económica de los miembros.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, capacitación e información.
6. Cooperación entre cooperativas.
7. Interés por la comunidad.

La encuesta se ha planteado a partir de una indagación bibliográfica profunda, se han establecido varias preguntas acordes a cada uno de los principios.

De tal manera, que se pueda evaluar y valorar de forma cuantitativa la percepción de los socios y el cumplimiento por parte de la institución financiera.

En la disposición transitoria segunda de la Ley de Economía Popular y Solidaria, manifiesta que las organizaciones asociativas y cooperativas deben cumplir con los principios y valores dispuestos. Sin embargo, no se menciona de forma concreta los lineamientos que llevarán a la consecución y cumplimiento de los mismos.

Por lo que, se ha previsto diseñar una encuesta que permita obtener información cuantificable de fuente primaria, la cual nos permitirá medir a groso modo la perspectiva del cumplimiento de los principios cooperativos que tienen los socios.

Se han establecido 3 preguntas por cada principio, haciendo énfasis en el interés por la comunidad con 7 preguntas, cada pregunta tiene respaldo en la fuente bibliográfica adjunta, así como también las respuestas alternativas en dos escalas:

- Escala 1:
  - Muy de Acuerdo (MA), De Acuerdo (DA), Insatisfecho (I), En Desacuerdo (D) y Muy en Desacuerdo (MD)
  
- Escala 2:
  - Siempre (S), Casi Siempre (CS), Neutro (N), Casi Nunca (CN), Nunca (N)

En la siguiente tabla se detallan las afirmaciones, alternativas y la fuente bibliográfica, con las que se relaciona cada una de las preguntas establecidas:

**Tabla 14**  
*Preguntas para la encuesta*

<b>Principios ACI</b>	<b>N°</b>	<b>Afirmaciones</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Fuente</b>
<b>Membresía Voluntaria y Abierta</b>	1	Hace cuánto tiempo usted forma parte de la cooperativa	≤1 año >1 - 3 años >3 - 5 años >5 - 7 años >7 años	(Marcuello & Saz, 2008)
<b>Membresía Voluntaria y Abierta</b>	2	Para ser socio/a de la cooperativa he sido manipulado/a por parte de algún miembro de la misma	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Vargas, C. (2015)
<b>Membresía Voluntaria y Abierta</b>	3	He sido discriminada/o por parte de la cooperativa debido a mi condición social	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Vargas, C. (2015)
<b>Control Democrático de los Miembros</b>	4	He tenido la oportunidad de participar activamente en las elecciones de representantes la cooperativa	S/CS/N/CN/N	ACI (2008)
<b>Control Democrático de los Miembros</b>	5	He participado en las decisiones que toma la cooperativa	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Agirre, A. (2001)
<b>Control Democrático de los Miembros</b>	6	Mis sugerencias respecto al actuar y gestión de la cooperativa han sido tomadas en cuenta	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Agirre, A. (2001)
<b>Participación Económica de los Miembros</b>	7	Considero que el valor de los intereses percibidos por depósitos a la vista son justos	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Miranda, J. (2014)
<b>Participación Económica de los Miembros</b>	8	Considero que los intereses percibidos por depósitos a plazo son justos	MA/A/I/D/MD	ACI (2008) Miranda, J. (2014)
<b>Participación Económica de los Miembros</b>	9	Según mi apreciación el valor de los intereses pagados por créditos de consumo en relación a otras cooperativas están acordes al mercado financiero	MA/A/R/B/MB	ACI (2008) Miranda, J. (2014)
<b>Autonomía e Independencia</b>	10	He escuchado que la cooperativa cuenta únicamente con fondos propios para poder operar	S/CS/N/CN/N	ACI (2008)
<b>Autonomía e Independencia</b>	11	Estoy seguro/a que la cooperativa desarrolla sus actividades de acuerdo a un plan estratégico	MA/A/I/D/MD	ACI (2008) Gadea, E. (2012)
<b>Autonomía e Independencia</b>	12	Me he percatado que la cooperativa cuenta con reglamentos bien definidos y que estos han sido socializados	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Gadea, E. (2012)
<b>Educación, Capacitación e Información</b>	13	He observado que la cooperativa muestra información económica de una manera regular y permanente	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Corberá, J. (2005) Agirre, A. (2001)
<b>Educación, Capacitación e Información</b>	14	Recuerdo haber sido invitado a socializaciones sobre los principios, valores y métodos cooperativos de la institución	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Corberá, J. (2005)

				Macías, A. (2015)
<b>Educación, Capacitación e Información</b>	15	Tengo entendido que se han realizado capacitaciones al personal de la cooperativa acerca del Código de ética al que está regido	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Corberá, J. (2005) Macías, A. (2015)
<b>Cooperación entre Cooperativas</b>	16	Tengo conocimiento sobre la inversión que realiza la cooperativa en otras cooperativas	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Cano, C. (2015)
<b>Cooperación entre Cooperativas</b>	17	Tengo conocimiento que otras cooperativas realizan inversiones en mi cooperativa	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Cano, C. (2015)
<b>Cooperación entre Cooperativas</b>	18	He visto en la prensa que mi cooperativa se ha fusionado o ha absorbido a otra cooperativa	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Cano, C. (2015)
<b>Interés por la Comunidad</b>	19	Mi conocimiento sobre la responsabilidad social que realiza mi cooperativa es el adecuado	MA/A/R/B/MB	(Marcuello & Saz, 2008)
<b>Interés por la Comunidad</b>	20	He visto en la prensa que mi cooperativa ayuda económicamente a programas de emprendimiento	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Agirre, A. (2001)
<b>Interés por la Comunidad</b>	21	He visto en la prensa que mi cooperativa apoya programas de sostenibilidad ambiental	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Agirre, A. (2001)
<b>Interés por la Comunidad</b>	22	Siendo miembro de la cooperativa, considero que mi nivel de vida ha mejorado	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Barba, D. & Gavilánez, M. (2016)
<b>Interés por la Comunidad</b>	23	He participado en programas de interés social que desarrolla la cooperativa	S/CS/N/CN/N	(Marcuello & Saz, 2008)
<b>Interés por la Comunidad</b>	24	He notado que la atención que brinda la cooperativa hacia las personas con discapacidad es adecuada	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Barba, D. & Gavilánez, M. (2016)
<b>Interés por la Comunidad</b>	25	He sido testigo de que mi cooperativa incentiva el esfuerzo propio y la ayuda mutua	S/CS/N/CN/N	ACI (2008) Barba, D. & Gavilánez, M. (2016)

En el caso de que la presente propuesta sea aceptada su aplicación por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, se propone que se tome la muestra de la siguiente manera: la población objetivo sería el total de socios de la agencia matriz (3419), aplicando la fórmula para la determinación de la muestra, considerando el nivel de confianza del 99% y el 5% como margen de error, se obtiene una muestra de 555 encuestas que se aplicarían cuando la Cooperativa lo considere pertinente.

Según Herrera (2014) define a:

La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio (p.98).

La población, en este caso son los 3419 socios de la agencia matriz como grupo de interés, quienes permitirán obtener respuestas adecuadas para evaluar el cumplimiento de los Principios Cooperativos como base del balance social, a través de la aplicación de una encuesta. La presente investigación propone un instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga, enfocado a la percepción de sus grupos de interés.

A continuación, se presenta la relación de los principios cooperativos con el Balance Social.

**Tabla 15**  
*Relación entre los Principios Cooperativos y los Principios del Balance Social*


Nº	Principio Cooperativo	Características del Principio Cooperativo	Relación con el Balance Social
1	Membresía abierta y voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sin discriminación racial, política, religiosa, social o de género</li> <li>✓ Afiliación y desafiliación Voluntaria</li> <li>✓ Cumplir responsabilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Alta</li> <li>✓ Importante</li> </ul>
2	Control democrático de los miembros	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión por parte de los socios</li> <li>✓ Fijación de políticas y toma de decisiones</li> <li>✓ Participación democrática (voz y voto)</li> <li>✓ Igualdad de Género</li> <li>✓ Gobierno Cooperativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Media</li> <li>✓ Importante</li> </ul>
3	Participación económica de los miembros	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aporte de capital equitativo</li> <li>✓ Parte del capital es propiedad común de la cooperativa</li> <li>✓ Compensación sobre su aporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Alta</li> <li>✓ Importante</li> </ul>

4	Autonomía e independencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo con entidades externas: gobierno, iglesia, sindicatos, o financiadores, sin arriesgar su control democrático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Media</li> <li>✓ Importante</li> </ul>
5	Educación, capacitación e información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación a representantes, administradores, empleados.</li> <li>✓ Educación a sus asociados</li> <li>✓ Informar al público sobre los beneficios de la cooperativa</li> <li>✓ Tecnologías de información, gestión del conocimiento</li> <li>✓ Fondo de Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Alta</li> <li>✓ Importante</li> </ul>
6	Cooperación entre cooperativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración Cooperativa</li> <li>✓ Cooperación horizontal entre cooperativas, de primer grado</li> <li>✓ Cooperación vertical con estructuras locales, nacionales, regionales, e internacionales, de segundo y tercer grado</li> <li>✓ Competencia leal</li> <li>✓ Defensa de intereses comunes ante los órganos competentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Media</li> <li>✓ Importante</li> </ul>
7	Interés por la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo al desarrollo sostenible de las comunidades</li> <li>✓ Actividades de Responsabilidad social empresarial</li> <li>✓ Aporte a la comunidad con generación de empleos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Directa</li> <li>✓ Muy Alta</li> <li>✓ Muy Importante</li> </ul>

El instrumento diseñado para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” se muestra a continuación.

**Figura 4**

*Instrumento diseñado para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos*

	<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SIERRA CENTRO LTDA.”</b>
FECHA: .....	ENCUESTA N° .....
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” interesada en que se apliquen los principios cooperativos, con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders necesita avaluar la aplicación de los mismo. Por ello, solicitamos de la manera más comedida nos facilite su criterio colocando una (x) en los ítems que se presenta a continuación.</p> <p>Las escalas utilizadas son las siguientes:  1: Muy de acuerdo (MA), De Acuerdo (DA), Insatisfecho (I), En Desacuerdo (D) y Muy en Desacuerdo (MD)  2: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Neutro (N), Casi Nunca (CN), Nunca (N)</p>	

<b>1.- PRINCIPIO COOPERATIVO: MEMBRESÍA VOLUNTARIA Y ABIERTA</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
<b>1</b>	Hace cuánto tiempo usted forma parte de la cooperativa	≤1 año	>1 - 3 años	>3 - 5 años	>5 - 7 años	>7 años
<b>2</b>	Para ser socio/a de la cooperativa he sido manipulado/a por parte de algún miembro de la misma	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>3</b>	He sido discriminada/o por parte de la cooperativa debido a mi condición social	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>2.- PRINCIPIO COOPERATIVO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
<b>4</b>	He tenido la oportunidad de participar activamente en las elecciones de representantes de la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>5</b>	He participado en las decisiones que toma la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>6</b>	Mis sugerencias respecto al actuar y gestión de la cooperativa han sido tomadas en cuenta	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>3.- PRINCIPIO COOPERATIVO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
<b>7</b>	Considero que el valor de los intereses percibidos por depósitos a la vista son justos	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>8</b>	Considero que los intereses percibidos por depósitos a plazo son justos	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
<b>9</b>	Según mi apreciación el valor de los intereses pagados por créditos de consumo en relación a otras cooperativas están acordes al mercado financiero	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
<b>4.- PRINCIPIO COOPERATIVO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
<b>10</b>	He escuchado que la cooperativa cuenta únicamente con fondos propios para poder operar	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>11</b>	Estoy seguro/a que la cooperativa desarrolla sus actividades de acuerdo a un plan estratégico	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)

12	Me he percatado que la cooperativa cuenta con reglamentos bien definidos y que estos han sido socializados	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>5.- PRINCIPIO COOPERATIVO: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
13	He observado que la cooperativa muestra información económica de una manera regular y permanente	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
14	Recuerdo haber sido invitado a socializaciones sobre los principios, valores y métodos cooperativos de la institución	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
15	Tengo entendido que se han realizado capacitaciones al personal de la cooperativa acerca del Código de ética al que está regido	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>6.- PRINCIPIO COOPERATIVO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
16	Tengo conocimiento sobre la inversión que realiza la cooperativa en otras cooperativas	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
17	Tengo conocimiento que otras cooperativas realizan inversiones en mi cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
18	He visto en la prensa que mi cooperativa se ha fusionado o ha absorbido a otra cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>7.- PRINCIPIO COOPERATIVO: INTERÉS POR LA COMUNIDAD</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
19	Mi conocimiento sobre la responsabilidad social que realiza mi cooperativa es el adecuado	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
20	He visto en la prensa que mi cooperativa ayuda económicamente a programas de emprendimiento	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
21	He visto en la prensa que mi cooperativa apoya programas de sostenibilidad ambiental	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
22	Siendo miembro de la cooperativa, considero que mi nivel de vida ha mejorado	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)



23	He participado en programas de interés social que desarrolla la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
24	He notado que la atención que brinda la cooperativa hacia las personas con discapacidad es adecuada	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
25	He sido testigo de que mi cooperativa incentiva el esfuerzo propio y la ayuda mutua	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

### 2.4.3 Premisas para su implementación

Es importante reiterar que para la implementación de la encuesta ha sido necesario establecer un vínculo entre los pilares estratégicos que maneja actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

Es necesario direccionar el foco estratégico hacia el cumplimiento de los objetivos sociales de la organización, en todas las perspectivas: financiera, procesos internos, clientes, crecimiento y aprendizaje.

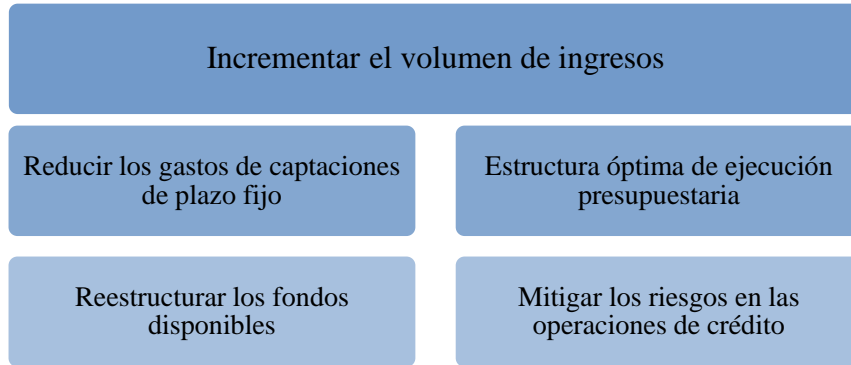
Considerando que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., tiene como su razón de ser, administrar de forma eficiente los recursos de los socios, ofreciendo servicios ágiles y oportunos con tasas de interés competitivas a través de su talento humano comprometido con la sociedad, generando bienestar en sus trabajadores y socios. Dentro de su horizonte estratégico se encuentra mostrar crecimiento en cuanto al volumen de activos, lo cual le permitirá reubicarse en el segmento 2, manteniendo como pilar estratégico el balance social en cumplimiento de los principios cooperativos.

En este contexto, se realizará el alineamiento de los resultados a obtener con las perspectivas estratégicas, detalladas a continuación:

- Perspectiva financiera

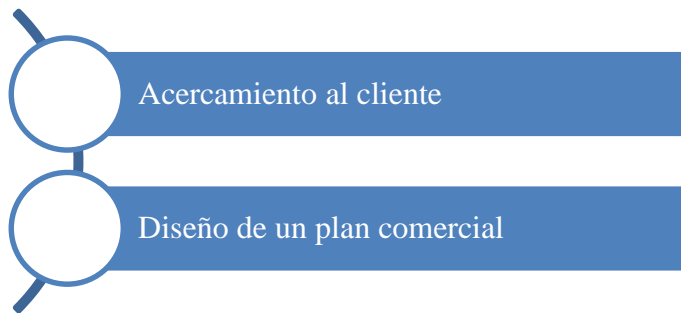
- Perspectiva de socios
- Perspectiva estratégica

**Figura 5**  
*Perspectiva Financiera*



En la perspectiva financiera, destaca el objetivo por incrementar el volumen de ingresos, así como la necesidad de una estructura financiera óptima.

**Figura 6**  
*Perspectiva de socios*



En la perspectiva de socios se centra en la fidelización y mejoramiento en la atención del cliente, así como en la diversificación de su portafolio de servicios empezando por el uso de la tarjeta de débito. El diseño de un plan comercial se vincula directamente con el objetivo de incrementar el volumen de ingresos.

**Figura 7**  
*Procesos internos*



Los procesos internos se encuentran orientados al cumplimiento eficiente y oportuno de la planificación estartégica, así como respaldar los procesos ejecutados y la mitigación de riesgos que comprometan la solidez de la organización.

**Figura 8**  
*Crecimiento y aprendizaje*



En la perspectiva de crecimiento y aprendizaje se refleja la necesidad de reforzar los subsistemas que permitan gestionar de forma adecuada el talento humano para producir una transformación en la cultura organizacional, desde el fortalecimiento en la capacitación hasta una compensación directa o indirecta adecuada para el personal, de tal manera que de acuerdo a la teoría de la agencia, el principal contribuya en la satisfacción de necesidades del agente; así como también el agente impulsa al principal en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

En tal virtud, la presente propuesta permitirá determinar la sinergia existente entre el cumplimiento de los principios cooperativos y los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

**Figura 9**  
*Sinergia Principios Cooperativos - Objetivos Estratégicos*



Con el análisis de las encuestas se podrá cuantificar la perspectiva de los socios con referencia al cumplimiento de los principios cooperativos relacionados a los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Con la data obtenida se realizará el plan de mejora del cumplimiento de los principios cooperativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” y su relación con el Balance Social.

## **2.5 Conclusiones Capítulo II**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, ha mostrado receptividad y predisposición para la evaluación del nivel de cumplimiento de los principios cooperativos por su predisposición en el logro del balance social.
- La encuesta diseñada cumple con los requerimientos e indicadores necesarios para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”
- El balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” no se encuentra desarrollado, implementado y alineado con los principios cooperativos de una manera adecuada y con base a las necesidades de sus grupos de interés.

## **CAPÍTULO III**

### **3. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **3.1 Evaluación de expertos**

Para la validación de la presente propuesta se basó en los criterios de un experto, a quien se le aplicó una entrevista semiestructurada (mientras se entrevista pueden presentarse repreguntas o preguntas espontáneas). El experto seleccionado es el representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, quien es el Ing. Ángel Rodrigo Yucailla Baltazar con número de cédula: 18033766113, tiene el cargo de Gerente General de la Cooperativa, lleva 11 años y 6 meses cumpliendo esta función. Por su amplia experiencia en principios cooperativos y administración de una cooperativa de ahorro y crédito, presenta las características necesarias para que de su validación a la presente propuesta de Diseño de un instrumento para la evaluación de principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y “Crédito Sierra Centro Ltda.” de la ciudad de Latacunga por sus grupos de interés, sea aprobado para posteriormente su implementación.

A través de un guión de entrevista preparado previamente (Ver Anexo N°1), se realizó la entrevista al experto (representante de la Cooperativa de Ahorro y “Crédito Sierra Centro Ltda.”). Inicialmente, se le dio a conocer el objetivo de la entrevista: Validar el instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders.

Posteriormente, se le dio a conocer la contextualización del estudio realizado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” la misma se enfoca a la aplicación de los principios cooperativos, con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders diseñó un instrumento para evaluar la aplicación de los principios cooperativos que son los siguientes:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los miembros
3. Participación económica de los miembros
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Interés por la comunidad

Luego, se le indujo a la entrevista indicándole que al ser representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” se le realiza la presente entrevista para conocer su criterio sobre la aplicabilidad del instrumento de evaluación acerca de la aplicación de los principios cooperativos de la Cooperativa con enfoque a sus grupos de interés y que permita el balance social de la misma.

Los principios cooperativos aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional en 1995).

En el mencionado instrumento se han establecido 3 preguntas por cada principio cooperativo, haciendo énfasis en el principio “Interés por la comunidad” con 7 preguntas, quedando de la siguiente manera:

1. Principio: Membresía abierta y voluntaria.
  - a. Ítem: Hace cuánto tiempo usted forma parte de la cooperativa.
  - b. Ítem: Para ser socio/a de la cooperativa he sido manipulado/a por parte de algún miembro de la misma.

- c. Ítem: He sido discriminada/o por parte de la cooperativa debido a mi condición social.
2. Principio: Control democrático de los miembros.
- a. He tenido la oportunidad de participar activamente en las elecciones de representantes de la cooperativa.
  - b. He participado en las decisiones que toma la cooperativa.
  - c. Mis sugerencias respecto al actuar y gestión de la cooperativa han sido tomadas en cuenta.
3. Principio: Participación económica de los miembros.
- a. Considero que el valor de los intereses percibidos por depósitos a la vista son justos.
  - b. Considero que los intereses percibidos por depósitos a plazo son justos.
  - c. Según mi apreciación el valor de los intereses pagados por créditos de consumo en relación a otras cooperativas están acordes al mercado financiero.
4. Principio: Autonomía e independencia.
- a. He escuchado que la cooperativa cuenta únicamente con fondos propios para poder operar.
  - b. Estoy seguro/a que la cooperativa desarrolla sus actividades de acuerdo a un plan estratégico.
  - c. Me he percatado que la cooperativa cuenta con reglamentos bien definidos y que estos han sido socializados.
5. Principio: Educación, capacitación e información.



- a. He observado que la cooperativa muestra información económica de una manera regular y permanente.
- b. Recuerdo haber sido invitado a socializaciones sobre los principios, valores y métodos cooperativos de la institución.
- c. Tengo entendido que se han realizado capacitaciones al personal de la cooperativa acerca del Código de ética al que está regido.

6. Principio: Cooperación entre cooperativas.

- a. Tengo conocimiento sobre la inversión que realiza la cooperativa en otras cooperativas.
- b. Tengo conocimiento que otras cooperativas realizan inversiones en mi cooperativa.
- c. He visto en la prensa que mi cooperativa se ha fusionado o ha absorbido a otra cooperativa.

7. Principio: Interés por la comunidad.

- a. Mi conocimiento sobre la responsabilidad social que realiza mi cooperativa es el adecuado.
- b. He visto en la prensa que mi cooperativa ayuda económicamente a programas de emprendimiento.
- c. He visto en la prensa que mi cooperativa apoya programas de sostenibilidad ambiental.
- d. Siendo miembro de la cooperativa, considero que mi nivel de vida ha mejorado.
- e. He participado en programas de interés social que desarrolla la cooperativa.
- f. He notado que la atención que brinda la cooperativa hacia las personas con discapacidad es adecuada.
- g. He sido testigo de que mi cooperativa incentiva el esfuerzo propio y la ayuda mutua.

Nota: El instrumento completo se encuentra en el Anexo 1.

Por consiguiente, dentro de la entrevista se aplicaron las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su opinión sobre el instrumento propuesto para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.?
2. ¿Considera que el instrumento propuesto, al momento de su aplicación a los socios de la empresa arrojará resultados determinantes para la evaluación de los principios cooperativos y el balance social en la Cooperativa?
3. ¿La evaluación de los principios cooperativos en la Cooperativa, como ayudaría al mejoramiento institucional?
4. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.?
5. ¿Considera que podrían existir limitaciones para la implementación del instrumento propuesto?
6. ¿Qué sugerencias podría brindar para la implementación del instrumento propuesto?

A continuación, se detallan los resultados de la entrevista aplicada al experto en el tema, de acuerdo a cada una de las interrogantes:

***Pregunta 1. ¿Cuál es su opinión sobre el instrumento propuesto para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.?***

El entrevistado manifestó que al instrumento propuesto se nota claramente que ha sido diseñado técnicamente para que permita evaluar la aplicación de los

principios cooperativos que día a día se trabaja en la Cooperativa para poder lograrlo, las escalas utilizadas son adecuadas para que los clientes de la Cooperativa puedan contestar y ayudarnos con su apreciación sobre la aplicación de los principios cooperativos, porque se quiere tener un buen balance social; la distribución de las preguntas es de forma lógica y secuencial.

Además, se puede evidenciar en el instrumento que las instrucciones son claras y precisas para responder el cuestionario; se identifica claramente cual es objetivo del instrumento y que al responder las preguntas aporta a conseguir el objetivo propuesto.

El experto manifestó que “el instrumento es adecuado y aplicativo para cubrir la necesidad de la Cooperativa para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos”, ya que las preguntas son suficientes por cada uno de los principios cooperativos, “a mí me parece que está listo para su implementación”.

***Pregunta 2. ¿Considera que el instrumento propuesto, al momento de su aplicación a los socios de la empresa arrojará resultados determinantes para la evaluación de los principios cooperativos y el balance social en la Cooperativa?***

La respuesta recibida fue “este instrumento es muy importante para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos, ya que la Cooperativa se enfoca a conocer si sus grupos de interés perciben que la Cooperativa está aplicando los principios, ya que por mandato legal, no solo a nivel nacional sino a también a nivel internacional, nuestra Cooperativa debe aplicar los principios cooperativos; además debemos hacer énfasis en la aplicación de los principios que determina la Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, ya que somos una institución financiera del sector social y solidario.” Finalmente, el experto añadió que analizándole al instrumento sí se puede asegurar que cumplirá con su objetivo que es la evaluación de los principios cooperativos de la Cooperativa “Sierra Centro Ltda.”.

***Pregunta 3. ¿La evaluación de los principios cooperativos en la Cooperativa, como ayudaría al mejoramiento institucional?***

El entrevistado respondió que el realizar la evaluación de los principios cooperativos ayudaría de manera exponencial a la Cooperativa, porque se basa en las apreciaciones de los clientes, ya que ellos son nuestra razón de ser, como se observa, los 25 ítems se basan en los principios cooperativos y un especial tratamiento se le da al principio cooperativo sobre el Interés por la comunidad, son necesarios los 7 ítems que se encuentran en el instrumento propuesto, “aprecio mucho el trabajo realizado para diseñar este instrumento, ya que nuestros grupos de interés deben saber que estamos interesados en saber cuál es su apreciación en la aplicación de los principios y con énfasis en el principio cooperativo de interés por la comunidad, ya que la comunidad es nuestro público objetivo, nos debemos a la comunidad y hemos trabajado por la comunidad y siempre estamos muy cerca de la misma en lo que sea posible y a la capacidad de nuestra Cooperativa porque nuestro enfoque es el balance social.

***Pregunta 4. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.?***

El entrevistado expone que es muy importante para la Cooperativa la aplicación del instrumento de evaluación, que este va a ser de gran ayuda para mejorar en la aplicación de los principios cooperativos, “tenemos una gran expectativa en que este instrumento nos proporcione resultados relevantes para posteriormente, realizar diferentes propuestas de mejoramiento, enfocado a nuestros grupos de interés, y seguir trabajando para tener una buena calificación con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”.

***Pregunta 5. ¿Considera que podrían existir limitaciones para la implementación del instrumento propuesto?***

El entrevistado responde que ninguna, ya que tienen buena apertura con los clientes para que se pueda aplicar el instrumento, menciona “además, se podría planificar la aplicación del instrumento de manera inmediata para que ya podamos conocer los resultados y trabajar en el mejoramiento que sea necesario para que

nuestros grupos de interés se sientan satisfechos con lo que les ofrece y trabaja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.”.

***Pregunta 6. ¿Qué sugerencias podría brindar para la implementación del instrumento propuesto?***

El entrevistado responde que podría brindar las siguientes sugerencias:

- Aplicar inmediatamente el instrumento para conocer los resultados.
- La Cooperativa debería ser la encargada de la aplicación del instrumento apoyándose en todo el personal.
- Realizar una planificación para la aplicación del instrumento.
- Realizar estos procesos investigativos cada año, para saber si vamos mejorando en la aplicación de los principios cooperativos para que nos ayude a posicionar a nuestra Cooperativa.

### **3.2 Evaluación de usuarios**

Para realizar la evaluación de los usuarios se aplicó una entrevista semiestructurada dirigida a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”. La entrevista se aplicó con base en un guión de entrevista semiestructurada (Ver Anexo N°2).

A los **clientes** se les dio una explicación sobre la contextualización de los principios cooperativos y una explicación de interés que tiene la Cooperativa en realizar la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos con especial enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders.

Los principios cooperativos que se les explicó a los usuarios son los siguientes:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los miembros
3. Participación económica de los miembros
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información

6. Cooperación entre cooperativas
7. Interés por la comunidad

Además, se les explicó el objetivo de la entrevista que es: Validar el instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” como parte del balance social y con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders y; de igual manera se les explicó los 25 ítems utilizados en el instrumento -como se detalló en el ítem 3.1 acerca de los resultados de la entrevista al experto y que también los detalles del guión se encuentra en el Anexo 2-.

Se les presentó el instrumento para que lo identifiquen como se encuentra estructurado y se les solicitó que respondan las preguntas del mismo para identificar si hay inconcurrencias, fallas en la redacción y ortografía y sobre todo, que sea fácil de comprender y contestar con las dos escalas propuestas.

Los clientes llenaron las encuestas en 9 minutos, luego se les realizó las siguientes preguntas sobre el cuestionario:

Pregunta: ¿Las instrucciones son claras y precisas para responder el cuestionario?

Respuesta: Sí, si se comprendieron y fue fácil responder.

Pregunta: ¿El logro del objetivo de la investigación se identifica en el cuestionario?

Respuesta: Sí se encuentra el objetivo, se refiere a evaluar si la Cooperativa de Ahorro y crédito “Sierra Centro Ltda.” aplica los principios cooperativos.

Pregunta: ¿La distribución de las preguntas es de forma lógica y secuencial?

Respuesta: Sí, si se comprende, ya que van por principios cooperativos.

Pregunta: ¿El número de preguntas es suficiente para cumplir el objetivo de la investigación?

Respuesta: Sí, son suficientes preguntas, 25 ítems es un número manejable y no es fácil de responder. Las escalas ayudan a contestar con rapidez.

Después de la validación del instrumento con sus respuestas, se les realizó la entrevista con las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su opinión sobre el instrumento propuesto para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”?
2. ¿Considera que el instrumento propuesto, contiene preguntas enfocadas a sus intereses como cliente?
3. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” al aplicar este instrumento de evaluación, está interesada en usted?
4. ¿Qué sugerencias podría brindar para la implementación del instrumento propuesto?

A continuación, las respuestas de los **usuarios** con relación a la aplicación del instrumento de evaluación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” (Ver Anexo N°2).

***Pregunta 1. ¿Cuál es su opinión sobre el instrumento propuesto para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”?***

Los entrevistados respondieron que es un instrumento importante para la Cooperativa, ya que ayudará ver cómo está su trabajo y su gestión, mencionan que “espero que esto ayude a mejorar en ciertos aspectos que necesita”; además, identifican que es necesario realizar una evaluación de la aplicación de los principios cooperativos, con énfasis en el los principios cooperativos relacionados a los clientes y usuarios “si es bueno que la Cooperativa evalúe su gestión, específicamente sobre la satisfacción de los clientes, ya que nosotros tenemos mucha confianza en la Cooperativa y esperamos que mejore en todo lo que sea posible”.

***Pregunta 2. ¿Considera que el instrumento propuesto, contiene preguntas enfocadas a sus intereses como cliente?***

“De lo que observamos en el instrumento, sí contiene preguntas enfocadas a los clientes, vemos que preguntan sobre la discriminación hacia los clientes, es bueno saber que se preocupan de que estemos bien”.

Los entrevistados realizan una apreciación de que el instrumento contiene elementos importantes enfocados a los clientes, por ejemplo: indagar sobre el nivel de participación en la toma de decisiones, también los ítems relacionados a su percepción sobre las tasas de interés aplicadas a los productos financieros, este último identifican que son factores que están relacionados directamente a los clientes, así como todo lo relacionado con la responsabilidad social, la responsabilidad ambiental y otros, mencionan que “es importante para la Cooperativa saber si los clientes están satisfechos con la gestión de la Cooperativa, se debería enfocar a realizar actividades de integración con los clientes y con la comunidad en general”.

***Pregunta 3. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” al aplicar este instrumento de evaluación, está interesada en usted?***

Los entrevistados mencionaron que al revisar el instrumento, observan que la Cooperativa sí se interesa en sus clientes, lo describen según los ítems identificados en el instrumento, manifiestan que “hacía falta que los clientes puedan dar sus puntos de vista con relación a la Cooperativa, ojalá no sea la única vez, sino que se vaya realizando seguido para que podamos dar nuestros puntos de vista, ya que los clientes sí somos una parte de mucha importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”. Además, manifiestan que la Cooperativa siempre trata de dar su mejor contingente por el bienestar de sus clientes, por ello, aceptan y aprueban el instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.



***Pregunta 4. ¿Qué sugerencias podría brindar para la implementación del instrumento propuesto?***

Se recopilaron las siguientes recomendaciones por parte de los usuarios entrevistados:

- Se debería aplicar el instrumento a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, si es posible a todos, para saber si se encuentran satisfechos con la Cooperativa.
- Deberían ser los mismos trabajadores de la Cooperativa quienes apliquen la encuesta para que vayan recibiendo las sugerencias adicionales por parte de los clientes.
- Que siempre realicen este proceso de evaluación, ya que los clientes podemos aportar con muchas ideas para el mejoramiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.

### **3.3 Evaluación de resultados**

De acuerdo a las entrevistas realizadas al experto y a los clientes, se puede identificar los siguientes resultados:

- Por parte del experto y de los clientes existe una gran aceptación del instrumento diseñado para que se pueda realizar la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos y lograr el balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.
- El criterio y las recomendaciones brindadas por el experto es un aporte muy valioso para el proceso de aplicación del instrumento a los clientes de la Cooperativa.
- El experto valora el estudio y el proceso de diseño para lograr el instrumento de evaluación.

- Los clientes se sienten satisfechos y motivados con el diseño de este instrumento, que consideran que se debería aplicar en la Cooperativa para que se conozca cómo se encuentra la aceptación de todos sus Stakeholders.
- Todos los entrevistados validan el instrumento propuesto y motivan a que se aplique el mismo para conocer los resultados sobre la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.

### 3.4 Resultados esperados de la propuesta

Se esperan resultados importantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”, los mismos se detallan a continuación:

**Tabla 16**  
*Resultados esperados de la Propuesta*

N°	Resultados esperados	Responsable
1	Aplicación del instrumento diseñado para la evaluación de los principios cooperativos como parte del balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” por sus grupos de interés.	Gerencia
2	Sistematización de los datos obtenidos.	Departamento de Servicio al Cliente
3	Análisis de los resultados.	Gerencia
4	Evaluación de la aplicación de los de los principios cooperativos con enfoque del balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” por sus grupos de interés.	Personal de la Cooperativa
5	Elaboración de un Plan de mejora institucional para el balance social con base en la aplicación de los principios cooperativos y participación de sus grupos de interés.	Gerencia con Personal de la Cooperativa

6	Implementación del Plan de mejora institucional para el balance social con base en la aplicación de los principios cooperativos y participación de sus grupos de interés.	Gerencia con Personal de la Cooperativa
7	Evaluación continua en la aplicación del Plan de mejora institucional para el balance social con base en la aplicación de los principios cooperativos y participación de sus grupos de interés.	Gerencia

### **3.5 Conclusiones Capítulo III**

- El instrumento de evaluación sobre la aplicación de los principios cooperativos para el balance social ha sido validado por un experto que le brinda gran importancia a esta propuesta, aplicación y enfoque en los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.
- Es de gran importancia la validación del instrumento por parte de los clientes, ya que mencionan que es un instrumento que recoge los criterios esenciales en el cumplimiento de los principios cooperativos, siendo sus grupos de interés los principales beneficiarios de balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.
- El proceso de validación permitió conocer criterios importantes que manifestaron los clientes como el sentirse tomados en cuenta en este proceso de evaluación sobre los principios cooperativos, esto último es parte de los resultados esperados luego de que la Cooperativa realice el proceso de aplicación del instrumento, cuando lo creyera conveniente.

## Conclusiones Generales

- La revisión bibliográfica evidenció que existe soporte teórico, técnico y metodológico que respalda el desarrollo del presente trabajo investigativo, tanto en los ítems consultados sobre los Principios Cooperativos, Stakeholders y Balance Social que son parte de la propuesta realizada.
- La propuesta presentada se sustenta en la relación existente entre los principios cooperativos del Pacto Mundial, Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y los Principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el desarrollo del instrumento que permite la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” enfocada en sus grupos de interés y que aporta a su balance social.
- El proceso de validación fue acertado, ya que el experto, los usuarios y los clientes validaron el instrumento propuesto valorando y resaltando el interés que tienen la Cooperativa en realizar una evaluación de la aplicación de los principios cooperativos tomando en cuenta el criterio de sus grupos de interés para que, posteriormente se realice el proceso de implementación según lo creyeran conveniente los representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

## Recomendaciones

- Aplicar el instrumento propuesto para obtener la evaluación de los principios cooperativos basado en la apreciación de sus grupos de interés como aporte a su balance social y; permita alcanzar los resultados esperados de la propuesta con el sustento teórico y metodológico realizado en la presente investigación.
- Desarrollar un plan de implementación de la propuesta presentada, sustentado en la relación existente entre los principios cooperativos y el balance social como direccionan los organismos referentes y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y; enfocado en los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.
- Continuar con la participación del experto, clientes y usuarios para la validación del proceso de implementación y de los resultados que arroje al momento de realizar la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”.

## Referencias Bibliográficas

- Aguado J. (2103) *La Responsabilidad Social Corporativa y el Desarrollo Local: Una Aproximación en tiempos de crisis*, Prisma Social, Revista de Ciencias Sociales Prisma Social, N°10, pp. 119-156, consultable en: <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353744534004.pdf>
- Aguilera A., Puerto D., (2012); *Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social; Pensamiento y gestión*, N° 32, pp.1-26; documento disponible en [www.redalyc.org/pdf/646/64623932002.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932002.pdf)
- Aguilera, J., (2014); *Influencia de la internacionalización en el desempeño social de las empresas*. Cuadernos de Gestión Vol. 14 - N° 2, 15 - 32.
- Arcas N, Briones A., (2009); *Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social: Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia CIRIEC-España*, en Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, N° 65, pp. 143-161 documento disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17412326007>
- Argandoña, A., Isea, R., (2011); *ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*, Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.
- Arias R., (2013); *La gestión del riesgo de crédito y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del Año 2012*, tesis para obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad de Ambato-Ecuador, documento disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3659>
- Avendaño W., (2013) *Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas*. [repositorio.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/994/1/152-163.pdf](http://repositorio.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/994/1/152-163.pdf)
- Barroso F., (2008); *La responsabilidad social empresarial Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida*, Yucatán Revista Contaduría y

- Administración No. 226, pp.73-91; documento disponible en: [www.redalyc.org/pdf/395/39522605.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/395/39522605.pdf)
- Belhouari A.; Buendía I., Lapointe M., Tremblay B., (2005); *La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas?*, en Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 53, pp.191-208, documento disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405313>
- Caldas E. y Lacalle G. Balance Social. Editorial Editex S.A, Primera Edición, Madrid, 2012. p. 34.
- Camacho J., (2015); *Las Normas de Responsabilidad Social: Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas*, en Revista Latinoamericana de Derecho Social, No. 20, pp. 3-29; Universidad Nacional Autónoma de México-México, documento disponible en. [www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf](http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf)
- Campoverde J., Romero C. y Borenstein D., (2018); *Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: Aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA*, en Revista Contaduría y Administración N° 231, pp. 70-78; Documento disponible en [www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1449](http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1449)
- Canovas, A., (2009); *Responsabilidad y balance social hoy en día: un reto para las cooperativas*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, Issue 29, pp. 25-50.
- Cassella L (s/f) *Evolución de los principios cooperativos*, *Consultoría Social y Educativa*, documento consultado en: <https://cooperativasdetrabajo.wikispaces.com/file/view/Principios+cooperativos.+Evoluci%C3%B3n.pdf>.
- Centro de estudios monetarios latinoamericano, Confederacion Alemana de Cooperativas. (2012). *Participacion de las Cooperativas de Ahorro y Credito en los Sistemas de Pago de America Latina y el Caribe*. México: DGRV.
- Chávez R., (2012), Impactos de la globalización en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, IESCA; pp. 123-130, documento disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/10/13CA201501.pdf>



- Coque J., (2002); *Las cooperativas en América Latina: visión histórica general y comentario de algunos países tipo CIRIEC-España*, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 43, pp. 145-172; documento disponible en: [www.redalyc.org/pdf/174/17404309.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/174/17404309.pdf)
- Corporación de Estudios para el Desarrollo- CORDES, (2018), *Análisis sobre el Sector de Cooperativas de Ahorro de Crédito en el Ecuador*, documento disponible en: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/584491/Informe+5+an%CC%83os+de+gestio%CC%81n+2012-2017.pdf/7be16704-446b-4a1a-ad6d-0470e128d9e7?version=1.0>
- Crespo, F., (2010); *Entre el concepto y la práctica: responsabilidad social empresarial.*, Estudios Gerenciales, 26 (117), pp. 119-130.
- Da Ros G., (1986); *El cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador*; Ediciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; Quito: Ecuador. Revista de Idelcoop. Vº 13, Nº 48; documento consultado en: <https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos>
- Da Ros G., (2007) *El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas*, CIRIEC-España, en Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, Nº 57, pp. 249- 284; documento disponible en: [/pdf/86010901.pdf http://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf)
- De Castro Sanz, M., (2005); *La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto de empresa*; Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 53, CIRIEC-España 2005, pp. 29-51; documento disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405304>
- Gaete, R. (2011). *Identificación de los Stakeholders de las universidades*. Revista de Ciencias Sociales, 17(3), 486-499.
- García, J., & Bakaikoa, B. (2014). *El papel de la economía social en la contratación pública del gobierno vasco entre 2010 y 2012*. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 207-232.
- González E., (2017), “*El balance social como instrumento de información del compromiso social y su cumplimiento por parte de las Cooperativas de*

- Ahorro y Crédito del cantón Patate, en el período 2015*, Tesis para la obtención del grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato.
- González M., (2004) *¿El porqué de la responsabilidad social corporativa?*, Boletín Económico de ICE, N° 2813, pp. 45-58.
- Herrera, J., Larrán, M. y Martínez-Martínez D., (2002), *Relación entre responsabilidad social y performance en las pequeñas y medianas empresas*. Cuadernos de Gestión, número 13, volumen 2, pp. 39-64.
- Horrach P y Antoni A, (2011) *La actitud de las empresas de economía solidaria frente a la divulgación de información sobre sostenibilidad desde el prisma de la teoría de los Stakeholders o grupos de interés*, Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review, 14 - Extraordinario, pp. 267-297, documento disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3597/359733641004.pdf>
- IDEA, 2001. *El balance social Un enfoque integral*, Argentina: Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina.
- Instituto ETHOS (2013), *Indicadores ETHOS para negocios sustentaveis e responsaveis. Cuarta generación*. Sao Paulo, Brasil: Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social Instituto ETHOS de Empresas y Responsabilidad Social. Recuperado de <http://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/08/Indicadores-Ethos-20131.pdf>
- Jaramillo, M. A. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Colombia : Universidad Cooperativa de Colombia.
- Kong J., Moreno J., (2014); Miguel. *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José, Lambayeque en el período 2010-2012m Lambayeque (Perú)*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, documento disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/88>
- Lilián V., (2016) *¿Para qué el balance social? Una experiencia de aplicación del Modelo de Balance Social Cooperativo Integral en cooperativas ecuatorianas en Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del

- Ecuador, Jácome H); pp.199-219; documento disponible en: <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/56681.pdf>
- López A y Pavón D., (2015) *Propuesta de un modelo de gestión administrativo-financiero para la cooperativa de ahorro y crédito Ejército Nacional período 2013-2017*, tesis para obtener el grado de Economista, Universidad UCE Quito- Ecuador; documento disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2960>
- López, A. (2013); *Hacia la responsabilidad social empresarial de las pequeñas empresas: caso Mexico*; En Revista internacional administracion y finanzas, Vol. 6, N° 6, pp. 39-55; documento disponible en [https://www.researchgate.net/publication/260248125\\_Hacia\\_la\\_Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial\\_de\\_Pequeñas\\_Empresas\\_Caso\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/260248125_Hacia_la_Responsabilidad_Social_Empresarial_de_Pequeñas_Empresas_Caso_Mexico)
- Luciano, P., Gil, A. (2010), *Algoritmo aplicado en el diálogo con los grupos de interés: un estudio de caso en una empresa del sector de turismo, Contabilidad y Negocios*, número 5, volumen 10, pp.76-85, documento disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/269>
- Luque J., (2012); *Crisis económica y cooperativas de crédito el reto de la eficiencia*, Tesis en la Universidad de Granada- España, documento disponible en: [hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/21007196.pdf](http://hera.ugr.es/adrastea.ugr.es/tesisugr/21007196.pdf)
- Marcial, L., (2017). *El balance social y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo en el año 2015*, pp 33.
- Morales H., (2005) *Responsabilidad Social de las Empresas*; Revista Latinoamericana de Derecho Social, N° 1, pp. 149-179; Universidad Nacional Autónoma de México, Distrito Federal, México; documento disponible en: [www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4296/429640256011/6](http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4296/429640256011/6)
- Morillo L., Puetate J., (2017); *Evaluación económica, financiera y social para la apertura de Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador*, en Revista Publicando vol. 4, N° 10,2, pp.70-78, documento disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/468071>

- Mugarra , A., (2002); *Responsabilidad y balance social hoy en dia : un reto para las cooperativas*. CIRIEC-España, 25-50.
- Mugarra, A. (2005). *Memoria de sostenibilidad. Una propuesta adaptada para las cooperativas de enseñanza del País Vasco*. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, CIRIEC-España, 53.
- Nachar P; (2013) *Sociedades cooperativas: una aproximación desde la responsabilidad social corporativa y el desarrollo*, Universidad de Zaragoza-España, documento disponible en: <https://zaguan.unizar.es/record/11664/files/TESIS-2013-063.pdf>
- Nieto, M., (2004); *Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management*, *Universia Business Review*, N° 1, 2004, p. 28-39.
- OIT, (2001); *Conferencia Regional de la OIT sobre Economía Social*, OIT, ANDI y Cámara Júnior de Colombia (Capítulo Antioquia). *Manual de balance social*. Medellín: Gráficas Pajón, 2001.
- Organización de las Naciones Unidas; (2011); *Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar*; Ginebra-Suiza, documento disponible en: [http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/politicaexterior/Documents/guidingprinciplesbusinessshr\\_sp.pdf](http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/politicaexterior/Documents/guidingprinciplesbusinessshr_sp.pdf).
- Orozco J. y Ferré Pavia C., (2011), “*Los Stakeholders de las empresas de comunicación en el ámbito de la responsabilidad social corporativa*”, *Revista de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquía*, número 25, pp. 107-125, documento disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/folios/article/view/10601>
- Páez J, (2014); *Balance Social de la cooperativas en Ecuador: Modelo y primeros resultados agregados; en Serie Estudios sobre Economía Popular y Solidaria*, *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*, pp.41-82, documento disponible en: <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/56649.pdf>
- Pedrosa C., y García E., (2012); “*El Gobierno en la Sociedad Cooperativa como base de la cohesión social: el caso de una sociedad cooperativa agraria*”;

- REVESCO, número 2, pp. 7-32, documento disponible en: [www.ucm.es/info/revesco](http://www.ucm.es/info/revesco)
- Pérez, A. y Rodríguez, I., (2012); *La imagen de responsabilidad social corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España*. Business Review, pp. 14-29.
- Perrini, F. (2011); *Deconstructing the relationship between corporate social and financial performance*. *Journal of Business Ethics*, 102 (Suplemento 1), pp. 59–76.
- Pimienta M., (2008), *Comunicación organizacional: Los Stakeholders legitiman a la organización*, en Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui, número 103 CIESPAL, pp. 80-84, documento disponible en: [revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/1665](http://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/1665)
- Puentes R., Velasco M., y Hernández J., (2009) *El buen gobierno corporativo en las sociedades cooperativas*, REVESCO, número 98, pp.118-140, documento disponible en: [ww.ucm.es/info/revesco](http://www.ucm.es/info/revesco)
- República del Ecuador (2008) *Constitución de la República del Ecuador*, Decreto Legislativo 0, Registro Oficial N° 449 con modificación del 13-jul-2011, consultable en [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- República del Ecuador, Asamblea Nacional (2011), *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*, disponible en: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- República del Ecuador, Asamblea Nacional (2014), *Código Orgánico Monetario y Financiero*, Registro Oficial N° 332, documento consultado en: <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- República del Ecuador, Consejo Nacional de Planificación, *Plan Nacional del Buen Vivir (2017-2021)*, Resolución N° CNP-003-2017, consultado en: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

- Ressel A., y Coppini V., (2012); *El balance social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas*; VII Congreso Internacional Rulescoop Economía social: identidad, desafíos y estrategias Valencia-España, documento disponible en: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Ruiz, M., & Retolaza, J. (2005). *La auditoría social como instrumento de posicionamiento de la economía solidaria*. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa(53), 285-304.
- San-José, L. y Retolaza, J.L., (2012) *Participación de los Stakeholders en la gobernanza corporativa: fundamentación ontológica y propuesta metodológica*, Universitas Psychologica, Bogotá-Colombia, volumen 1, número 2, pp. 619-628, documento disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64723241023>
- Sarzosa S., (2017); *La economía popular y solidaria como factor de desarrollo económico en cooperativas de ahorro y crédito, del cantón rumiñahui, Parroquia Sangolqui*; Tesis para obtener el grado de Ingeniería en finanzas y auditoría, Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), documento disponible en: [repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/13087](http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/13087)
- Seguí A., (2012) *Los grupos de interés en las entidades de crédito españolas* Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, volumen 18, número 1, pp. 33-51, documento disponible en [https://www.researchgate.net/publication/257503417\\_LOS\\_GRUPOS\\_DE\\_INTERES\\_EN\\_LAS\\_ENTIDADES\\_DE\\_CREDITO\\_ESPANOLAS](https://www.researchgate.net/publication/257503417_LOS_GRUPOS_DE_INTERES_EN_LAS_ENTIDADES_DE_CREDITO_ESPANOLAS)
- Soler F., (2002) *La identidad cooperativa como garantía de futuro: las cooperativas de crédito ante la trivialización de sus principios* CIRIEC-España,
- Soriano J., (2015), *Análisis estratégico de los grupos empresariales: los grupos bancarios y el papel de las cooperativas de ahorro y crédito en los grupos empresariales de la Economía Social. El caso de la Comunidad Valenciana*, Tesis para obtener el Grado de Doctor, Universidad de

- Valencia- España, documento disponible en:  
[roderic.uv.es/handle/10550/43628](http://roderic.uv.es/handle/10550/43628)
- Tolaza J. L; Ruiz-Roqueñi M., San-Jose L. y Barrutia J., (2014) *Cuantificación del valor social: propuesta metodológica y aplicación al caso de Lantegi Batuak*; Revista Zerbitzuan, volumen 55, documento disponible en:  
[http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/cuantificacion\\_valor\\_social\\_lantegi\\_batuak.pdf](http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/cuantificacion_valor_social_lantegi_batuak.pdf)
- Toro, D., (2006); *El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa revisión de la literatura académica intangible capital*, vol. 2, núm. 4, pp. 338-358 Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona, España.  
[www.redalyc.org/pdf/549/54920402.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/549/54920402.pdf)
- Torres N., Fierro P., y Alonso A., (2017), *Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador Economía y Desarrollo*, vol. 158, núm. 1, pp. 180-196 Universidad de La Habana
- Torresano, M., (2012), *Estudio de responsabilidad social de empresas del Ecuador- 2012*, Quito: Noción Imprenta.
- Vaca R., Moreno M. y Riquel F., (2007); *Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques: Stakeholders, capital intelectual y teoría institucional*, en Revista Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro, documento disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234835.pdf>.
- Vargas-Sánchez A., (2009) *De la participación en la empresa a la empresa de participación democrática*, REVESCO, Revista de Estudios Cooperativos, 67, pp.219, documento disponible en:  
<https://webs.ucm.es/info/revesco/Revistas/REVESCO%20Revista%20106.pdf>
- Vega, M. I. (2014). *Los Principios del Cooperativismos y el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes del Progreso, Matriz Salcedo y Ambato* : Universidad Técnica de Ambato.
- Zerpa D., (2000); *Responsabilidad Social de las Empresas; Saber, Universidad de Oriente-Venezuela*, Vol. 12, N° 1, pp. 91-99, documento disponible en

ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../544/1/RESPONSABILIDAD\_SOCIAL-12-1.pdf



## Anexos

### Anexo 1: Guión-entrevista a representante de la Cooperativa

#### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA



**Fecha de entrevista:** .....      **Nº de Entrevista:** .....

#### **Entrevista dirigida a:**

Representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

#### **Objetivo:**

Validar el instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders.

#### **Contextualización:**


La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” interesada en que se apliquen los principios cooperativos, con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders diseñó un instrumento para evaluar la aplicación de los principios cooperativos que son los siguientes:

1. Membresía abierta y voluntaria.
2. Control democrático de los miembros.
3. Participación económica de los miembros.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, capacitación e información.
6. Cooperación entre cooperativas.
7. Interés por la comunidad.

### Introducción a la entrevista:

Como usted representa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” se le realiza la presente entrevista para conocer su criterio sobre la aplicabilidad del instrumento de evaluación de la aplicación de los principios cooperativos con enfoque a sus grupos de interés.

En el mencionado instrumento se han establecido 3 preguntas por cada principio, haciendo énfasis en el principio “Interés por la comunidad” con 7 preguntas. El mismo, se presenta a continuación:

		<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SIERRA CENTRO LTDA.”</b>				
<b>FECHA:</b> .....		<b>ENCUESTA N°</b> .....				
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” interesada en que se apliquen los principios cooperativos, con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders necesita avaluar la aplicación de los mismo. Por ello, solicitamos de la manera más comedida nos facilite su criterio colocando una (x) en los ítems que se presenta a continuación.</p> <p>Las escalas utilizadas son las siguientes:            1: Muy de acuerdo (MA), De Acuerdo (DA), Insatisfecho (I), En Desacuerdo (D) y Muy en Desacuerdo (MD)            2: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Neutro (N), Casi Nunca (CN), Nunca (N)</p>						
<b>1.- PRINCIPIO COOPERATIVO: MEMBRESÍA VOLUNTARIA Y ABIERTA</b>						
AFIRMACIONES		RESPUESTAS				
<b>1</b>	Hace cuánto tiempo usted forma parte de la cooperativa	≤1 año	>1 - 3 años	>3 - 5 años	>5 - 7 años	>7 años
<b>2</b>	Para ser socio/a de la cooperativa he sido manipulado/a por parte de algún miembro de la misma	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>3</b>	He sido discriminada/o por parte de la cooperativa debido a mi condición social	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>2.- PRINCIPIO COOPERATIVO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>						
AFIRMACIONES		RESPUESTAS				
<b>4</b>	He tenido la oportunidad de participar activamente en las elecciones de representantes de la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>5</b>	He participado en las decisiones que toma la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>6</b>	Mis sugerencias respecto al actuar y gestión de la cooperativa han sido tomadas en cuenta	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

<b>3.- PRINCIPIO COOPERATIVO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
7	Considero que el valor de los intereses percibidos por depósitos a la vista son justos	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
8	Considero que los intereses percibidos por depósitos a plazo son justos	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
9	Según mi apreciación el valor de los intereses pagados por créditos de consumo en relación a otras cooperativas están acordes al mercado financiero	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
<b>4.- PRINCIPIO COOPERATIVO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
10	He escuchado que la cooperativa cuenta únicamente con fondos propios para poder operar	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
11	Estoy seguro/a que la cooperativa desarrolla sus actividades de acuerdo a un plan estratégico	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
12	Me he percatado que la cooperativa cuenta con reglamentos bien definidos y que estos han sido socializados	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>5.- PRINCIPIO COOPERATIVO: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
13	He observado que la cooperativa muestra información económica de una manera regular y permanente	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
14	Recuerdo haber sido invitado a socializaciones sobre los principios, valores y métodos cooperativos de la institución	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
15	Tengo entendido que se han realizado capacitaciones al personal de la cooperativa acerca del Código de ética al que está regido	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>6.- PRINCIPIO COOPERATIVO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
16	Tengo conocimiento sobre la inversión que realiza la cooperativa en otras cooperativas	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

17	Tengo conocimiento que otras cooperativas realizan inversiones en mi cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
18	He visto en la prensa que mi cooperativa se ha fusionado o ha absorbido a otra cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>7.- PRINCIPIO COOPERATIVO: INTERÉS POR LA COMUNIDAD</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
19	Mi conocimiento sobre la responsabilidad social que realiza mi cooperativa es el adecuado	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
20	He visto en la prensa que mi cooperativa ayuda económicamente a programas de emprendimiento	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
21	He visto en la prensa que mi cooperativa apoya programas de sostenibilidad ambiental	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
22	Siendo miembro de la cooperativa, considero que mi nivel de vida ha mejorado	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
23	He participado en programas de interés social que desarrolla la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
24	He notado que la atención que brinda la cooperativa hacia las personas con discapacidad es adecuada	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
25	He sido testigo de que mi cooperativa incentiva el esfuerzo propio y la ayuda mutua	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

**Cuestionario:**

1. ¿Cuál es su opinión sobre el instrumento propuesto para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”?
2. ¿Considera que el instrumento propuesto, al momento de su aplicación a los socios de la empresa arrojará resultados determinantes para la evaluación de los principios cooperativos y el balance social en la Cooperativa?
3. ¿La evaluación de los principios cooperativos en la Cooperativa, como ayudaría al mejoramiento institucional?
4. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”?
5. ¿Considera que podrían existir limitaciones para la implementación del instrumento propuesto?
6. ¿Qué sugerencias podría brindar para la implementación del instrumento propuesto?

*Nota: Al ser una entrevista semiestructura, se podrían realizar repreguntas de acuerdo como vaya avanzando la entrevista.*

## Anexo 2: Guión-entrevista a usuarios de la Cooperativa

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA



**Fecha de entrevista:** ..... **Nº de Entrevista:** .....

#### **Entrevista dirigida a:**

Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”

#### **Objetivo:**

Validar el instrumento para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders

#### **Contextualización:**


La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” interesada en que se apliquen los principios cooperativos, con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders diseñó un instrumento para evaluar la aplicación de los principios cooperativos que son los siguientes:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los miembros
3. Participación económica de los miembros
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Interés por la comunidad

### Introducción a la entrevista:

Como usted es cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” se le realiza la presente entrevista para conocer su criterio sobre la aplicabilidad del instrumento de evaluación sobre la aplicación de los principios cooperativos con enfoque a sus grupos de interés.

En este instrumento se han establecido 3 preguntas por cada principio, haciendo énfasis en el principio “Interés por la comunidad” con 7 preguntas. El mencionado instrumento se presenta a continuación:

		<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SIERRA CENTRO LTDA.”</b>				
<b>FECHA:</b> .....			<b>ENCUESTA N°</b> .....			
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” interesada en que se apliquen los principios cooperativos, con enfoque a sus grupos de interés o Stakeholders necesita evaluar la aplicación de los mismo. Por ello, solicitamos de la manera más comedida nos facilite su criterio colocando una (x) en los ítems que se presenta a continuación.</p> <p>Las escalas utilizadas son las siguientes:            1: Muy de acuerdo (MA), De Acuerdo (DA), Insatisfecho (I), En Desacuerdo (D) y Muy en Desacuerdo (MD)            2: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Neutro (N), Casi Nunca (CN), Nunca (N)</p>						
<b>1.- PRINCIPIO COOPERATIVO: MEMBRESÍA VOLUNTARIA Y ABIERTA</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>			<b>RESPUESTAS</b>			
<b>1</b>	Hace cuánto tiempo usted forma parte de la cooperativa	$\leq 1$ año	>1 - 3 años	>3 - 5 años	>5 - 7 años	>7 años
<b>2</b>	Para ser socio/a de la cooperativa he sido manipulado/a por parte de algún miembro de la misma	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>3</b>	He sido discriminada/o por parte de la cooperativa debido a mi condición social	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>2.- PRINCIPIO COOPERATIVO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>			<b>RESPUESTAS</b>			
<b>4</b>	He tenido la oportunidad de participar activamente en las elecciones de representantes de la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>5</b>	He participado en las decisiones que toma la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

6	Mis sugerencias respecto al actuar y gestión de la cooperativa han sido tomadas en cuenta	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>3.- PRINCIPIO COOPERATIVO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
7	Considero que el valor de los intereses percibidos por depósitos a la vista son justos	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
8	Considero que los intereses percibidos por depósitos a plazo son justos	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
9	Según mi apreciación el valor de los intereses pagados por créditos de consumo en relación a otras cooperativas están acordes al mercado financiero	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
<b>4.- PRINCIPIO COOPERATIVO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
10	He escuchado que la cooperativa cuenta únicamente con fondos propios para poder operar	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
11	Estoy seguro/a que la cooperativa desarrolla sus actividades de acuerdo a un plan estratégico	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
12	Me he percatado que la cooperativa cuenta con reglamentos bien definidos y que estos han sido socializados	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>5.- PRINCIPIO COOPERATIVO: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
13	He observado que la cooperativa muestra información económica de una manera regular y permanente	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
14	Recuerdo haber sido invitado a socializaciones sobre los principios, valores y métodos cooperativos de la institución	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
15	Tengo entendido que se han realizado capacitaciones al personal de la cooperativa acerca del Código de ética al que está regido	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>6.- PRINCIPIO COOPERATIVO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				



16	Tengo conocimiento sobre la inversión que realiza la cooperativa en otras cooperativas	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
17	Tengo conocimiento que otras cooperativas realizan inversiones en mi cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
18	He visto en la prensa que mi cooperativa se ha fusionado o ha absorbido a otra cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
<b>7.- PRINCIPIO COOPERATIVO: INTERÉS POR LA COMUNIDAD</b>						
<b>AFIRMACIONES</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
19	Mi conocimiento sobre la responsabilidad social que realiza mi cooperativa es el adecuado	Muy de acuerdo (MA)	De Acuerdo (DA)	Insatisfecho (I)	En Desacuerdo (D)	Muy en Desacuerdo (MD)
20	He visto en la prensa que mi cooperativa ayuda económicamente a programas de emprendimiento	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
21	He visto en la prensa que mi cooperativa apoya programas de sostenibilidad ambiental	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
22	Siendo miembro de la cooperativa, considero que mi nivel de vida ha mejorado	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
23	He participado en programas de interés social que desarrolla la cooperativa	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
24	He notado que la atención que brinda la cooperativa hacia las personas con discapacidad es adecuada	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
25	He sido testigo de que mi cooperativa incentiva el esfuerzo propio y la ayuda mutua	Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Neutro (N)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

### **Cuestionario:**

1. ¿Cuál es su opinión sobre el instrumento propuesto para la evaluación de la aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.”?
2. ¿Considera que el instrumento propuesto, contiene preguntas enfocadas a sus intereses como cliente?
3. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Ltda.” al aplicar este instrumento de evaluación, está interesada en usted?
4. ¿Qué sugerencias podría brindar para la implementación del instrumento propuesto?

*Nota: Al ser una entrevista semiestructura, se podrían realizar repreguntas de acuerdo como vaya avanzando la entrevista.*